

Årsrapport 2020



Innhold

1	Direktørens beretning	3
2	Introduksjon til virksomhetens hovedtall	5
3	Årets aktiviteter og resultater	12
4	Styring og kontroll i virksomheten	31
5	Vurdering av framtidssikter	36
6	Årsregnskap 2020	37

1 Direktørens beretning

Vårt hovedmål er å levere gode administrative tjenester som understøtter fylkesmanns-embetenes samfunnsoppdrag og realiserer gevinster. FMFA og fylkesmannsembetene utgjør et fellesskap og en naturlig enhet. For at embetene skal kunne løse sine samfunnsoppdrag, er det en forutsetning at FMFA leverer gode og kostnadseffektive digitale tjenester og IKT-løsninger. FMFA arbeider for god informasjons- og IT-sikkerhet, stabilitet og funksjonalitet i alle leveranser.

Vårt andre virksomhetsår, 2020, var et år med svært høy aktivitet og gjennomføringsgrad. Vi endret organisering av FMFA 1. november 2019 for å gjøre tjenestene våre mer synlige og tilgjengelige for vår kunde gjennom å etablere avdelinger som i større grad gjenspeiler våre tjenester. Samtidig gikk vi i 2020 over til å føre periodisert regnskap, og innførte i den forbindelse de obligatoriske statlige regnskapsstandardene (SRS) fra 1. januar 2020. Vi gikk inn i 2020 med store forventninger både fra vår eier, vår kunde, men også til oss selv. Ville vår nye organisering påvirke tjenesteleveransene våre i positiv retning - vil organisasjonen og de ansatte tåle en ny organisering mens vi fremdeles er i etablering?

Ved inngangen til 2020 står FMFA overfor en rekke store og viktige oppgaver for fylkesmennene. Moderniseringsarbeidet pågår for fullt for å øke IKT-sikkerheten, redusere teknisk gjeld og for å heve standarden på utstyr og brukeropplevelsen til ansatte i embetene. FMFA konsentrerer planer og ambisjoner rundt å øke informasjonssikkerheten, standardisere, digitalisere og videreutvikle våre løsninger og tjenester, en generell effektivisering og profesjonalisering av alt vi gjør. I slutten av februar 2020 ble virkeligheten og rammebetingelsene for arbeidet vårt vesentlig endret da covid-19-pandemien kommer til Norge.

Covid-19-pandemien medførte både at vi måtte revidere eksisterende planer for året, og at vi måtte fremskynde aktiviteter planlagt etter 2020. Beslutningen om å femdoble linjekapasiteten inn til datasenteret vårt på Hamar tidlig i 2020 ga oss nødvendig kapasitet til å levere en rekke tjenester med god kvalitet da pandemien sendte Norge hjem fra kontorstedene.

Omprioriteringen av aktiviteter og ressurser gjorde det mulig for oss å, nærmest fra en dag til den andre, levere tjenester til om lag 2800 ansatte via fjernaksess (VPN). På det meste var vi 2200 samtidige påloggende på systemene via VPN. Embetenes økte behov for kommunikasjons-tjenester ble møtt med økt kapasitet på Skype og Teams. Deres økte behov for digital samhandling ble løst ved at vi løftet Microsoft Office 365 i sky slik at både e-post (Outlook) og OneDrive for Business ble gjort tilgjengelige som skytjenester. Disse tjenestene ble derfor tilgjengelig for alle ansatte hjemmefra forutsatt at de var koblet på nett eller 4G. Den samhandlings-funksjonaliteten som ligger i OneDrive gjorde oss også mindre sårbare for nedetid på fjernaksess. Samtidig er nedetid på fjernaksess svært uheldig, da fjernaksess er en forutsetning for tilgang til sak- og arkivsystemet (ePhorte) og RiskManager.

Informasjonssikkerhet har også i 2020 blitt viet stor oppmerksomhet, og mye ressurser. Pandemisituasjonen økte behovet for ytterligere investeringer i informasjonssikkerhet. Erfaring viser at cyberkriminaliteten har økt under pandemien. FMFA har respondert på det økte trusselbildet og gjennomført nødvendig sikkerhetstiltak løpende gjennom hele 2020. Det viktigste tiltaket for å stoppe tilsiktede uønskede besøk i våre IKT-systemer var innføringen av multifaktor-

autentisering (MFA), og at vi samtidig gjorde MFA til et premiss dersom ansatte ønsket å ha tilgang til e-post på mobiltelefonen.

Flere datasikkerhetsbrudd i norske offentlige organisasjoner i 2020 krever at FMFA, som ansvarlig for IKT-sikkerheten for fylkesmannen, både iverksetter bedre sikkerhetsverktøy i saksbehandlingen hos ansatte, og at det innføres og gjennomføres andre viktige tiltak for å tette sikkerhetshull og styrke IKT-sikkerheten. Det har vært investert betydelige midler til dette arbeidet i 2020, nødvendige investeringer som vil påvirke fremtidige budsjetter.

For å lykkes i vårt arbeid med standardisering og videreutvikling av våre tjenester og leveranser, er det vesentlig at vi samhandler tett med fylkesmannen. Vi har jobbet videre med arenaene for og kvaliteten på samhandlingen med våre viktigste kunder, fylkesmannsembetene. Vi har fått på plass retningslinjer for etablering og gjennomføring av utviklingsprosjekter der samhandlingen med fagmiljøene hos fylkesmannen er spesielt løftet fram som et viktig premiss. Embetene sluttet seg til disse retningslinjene.

For året sett under ett har tjenesteproduksjonen og gjennomføringshastigheten vært svært god. Fra mars 2020 ble både organisasjonen og oppgaveløsningen i og mellom den enkelte fagavdeling i FMFA satt på en spesiell prøve. Vi har virkelig fått stress-testet egen organisering og evne til å levere under sterkt ytre press i 2020. Totalt sett er jeg veldig godt fornøyd med resultater og måloppnåelse i 2020. Vi er en ung organisasjon som fortsatt er under etablering. Det til tross leverer vi godt på alle oppdrag, på tjenester i tråd med tjenestebeskrivelsene våre, og vi evner også å utvikle oss og tjenestene våre.

Jeg mener FMFA håndterte de ekstraordinære behovene pandemien medførte på en meget god måte. FMFA hadde ved inngangen til pandemien ikke en egen beredskapsplan for håndtering av pandemi. Vi la derfor stor vekt på risiko- og sårbarhetsanalyser med tilhørende tiltak, som på en god måte beskriver hvordan vi skal ivareta vårt ansvar som tjenesteleverandør for fylkesmannen med redusert bemanning. Vår største sårbarhet i egen organisasjon er at flere av våre tjenester krever at vi er fysisk til stede hos fylkesmannen. Dette gjør oss mer sårbare for smitte og fravær. Ved hjelp av god kontinuitetsplanlegging og tilhørende tiltak, som rutiner og retningslinjer, kom FMFA seg gjennom et svært produktivt 2020 med bare et par tilfeller av covid-19-smitte blant ansatte.

Arendal, 8. mars 2021



Margot Telnes
direktør (sign.)

2 Introduksjon til virksomhetens hovedtall

2.1 FMFA og samfunnsoppdraget

Fylkesmennes fellesadministrasjon (FMFA) ble opprettet 1. januar 2019. Fra 1. januar 2021 er navnet på virksomheten *Statsforvalternes fellestjenester* (STAF). I årsrapporten for 2020 brukes FMFA gjennomgående, bortsett fra i kapittel 5 om framtidssikter.

FMFA er et ordinært statlig forvaltningsorgan og er underlagt Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD). Virksomhetens målgrupper er fylkesmannsembetene, KMD og andre departementer, direktorater og tilsyn som embetene har oppdrag og oppgaver for.

Følgende mål ligger til grunn for vårt arbeid:

Hovedmål

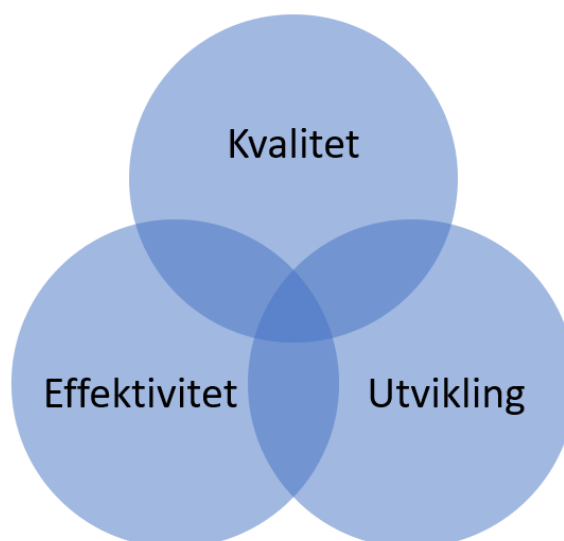
FMFA leverer **gode administrative tjenester** som understøtter fylkesmannsembetenes samfunnsoppdrag og realiserer gevinster.

Delmål 1

FMFAs tjenester er **kostnadseffektive** og tilpasset brukernes behov.

Delmål 2

FMFA er en pådriver for **utvikling** av det administrative området.



FMFA og fylkesmannsembetene utgjør et fellesskap og en naturlig enhet. For at embetene skal kunne løse sine samfunnsoppdrag, er det en forutsetning at FMFA leverer gode og kostnadseffektive digitale tjenester og IKT-løsninger. FMFA arbeider for god informasjons- og IT-sikkerhet, stabilitet og funksjonalitet i alle leveranser.

FMFA leverte i 2020 tjenester innenfor tjenesteområdene dokumentforvaltning, IKT, informasjonssikkerhet, HR og personalforvaltning, økonomi og anskaffelser. FMFA forvalter, drifter, vedlikeholder (FDV) og videreutvikler en rekke ulike produkter, systemer og tjenester, også innenfor embetenes fagområder. FMFA sørger for at alle tjenester og løsninger er stabile, forutsigbare og kostnadseffektive.

Innenfor IKT-området utføres alle tjenester av FMFA, og IKT-aktiviteter er en viktig del av nær sagt alle FMFAs tjenester. «IKT-begrepet» favner blant annet:

- brukerstøtte og kompetanseutvikling for ansatte i embetene og FMFA
- innkjøp, forvaltning, drift og vedlikehold (FDV) av lisenser, infrastruktur, klientutstyr, datasystemer og tjenester, inkludert ePhorte 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 FMFA. «Dokumentforvaltning» favner blant annet:

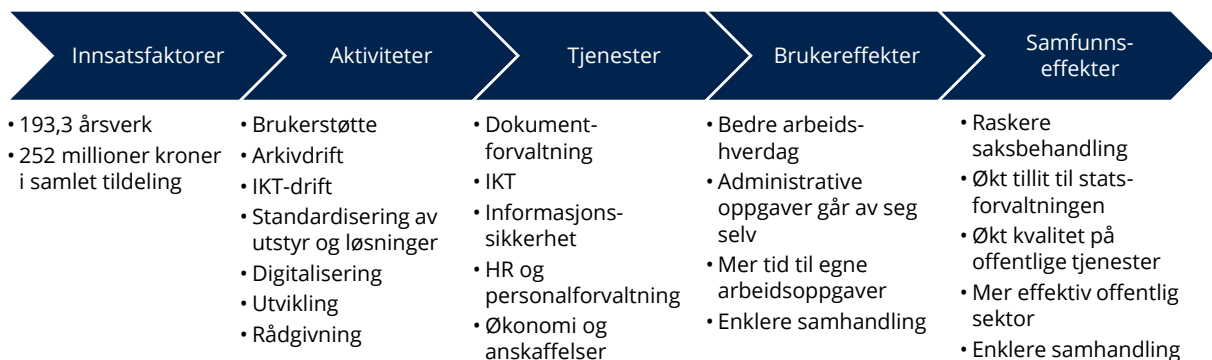
- brukerstøtte og kompetanseutvikling for ansatte i embetene og FMFA
- forvaltning, drift og vedlikehold av embetenes og FMFAs arkiver
- standardisering, digitalisering og videreutvikling av dokumentforvaltningsområdet

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

På HR/personal-, økonomi- og anskaffelsesområdet skal FMFA standardisere arbeidsprosesser, utarbeide retningslinjer og veilede embetene med vekt på å tilby fellesløsninger som ikke tilbys av andre statlige leverandører. Embetene har et selvstendig ansvar for økonomistyring og -forvaltning, ordinær oppfølging av HR- og personalområdet. FMFA skal gjennomføre anskaffelser over 1,3 millioner kroner eks. mva.

