



Milepæler 1990– 2003

1990: 1. juli overleveres prosjektet til Justisdepartementet. 65 faste stillinger. Røveriret barnehage etableres av SI-førel-dre.

1991: 355 mill kr innkrevd. Stabilisering av virksomheten.

1992: 361 mill kr innkrevd, 90 faste stillinger. Statens regresskrav i voldsoffersaker overfø-

res til SI. Erstatningssaker og regresskrav tillegges en nyopprettet seksjon.

1993: SI overtar innkrevingen av en rekke gebyrer fra ulike statlige etater. Samme året kommer gammel bidragsgjeld. 442 mill kr innkrevd, 104 faste stillinger.

1994: 673 mill kr innkrevd, 108 faste stillinger. Forberedelser til TOR versjon 8 med alle krav

i en og samme reskonto. Konsernkonto innføres ved SI.

1995: Virksomheten organiseres som en produksjonsløype. Lånecassen, DBE og Arbeidsdirektoratet blir nye oppdragsgivere. TOR versjon 8 og saksbehandlersystemet TORKIL tas i bruk. 640 mill kr innkrevd, 150 faste stillinger.

1996: Overgang fra optisk lesing til scanning av forenkledde forelegg. Intern omstillingsprosess fullført. Første nr. av SI-avisa. Første SI-pensjonist. 765 mill kr innkrevd, 173 faste stillinger.

1997: Konsolideringsåret. 973 mill kr innkrevd, 181 faste stillinger.

1998: NRK lisensavdelingen ny oppdragsgiv-

Innhold

Vår Mission, organisasjonskart	s. 2-3
Direktørens kommentar	s. 4-5
2003	
Et godt år for SI	s. 6-7
Administrasjonsavdelingen Helhetstenkning er første bud	s.8-9
Kreditoravdelingen SIs første kontakt mot skyldnere og oppdragsgivere	s.10-11
Namsmannsavdelingen Spesialkompetanse på tvangsinnkreving	s.12-13
IT-avdelingen Store og komplekse datasystemer	s.14-15
Juridisk avdeling Spesialister på innkrevingsjuss	s.16-17
Utviklingsavdelingen Utviklingsoppgaver og samarbeid med eksterne aktører	s.18-19
HMS Helse, miljø og sikkerhet	s. 20-21
Kompetanse En kompetansebedrift	s.22-23
Innkrevingsløsningen Sømløs informasjonsflyt	s.24-25
SI i nettverk SI-ON, datasikkerhet	s.26-27



Vår MISSION

Vi er en statlig etat med innkreving som kjernevirksomhet.

Vi utfører viktige samfunnsoppgaver og bidrar til realisering av samfunnsøkonomiske gevinster. Våre oppdragsgivere er offentlige etater, næringsliv og privatpersoner på områder der vi er gitt lovhjælp for innkreving.

Vi utfører effektiv innkreving og ivaretar samtidig enkeltindividets rettssikkerhet.

Vi ser at det er et stort behov for forenkling og fornyelse i offentlig sektor.

Tvangsinnkreving blir i dag utført av flere etater.

Det er viktig både for næringsliv og individ at det offentlige opptrer på en samordnet måte.

Det kreves økt produktivitet og kostnadseffektivisering i offentlig sektor.

Vi vil bruke vår integritet og kompetanse til å være en sentral aktør i denne utviklingen.

Vi vil sikre en velfungerende struktur som ivaretar kvalitet og optimal oppgaveløsning.

Vi vil beholde, utvikle og tiltrekke oss høy spesialkompetanse innenfor innkrevingsaks-behandling, informasjonsteknologi og innkrevingsjus. Denne spesialkompetansen utnyttes også til å tilby andre statlige organer tjenester der vi har særlige konkurransefortrinn.

