



Virksomhetsstrategi for STAF 2023–2026



Innholdsfortegnelse

Forord.....	3
Våre omgivelser	4
Våre brukere og oppdragsgivere.....	5
Våre roller	5
Tjenesteleverandør.....	6
Rådgiver og veileder	6
Pådriver og utviklingsaktør	7
Våre mål	8
Hovedmål 1: Vi skal ha kvalitet i samhandlingen	9
Hovedmål 2: Vi skal ivareta informasjonssikkerhet i alle våre tjenester.....	10
Hovedmål 3: Vi skal levere digitale løsninger og teknologi som setter brukerne i sentrum	11
Hovedmål 4: Vi skal ha relevant og nødvendig kompetanse	12
Hovedmål 5: Vi skal styrke bærekraften i drift og tjenesteleveranser.....	13

Forord

For å bedre, trygge og levere mer effektive tjenester til statsforvalterne ble kompetansen på viktige tjenesteområder samlet i Statsforvalterens fellestjenester (STAF) fra 1. januar 2019. STAF overtok ansvaret for; hele IT-området, dokumentforvaltning, digitalisering, deler av ansvaret for anskaffelser, informasjonssikkerhet og personvern for statsforvalterne. Nå, fire år senere, har vi levert mye på oppgavene vi har ansvar for, og vi er i ferd med å bli en etablert og erfaren virksomhet.

Vi kjenner statsforvalterne og deres behov. Vi kjenner oss selv, våre styrker og forbedringsområder. Virksomhetsstrategien for 2023-2026 skal bygge på denne kunnskapen for å utvikle oss for fremtiden.

Hva og hvor skal vi være om fire nye år? Statsforvalternes behov og ny teknologi vil endre måten vi jobber og samhandler på. Innbyggerne vil løpende ha større forventninger til tilgjengelige tjenester og brukervennlighet. Endrede rammebetingelser, demografisk og økonomisk utvikling vil føre til økte effektiviseringskrav. Bærekraft skal være i sentrum på alle fagområder. Det er i dette landskapet vi må sette retningen.

STAF skal balansere tre viktige roller. Som tjenesteleverandør skal vi gi statsforvalterne de fellestjenestene som støtter opp om deres samfunnsoppdrag. Vi skal være en rådgiver og veileder som gir embedene den kompetansen de trenger for å ta i bruk nye løsninger og ha god informasjonssikkerhet. I tillegg skal vi som pådriver og utviklingsaktør styrke tjenesteleveransene for fremtiden, og sammen med embedene utvikle nye løsninger for statsforvalterne og innbyggerne.

Statsforvalternes behov for drift og utvikling er kjernen i vår virksomhet. Samtidig ser vi at vi i dette arbeidet har et stadig større behov for å jobbe nært med andre offentlige virksomheter. STAF må se tjenestene våre i sammenheng med nasjonale fellesløsninger, forventninger og krav, bidra i utviklingen av sammenhengende, digitale tjenester og dra nytten av økt deling av data.

Virksomhetsstrategien 2023-2026 setter prioriteringene som skal til for å nå våre ambisiøse mål. Sammen med rammebetingelsene våre bygger virksomhetsstrategien opp om statsforvalternes oppgaver, og gir innbyggerne et enklere møte med det offentlige.

Slik jobber vi «sammen for effektive tjenester».

Margot Telnes
Direktør



Våre omgivelser

STAF og statsforvalterne har felles omgivelser og vi må jobbe sammen for å møte fremtidens utfordringer. Vi eksisterer i en felles virkelighet hvor vi forholder oss til mange av de samme aktørene, teknologiske utviklingene og samfunnstrendene. Denne virkeligheten utvikler seg stadig raskere og blir mer kunnskapsintensiv og kompleks. Viktigheten av velfungerende, offentlige institusjoner som opprettholder tillit i befolkningen gjennom innovasjon og omstillingsevne øker.

Vesentlige utviklingstrekk de neste årene vil være strengere krav til effektivisering, digitalisering og informasjonssikkerhet og høyere forventninger til brukervennlige og sammenhengende tjenester og bærekraftig utvikling.