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

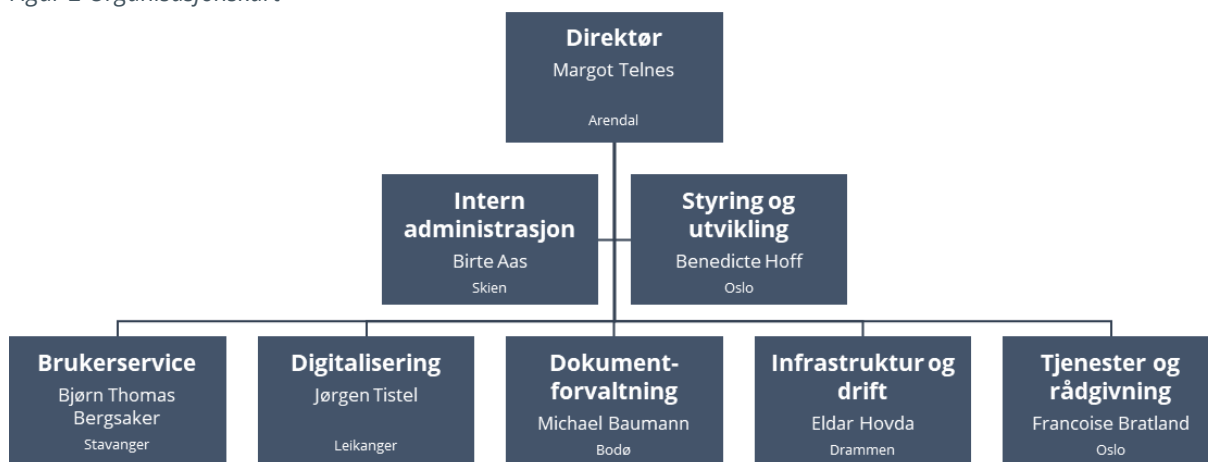
Figur 1 Viktige sammenhenger i FMFAs resultatkjede



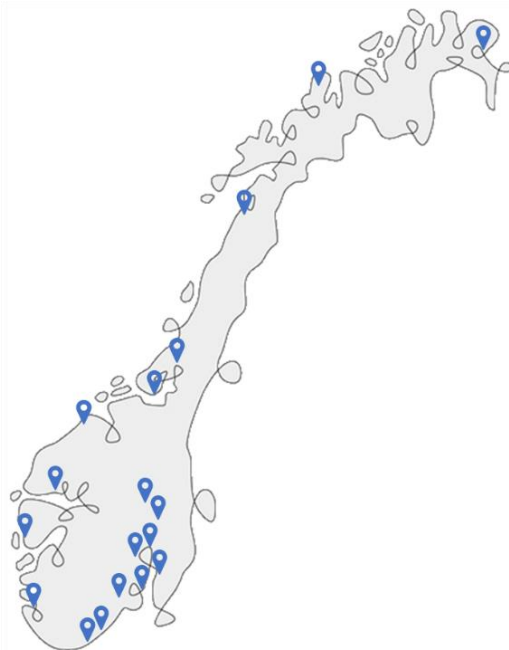
2.2 FMFAs organisasjon og ledelse

FMFA ledes av direktør Margot Telnes. Virksomheten var i 2020 samlokalisert med fylkesmannsembetene på 18 kontorsteder. Ved utgangen av 2020 hadde FMFA 193,3 årsverk fordelt på 219 ansatte. FMFA består av fem tjenesteproduserende avdelinger og to stabsavdelinger. Ledergruppen består av direktøren og avdelingsdirektørene.

Figur 2 Organisasjonskart



Figur 3 FMFAs kontorsteder



Kontorsted	Ansatte
Vadsø	6
Tromsø	8
Bodø	13
Steinkjer	7
Trondheim	11
Molde	8
Leikanger	27
Lillehammer	10
Hamar	10
Bergen	16
Oslo	22
Drammen	14
Moss	12
Tønsberg	8
Skien	11
Stavanger	12
Arendal	15
Kristiansand	9

2.3 Nøkkeltall

Se årsregnskap 2020 for detaljerte regnskapstall.

2.3.1 Nøkkeltall for tjenesteleveranser

Nøkkeltall	2020	2019
Antall saker til brukerservice	57 914	42 305
Antall saker med fornøyde brukere	2 061*	3 415
Andel saker med fornøyde brukere	95 %*	96 %
Antall journalposter for FMFA	2 308	2 346

*FMFA benyttet ny brukerstøtteløsning fra mars 2020, der tilbakemeldingsskjema ikke var på plass før i juni. Tallene for kundetilfredshet gjelder derfor bare for andre halvår.

2.3.2 Tildeling og budsjettavvik

Nøkkeltall	2020	2019
Samlet tildeling på kapittel 0525.01/3525.02	244 237 000	237 177 000
Budsjettavvik (kroner)	8 403 438	10 209 945
Budsjettavvik (prosent)	3,4 %	4,3 %
Samlet tildeling på post 01-99	250 328 000	241 174 000
Utnyttelsesgrad av post 01-29	97,1 %	96,6 %

Budsjettavviket skyldes blant annet:

- lavere kostnader til reiser og arrangementer pga. pandemisituasjonen, blant annet fellessamling for alle medarbeidere og fysiske avdelingssamlinger
- tildelinger fra fagdepartementer gjennom året har medført omdisponering av kostnader fra kapittel 525 til fagkapitler, noe som har redusert kostnadene på kapittel 525
- lavere lønnskostnader, blant annet på grunn av utfordringer med å rekruttere medarbeidere i pandemiperioden

2.3.3 Driftsutgifter og lønn

Nøkkeltall	2020	2019
Driftsutgifter kappost 052501 og 352502	235 833 562	226 967 053
Lønnsutgifter 052501	142 183 955	139 723 244
Lønnsandel av driftsutgifter	60,3%	61,6 %
Lønnsutgifter per årsverk kappost 052501	735 561	723 955*

*Tallet i årsrapporten for 2019 var beregnet for alle kapitler og poster, og er her beregnet på nytt for å kunne sammenligne med tallet for 2020

2.3.4 Husleie

Nøkkeltall	2020	2019
Husleie	14 904 526	13 321 873
Husleie (% av driftsutgifter)	6,3%	5,9 %

FMFAs husleiekostnader er basert på vår andel av møblerte arealer og felleskostnader, beregnet ut fra antall ansatte. FMFA betaler 2000 kroner per ansatt i kontorrekvisita og kaffe/te/frukt.

2.3.5 Regnskapstall sortert på poster

Nøkkeltall	2020
052501	237 335 405
052521	889 000
Post 01 (unntatt 052501)	1 430 000
Post 20-29 (unntatt 052521)	3 425 232

2.3.6 Turnover

Nøkkeltall	2020	2019
Turnover i prosent	4,2	11,5
Gjennomsnittlig antall ansatte	241	230
Totalt antall ansatte som sluttet (ekskl. de som gikk av med pensjon) i løpet av året og ble erstattet	3	6
Totalt antall ansatte som sluttet	28	33
Herav ansatte som sluttet grunnet pensjonering	8	5
Herav ansatte som sluttet grunnet andre årsaker	20	28

FMFA hadde i 2020 turnover på 4,2 %, som er vesentlig lavere enn i 2019.

2.3.7 Sykefravær

Nøkkeltall	2020	2019
Totalt avtalte dagsverk	49 966,5	49 015,9
Sum totalt sykefravær (legemeldt og egenmeldt)	2 069,6	3 032,8
Prosent totalt sykefravær (legemeldt og egenmeldt)	5,0	6,2
Sum totalt sykefravær menn (legemeldt og egenmeldt)	367,6	796,0
Prosent sykefravær menn (legemeldt og egenmeldt)	2,0	4,6
Sum totalt sykefravær kvinner (legemeldt og egenmeldt)	1 701,9	2 236,8
Prosent sykefravær kvinner (legemeldt og egenmeldt)	5,5	7,1
Antall legemeldte sykedager for menn	187,5	477,8
Prosent legemeldte sykedager for menn	1,6	2,8
Avtalte arbeidsdager for menn	18 369,3	17 329,4
Antall legemeldte sykedager for kvinner	1308,5	1 722,9
Prosent legemeldte sykedager for kvinner	4,8	5,4
Avtalte arbeidsdager for kvinner	31 597,1	31 686,5
Antall egenmeldte sykedager for menn	180,1	318,2
Prosent egenmeldte sykedager for menn	1,2	1,8
Antall egenmeldte sykedager for kvinner	393,3	514,0
Prosent egenmeldte sykedager for kvinner	3,8	1,6

Sykefraværet i 2020 er lavere enn i 2019. Noe av dette kan skyldes utstrakt bruk av fjernarbeid i forbindelse med koronapandemien. Det er ikke rapportert om arbeidsrelatert sykefravær i 2020.

For å unngå belastning som følge av mye stillesitting har FMFAs medarbeidere tilbud om to timer trening i arbeidstiden hver uke.

2.3.8 Likestilling

Nøkkeltall	Antall kvinner		Andel kvinner		Antall menn		Andel menn	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Totalt i virksomheten	139	150	63,4 %	66,4 %	80	76	36,6 %	33,6 %
Kategori 1: Direktør/Avd.dir.	4	4	50,0 %	50 %	4	4	50,0 %	50 %
Kategori 2: Seksjonssjef	12	11	57,2 %	64,7 %	9	6	42,8 %	35,3 %
Kategori 3: Saksbehandler 1	14	15	41,2 %	41,7 %	20	21	58,8 %	58,3 %
Kategori 4: Saksbehandler 2	30	26	52,6 %	54,2 %	27	22	47,4 %	45,8 %
Kategori 5: Kontorstillinger	79	94	84,2 %	86,2 %	14	15	15,8 %	13,8 %
Kategori 6: Fagarb. stillinger	0	0	0	0 %	2	5	100 %	100 %
Kategori 7: Lærlinger	0	0	0	0 %	4	3	100 %	100 %

Nøkkeltall (lønnstall i hele 1000 kroner)	Årslønn kvinner		Årslønn menn		Andel kvinners lønn av menns lønn	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Totalt i virksomheten	533	522	588	570	90,6 %	91,6 %
Kategori 1: Direktør/avd.dir.	1 002	968	949	899	105,5 %	107,6 %
Kategori 2: Seksjonssjef	674	643	744	745	90,6 %	86,3 %
Kategori 3: Saksbehandler 1	615	619	637	626	96,5 %	98,9 %
Kategori 4: Saksbehandler 2	521	515	568	560	91,7 %	91,9 %
Kategori 5: Kontorstillinger	479	471	488	480	98,1 %	98,2 %
Kategori 6: Fagarb. stillinger	0	0	440	400	0	0
Kategori 7: Lærlinger	0	0	213	147	0	0

Ansatte kom inn i FMFA med den lønnen de hadde i embetet. I 2020 gjorde pandemisituasjonen at det ikke ble gjennomført ordinære lønnsforhandlinger. Til dels store lønnsforskjeller mellom menn og kvinner vil vies oppmerksomhet i lønnsforhandlingene fremover.

Det er god kjønnsbalanse i direktørgruppen. Blant nyansatte seksjonssjefer er det også en god fordeling mellom kjønnene.

Vi erfarer at det er stor konkurranse om kvalifiserte IKT-medarbeidere. Dette medfører at nyansatte innenfor dette området har høy lønn ved oppstart. Vi jobber for å rekruttere flere kvinner til IKT-stillingene, men erfarer at det er forholdsvis få kvinnelige søkere. I 2020 ansatte vi 3 kvinner og 8 menn på IKT-området.

2.3.9 HR

Nøkkeltall	2020	2019
Sum antall ansatte	219	226
Antall kvinner	139	150
Antall menn	80	76
Sum antall deltidsansatte	13	19
Antall deltid kvinner	12	18
Antall deltid menn	1	1
Sum antall deltidsansatte grunnet omsorg jf. AML §10-2, fjerde ledd og HTA § 20	5	4
Antall deltid kvinner, omsorg	4	3
Antall deltid menn, omsorg	1	1
Sum antall midlertidige ansatte	12	23
Antall kvinner, midlertidig	6	15
Antall menn, midlertidig	6	8
Sum antall ansatte med personalansvar	22	16
Antall kvinner, personalansvar	14	11
Antall menn, personalansvar	8	5
Antall ansatte under 20 år	1	2
Antall ansatte 20 - 29 år	16	21

Nøkkeltall	2020	2019
Antall ansatte 30 - 39 år	43	47
Antall ansatte 40 - 49 år	53	49
Antall ansatte 50 - 59 år	81	77
Antall ansatte over 60 år	25	30
Sum antall ansatte i foreldrepermisjon	7	5
Antall kvinner i foreldrepermisjon	5	5
Antall menn i foreldrepermisjon	2	0

FMFAs største tjenesteområde, dokumentforvaltning, har høy kvinneandel. Vi har redusert antall midlertidig ansatte og deltidsstillinger på området.