De neste tre år er vår mission derfor å bidra til å fornye og effektivisere offentlig sektor ved å:

- overta innkrevingen av krav der staten har store utestående fordringer
- sørge for likebehandling mellom private og offentlige kreditorer
- bidra til forenkling for arbeidsgiver og større rettssikkerhet for arbeidstaker ved utleggstrekk



ver. Nytt elektronisk sentralarkiv. Nytt økonomi-system innføres (Oracle Financials). Omsetningen passerer 1 milliard kroner, 212 faste stillinger.

1999: SI flytter inn i nytt bygg på Mobekkleira. SI får oppdraget med å innføre nytt økonomi-system i politietaten (PLØS). 1,17 milliarder kr innkrevd, 233 faste stillinger.

2000: SI besluttet overført fra Justisdepartementet til Finansdepartementet med virkning fra 1.1.2001. 242 faste stillinger og 12 på engasjement i PLØS-prosjektet.

2001: Kontrakt for byggetrinn II signeres i februar og bygget overleveres formelt 15.november. SIs bruttoareal er 11.000 kvadratmeter. PLØS sluttføres. Utviklingen av SIRI

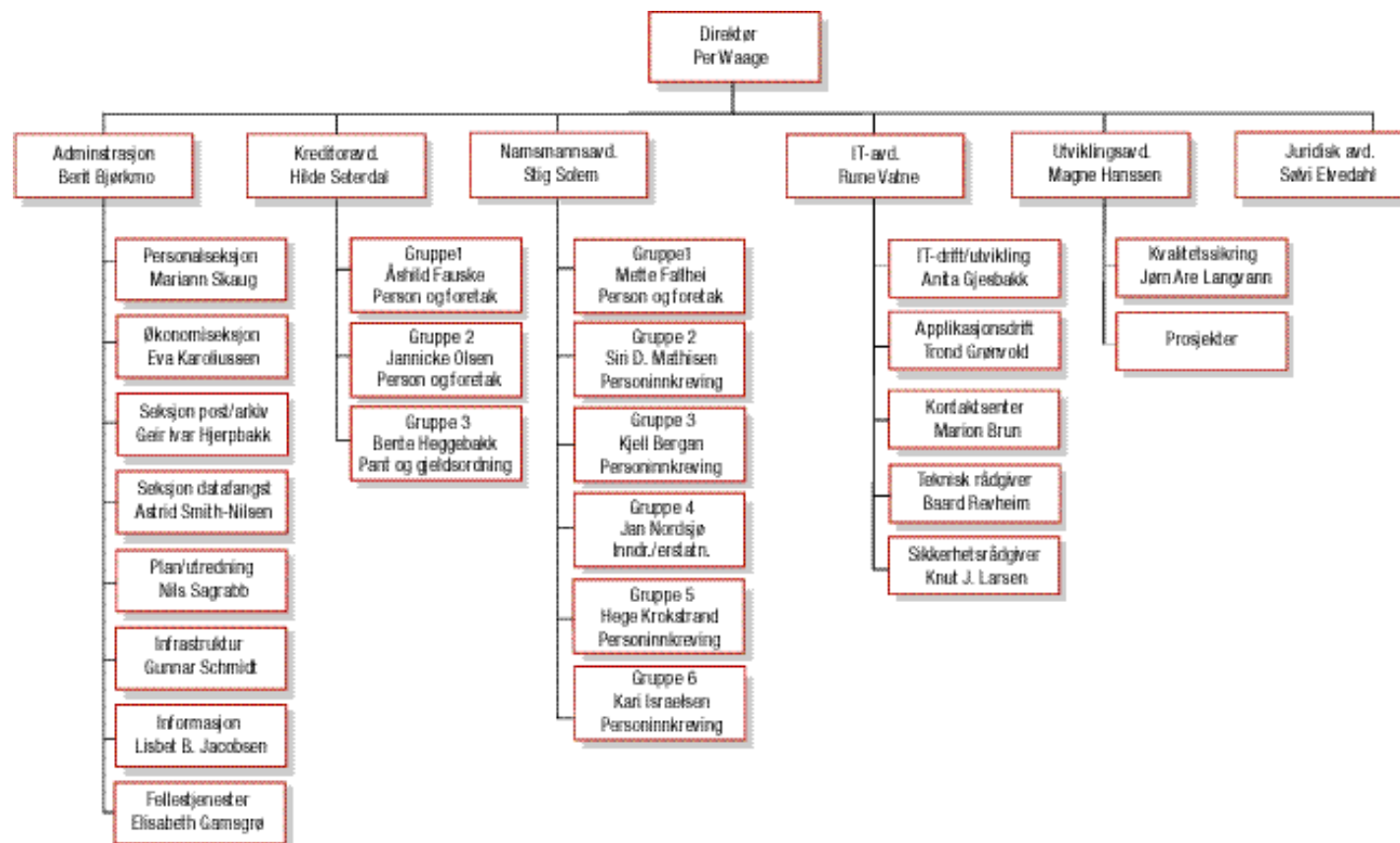
og gradvis overgang fra TOR8 starter. Nye oppgaver fra Lotteritilsynet. Totalt innkrevd beløp er 1.454 mkr. 260 fast ansatte.