Strengere effektiviseringskrav betyr at vi må få mer ut av de ressursene vi har. Vi må omstille oss, tenke nytt og bruke ressursene våre godt i samspill med andre for å møte effektiviseringskravene. Effekten av igangsatte tiltak vil for STAF ofte komme først etter at tjenestene våre tas i bruk. Den største effektiviseringen skjer gjerne på bruker- eller samfunnsnivå og ikke nødvendigvis i egen virksomhet.

Digitalisering og digital transformasjon gir nye muligheter for informasjonsdeling, samarbeid og standardisering, og åpner opp for økt automatisering og robotisering av arbeidsprosesser. For at vi skal kunne utnytte mulighetene og håndtere utfordringene som ligger i digitaliseringsarbeidet må vi utvikle den rette kompetansen og det kan være behov for endring i ledelse, kultur, arbeidsformer og organisering av arbeidsoppgaver. For at den digitale transformasjonen skal bli vellykket må vi forstå forholdet mellom teknologi, organisasjon og mennesker.

Informasjonssikkerhetsområdet blir i en global og digital virkelighet mer kompleks og tverrfaglig. Vi står overfor trusler fra private og statlige aktører som søker å påvirke infrastrukturen, tilliten til sentrale institusjoner og tryggheten i befolkningen. Digitalisering, globalisering og et trusselbilde i endring stiller større krav til oss som virksomhet og til våre leverandører og samarbeidspartnere.

Brukervennlige og sammenhengende tjenester bidrar til å opprettholde befolkningens tillit til offentlig institusjoner. Nye løsninger og bruk av teknologi som er tilpasset brukerens behov er nødvendig for at disse tjenestene skal være gode. For offentlig sektor vil sluttbrukerne alltid være innbyggerne, og vi må jobbe sammen for å skape de gode brukeropplevelsene- internt i egen virksomhet, på tvers i offentlig sektor, men også på tvers av sektorer.

FNs bærekraftsmål er trolig den viktigste oppgaven verden står overfor de neste årene. Bærekraftshensyn vil påvirke drift, tjenesteleveranser og konsekvensvurderingene i vår virksomhet. Det vil bli viktigere å vurdere sosiale, økonomiske og miljømessige faktorer enn tidligere.

For å møte utviklingstrekkene må vi samhandle godt med statsforvalterne, KDD, fagmyndigheter og andre samarbeidsparter. Vi må ha sterke fagmiljøer og spesialisert kompetanse innenfor våre ansvarsområder, og ta hensyn til hvordan våre tjenester tas i bruk og inngår i en større helhet.

Våre brukere og oppdragsgivere

STAF forholder seg til mange aktører og relasjoner, noe som gir sammensatte og skiftende bruker- og oppdragsgiverbegreper.

I relasjonen mellom Kommunal- og distriktsdepartementet (KDD), STAF og statsforvalterne er det flere aktører som påvirker eller påvirkes. Statsforvalterne er våre hovedbrukere og de har ulike sluttbrukere som blant annet kommuner, innbyggere, verger og andre grupper. KDD er vår eier og oppdragsgiver som legger hovedføringene for våre leveranser og økonomiske rammer. STAF mottar også oppdrag fra statsforvalternes fagmyndigheter. Slike oppdrag koordineres gjennom KDD. Diskusjoner om utviklingsbehov og løsninger må skje i tett samarbeid med statsforvalterne.

Våre roller



Tjenesteleverandør



Rådgiver og veileder



Pådriver og utviklingsaktør

I hovedinstruksen og tildelingsbrevene ligger STAFs tilretteleggingsansvar som et underliggende fundament som kan formuleres slik:

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

Tilretteleggingsansvaret operasjonaliseres gjennom rollene som tjenesteleverandør, veileder og rådgiver og pådriver og utviklingsaktør. Rollene går igjen i alle våre ansvarsområder, men i noe ulik form og med ulik tyngde. Embetene har selv et viktig ansvar for å realisere effektiviseringspotensialet som ligger i våre tjenester.