2.3.10 Utførte årsverk

DFØs definisjon av utførte årsverk¹ er benyttet i tabellen. Et utført årsverk vil vanligvis være mindre enn et helt årsverk for en medarbeider i 100 % stilling.

Antall årsverk	2020	2019
Totalt antall avtalte årsverk	212	
Totalt antall utførte årsverk	193,3	193,5
Kvinner	119,7	120,4
Menn	73,6	73,1
Faste stillinger	184,8	176,4
Midlertidige stillinger	8,5	17,1

Per avdeling		
Intern administrasjon	4,0	4,4
Digitalisering	17,3	14,0
Dokumentforvaltning	107,3	116,4
Brukerservice	22,5	22,2
Infrastruktur og drift	25,0	21,2
Tjenester og rådgivning	11,2	10,6
Styring og utvikling	4,9	4,7

¹ <https://dfo.no/kundesider/kundenotater/utforte-arsverk-ny-rapport-i-sap>

3 Årets aktiviteter og resultater

3.1 Samlet vurdering av prioriteringer, ressursbruk, resultater og måloppnåelse

FMFA la i 2020 stor vekt på og mye jobb ned i arbeidet med informasjonssikkerhet, utbedring av teknisk gjeld, modernisering og flytteprosesser. Embetenes flytteplaner har lagt sterke føringer for ressursbruken i FMFA og for deler av moderniseringsarbeidet. Moderniseringsarbeidet har vært en forutsetning for å kunne styrke informasjonssikkerheten i embetene. I tillegg har vi omprioritert på oppgaver og ressurser løpende gjennom 2020 for å kunne levere gode, stabile og sikre tjenester til fylkesmannen gjennom pandemiperioden. Ved hjelp av ekstra arbeidsinnsats i enkelte perioder har arbeidet gått som planlagt og gitt gode resultater til tross for pandemi-situasjonen.

Vi gjennomførte effektiviseringstiltak i tråd med «Plan for effektiviseringstiltak 2020–2026». Budsjetterte innsparingskrav ble på dokumentforvaltningsområdet realisert gjennom reduserte lønnskostnader, og på IKT-området gjennom reduserte driftskostnader. FMFA hadde i 2020 en turnover på bare 4,2 %. Lav turnover vil kunne gi utfordringer for å realisere gevinster i årene fremover, spesielt på dokumentforvaltningsområdet. Generelle effektiviserings- og kvalitetstiltak og tiltak på embetenes fagområder er også gjennomført i tråd med planen. Gevinster fra disse tiltakene skal realiseres av embetene.

Nasjonal strategi for digital sikkerhet ble fulgt opp gjennom oppfølgingen av KMDs «IKT-strategi og handlingsplan for fylkesmannsembetene 2017–2022» og i løpende drift. Gjennom hele 2020 har FMFA fornyet infrastruktur og klientverktøy og økt kompetansen på informasjonssikkerhet vesentlig for samtlige ansatte i FMFA og embetene.

I 2020 har vi igangsatt en rekke utviklingsprosjekter, både på bakgrunn av innspill fra embetene, og etter oppdrag fra fagmyndigheter. Noen av prosjektene er avsluttet i 2020, mens øvrige ferdigstilles i 2021 og senere. Planlegging av et stort og krevende navneendringsprosjekt, samt gjennomføring av første fase i prosjektet, krevde en ekstraordinær innsats fra FMFA.

FMFA har arbeidet med utvikling av gode prosedyrer for involvering og samhandling med embetene i 2020. Vi utviklet prosedyrer og digital løsning for å melde inn ønsker om utviklings-tiltak og nye tjenester, både for embetene og fagmyndigheter. Videre ferdigstilte vi «Retningslinjer for prosjektorganisering og produktforvaltning», som klargjør avhengigheter mellom embetene, fagmyndigheter og FMFA når vi utvikler nye løsninger, og drift av ferdigutviklede produkter.

Det ble gjennomført jevnlig møter i Tjenesteforum og Strategisk forum, og det arbeides kontinuerlig med forbedring av disse arenaene. Direktøren gjennomførte også i 2020 sin årlige rundreise til embetene. Enkelte av møtene ble gjennomført digitalt.

FMFA valgte gjennom pandemiperioden å ha et begrenset antall medarbeidere på kontorstedene for å skjerme ansatte mot smitte. Ved større smitteutbrudd i FMFA ville vi ellers ikke vært i stand til å levere nødvendig bistand ved flytteprosesser og andre kritiske tjenester. Vi er fortsatt sår-bare på kapasitet og kompetanse på utvalgte fagområder som for eksempel intern styring og

utvikling. Samhandling internt i FMFA, med ny organisasjonsstruktur og endret ansvarsfordeling mellom avdelingene, har også blitt viet stor oppmerksomhet i 2020.

For å bistå embetsledelsen og beredskapsmiljøene utover ordinær arbeidstid under pandemien etablerte FMFA 15. mars et beredskapsnummer til beredskapsvakt bestående av ansatte fra IKT-avdelingene i FMFA. Det ble opprettet fire vaktlag som rullerte hver sin uke over åtte uker. Vakten kunne nås på telefon hver dag hele uken helt frem til klokken 22.00. Vakten hadde tilgang til andrelinje driftspersonell for utvidet feilsøking og bistand.

DSB-CIM ble anskaffet for å kunne varsle embetsledelse og beredskapsansatte om hendelser knyttet til pandemien på en plattform som DSB har anbefalt statlige virksomheter å benytte. Løsningen ble tatt i bruk i mars 2020.

3.2 Rapporteringskrav i tildelingsbrev 2020

I tildelingsbrevet for 2020 har KMD listet opp fem styringsparametere med resultatmål og seks særlige oppdrag for FMFA. Videre er det stilt særlige krav til rapportering knyttet til saksbehandlingstid i arkivet og responstid for brukerstøtte. Nedenfor følger status på disse særlige punktene.

3.2.1 Styringsparametere 2020

Styringsparameter 1: Oppetid for kritiske IKT-systemer: ePhorte, Styringsportalen, FM-nett, RiskManager.

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

System	Total nedetid	Tilgjengelighet
ePhorte	17 timer	98,8 %
Styringsportalen	47 minutter	99,9 %
FM-nett	51 minutter	99,9 %
RiskManager	55 minutter	99,9 %

Styringsparameter 2: Utvikling av opplæringstilbud.

Resultatmål: FMFA skal øke antall nettbaserte kurs (sammenlignet med 2019) innenfor sine ansvarsområder der det er etterspørsel fra embetene.

FMFAs opplæringstiltak består av kurs i form av e-læring, videoer og veiledninger.

Totalt har vi utviklet rundt 100 opplæringstiltak innenfor områdene Microsoft Office, fjernaksess, ePhorte, annen programvare (for eksempel SAMS og RiskManager) og utstyr (nettverk, PCer, skjermer, skrivere og møterom). Dette er mer enn 60 flere enn i 2019.

I tillegg er det laget en rekke e-læringsopplegg (nanokurs og videoer) innenfor informasjonssikkerhet og digital dømmekraft.

Styringsparameter 3: Digitalisering.

Resultatmål: FMFA skal øke antall tjenester som tilbys digitalt sammenlignet med 2019.

Hjelpetekst: Med dette menes verktøy som tidligere var fysiske/manuelle tjenester som nå kan leveres elektronisk.

FMFA utvidet i 2020 porteføljen med følgende 10 digitale tjenester:

- Orientering om at barn har hatt kontakt med politiet
- Varsel til Fylkesmannen
- Tilskudd til kommunalt rusarbeid
- Stimuleringsmidler til utviklingsprosjekter – barnevern
- Rapportering – kvalifiseringsprogram, digitalisering og vilkår om aktivitet for mottakere av økonomisk støtte under 30 år
- Tilskudd til samisk opplæring - utenfor samisk forvaltningsområde
- Brukerundersøkelse - Fri rettshjelp
- Brukerundersøkelse – Verger
- Vergerapport
- Ny løsning for tros- og livssynssamfunn (lansert jan 2021)

Styringsparameter 4: Videreutvikling

Resultatmål: Økt antall videreutviklingsprosjekter sammenlignet med 2019 på områder der det er etterspørsel.

Hjelpetekst: Disse prosjektene trenger ikke være knyttet bare til digitalisering.

FMFA har i 2020 satt i gang følgende videreutviklingsprosjekter:

- Tilsynskalenderen
- Partiportalen, utvikling av regnskapsmodul
- Spørreundersøkelse for SRF og valgdirektoratet
- Standardisering av metadata i skjema for effektiv arkivering
- Kartlegging av alle fagområder for forberedelser til standardisering
- Kartlegging og forberedelser til navneendring
- Selvhjelpsportal for brukerstøtte
- Klargjøring og pilot av kurs- og kompetanseportal
- SAMS
- E-signering av dokumentasjon
- Digital lagring av regnskapsmateriell
- Bruk av kontoplan
- Økonomirapportering
- Ressursrapportering
- Begrepsverdier/kontostreng
- Saldotabeller

Styringsparameter 5: Anskaffelser.

Resultatmål: Reduksjon i embetenes transaksjonskostnader ved anskaffelser.

Hjelpetekst: Her kan det gis en verbal vurdering av måloppnåelsen.

FMFA har gitt løpende råd og veiledning til embetene for anskaffelser de selv har ansvar for å gjennomføre. Høsten 2020 arrangerte vi to digitale kurs i offentlige anskaffelser. Til sammen 100 personer deltok på kursene.

Vi har utarbeidet og tatt i bruk 11 nye maler, veiledninger og sjekklister, noen til internt bruk i anskaffelsessaker og noen som skal bistå embetene i deres arbeid. Med bakgrunn i disse aktivitetene har FMFA oppnådd resultater som har bidratt til å redusere embetenes transaksjonskostnader².

3.2.2 Oppdrag i tildelingsbrev 2020

Oppdrag 1: FMFA skal gjennomføre spørreundersøkelse som fanger opp brukernes tilfredshet med tjenestene på alle FMFAs hovedområder. Den må utformes slik at man kan se resultater over flere år i sammenheng. Frist: 20.9.2020

Brukerundersøkelsen 2020 ble gjennomført i perioden 20. august til 4. september og ble sendt ut til alle embetsansatte. Antall besvarelser økte fra 629 i 2019 til 819 i 2020. Formatet på undersøkelsen var den samme som i 2019. Flertallet av spørsmålene var like som i året før, slik at svarene var sammenlignbare. Det var likevel behov for å omformulere, fjerne og legge til nye spørsmål på grunn av endringer i tjenesteleveransene.

Oppdrag 2: FMFA skal innhente vurderinger fra embetenes ledergrupper om nytten av FMFAs arbeid med digitalisering, standardisering og videreutvikling på hver av de fire hovedområdene. Frist: 20.9.2020

Nytteundersøkelsen 2020 ble gjennomført i perioden 20. august til 11. september. Åtte av embetene svarte på undersøkelsen, like mange som i 2019. Resultatene viser at embetenes ledergrupper er særlig fornøyde med utviklingen på områdene IKT-sikkerhet og lagring, informasjonssikkerhet og dokumentforvaltning. Embetene med modernisert IKT-utstyr ga også meget gode tilbakemeldinger. På den andre siden fikk nytten av utviklingen på områdene HR og økonomi lav karakter.

Oppdrag 3: FMFA skal utarbeide styringsindikatorer for FMFAs hovedområder. Frist: 31.10.2020

FMFA sendte forslag til styringsindikatorer til KMD innen fristen. Noen av FMFAs forslag er tatt inn i tildelingsbrevet for 2021³.

² Transaksjonskostnader har noe ulik betydning ut fra hvor og hvilken sammenheng begrepet benyttes. FMFA forstår det slik at begrepet i dette resultatmålet peker på ressursbruken i form av embetenes egeninnsats og kostnader.

³ [Tildelingsbrev til Statsforvalterens fellestjenester 2021](#)

Oppdrag 4: FMFA skal utarbeide nærmere arbeidsdeling med embetene på HR, økonomi/regnskap og anskaffelser. Frist: 30.6.2020

FMFA leverte en rapport med beskrivelse av arbeidsdelingen etter dagens mandat på HR-, økonomi og anskaffelsesområdene innen fristen. I tillegg foreslo vi nye oppgaver FMFA kunne utføre for embetene på fagområdene.

Oppdrag 5: FMFA skal gi en oppdatert status for prioriterte IKT-prosjekter som er i gang, og hvilke prosjekter som planlegges igangsatt inneværende år. Frist: 30.6.2020

FMFA leverte en statusrapport for prioriterte utviklings- og moderniseringsprosjekter på IKT-området 2. juli 2020.