2002: TOR8 fases ut og nytt system – SIRI – overtar som innkrevningssystem fra august 2002. Totalt innkrevd beløp er 1.330 mkr. 267 fast ansatte.

2003: Saksbehandlersystemet SVI settes i pro-

duksjon og får betegnelsen tidens mest vellykkede systemutviklingsprosjekt. Første fase av datavarehuset ferdigstilles og SI blir namsmann for årsavgift for motorvogn. Omsetningen er rekordstor med 1,75 milliarder kroner innkrevd. Antall fast ansatte er 280.

Organisasjonskart



SIs oppdragsgivere og kravtyper

AETAT

Feilutbetalt stønad

Brønnøysundregistrene

Forsinkelsesgebyr etter regnskapsloven

Forsvaret

Bot- og refselsesordre

Justisdepartementet, Sivilavdelingen

Egenandel fri rettshjelp

Lotteritilsynet

Gebyrer og avgifter

Norges Bank

Valutagebyr

NRK lisensavdelingen

Misligholdt lisensavgift

Politiet og domstolene

Bøter, erstatninger, sakskomkostninger, inndragninger, veggebyr

Rikstrygdeverket

Gammel bidragsgjeld

Sivilforsvaret

Bot- og refselsesordre

Sjøfartsdirektoratet

Gebyrer

Statens dyrehelsetilsyn

Veterinærgebyr

Statens lånekasse for utdanning

Misligholdt utdanningslån

Statistisk sentralbyrå

Tvangsmulkt etter statistikkloven

Sysselemannen på Svalbard

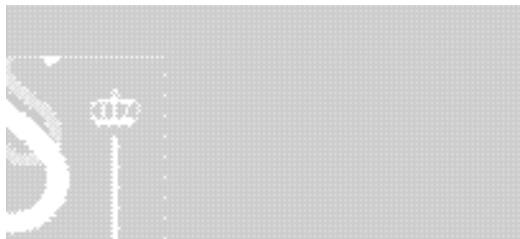
Bøter

Tollvesenet

Tollforelegg, misligholdt årsavgift for motorvogn

Vegdirektoratet

Veggebyr, overlastgebyr



DIREKTØRENS KOMMENTAR



Alltid i vekst: Fra åpningen i det gamle koksverksbygget til første byggetrinn på Mobekkleira



Sagt om SI



Nye, effektive og innovative løsninger

Statens Innkrevingsentral (SI) har de siste årene markert seg ved at de aktivt bruker IT for å posisjonere seg for fremtidige behov gjennom nye, effektive og innovative løsninger samtidig med at de har gjennomført en kraftig reduksjon av driftskostnadene.

Det er mulig ved en svært god forståelse av SIs rolle i forhold til de offentlige institusjoner det leveres tjenester til og

mulige besparelser på kort og lang sikt.

SIs kultur, høye kompetanse og evne til positiv involvering av samarbeidspartnere har vært helt avgjørende for at resultatene som er oppnådd samsvarer med definerte krav og forventninger.