Koordinering og dialog med KDD, statsforvalterne og statsforvalternes fagmyndigheter er en viktig nøkkel for utøvelse av rollene og ivaretagelse av tilretteleggingsansvaret.

Godt samarbeid bidrar til helhet og sammenheng i drifts- og utviklingsarbeid innenfor våre ansvarsområder og tilgrensende felter. Ansvar for helhetlig koordinering av statsforvalterfamilien ligger hos KDD og andre fagmyndigheter.

Tjenesteleverandør

Gjennom kvaliteten på tjenestene vi leverer ivaretar vi godt omdømme.

Som tjenesteleverandør for statsforvalterne har STAF ansvar for:

- drift av dokumentforvaltning, inkludert dokumentfangst og arkivdanning
- drift og forvaltning av IT-utstyr, -infrastruktur og -tjenester
- informasjonssikkerhet og personvern
- anskaffelser
- brukerservice
- digitale løsninger



For å levere relevante tjenester med god kvalitet er det viktig for oss å lytte til og følge opp statsforvalternes behov for velfungerende og sikker drift. Dialog og koordinering med andre aktører som leverer tjenester eller på andre måter jobber tett med statsforvalterne er viktig.

STAF er premissleverandør for tjenestene vi leverer innenfor dokumentforvaltning og IT. Vi må sikre at driften av fellestjenestene vi leverer til embetene er stabile, sikre og effektive. Slik støtter vi statsforvalterne både i deres samfunnsoppdrag og i å etterleve gjeldende krav og regler.

Rådgiver og veileder

Gjennom rådgivning og veiledning øker vi verdien av tjenestene vi leverer og skaper gode brukeropplevelser.

STAF har et særskilt rådgivnings- og veiledningsansvar innenfor områdene:

- bruk av STAFs tjenester og utstyr
- dokumentforvaltning
- informasjonssikkerhet
- personvern
- anskaffelser



Rollen som rådgiver og veileder er viktig for at embetene, som brukere av våre tjenester, lettere og mer effektivt skal kunne utføre sitt samfunnsoppdrag. Embetenes behov og kompetansenivå må være retningsgivende for STAFs veilednings- og opplæringstilbud.

Vi skal levere brukertilpasset rådgivning og veiledning for å legge til rette for rask og god bruk av våre tjenester. Embetene må på sin side tilegne seg kompetanse om nye løsninger og sørge for å ta dem i bruk. Slik oppnår STAF og embetene ønsket effekt av utviklingsarbeidet vi gjør.

Pådriver og utviklingsaktør

Som pådriver og utviklingsaktør skaper vi endringer og styrker vår og embetenes felles evne til å møte fremtidens forventinger og krav.



STAF ivaretar pådriver- og utviklingsrollen gjennom blant annet å:

- utvikle nye tjenester
- videreutvikle og herde eksisterende tjenester
- innføre ny teknologi
- ivareta sikkerheten i tjenester og bruk av teknologi
- informere om og legge til rette for bruk av funksjonalitet i verktøy og tjenester
- ha dialog med fagmyndigheter og fagmiljøer
- benytte anskaffelser som et virkemiddel for økt bærekraft og innovasjon

Vi skal være en pådriver for standardisering og digitalisering. Pådriverrollen innebærer bruk av teknologi, men også endring i organisering av arbeidsprosesser og oppgaveløsning. Utviklingsarbeid må skje i tett samarbeid med fagmyndigheter, statsforvalterne og relevante fagmiljøer.

Som pådriver og utviklingsaktør skal vi innfri forventningene som ligger i regjeringens strategi «En digital offentlig sektor». Tillitsreformen, bærekraftsmålene og andre strategier vil også være førende for vår pådriver- og utviklingsrolle.

Vi skal ivareta det overordnede blikket i utviklingsoppgavene og fremme nye tjenester i samarbeid med brukerne. Vi skal ha, formidle kunnskap om og ta i bruk ny teknologi og nye arbeidsformer i dialog med embetene. Slik styrker vi den digitale bevisstheten og evnen i embetene.