Oppdrag 6: FMFA skal lage forslag til hvordan utvikle og implementere en stedsuavhengig arkivfunksjon, med tilhørende bemanningsutvikling i årene fremover. Frist: 30.4.2020

Planen for arbeidet med fremtidig organisering av dokumentforvaltningsområdet ble presentert i etatsstyringsmøtet med KMD 4. juni 2020. Ytterligere presiseringer, blant annet en vurdering av bemanningsutviklingen, ble gitt i etatsstyringsmøtet 6. oktober.

3.2.3 Øvrige krav til særlig rapportering

3.2.3.1 Saksbehandlingstid i arkivet

FMFA skal i tertialrapport og årsrapport oppgi hvor stor andel (i prosent) av inngående post som er journalført innen utgangen av påfølgende arbeidsdag. Det skal også oppgis hvor lang tid (gjennomsnittlig antall dager) det går fra inngående post er registrert av saksbehandler til den er kvalitetssikret.

Det finnes ikke standardrapporter for dette i sak- og arkivsystemet. Det er derfor ikke mulig å hente ut disse tallene fra ePhorte. En besvarelse vil kreve nye manuelle registreringer for hvert inngående dokument og hvert kvalitetssikret dokument registrert av saksbehandler.

Rapporteringskravet ble endret i tildelingsbrevet for 2021.

3.2.3.2 Responstid for brukerstøtte

Brukerstøtte mottok totalt 57 914 saker i løpet av 2020, hovedsakelig på fagområdene IKT og dokumentforvaltning. Til sammenligning mottok brukerstøtte 42 300 saker i 2019, og gjennomsnittlig løsningsstid var 2,8 timer.

Da vi endret brukerstøtteløsning i løpet av dette året, har det ikke vært mulig å hente ut sammenlignbare tall for gjennomsnittlig løsningsstid i 2020. Dette vil være på plass i årsrapporten for 2021.

3.2.3.3 Fellesføring: Inkluderingsdugnad

I 2020 har FMFA hatt totalt 17 nyansettelser, inkludert vikariater.

Vi har følgende standardtekst i våre stillingsannonser for å oppfordre arbeidssøkere med hull i CV-en eller nedsatt funksjonsevne til å søke:

Vi ønsker medarbeidere med ulike kompetanser, fagkombinasjoner, livserfaring og perspektiver for å bidra til enda bedre oppgaveløsning. Vi vil tilrettelegge for medarbeidere som har behov for det. Aktuell tilrettelegging kan for eksempel være tekniske hjelpemidler, tilpasning av møbler eller endring av rutiner, arbeidsoppgaver og arbeidstid.

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. Avkrysningene i jobbsøkerportalen danner grunnlag for anonymisert statistikk som alle statlige virksomheter rapporterer i sine årsrapporter. <https://arbeidsgiver.difi.no/positivsaerbehandling>.

Tall fra JobbNorge viser at 2,2 % av søkerne opplyste om nedsatt funksjonsnedsettelse og at 7,9 % av søkerne opplyste om hull i CV-en. Dessverre har disse søkerne ikke hatt tilstrekkelige kvalifikasjoner.

FMFA samarbeider godt med NAV og tok i 2020 inn en person på arbeidstrening. Vi vil ta inn flere i 2021. Vi har i 2020 også vært i dialog med DFØ om å ta i bruk traineeprogrammet i staten fra 2021.

FMFA prioriterte i 2020 å øke kompetansen om inkluderingsarbeidet for HR-medarbeidere, tillitsvalgte og ledere slik at vi i større grad kan møte målene i inkluderingsdugnaden. Det er nå jevnlig påminnelse og diskusjon om inkluderingsarbeid i ledergruppen, og i møtene med tillitsvalgte. HR-medarbeiderne deltok i 2020 både på internt seminar om rekruttering og på DFØs seminarer om inkluderingsdugnaden.

3.2.3.4 Fellesføring: Arbeid med informasjonssikkerhet

FMFA har siden etableringen arbeidet strukturert med informasjonssikkerhet innenfor følgende områder:

- Kompetanseheving hos våre brukere
- Etablere og forbedre sikker teknologi og programvare
- Dokumentasjon av rutiner, planer, mål og strategier for informasjonssikkerhetsarbeidet og internkontroll for arbeidet.

Å heve kompetanse på informasjonssikkerhetsområdet for både FMFA og embetenes ansatte har vært det viktigste området for kompetanseheving for FMFA gjennom 2020. I kapitlene 3.3.1.2 og 4.2.1 er det redegjort for iverksatte tiltak.

I 2020 gjennomførte FMFA et stortilt arbeid med å standardisere klientmaskiner, oppgradere interne kablede og trådløse nettverk, forbedre og utvide fjernaksessløsninger og ta i bruk skytjenester. Ved å ta i bruk skytjenester som et supplement til lokale dataromtjenester sikret FMFA embetene bedre tilgang til data og tjenester dersom det oppstår sentrale feil på systemene.

De tekniske tiltakene ble gjennomført i tråd med mål og tiltak i «IKT-strategi og handlingsplan for fylkesmannsembetene 2017–2022» som rulleres jevnlig i samarbeid med embetene. Planen korrigeres også etter de sentrale føringer som kommer i digitaliseringsrundskriv og øvrige IKT-

planer og anbefalinger som berører FMFAs virksomhet fra sentralt hold, som Nasjonal strategi for digital sikkerhet⁴ og NSMs grunnprinsipper for IKT-sikkerhet⁵.

Kartlegging av avhengigheter for FMFAs IKT-drift og teknologi ble gjennomført i forbindelse med utarbeidelse av FMFAs sourcingstrategi, som ble ferdigstilt i juni 2020. Det er også utarbeidet en kontinuitetsplan for FMFAs drift som illustrerer kompleksitet og avhengigheter for FMFAs tjenesteleveranser og fagområder.

Grunnet pandemiarbeidet fikk FMFA ikke deltatt i de planlagte beredskapsøvelser som har vært under forberedelse. Sentrale øvelser som Digital 2020 ble gjennomført uten at FMFA kunne delta på grunn av reduksjon i deltakerantallet fra DSBs side. FMFA deltar i oppfølgings og evalueringsløpet av øvelsen sammen med flere av embetene.

Øvelser i samarbeid med fylkesmannsembetene ble også utsatt grunnet deres oppgaver og beredskap under pandemien. FMFA fikk likevel gjennomført en intern øvelse for egne ressurspersoner i 2020.

Den særskilte rapporten om sikkerhetstilstanden i FMFA er også sendt til NSM med kopi til KMD i august 2020, jf. pkt. 4.4.2 i VØI.

Det er også etablert gode klarerings og oppfølgingsrutiner for de personellfunksjoner som krever dette i FMFA.

3.3 Redegjørelse per tjenesteområde

Tabellen viser regnskapstall for 2020 fordelt på FMFAs tjenesteområder slik de er definert i tildelingsbrevet. «Interne funksjoner» inkluderer blant annet lønnsutgifter til direktøren og sikkerhetsleder. På grunn av FMFAs organisering og økonomimodell vil angivelse av ressursbruk på de ulike fagområdene ikke være helt nøyaktig. Medarbeidere yter tjenester på tvers av fagområder og avdelinger.

Kap. 525, post 01	Andre driftsutgifter	Lønnsutgifter	Større utstyrsanskaffelser	Totalt
FMFA	71 041 180	143 627 965	22 472 708	237 141 853
Interne funksjoner, felleskostnader (husleie) og fellesprosjekter	17 771 705	11 007 875	35 990	28 815 570
HR og personalforvaltning, økonomi og anskaffelser	572 946	9 653 997		10 226 943
Dokumentforvaltning	781 453	72 334 546		73 115 999
IKT og informasjonssikkerhet	51 915 076	50 631 547	22 436 718	124 983 341

De store postene under «Andre driftsutgifter» gjelder husleiekostnader (14,9 millioner kroner, jf. kapittel 2.3.4), lisenser og leie av utstyr.

⁴ [Nasjonal strategi for digital sikkerhet - regjeringen.no](#)

⁵ [Introduksjon - Nasjonal sikkerhetsmyndighet \(nsm.no\)](#)

3.3.1 Delmål 1: FMFAs tjenester er kostnadseffektive og tilpasset brukernes behov

3.3.1.1 Dokumentforvaltning

To sentrale prosjekter ble i 2020 satt i gang for å oppnå effektivisering og gevinstrealisering på dokumentforvaltningsområdet:

- Organisasjonsutviklingsprosjektet omfatter både kartlegging av arbeidsområder og rutiner og en utredning av mulighetene for organisering av oppgaveløsningen på dokumentforvaltningsområdet.
- Modernisering av sak- og arkivsystemet ePhorte, det viktigste arbeidsverktøyet for både dokumentforvaltningen og saksbehandlingen i embetene, ble satt i gang. Oppdateringen til ePhorte 6 ble et avgjørende steg på vei til moderniseringen av brukergrensesnittet som gjennomføres med utrulling av ePhorte Elements i 2021.

I forbindelse med disse prosjektene ble det kontinuerlige arbeidet med standardisering av skriveregler og rutiner i dokumentforvaltningen videreført.

På vegne av fylkesmennene inngikk FMFA i 2020 en avtale med Arkivverket om levering av papirarkiver skapt før 1.1.1997. Avtalen opphevet et tidligere gitt avleveringsstopp og gir embetene mulighet til levering av opptil 7 000 hyllemeter papirarkiver frem til slutten av 2025.

Ved inngangen til 2020 eide fylkesmennene til sammen nærmere 15 000 hyllemeter papirarkiver som skaper utfordringer i pågående flytteprosesser. FMFA fremforhandlet en rammeavtale for ordning av papirarkiver skapt før 1997. Avtalen gir embetene mulighet til å planlegge levering og utflytting av papirarkivene fra egne eller leide lokaler. Rammeavtalen ble inngått i desember 2020.

Covid-19 stilte dokumentforvaltningen foran særlige utfordringer. Fordi FMFA utfører oppgaver som krever fysisk tilstedeværelse, i hovedsak oppgaver knyttet til postmottak og skanning av papirpost, opprettholdt vi gjennom hele pandemiperioden en minimumsbemanning på alle kontorsteder med fysisk postmottak.

Den nye arbeidshverdagen med fjernarbeid for både egne ansatte og embetsansatte tydeliggjorde behovet for bedre verktøy for papirløs saksbehandling. FMFA fremskyndte derfor utredningen og utrulling av et nytt PDF-standardprogram for alle brukere. Uten kostnadsøkning fikk alle ansatte i embetene og FMFA tilgang til programmet i november 2020.

Til tross for utfordringene med covid-19 ble tidsplanen for testing og utrulling av ePhorte 6 holdt.

3.3.1.2 IKT og informasjonssikkerhet

Informasjonssikkerhet mot embetene

I 2020 gjennomførte FMFA følgende aktiviteter:

- Revisjon av «Informasjonssikkerhetsinstruks for fylkesmannsembetene og FMFA»
- Gjennomgang av dokumentet «Håndtering av avvik og egenkontroll»
- Påbegynt revisjon av personvernerklæringen

- Digitalt informasjonssikkerhetsseminar for ansatte i embetene og FMFA
- Etablering av en felles samhandlingsplattform for informasjonssikkerhet med embetene
- Startet arbeidet med etablering av portal for informasjonssikkerhetsdokumentasjon
- Gitt råd og veiledning på henvendelser om informasjonssikkerhetsutfordringer
- Oppdatert fagsider om informasjonssikkerhet på Ekstranett
- Produsert og publisert kompetansemateriale om informasjonssikkerhet, blant annet om informasjonssikkerhetsinstruksen og digital dømmekraft
- Tilbudt nanokurs for ansatte i FMFA og embetene som del av sikkerhetsmånedens oktober
- Videreføring av GDPR-gruppen for embetene gjennom personvernombudet

Grunnopplæring på informasjonssikkerhetsområdet er ivaretatt gjennom felles informasjonssikkerhetsinstruks og kontinuerlig utarbeidelse av nytt opplæringsmaterieil.

Vi reviderte informasjonssikkerhetsinstruksen i 2020 slik at den er i overensstemmelse med endringer i tekniske forutsetninger som for eksempel flytting av systemer til skyen. FMFA deltar nå i fagutvalget for informasjonssikkerhet sammen med embetene. Dette fagutvalget blir viktig for oss å delta i, og vil kunne benyttes til å avtale og koordinere videre samhandling.

På grunn av covid-19 ble fagsamlingen om informasjonssikkerhet erstattet av et digitalt fagforum med ansatte i embetene som jobber med informasjonssikkerhet.