Petter Standal, Program Director, Gartner Group

Godt år for SI

Vi kan se tilbake på 2003 som et foreløpig rekordår for SI. Samlet innkrevd beløp var i 2003 på 1756 mill kroner. Dette er en økning på 426 mill kroner fra året før (+32 %).

I 2003 ble det registrert 661000 pengekrav, mot 557000 pengekrav året før. Dette tilsvarer en økning på 14,6 %. I samme periode ble utgiftene på SI redusert med 5,2 %. Bemanningen økte med 5,6 %. Dette illustrerer den effektivitetsøkning som har skjedd i løpet av 2003.

Det er mange årsaker til denne utviklingen. Først og fremst er dette et resultat av en målbevisst satsing på kompetanse. Dette betyr igjen at IT-systemene på SI blir brukt på en riktig måte, og når de samme systemer understøtter de ulike arbeidsprosessene på en mest mulig optimal måte, blir det gode resultater. Satsingen på kompetanse fører også til at vi har lite mestringsproblemer på SI i forhold til avansert bruk av informasjonsteknologi.

Regnskapssentralfunksjonen

Denne funksjonen som omhandler politiets bruk av Oracle Financial som regnskapssystem - der SI står for drift, brukerstøtte og systemforvaltning - har også i 2003 fungert meget godt. Ny versjon av systemet er tatt i bruk, og i denne forbindelse måtte bl a alle rapporter lages på nytt. Alle brukermanualene er lagt ut på nettet slik at de er ajour for alle brukere samtidig. Elektronisk rapportering til Finansdepartementet er innført, samt at det er tilrettelagt for registrering av moms som følge av nytt rundskriv. Systemet er også blitt tilpasset for bruk av den nye utlendingsenheten i politiet.



SI-bygget i februar 2004

Modernisering

2003 representerer på mange måter avslutningen på en grunnleggende modernisering og utskiftning av SIs IT-systemer. Vi avsluttet SVI-prosjektet som skal understøtte alle former for tvangsinndrivelse utenom utleggstrekk i lønn og trygd, samt en del annen saksbehandling. Videre har vi avsluttet fase 1 av datavarehusprosjektet. Begge systemene er basert på SIs utviklingsstrategi der vi baserer oss på komponenter som vi har kompetanse og lisenser på, og der de ulike systemene skal være tett integrerte gjennom bruken av moderne integrasjonsteknologi. Begge prosjektene er ferdigstilt i henhold til vedtatte framdriftsplaner og vedtatte bud-

Sagt om SI



Stimulerende samarbeid

Vi i HP har også i 2003 hatt gleden av å samarbeide med SI, noe som både har vært givende og lærerikt. Med en gang man kommer innenfor døren hos dere møter man en intern stolthet og en stemning som ville gjort mange norske offentlige instanser og bedrifter misunnelige. SI har som kunde vist svært god evne til å trekke sammen med oss som leverandører. Dette har vi i HP satt stor pris på, og det har ført til vellykkede prosjekter og et solid partnerskap.

Ut fra et IT-perspektiv vil jeg si at ledelsen og de ansatte i SI har vist en svært fremtidsrettet og kompetent tilnærming. Det er spesielt gledelig å møte en toppledelse som har så god innsikt i teknologi og som ser på IT som en viktig forretningsdriver.

Frode Haugli, administrerende direktør i HP Norge



sjetter. På grunn av vår utviklingsstrategi og fordi fagmiljøene på SI har spilt en sentral rolle i utviklingen for å få til en best mulig understøttelse av arbeidsprosessene, er kostnadene mye lavere enn det som er vanlig for slike prosjekter. I denne sammenheng står selvsagt vår egen IT-kompetanse på drift og utvikling sentralt. Det er med stor tilfredshet at jeg kan konstatere at de mål som er satt på utviklingsarbeidet er nådd.

trert bare 4 klager etter forvaltningsloven. Og SI fikk medhold i 3 av sakene. Dette må sies å være tilfredsstillende.