Våre mål

I STAF står vi sammen for effektive tjenester. Vi skal levere gode tjenester som understøtter statsforvalternes samfunnsoppdrag. Vi skal standardisere og effektivisere prosesser og sikre videreutvikling på de digitale og administrative områdene hos statsforvalterne.

For å levere best mulig på våre ansvarsområder og på våre forpliktelser som offentlig virksomhet satser vi de neste årene særlig på samhandling, digitalisering, informasjonssikkerhet og kompetanse innenfor rammene av FNs bærekraftsmål.



Hovedmål 1: Vi skal ha kvalitet i samhandlingen

Et gjennomgående utviklingstrekk i arbeidslivet er at både tjenester og produkter blir mer kunnskapsintensive og brukerfokusert. Utvikling av digitale tjenester og opprettholdelse av daglig drift er områder der tverrfaglig samarbeid er spesielt viktig i STAF.



Samhandling styrker kvaliteten og helheten i våre tjenester. Det betyr at involvering og effektiv samhandling med statsforvalterne er viktig og at vi må ha god samhandling med fagmyndigheter og andre relevante virksomheter. God samhandling internt i STAF er også vesentlig for å lykkes. Dialog og samhandling bygger tillit og øker forståelsen for muligheter, utfordringer og behov.

Delmål 1.1

Vi skal ha en helhetlig, brukerorientert og servicerettet samhandling med statsforvalterne

Delmål 1.2

Vi skal være en attraktiv samarbeidspartner for fagmyndigheter og andre relevante virksomheter

Delmål 1.3

Vi skal ha intern samhandling og informasjonsdeling som et fundament i vår oppgaveløsning

Hovedmål 2: Vi skal ivareta informasjonssikkerhet i alle våre tjenester

I en stadig mer teknologisk kompleks og digitalt sårbar offentlig sektor er god informasjonssikkerhet og sterkt personvern forutsetninger for at statsforvalterne skal kunne ivareta sitt samfunnsoppdrag.



STAF skal bruke og levere tjenester som ivaretar digital sikkerhet og som sikrer konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet for all informasjon vi håndterer. Informasjonshåndtering inkluderer bevaring og tilgjengeliggjøring av statsforvalternes arkiver både nå og for ettertiden.

Delmål 2.1

Vi skal i alle våre tjenester følge nasjonale krav og beste praksis innen informasjonssikkerhet.

Delmål 2.2

Vi skal være et sentralt fagmiljø og en pådriver for informasjonssikkerhet og personvern overfor statsforvalterne og nasjonale fagmyndigheter.

Delmål 2.3

Vi skal levere og ta i bruk stabile og tilgjengelige tjenester som opprettholder tillit og trygghet.

Hovedmål 3: Vi skal levere digitale løsninger og teknologi som setter brukerne i sentrum

For STAF er digitalisering et nødvendig virkemiddel for å levere på vårt samfunnsoppdrag. Digitaliseringsarbeidet innebærer utvikling og drift som er tilpasset statsforvalternes oppgaver og behov. God utnyttelse av teknologi og nye digitale løsninger vil styrke innbyggernes tillit til, og gir innbyggerne bedre tilgjengelighet og opplevelser i møte med, offentlig sektor.



Digitalisering vil kunne gi intern effektivisering og enklere deling av informasjon og data, og kan bidra til en mer velfungerende forvaltning. For STAF handler digitalisering om standardisering, automatisering, maskinlæring og robotisering. Digitalisering handler også om innebygget arkivering for å sikre effektiv og trygg dokumentforvaltning i nye og eksisterende løsninger. Løsningene må være praktisk innrettet og enkle å ta i bruk for både statsforvalteransatte og innbyggere.

Å ta noe i bruk krever endring og læring, noe som igjen krever investeringer i både tid og ressursbruk. Statsforvalterne og STAF må ta kompetanse- og veiledningsmateriell i bruk, og vurdere behov for endring i oppgaveløsningen for å kunne utnytte løsninger og teknologi godt.