Personvernombudet har fulgt opp innmeldte saker og gitt råd og veiledning til de som har tatt kontakt. Ved behov har personvernombudet også vært i kontakt med Datatilsynet. Personvernombudet har deltatt i ulike arbeidsgrupper og har bidratt i utarbeidelse av flere rutiner for å ivareta personvern hensynet. Hvert embete har hatt en kontaktperson på personvernområdet, og det er etablert en nettverksgruppe med disse. Personvernombudet har deltatt i ulike fagsamlinger, blant annet fagforum for informasjonssikkerhet.

Kartlegging av sikkerhet på kontorstedene

FMFA sluttførte i 2020 en kartlegging av overordnet IKT-sikkerhet ved alle 18 kontorsteder. Rapporten fra kartleggingen dannet et nullpunkt for IKT-sikkerheten knyttet til fysisk sikring og den generelle sikkerheten til lokale IKT-installasjoner. Gjennomgangen ga FMFA en solid, dokumentert beskrivelse av sikkerhetssituasjonen og teknisk gjeld. Arbeidet med å følge opp funnene og lukke avvik foregikk i 2020 og fortsetter i 2021.

IKT-sikkerhet

Å redusere risiko og sårbarhet i IKT-systemene og -tjenestene er et viktig oppdrag for FMFA. I vårt arbeid med IKT-sikkerhet uttrykkes risikoen ved sannsynlighet for og konsekvensene av de uønskede hendelsene. Sårbarhet er et uttrykk for et systems evne til å fungere og oppnå sine mål når det utsettes for påkjenninger.

For å minimere risiko og sårbarheter utførte FMFA ROS-vurderinger i forkant av alle løpende endringer og oppgraderinger i systemer og infrastruktur. ROS-vurderinger ble også gjennomført i forbindelse med for eksempel flytting av tjenester som e-post og Office 365 til nettskyen.

Arbeid med IKT-sikkerhet har vært høyt prioritert gjennom hele 2020 og vi har brukt store ressurser for å avdekke og håndtere sårbarheter. Modernisering, standardisering og sentralisering av data og tjenester er nøkkeloppgaver i arbeidet med å styrke sikkerheten.

FMFA jobber etter NSMs grunnprinsipper for IKT-sikkerhet. NSMs «Allvis NOR»-tjeneste⁶ ble implementert på fylkesmannsembetenes 18 kontorsteder, slik at trafikken kan bli analysert fortløpende.

FMFA gjorde i 2020 en rekke endringer i måten systemer og tjenester er satt opp på, slik at risikoen for at en eventuell inntrenger skal klare å ødelegge, kryptere eller slette data er kraftig redusert. Vi benytter «Microsoft Secure Score»⁷ for å måle sikkerheten i fylkesmannens nettverk.

Som et ledd i å ta i bruk skytjenester der det er formålstjenestlig, valgte vi i april 2020 å flytte alle fylkesmennes e-postbokser⁸ til nettskyen. Dette ble gjort for å gi en bedre, sikrere og rimeligere tjeneste med større grad av tilgjengelighet. For å bedre sikkerheten på e-post og andre systemer ble det samtidig innført multifaktorautentisering (MFA). MFA er et effektivt sikringstiltak for å forhindre at brukerkontoer blir hacket. Flytting av e-post til sky og implementering av MFA har betydelig redusert faren for hacking^{9,10}.

Modernisering og standardisering av IKT-tjenester, utstyr og infrastruktur

Lokale filområder og andre personlige innstillinger ble også flyttet til nettskyen (OneDrive for Business) etter en grundig ROS-analyse i 2020. Dette har gjort at flere ansatte kan redigere samme dokument samtidig, og alltid ha dokumenter tilgjengelig også uten å være koblet til fylkesmannens nettverk. Denne endringen bidro til at FMFA fikk svært effektive utrullingsprosesser ved klientmodernisering, og vi etablerte prosedyrer som gjør at en ny PC nå er bruksklar for sluttbruker få minutter etter pålogging uten at IKT-medarbeidere trenger å være til stede.

I moderniseringsprosessene installerer FMFA ny klientplattform, nye møte-, prosjekt- og multiromløsninger, nytt system for sikker utskrift, etablering av lokalt datasenter (Branch Office), ny kablet og trådløs infrastruktur og standardisert programvareoppsett. Vi sentraliserer alle tjenester som tidligere kjørte lokalt fra det enkelte kontorsted til sentralt datasenter på Hamar. Alle moderniserte kontorsteder settes opp med Branch Office og sentral drift av tjenester fra Hamar.

En rekke fylkesmannsembeter flyttet inn i nye, arealeffektive kontorer i 2020. Åpne kontorlandskaper krever tilrettelagte IKT-løsninger for blant annet klientplattform, møte- og multirom og trådløs infrastruktur.

⁶ [Allvis NOR - Nasjonal sikkerhetsmyndighet \(nsm.no\)](https://www.nsm.no)

⁷ [Microsoft Secure Score - Microsoft 365 security | Microsoft Docs](https://www.microsoft.com/secure-score)

⁸ Totalt 3000 e-postbokser med til sammen 27 TB data

⁹ [Microsoft: Using multi-factor authentication blocks 99.9% of account hacks | ZDNet](https://www.zdnet.com/article/microsoft-using-multi-factor-authentication-blocks-99-9-of-account-hacks/)

¹⁰ [Microsoft: 99.9% of compromised accounts did not use multi-factor authentication | ZDNet](https://www.zdnet.com/article/microsoft-99-9-of-compromised-accounts-did-not-use-multi-factor-authentication/)

Tabellen viser noen av resultatene fra moderniseringsarbeidet i 2020:

Modernisering	Antall	Kommentar
Klientplattform	1964	Ny, standardisert klientplattform (laptop, dokkingstasjon, to skjermer, hode-telefoner, mus, tastatur og musematte) med tilhørende standardisert programvareoppsett
Møterom	120	Skjermer, kabler, lydanlegg, kamera, møteromsprogramvare, berøringsskjerm for betjening av utstyr
Multirom	95	Monitor, lydplanke med/uten kamera, HDMI, gulv- og veggkanaler med mer
Multifunksjonsmaskiner	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	318	Modernisering av nettverksinfrastruktur
Kantsvitsjer	202	Modernisering av nettverksinfrastruktur
Brannmur	11	Modernisering av nettverksinfrastruktur
Branch office	11	Energieffektiv og lite plasskrevende løsning som erstatter gamle lokale datasentre («datarom»)
Informasjonsskjermer	11	Infoskjermløsninger med skybasert innholdspubliserings- og administrasjonssystem. FMFA har laget en egen løsning bestående av innkjøpt utstyr og skybasert programvare for enkel drift og forvaltning av informasjonsskermene.
Besøkssystem	12	FMFA har laget løsning med touch-skjerm, etikettskriver og standardisert programvare for registrering av besøkende.

FMFA bisto embetene på en svært god måte, og hadde god kommunikasjon med embetsledelsen underveis i alle flytteprosjektene. Vi bistod alle embetene som skulle flytte med tilrettelegging og modernisering av IKT-utstyr og -løsninger i de nye lokalene og sørget for at alle kontorene var bruksklare med alle tjenester tilgjengelige den dagen de nye lokalene skulle tas i bruk.

Moderniserings- og flytteprosesser er gjennomført for alle kontorsteder i 2020, med unntak av Molde, Trondheim, Steinkjer, Leikanger og Bergen. Moderniseringsarbeid ble også utført på 14 små kontorsteder med 2-11 ansatte.

Flytteprosjektene har vært svært ressurskrevende for FMFA med blant annet utstrakt reiseaktivitet, store utstyrsanskaffelser, fraktkostnader, innleie av montører og konsulenter, overtidsarbeid og pandemiutfordringer. Moderniseringsarbeid krever spesialkompetanse. Arbeidet med å modernisere de små kontorstedene har vært særlig ressurskrevende, da flere av disse stedene ligger langt unna større kontor og det har vært behov for å besøke stedene flere ganger.

Konsolidering av data og tjenester

FMFA har hatt som målsetting å konsolidere alle data og tjenester fra embetenes lokale datasentre inn til et felles datasenter på Hamar. Egenutviklede fagsystemer er inntil videre lokalisert på datasenteret i Leikanger. Målet med å sentralisere data og tjenester er å oppnå stordriftsfordeler fra et felles datasenter, å redusere teknisk gjeld og å bedre IKT-sikkerheten. Ved utgangen av 2020 var det kun helt nødvendige lokale tjenestene som kjøres lokalt fra våre nye «Branch Office»-servere, og alle data lagres nå sentralt i datasenteret på Hamar.

Arbeidet med å kartlegge lokale tjenester, flytte og omkonfigurere lokale PC-klienter for å kunne kjøre applikasjoner og data fra annen lokasjon har vært både vanskelig og ressurskrevende. Vi har fortløpende orientert embetene underveis i dette arbeidet, som oftest har foregått etter ordinær arbeidstid for å unngå utilgjengelighet for embetene. Det har vært nødvendig å avvikle

eldre lokale datasentre som ikke alltid var tilfredsstillende konfigurert, oppdatert og forvaltet. Å konsolidere lokale datasentre til Branch Office har vært avgjørende for å kunne redusere kostnader knyttet til dataromdrift.

Den store økningen i data og tjenester på sentralt datasenter etter migrering skaper et behov for oppgradering av lagrings- og backupkapasitet. En minimumsoppgradering ble gjennomført i 2020.

Kart/GIS data og lokale karttjenester har til dels hatt store sikkerhetsutfordringer ved at plattformen disse tjenestene har benyttet ikke har vært tilfredsstillende konfigurert og/eller sikkerhetsoppdatert. Alle disse ble i 2020 flyttet og oppgradert og vi er godt forberedt for videre arbeid med standardisering av Kart/GIS-tjenester. FMFA har bistått embetene i dette arbeidet og vært pådriver for sentralisering og forbedring av sikkerheten i tjenestene.

3.3.1.3 Brukerstøtte og kompetanseutvikling

FMFA tilbyr brukerstøtte på fagområdene IKT, og dokumentforvaltning og utvikler kompetansemateriell på alle våre tjenesteområder. Henvendelser om behov for råd og veiledning på alle våre fagområder sendes også inn gjennom brukerstøtteløsningen.

I mars 2020 satte vi i drift en ny brukerstøtteløsning. Antall saker til brukerstøtte økte i 2020 sammenlignet med 2019. Økningen handlet først og fremst om at FMFA i 2020 innførte mye ny funksjonalitet og tjenester, samt at de fleste ansatte jobbet via fjernaksess. Nye sikkerhetsfunksjoner, innføring av ny funksjonalitet og løsninger medførte også et stort behov for utvikling av kompetansemateriale og veiledninger. Vi utarbeidet i 2020 over 100 ulike typer veiledninger og opplæringsmateriale. Målet var å sørge for at brukerne i større grad kunne hjelpe seg selv, i tillegg til å gi brukerne viktig informasjon og veiledning om nye programmer og systemer som har blitt tatt i bruk gjennom året.

I 2020 startet implementering av ny kurs- og kompetanseportal. Portalen skal bli FMFAs primære plattform for publisering av kurs og større opplæringstiltak. Løsningen kan også benyttes av embetene både til å utvikle eget materiell, eller benytte opplæringstiltak utviklet av andre statlige virksomheter som benytter portalen. Portalen ble i 2020 gjort tilgjengelig for fire pilotembeter: Agder, Møre og Romsdal, Rogaland og Vestland.

3.3.2 Delmål 2: FMFA er en pådriver for utvikling av det administrative området

3.3.2.1 HR, økonomi og anskaffelser

Embetenes felles personalreglement ble inngått i 2019. Vedlegget til personalreglementet ble revidert i 2020 etter en høringsrunde i embetene. FMFA utarbeidet flere nye rutiner og maler, blant annet «Rutine for ekstern varsling til fylkesmennene som offentlig myndighet», «Rutine for journalføring av personalsaker (GDPR)», mal for intern varsling og ulike samtalemaler til bruk i medarbeideroppfølging. Høsten 2020 arrangerte FMFA et webinar om temaet «Avstandsledelsen og den nye arbeidshverdagen». Ca. 65 ledere og HR-ansatte fra embetene og FMFA deltok.

SAMS ble videreutviklet i 2020. Målet med arbeidet er å forbedre funksjonalitet og brukervennlighet i systemet, i tillegg til å forbedre arbeidsprosesser og oppfølging av medarbeidere i forbindelse med endringer i livsløpet til ansatte (tiltredelser, fratredelser, permisjoner m.m.).

FMFA har gjennomført standardiseringsarbeid innen økonomiområdet i 2020. Følgende områder er standardisert: bruk av kontoplan, økonomirapportering, ressursrapportering, begrepsverdier/kontostreng, saldotabeller og årsrapportering på nøkkeltall. Vi har utarbeidet nye rapportmaler til tertial- og årsrapportene med tilhørende veiledere. Vi har også sørget for ressursrapportering for alle embeter i årsrapporten.