Sykefraværet

Det er ikke slik at alt er like rosenrødt. På den negative siden er det først og fremst et allfor høyt sykefravær. Og det er langtidsfraværet som er det store problemet. Vi har i 2003 fokusert mye på dette og har fått laget nye retningslinjer internt. Etter hvert har vi fått god bistand fra Arbeidslivssenteret. Våre erfaringer med langtidsfraværet er at når det først inntreffer er det i et fåtall saker at man lykkes å få langtidssykemeldte tilbake i fullt arbeid. Oftest ender det opp med en eller annen trykdeordning eller attføring. Det er her det å ta vare på sin helse kommer inn. Det vi som bedrift kan gjøre er å tilrettelegge og kreve at folk tar den nødvendige trim som er gjort obligatorisk i en stillesittende hverdag foran en PC. Alle ansatte har støttet opp om dette. Det er imidlertid slik ut fra våre erfaringer at det viktigste tiltaket er opp til folk selv, nemlig å ta ansvaret for sin egen helse.

Klar for nye utfordringer

Med det som er nevnt overfor som utgangspunkt, er SI godt posisjonert rent strategisk for videre vekst og utvikling. Den systemportefølje som nå eksisterer, kan ta imot enhver kravtype på et hvert nivå i innkrevingsprosessen på grunn av høy grad av parameterstyring. Det at vi drifter systemene og selv utfører viktige forvaltningsoppgaver i så måte, gjør at vi er mindre risiko-eksponert enn det vi ellers ville være, samtidig som vi etter hvert vil fremstå som mer og mer kostnadseffektive. Når det da dukker opp nye statlige innkrevingsoppgaver, vil SI kunne komme med et konkurransedyktig tilbud fordi alternativet ofte kan være å bygge opp nye miljøer med tilhørende infrastruktur. Og det vil i praksis vise seg svært kostbart i forhold til alternativet. Etter hvert som SI vokser, vil stordriftsfordelene bli stadig mer framtre-dende.

Organisasjonsutvikling

Vi har også satset betydelige ressurser på organisasjonsutvikling utover det som vedrører kompetanseutvikling. Vi har benyttet Adizes-metodikken til hverdagsrasjonalisering og fjerning av flaskehalsar med godt resultat. Videre har vi satset mye på lederutvikling på ulike nivåer. Vi ser lederutviklingen som viktig i å opprettholde kompetansen i organisasjonen generelt sett.

Kvalitet - klager

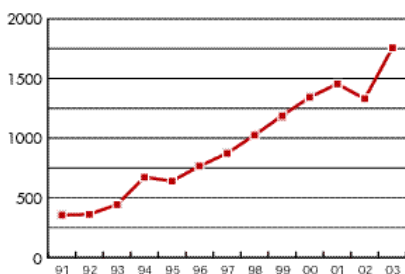
Det kan konstateres at kvaliteten på saksbehandlingen synes å ha vært god også i 2003. Av 36 ferdigbehandlede saker i Tingretten fikk SI medhold i 32 og 4 saker ble tapt. Det ble regis-



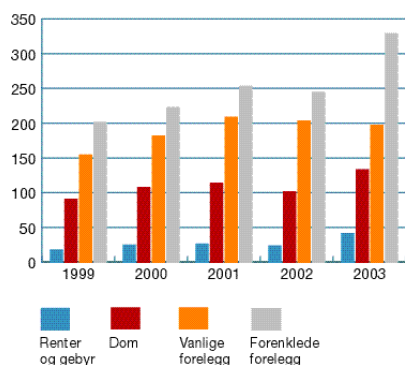
Direktør Per Waage, her foran premieskapet som det aktive bedriftsidrettslaget SIBIL har fylt med trofeer.



Samlet innkrevd beløp fra 1991 til 2003 (i mkr)



Innkrevingsresultat straffekrav 2003 (i mkr)



Virksomheten i 2003

Innkrevingsvirksomheten ved SI ga i 2003 totalt 1.756 mill. kroner i inntekt. Det er en økning på 32 % i forhold til 2002 (1.330 mill. kroner).