Delmål 3.1

Vi skal levere effektive tjenester og arbeidsprosesser til statsforvalterne og STAF som ivaretar eller styrker tilliten til og kvaliteten i drift og tjenesteleveranser.

Delmål 3.2

Vi skal ha brukerorienterte og sammenhengende tjenester som muliggjør gjenbruk og deling av data.

Delmål 3.3

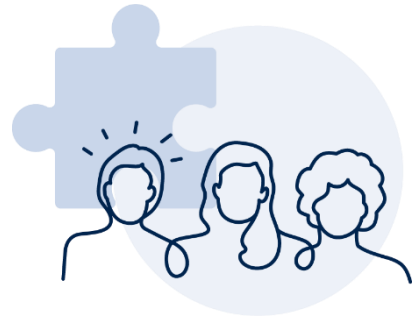
Vi skal utvikle og automatisere regelstyrte prosesser og saksbehandlingsløsninger.

Delmål 3.4

Vi skal utvikle og tilrettelegge kompetanse- og veiledningsmateriell slik at ansatte effektivt kan løse sine arbeidsoppgaver.

Hovedmål 4: Vi skal ha relevant og nødvendig kompetanse

Kompetansen i STAF er avgjørende for kvaliteten i tjenestene vi leverer. God forståelse for forholdet mellom teknologi, organisasjon og mennesker er sentralt i vår oppgaveløsning og våre tjenesteleveranser.



For å kunne styrke og utvikle kompetansen blant egne ansatte, må vi ha god oversikt over STAFs nåværende og fremtidige kompetansebehov. Kompetansen STAF har og utvikler må ta utgangspunkt i embetenes behov for tjenester og løsninger og fagmyndighetenes føringer.

Delmål 4.1

Vi skal være en attraktiv arbeidsplass som beholder nåværende og tiltrekker ny kompetanse.

Delmål 4.2

Vi skal tilrettelegge for intern kompetanseutvikling.

Delmål 4.3

Vi skal lytte til brukere og samarbeidspartnere og benytte vår faglige kompetanse for å skape brukervennlige og effektive tjenester.

Hovedmål 5: Vi skal styrke bærekraften i drift og tjenesteleveranser

Å oppnå FNs bærekraftsmål er trolig den viktigste oppgaven verden står overfor de neste årene. De 17 målene tar for seg brede områder der alle virksomheter kan påvirke arbeidet mot en mer bærekraftig verden gjennom sitt arbeid.



STAF bidrar allerede til flere av bærekraftsmål gjennom våre daglige arbeidsoppgaver. Sosial, økonomisk og grønn bærekraft er altså ikke nye temaer for oss, men vi ønsker å gjøre dem til en enda større del av vår virksomhet. Å jobbe med bærekraft betyr å se litt annerledes på alt vi gjør og samarbeide med relevante aktører. Slik kan vi finne løsninger som samlet utgjør et betydelig bidrag til en mer bærekraftig verden.

Delmål 5.1

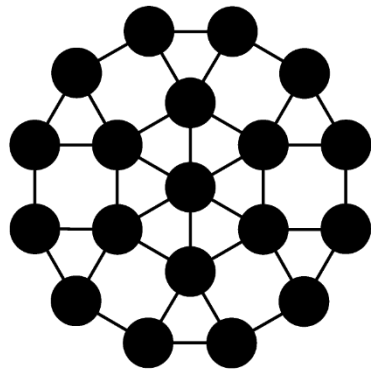
Vi skal ha en virksomhetsstyring som legger til rette for arbeid med og rapportering på bærekraft.

Delmål 5.2

Vi skal omstille oss til en mer sirkulær økonomi og bidra til et lavutslippssamfunn.

Delmål 5.3

Vi skal vektlegge bærekraft i anskaffelser og avtaler for mer bærekraftig drift og tjenesteleveranse.



Statsforvalterens fellestjenester