FMFA arrangerte en digital økonomisamling høsten 2020, hvor det deltok 65 personer fra alle embetene.

FMFA har på oppdrag fra KMD, og i samarbeid med embetene, vurdert behovet for internrevisjon i embetene, jf. krav om jevnlig vurdering i rundskriv R-117 fra Finansdepartementet. En rapport ble oversendt KMD i desember 2020. Rapporten konkluderte med at det ikke er behov for å etablere internrevisjon, og at bruk av eksisterende styrings- og rapporteringssystem sikrer god internkontroll.

FMFA gjennomførte totalt 22 anskaffelser i 2020. Anskaffelsene knyttet til embetenes flytteprosesser og FMFAs moderniseringsarbeid har vært svært omfattende og tidkrevende.

Avtaletype	Avtaleeier	Utbytte av avtalen
Kantinedrift og -tjenester	Enkeltembete	Enkeltembete
Møbelavtaler	Enkeltembete	Enkeltembete
Flyttetjenester	Enkeltembete	Enkeltembete
Renholdstjenester	Enkeltembete	Enkeltembete
Facilitytjenester	Enkeltembete	Enkeltembete
Skjøtsel	Enkeltembete	Enkeltembete
Multifunksjonsmaskiner og programvare for sikker utskrift	FMFA	Alle
PCer	FMFA	Alle
PC-skjermer	FMFA	Alle
Møteromsløsning	FMFA	Alle
Konsulenttjenester innen IKT området	FMFA	Alle
Elektroniske rettskilder	FMFA	Alle
Avlevering av arkivmateriale	FMFA	Alle
Evaluerings av tjenester og beredskap	FMFA	FMFA
Skjemaløsning	FMFA	Alle

Høsten 2020 arrangerte vi to digitale kurs i offentlige anskaffelser. Til sammen 100 personer deltok på kursene.

Vi har utarbeidet og tatt i bruk 11 nye maler, veiledninger og sjekklister, noen til internt bruk i anskaffelsessaker og noen som skal støtte embetene i deres arbeid:

For intern bruk i anskaffelsesteamet	Tilgjengelig for embetene
Forbehold og avvik	Anskaffelse over 100 000 NOK – Protokoll
Forpliktelseserklæring – Mal	Anskaffelse over 100 000 NOK – Veileder
Krav om bruk av lærlinger – sjekklister	Habilitetserklæring
Meddelelse om valg av leverandør – FOA del II og del III	Journalføring anskaffelser
Taushetsbelagte opplysninger – Mal	Sluttevaluering av gjennomførte anskaffelser
Tilbudsbrev – mal	

For å styrke kapasiteten vår på anskaffelsesområdet har vi fått tilsatt en ny medarbeider. I tillegg har vi mulighet for å benytte en avtale med et eksternt firma som kan bidra med gjennomføring av anskaffelser.

3.3.2.2 Digitalisering av tjenester – grunnarbeid

I 2020 har FMFA arbeidet med grunnlaget for at en digital transformasjon av Fylkesmennene skal bli vellykket. For at FMFA skal kunne utvikle brukerrettede tjenester som er felles for alle Fylkesmennene må de jobbe på standardiserte måter. Først når embetene arbeider på standardiserte måter kan gevinstene av digitalisering gjennom kvalitetsforbedringer og effektivisering høstes fullt ut.

Kartlegging av fagområder for standardisering

For å effektivisere og bedre kvaliteten av dokumentfangsten på dokumentforvaltningsområdet ble det foretatt en kartlegging av alle fagområdene hos embetene. Kartleggingen viser arbeidsprosessene, mengde, og om arbeidsprosessene er standardiserte og digitale. Ut ifra mengde er det foretatt en vektning av muligheter og gevinst.

Standardisering av arbeidet med prosjektorganisering og produktforvaltning

For å kunne velge de riktige nye tjenestene og forbedre eksisterende tjenester på riktig tidspunkt måtte også FMFA jobbe på mer standardiserte måter. I 2020 har vi standardisert arbeidet med prosjektorganisering og produktforvaltning. I dette arbeidet ble det også opprettet rutiner for hvordan FMFA skal sikre involvering av embetene i utviklingsarbeidet. Dette er viktig både for forankring og for å sikre at løsningene som FMFA tilbyr treffer behovet hos embetene.

Det er opprettet porteføljestyring for utviklingsprosjekter for å sikre at FMFA har et helhetlig blikk på utviklingsporteføljen. Dette standardiseringsarbeidet skal bidra til å sikre god kommunikasjon mellom de ulike avdelingene i FMFA. Disse interne arbeidsprosessene vil kontinuerlig videreutvikles og forbedres.

Felleskomponenter - digitale byggeklosser til gjenbruk

FMFA utvikler byggeklosser som kan gjenbrukes for å dekke ulike behov for utviklingsporteføljen som for eksempel innlogging, autentisering, kommunikasjon med ePhorte og statens felleskomponenter. Innføring og utvikling av digitale felleskomponenter gjør at FMFA kan frigjøre utviklerressurser til å utvikle tjenester i stedet for å bruke tid og ressurser på å utvikle funksjonalitet som allerede tilbys gjennom eksisterende felleskomponenter.

Ny funksjonalitet som behøves av en eller flere digitale tjenester og som ikke dekkes av en eksisterende felleskomponent skal utredes og utvikles som en ny frittstående felleskomponent dersom det kan påvises potensiale for gjenbruk.

Felleskomponenter skal utvikles som frittstående nettbaserte tjenester med definerte maskinlesbare grensesnitt. En applikasjon eller tjeneste som benytter en felleskomponent trenger derfor ikke vite hvordan felleskomponenten er utviklet eller fungerer internt, bare hvilken funksjonalitet komponenten tilbyr.

Felleskomponenter sikrer også at tjenesteopplevelsen hos våre brukere oppleves som mer helhetlig og sikrer tilgang til riktige datakilder. FMFAs felleskomponenter bidrar derfor til å øke kvaliteten, og samtidig redusere kostnadene ved etablering og drift av gode digitale tjenester.

Felleskomponenter som er utviklet eller videreutviklet i 2020 er:

- Moduler for generering, validering og sending av EHF (elektronisk faktura)
- Modul for integrasjon med Ephorte
- Modul for maler og dokumentproduksjon
- Modul for integrasjon med Maskinporten (nasjonal fellestjeneste)
- Modul for integrasjon med Moderne folkeregister (nasjonal fellestjeneste)
- Modul som tilbyr loggføring
- Modul som tilbyr språk og oversettelse i digitale tjenester
- Modul for identifikasjon og autorisasjon av brukere (FMID)

Sourcingstrategi

FMFA ferdigstilte vår sourcingstrategi våren 2020. Strategien er utarbeidet i tråd med Digitaliseringsrundskrivet som vektlegger tjenesteutsetting og har et pålegg om å vurdere skytjenester når virksomheter vurderer tjenesteutsetting/-innsetting.

Skytjenester

Arbeidet med å flytte fylkesmannens nettsider fra en serverpark og til EPiServers skytjeneste startet i 2020. EPiServer bygger på Microsofts skyplattform og er en mer robust og driftssikker løsning enn FMFAs lokale servere. Skytjenesten er alltid oppdatert og sikret på best mulig måte, og det er support tilgjengelig 24/7.

FMFA kjøper skytjenester som, i tråd med «Nasjonal strategi for bruk av skytjenester», sikrer at data blir lagret innenfor EØS-området. Ved å gjennomføre flyttingen og medfølgende oppdatert teknisk løsning, har vi større mulighetsrom i videreutvikling av nettsidene.

3.3.2.3 Nye verktøy for embetene

Ny saksbehandlingsløsning på separasjon- og skilsmisseområdet

Arbeidet med ny saksbehandlingsløsning på separasjon- og skilsmisseområdet (SepSkil) ble videreført i 2020. Saksbehandlingsløsningen er den første som gjennom bruk av FMFAs egne felleskomponenter skal forenkle og automatisere saksbehandlingsprosessen for embetene.

FMFA utvikler gjennom kombinasjon av egne felleskomponenter og nasjonale felleskomponenter en løsning som sikrer at saksbehandler får de opplysningene som trengs for å behandle en søknad om separasjon eller skilsmisse. Løsningen vil også utfra informasjonen som er kommet inn foreslå vedtak om godkjenning eller avslag. I førsteversjon av løsningen skal saksbehandler godkjenne forslaget til vedtak. Dette er et steg på veien mot automatisert og eventuelt robotisert saksbehandling.

Løsningen følger fremdriftsplan for Elements-prosjektet, og skal etter planen lanseres høsten 2021. Arbeidet med SepSkil gir oss verdifull læring for arbeidet med å legge til rette for standardisering og automatisering av saksbehandlingen på flere av embetenes fagområder.

Barnevernbarns rettigheter til klage

Bufdir ga FMFA i oppdrag å utarbeide mer barnevennlig informasjon om rett til å klage i barnevernssaker og vurdere hvilke tekniske endringer som gjøres for å forenkle klagemuligheten for barn. Prosjektet har utarbeidet barnevennlig informasjon som skal benyttes på embetenes nettsider. Informasjonen inneholder lenker til et enkelt klageskjema og animasjonsfilm, samt plakater som skal videreformidles til kommunene.

Tros- og livssynssamfunn

I forbindelse med videreutvikling av søknadssystem for tro- og livssynssamfunn, samarbeidet FMFA tett med Brønnøysundregistrene for å sikre effektiv og sikker vask av medlemsregistrene. Den nye løsningen forenkler innsending av krav fra tro- og livssynssamfunn, og overfører medlemsregistrene på en sikker måte. Løsningen ble lansert i januar 2021, og to embeter saksbehandler fagområdet nasjonalt. Det som tidligere var et søknad- og saksbehandlingsarbeid med stort preg av manuelt arbeid, ulike rutiner og usikker behandling av personopplysninger, er nå digitalisert og gjort sikkert.

Felles fotoarkiv

Fylkesmennes arbeidsutvalg (FMAU) meldte i juli 2020 inn, på vegne av embetenes kommunikasjonsforum, behov for et felles fotoarkiv for embetene. Arbeid med kravspesifikasjon og anskaffelse om leveranse av et fotoarkiv som tilbys alle embeter ble påbegynt i september, og i januar 2021 skrev vi under avtale med et firma. I tillegg utvikles det en egen profilhåndbok som tilknyttes fotoarkivet. Profilhåndboken benyttes til å samle felleskomponenter for å lettere kunne dele og finne innhold på tvers av statsforvalterembetene.

Partiportalen - regnskapssystem

I Partiportalen ble det i 2020 utviklet en pilot til et regnskapssystem som skal kunne benyttes av alle politiske partiledde. Hensikten er å kunne tilby partileddene like forutsetninger for å kunne levere et korrekt regnskap. Prosjektet er et samarbeid mellom flere statlige etater: Fylkesmannen i Vestland, Statistisk Sentralbyrå, Partilovnemnda og FMFA.

Rapporteringsløsning covid-19

På tampen av 2020 startet et arbeid med utvikling av en felles rapporteringsløsning for Covid-19 for landets kommuner. Oppdragsgiver er helsedirektoratet. Prosjektet tar sikte på å samle skjemadata fra kommunene, for å videre overføre datagrunnlaget til et GIS-kart. Prosjektet er starten på det vi anser å kunne bli et fruktbart samarbeid mellom IKT og GIS-området.

Tilsynskalenderen

FMFA videreutviklet på oppdrag fra KMD Fylkesmannens samordningskalender for kommunerettede tilsyn (tilsynskalender). Målet var å opprette kommunikasjon mellom tilsynskalenderen og statlige tilsynsmyndigheters fagsystemer for å hente tilsynsdata. Arbeidet ble gjennomført ved å bruke en ny statlig felleskomponent for deling av tilsynsdata (TILDA) som blir utviklet av Digdir. Denne måten å bruke nasjonale felleskomponenter til å dele data på er i samsvar med regjeringa sin «Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019–2025». Statlige virksomheter skal bygge sine tjenester med utgangspunkt i et felles økosystem for samhandling.

3.3.3 Gjennomførte brukerundersøkelser og evalueringer

Brukerundersøkelsen 2020

FMFA gjennomførte høsten 2020 en brukerundersøkelse som ble sendt alle ansatte i embetene. Brukerundersøkelsen 2020 fulgte samme struktur som forrige år. Undersøkelsen består av påstander, hvor rangeringen går fra 1 (helt uenig) til 6 (helt enig) med et alternativ for «Vet ikke». Det blir også gitt mulighet til å komme med utdypende tilbakemelding på områdene.

Tabellen viser snittkarakterer på hvert fagfelt og samlet for FMFA.

Område	Gjennomsnittskarakter	
	2020	2019
IKT	4,27	4,12
Dokumentforvaltning	4,28	3,92
HR/Økonomi	2,79	3,56
Anskaffelser	2,93	3,15
Samlet for FMFA	4,06	3,86

Den overordnede vurderingen av FMFAs leveranser i 2020 fikk en gjennomsnittskarakter på 4,06 som er en økning fra 3,86 i 2019. Denne fremgangen er vi veldig fornøyd med, både fordi den svarer ut KMDs forventning om forbedring av resultatet fra 2019 og fordi 2020 var et krevende år med mange uforutsette utfordringer på grunn av koronaepidemien.

Medarbeiderne i embetene var godt fornøyd med FMFAs tjenester og mente at de får god hjelp og service når de kontakter FMFA. Det var særlig på områdene IKT og dokumentforvaltning FMFA hadde stor framgang.

Brukerundersøkelsen viste en tilbakegang i embetenes tilfredshet med tjenesteområdene HR og økonomi. Det har vært utfordringer knyttet til å definere FMFAs oppgaver og mandat på disse områdene. Anskaffelsesområdet hadde også noe tilbakegang i tilfredshet. Tilbakegangen skyldes primært FMFAs kapasitet til å bistå ved større anskaffelser med korte tidsfrister i embetene.

Tabellen viser tilbakemeldingene på utvalgte områder i 2020 sammenlignet med 2019.

Område	Påstand	Helt eller delvis enig	
		2020	2019
IKT	Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får når jeg henvender meg til FMFA/via Hjelp-knappen	77,5 %	74,8 %
IKT	Jeg er fornøyd med informasjonen som finnes i FMFA Brukerstøtte (via Hjelp-knappen)	47,7 %	27,4 %
IKT	Jeg er fornøyd med IKT-utstyret jeg er tildelt	71,3 %	79,8 %
Dokumentforvaltning	Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får	81 %	75,5 %

Område	Påstand	Helt eller delvis enig	
HR/Økonomi	Jeg vet hvor jeg kan henvende meg ved behov for råd og veiledning	49,2 %	74,8 %
HR/Økonomi	Jeg er fornøyd med den bistanden jeg har fått ved kontakt med avdelingen	19,5 %	47,4 %
Anskaffelser	Jeg vet hvor jeg skal henvende meg ved behov for råd og veiledning	52,1 %	51,7 %
Anskaffelser	Jeg er fornøyd med bistanden jeg får ved kontakt med enheten/seksjonen (24,5% / 33,3% svart ikke relevant/vet ikke)	31,6 %	38,3 %

Ekstranett er FMFAs hovedkanal for nyheter og informasjon til embetene. Brukerundersøkelsen viste at 35,6 prosent av embetsansatte besøker Ekstranett ukentlig eller oftere, mens 32,6 prosent aldri besøker siden.

FMFA gjennomførte en større omlegging av Ekstranett høsten 2020, hvor brukergrensesnittet ble forbedret. Ny struktur og mer finmasket abonnementsordning gjør det enkelt å finne relevant og oppdatert informasjon om temaer den enkelte er interessert i. Etter omleggingen av Ekstranett økte antall abonnenter på nyhetssaker fra 620 til litt over 1000.

Nytteundersøkelsen

Høsten 2020 gjennomførte FMFA en spørreundersøkelse blant embetenes ledergrupper om opplevd nytte av vårt arbeid med digitalisering, standardisering og videreutvikling innen de ulike tjenesteområdene våre. Det ble presisert at embetenes ledergrupper ble bedt om å besvare i hvor stor grad utviklingsarbeidet (nye felles løsninger, verktøy, maler og utstyr) oppleves som nyttig for embetene. Tilfredshet med løsningene skulle besvares i brukerundersøkelsen, jf. over. Embetene ble bedt om å vurdere nytte på en skala fra 1 (liten grad) til 6 (stor grad).

Resultatene viste at embetene opplevde stor nytte av standardisert PC-utstyr (5,33) og arbeid med sikkerhet og lagring (5,25). I dette lå blant annet fjernaksessløsninger og MFA. Infrastruktur (4,0) og nye digitale tjenester (3,75) fikk noe lavere score, og av kommentarene fremgår det at dette blant annet skyldes utålmodighet etter å få utviklet flere nye systemer og løsninger. Samtidig trekkes det frem at flere nyttige tjenester er utviklet (som tilsynskalender) og at Teams og OneDrive har effektivisert arbeidshverdagen for embetene. Arbeidet knyttet til informasjonssikkerhet oppleves som nyttig (4,5), mens det innen HR og økonomi ble påpekt at få tjenester var levert digitalt. Når det gjelder utviklingsarbeidet på dokumentforvaltningsområdet, blir dette omtalt som positivt (4,13).

FMFA erfarer at det er noe utfordrende for respondentene å skille mellom embetenes opplevde nytte av utviklingsarbeidet og embetenes tilfredshet med tjenestene. Nytteundersøkelsen er ikke en tilfredshetsundersøkelse. Vi vil vurdere ny innretning på nytteundersøkelsen i 2021.

Pandemiundersøkelsen

FMFA leverer kritiske tjenester til fylkesmannsembetene. I forbindelse med covid-19-pandemien, ble FMFAs beredskap testet på flere områder. I slutten av mai sendte FMFA en spørreundersøkelse til alle embetene for å kartlegge embetenes opplevelse av hvor god FMFAs beredskap og tjenester hadde vært i denne situasjonen.

De aller fleste embetene svarte at FMFA har levert godt på våre tjenesteleveranser i pandemi-perioden. Gjennom kommentarene fikk vi mange nyttige innspill som brukes i vårt forbedringsarbeid. To tilbakemeldinger som gikk igjen var at FMFAs fysiske tilstedeværelse, og utstyr for å kunne jobbe hjemmefra, er viktig for at embetenes ledere og medarbeidere skal oppleve stabile og gode tjenester.

Vi ser også et positivt mønster i tilbakemeldingene: Behovet for brukerstøtte synes å være betydelig mindre ved embeter der FMFA har modernisert IKT-utstyret. Vi ser derfor frem til at alle kontorsteder etter hvert får ny klientplattform, infrastruktur og møteromsløsninger.

Evaluering av FMFAs tjenesteleveranser

FMFA bestilte i 2020 en ekstern underveis-evaluering av våre tjenesteleveranser innen IKT og dokumentforvaltning. Vi har bedt om en vurdering av FMFAs innsatsfaktorer, aktiviteter, produkter og tjenester. Evalueringen skal også vurdere FMFAs beredskapsarbeid under covid-19 våren 2020. Evalueringen er planlagt ferdigstilt første kvartal 2021.

4 Styring og kontroll i virksomheten

4.1 Virksomhetens overordnede vurderinger av opplegget for styring og kontroll

FMFA benytter mål- og resultatstyring i sin interne styring. Samlet måloppnåelse for 2020 vurderes som god, jf. kapittel 3. Tildelingsbrevet og VØI fra KMD operasjonaliseres i våre virksomhetsplaner.

FMFA har i 2020 arbeidet med å etablere et rammeverk for helhetlig styring og kontroll i virksomheten. Overordnet, intern styring og kontroll er fra 2020 ivaretatt av avdelingen «Styring og utvikling» (STYR), og økonomioppfølgingen er ivaretatt av avdelingen «Intern administrasjon» (IADM). Sammen med direktøren har disse hatt tett oppfølging av avdelingsdirektørene og deres vurderinger av gjennomføring, måloppnåelse og risiko gjennom hele året.

Ved oppstart i 2019 fikk FMFA overført fagressurser innenfor tjenesteområdene, men svært få ressurser til intern administrasjon, styring og kontroll. I 2020 har vi ikke hatt tilstrekkelig kapasitet og kompetanse til å ferdigstille og iverksette det helhetlige opplegget for styring og kontroll. Med få ressurser, har vi sett oss nødt til å prioritere løpende drift og rapportering. Vår vurdering er at vi har ivaretatt direktørens behov for styring og kontroll av virksomheten, tross utfordrende ressursituasjon.

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

Planlegging, gjennomføring og oppfølging av FMFAs aktiviteter skjer gjennom virksomhetsplaner, prosjektplaner og i ledermøter. FMFA gikk over til å føre regnskap etter statlige regnskapsstandarder (SRS) fra 1. januar 2020.

KMDs plan for gevinstrealisering i fylkesmannsembetene legger sterke føringer for FMFA. Basert på Regjeringens innsparingskrav på 33 millioner kroner i perioden 2020 til 2026 utarbeidet FMFA i 2020 «*Effektiviseringsplan 2020. Plan for effektiviseringstiltak 2021–2026*». Dette arbeidet setter i stor grad kursen for FMFA frem mot 2026.

Fylkesmennesenes IKT-strategi med tilhørende handlingsplan er også rullert i 2020. Aktiviteter fra handlingsplanen har, i tråd med fremdriftsplanen, vært prioritert i arbeidet i 2020.

Vi har også i 2020 lagt ned mye arbeid i å skape en felles kultur og tilhørighet på tvers av geografi og organisasjonslinjer. Det er opprettet en kulturgruppe i FMFA med deltakere fra flere avdelinger. Kulturgruppen har gjennom hele 2020 sørget for felles digitale arrangementer av både faglig og sosial karakter. I tillegg har direktøren hatt månedlige videoblogger der ansatte har kunnet spille inn ønsker om tema, og stille spørsmål underveis. Direktørens daglige e-poster til alle ansatte i perioden mars til mai var et viktig bidrag for å bygge kultur, motivere og trygge ansatte i deres arbeidsdag både på kontorstedene og for ansatte på fjernaksess.

I 2020 har flere forhold påvirket planlegging, gjennomføring og oppfølging av FMFAs aktiviteter. Pandemien medførte at så å si alle tjenester som ikke krevde fysisk tilstedeværelse ved et

kontorsted ble levert av ansatte som jobbet hjemmefra. Den gjorde også at arbeid med fjernaksess og løsninger for fjernarbeid ble prioritert høyere enn planlagt. I tillegg endret behovet for brukerstøtte og kompetanse seg i takt med at nesten alle brukere begynte å jobbe hjemmefra.

I flere av flytteprosessene var det utfordringer og forsinkelser knyttet til for eksempel levering og montering av møbler og klargjøring av lokaler. FMFAs medarbeidere måtte ved flere anledninger vente på arbeid og leveranser som måtte være på plass før vårt arbeid kunne fullføres. Med ekstra innsats og bruk av overtid klarte vi likevel å ha lokaler og utstyr klart til bruk ved innflytting.

Moderniseringsarbeidet har forutsatt at leverandører av IKT-utstyr har vært i stand til å levere avtalt utstyr til avtalt tid. I noen tilfeller har vi måttet vente lenge på leveranser av utstyr, og i andre tilfeller har vi ikke mottatt det utstyret som ble avtalt. Dette skyldes både materialmangel hos produsent og økt leveransetid som en konsekvens av pandemien.

Navneendringen fra fylkesmann til statsforvalter medførte endringer av FMFAs prioriteringer og ressursbruk siste kvartal 2020. Et svært omfattende og krevende prosjekt ble igangsatt på kort varsel. Mange ekstra timer ble nedlagt i endringer som ble gjennomført i fagsystemer og IKT-løsninger m.v. før navneendringen trådte i kraft 1. januar 2021.

Det har i 2020 også vært tilfeller av at embetene og deres oppdragsgivere har satt i gang arbeid som krever IKT-bistand eller annen innsats fra FMFA uten at vi har vært involvert eller informert i forkant. I slike situasjoner må FMFA ofte utsette eller nedprioriterer andre planlagte aktiviteter for at embetene skal kunne gjennomføre sine planer.

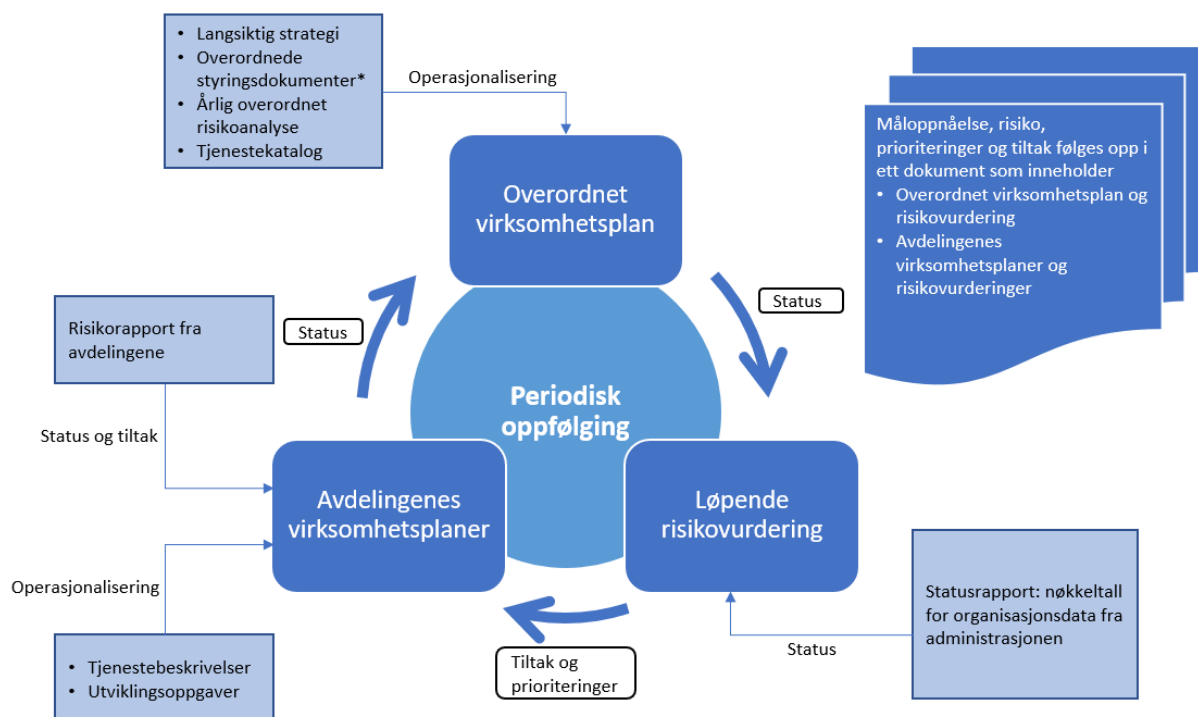
4.2.1 Internkontroll, herunder iverksatte tiltak

FMFA er i stor grad en ren produksjonsvirksomhet som skal utvikle og drifte tjenester for embetene. Oppgaver må løses fortløpende for at produksjonen ikke skal stoppe opp, og avdelingene har på tjenestoområdene utviklet rutiner for å sikre produksjon og minimere nedetid.

Vi jobbet i 2020 videre med å få på plass et rammeverk for internkontroll, rapportering og styring. Systemet ligger til grunn for FMFAs arbeid med planlegging og risikostyring. Vi startet arbeidet med å iverksette internkontrollsystemer og rutiner. I tillegg til overordnet styring og kontroll dekker internkontrollsystemet områdene:

- Informasjonssikkerhet
- HMS
- Personhåndtering
- Økonomi og innkjøp
- Dokumentforvaltning
- Personvern
- Nasjonale sikkerhetsinteresser
- FMFAs tjenesteleveranser til Statsforvalterne

Figur 4 Risikostyring i FMFA



*Tildelingsbrev, VØI, supplerende tildelingsbrev, andre styrende dokumenter

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

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

Arbeid med informasjonssikkerhet

FMFA benytter Digitaliseringsdirektoratets praktiske veileder i internkontrollarbeidet for informasjonssikkerhet. FMFA deltar i Nettverk for informasjonssikkerhet (NIFS)¹¹ for å sikre oppfølging av kompetansen innenfor informasjonssikkerhetsområdet. Arbeidet gjøres i tråd med eForvaltningsforskriftens¹² anbefalinger og ISO 27001. FMFA følger også opp føringer gitt i Nasjonal strategi for digital sikkerhet¹³.

Tiltak og aktiviteter rettet mot embetene, jf. kap. 3.3.1.2, gjelder også for FMFA. Utforming og gjennomføring av grunnopplæring på informasjonssikkerhetsområdet for de ansatte er ivaretatt gjennom felles informasjonssikkerhetsinstruks og kontinuerlig utarbeidelse av nytt opplæringsmateriell. Disse etableringsaktivitetene er viktige for FMFAs risikostyring, som er en av

¹¹ [Nettverk for informasjonssikkerhet - NIFS | Digdir](#)

¹² [Veileder til eForvaltningsforskriften - regjeringen.no](#)

¹³ [Nasjonal strategi for digital sikkerhet - regjeringen.no](#)

anbefalingene for å øke virksomhetens egeevne i regjeringens nasjonale strategi for digital sikkerhet.

I forbindelse med konsolideringen av data og tjenester etablerte vi i 2020 nye prosedyrer for å sikre jevnlig og effektiv oppgradering og oppdatering av våre systemer og tjenester. Dette er svært viktig for at fylkesmannsembetenes systemer og tjenester ikke skal være sårbare for dataangrep. Ved at systemene ukentlig holdes oppgradert, er vi nå oftest i forkant av NSMs varsler om nødvendig IT-sikkerhetsarbeid. Prosedyrene er lite ressurskrevende og bidrar til meget god IKT-sikkerhet.

4.2.2 Bemanning, kapasitet og kompetansesituasjon

Det er en omstilling for FMFAs medarbeidere å skulle levere tjenester til «kunder» over hele landet. Å bygge en kultur som styrker samholdet og fellesfølelsen i en stor, landsomfattende virksomhet har vært viktig også i 2020. I tillegg har vi jobbet med å se gjensidige avhengigheter i tjenesteleveransene på tvers av FMFAs fagavdelinger for å kunne levere tjenester med høy kvalitet til rett tid. Selv om pandemisituasjonen gjorde at større og mindre samlinger ble avlyst, har utstrakt bruk av hjemmearbeid og digitale kommunikasjonsformer bragt med seg muligheter for samhandling og kulturbygging på andre måter enn tidligere. Digital gjennomføring av for eksempel foredrag, konserter og sosiale sammenkomster gjør det mulig å samles oftere og flere enn tidligere.

Prioritering av store, nødvendige oppgaver som flytteprosesser og moderniseringer har ført til at vi i 2020 ikke har hatt tilstrekkelige ressurser til å forberede brukerne på endringer som kommer. I tillegg har vi ikke nådd tilstrekkelig ut med informasjon om at ansatte i embetene må abonnere på nyheter fra Ekstranett. Ansatte hos fylkesmannen har derfor ikke tilegnet seg den informasjonen FMFA har tilgjengeliggjort på en god nok måte. Dette har ofte ført til en økning i antall henvendelser til brukerstøtte etter at endringene er innført.

Gjennom 2020 ble det enda tydeligere at FMFA på en rekke områder er sårbare både på kapasitet og kompetanse. FMFA fikk ved etablering ikke overført tilstrekkelig kompetanse og kapasitet som en landsdekkende organisasjon med vårt oppdrag trenger for å kunne ivareta god intern drift og levere godt på våre tjenesteområder. Interne drifts- og styringsfunksjoner som økonomi, personalforvaltning, kommunikasjon, internkontroll og virksomhetsstyring hadde i 2020 kapasitet til å gjennomføre helt nødvendige oppgaver. Det var derimot liten kapasitet til å utvikle og forbedre funksjoner og prosesser.

I møte med et trusselbilde i stadig endring er det et kontinuerlig behov for å styrke og videreutvikle sikkerhetskompetansen i virksomheten. Nye trusler, nye sikringstiltak og behov for kontinuerlig, proaktiv overvåking av trafikk og systemer krever oppdatert kompetanse. Kartleggingen av datasikkerhetstilstanden i 2020 viste også at det er behov for å styrke informasjonssikkerhetskompetansen generelt i virksomheten.

FMFA styrket i 2020 anskaffelsesfunksjonen ytterligere, og det er nå fem medarbeidere på anskaffelsesteamet. På grunn av mange store anskaffelser i forbindelse med moderniseringsarbeidet og flytteprosessene måtte vi likevel nedprioritere enkelte forespørsler om gjennomføring av anskaffelser fra embetene.

4.2.3 Forvaltning av egne eiendeler (materielle verdier)

FMFA forvalter alt IKT-utstyr som benyttes av fylkesmannsembetene. Vi har god oppfølging av inventarregisteret i FMFA, som inkluderer utstyr til klientplattform, infrastruktur og datarom.

4.2.4 Oppfølging av eventuelle avdekkede svakheter/utfordringer, herunder merknader fra Riksrevisjonen og status for arbeidet med informasjonssikkerhet

Status for arbeidet med informasjonssikkerhet er beskrevet i kapittel 4.2.1. Arbeidet med å identifisere og kartlegge alle dokumenter, planer og rutiner knyttet til datasikkerhet og informasjonssikkerhet i FMFA og i embetene er i gang.

Arbeidet med å følge opp sikkerhetshendelsen i embetene i 2018 ble fullført i 2020. En stor del av moderniserings- og standardiseringsarbeidet på IKT-området har sitt utspring i hendelsen. Det vil kreve økte ressurser og kompetanse for ytterligere å redusere risikoen for å rammes av tilsvarende hendelser i fremtiden.

FMFA registrerer alt av avvik på sine tjenester (jf. tjenestebeskrivelsene på det enkelte fagområdet) i Riskmanager med beskrivelse av ansvarshavende avdeling og person for oppfølging av aviket. Gjennom 2020 ble det meldt inn 38 avvik. Etter en gjennomgang av disse er det 23 avvik som vedrører tjenester som FMFA er ansvarlig for – det vil si at det er svikt i FMFAs tjenester eller rutiner som har medført avvikene, eller at FMFA har ansvar for å følge opp aviket. De øvrige 15 gjelder HMS- og informasjonssikkerhetshendelser tilknyttet embetenes ansvarsområder. Samtlige avvik er behandlet og lukket.

4.3 Rapportering av andre vesentlige forhold knyttet til personalmessige forhold, likestilling, HMS/arbeidsmiljø, diskriminering, ytre miljø og lignende

FMFA gjennomførte en medarbeiderundersøkelse høsten 2020. Resultatet viser at vi har et godt arbeidsklima, vi deler kunnskap og erfaringer og vi er stolte av å jobbe i FMFA.

FMFA har også i 2020 jobbet med digital personalforvaltning. Det gjennomføres faste digitale avdelingsmøter, avdelingskaffe-møter, lunsjmøter mv. Dette er viktig både for å bygge kultur og ivareta den enkeltes opplevelse av å jobbe i en større sammenheng. Før sommeren gjennomførte vi en spørreundersøkelse blant egne ansatte om opplevelse av utstrakt arbeid hjemmefra som følge av pandemien. Resultatene viste de ansatte var godt fornøyde med hvordan virksomheten har håndtert situasjonen.

FMFA har satt "varsling" på agendaen, og utarbeidet interne rutiner og enkel tilgang til varslingsverktøy på intranettsiden.

5 Vurdering av framtidsutsikter

STAFs evne til å løse samfunnsoppdraget kan svekkes dersom embetsfellesskapet, fagdepartementer, direktorater og tilsyn ikke er kjent med og omforent om virksomhetens ansvar og myndighet. Det er viktig for STAF at alle fagmyndigheter blir gjort godt kjent med vår eksistens og vårt samfunnsoppdrag. Tilsvarende må embeter som mottar forespørsler om oppdrag som ligger innenfor våre tjenesteområder gjøre fagmyndigheter oppmerksomme på STAFs rolle og ta kontakt med STAF.

Videre er det helt essensielt at embetene engasjerer seg og deltar i utviklingsarbeidet sammen med STAF. Gjennom involvering i prosjekter sikrer vi at brukernes behov blir ivaretatt i nye løsninger som utvikles. Det er også viktig at embetenes ansatte tilegner seg kompetanse om våre nye løsninger ved f.eks. å benytte kompetansematerialet STAF utarbeider.

Når STAF utvikler nye systemer eller løsninger, er det obligatorisk for embetene å ta disse i bruk. Dette er en forutsetning for å hente ut gevinster som følge av STAFs utviklingsarbeid. Dersom det stilles spørsmål ved hvorvidt løsninger er obligatoriske å ta i bruk, utfordres et vesentlig element av STAFs samfunnsoppdrag.

Mulige konsekvenser av dette er:

- STAF leverer løsninger som ikke er nyttige for brukerne.
- STAF svekkes som utviklingsaktør,
- STAF vil ikke kunne levere gode administrative løsninger.
- Uavklarte roller vil kunne føre til at arbeidet med digitalisering tar lengre tid, får dårligere kvalitet, og høyere kostnader.

STAF og statsforvalterne utgjør et fellesskap og en naturlig enhet. For at embetene skal kunne løse sine samfunnsoppdrag, er det en forutsetning at STAF leverer gode og kostnadseffektive digitale tjenester og IKT-løsninger.

6 Årsregnskap 2020

Se vedlegg.

Statsforvalterens fellestjenester

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