SI regnskapsførte 1.359 mill. kroner i statsregnskapet. Dette er 284 mill. kroner mer enn i 2002 (1.075 mill. kroner).

I tillegg krevde SI inn 397 mill. kroner til tredjepart i 2003 (255 mill. kroner i 2002). Dette er innkreving for Statens lånekasse for utdanning, NRK, privatpersoner og andre.

SI fikk i 2003 oppgaven med å tvangsinnkreve misligholdt årsavgift for motorvogn. Innkrevingen av denne, for SI, nye kravtypen, står for 55,8 millioner kroner av den totale økningen på 426 millioner kroner. Årsaken til denne sterke økningen tilskrives to forhold – økt tilfang av krav inn til SI og nye effektive systemer.

Driftsutgifter i 2003

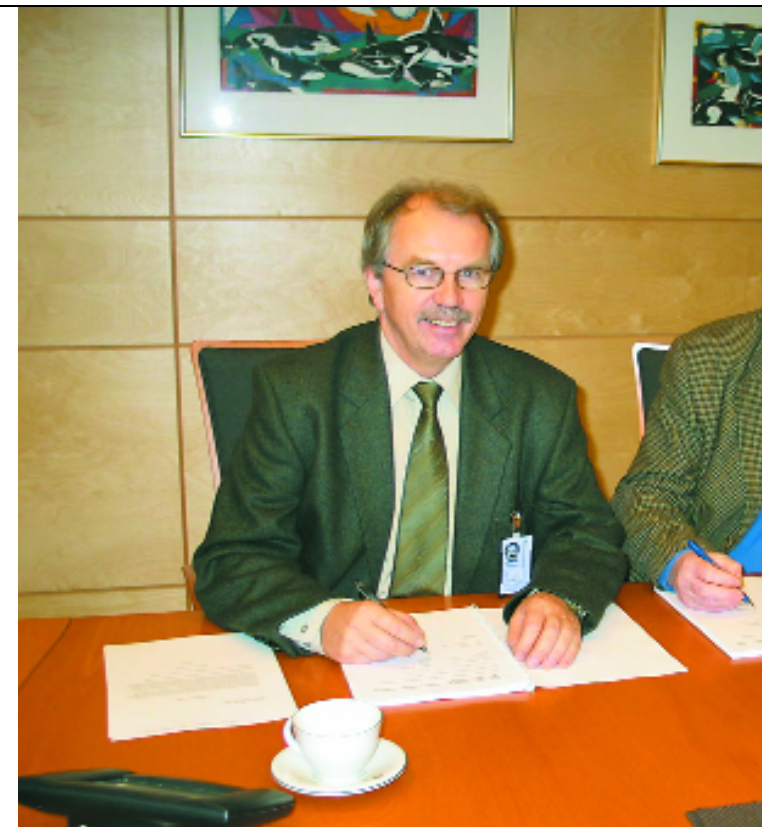
SI hadde i 2003 et forbruk på 174,1 mill. kroner (183,5 mill. kroner i 2002). Driftsutgiftene er redusert som følge av overgang til ny innkrevingsløsning som driftes av SIs eget personell.

Bemanning og organisasjon

SI hadde ved utgangen av 2003 280 fast ansatte (267 i 2002). Økningen skyldes at SI i 2003 ble namsmann for misligholdt årsavgift for motorvogn (9 stillinger), og overgang til ny innkrevingsløsning som helt og fullt driftes av SIs eget personell (4 stillinger).

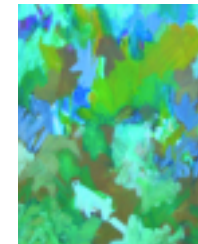
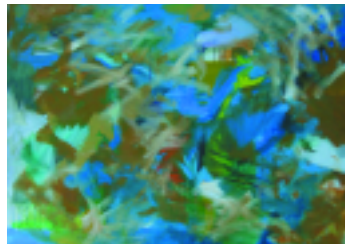
Andelen kvinner er 77 %.

I 2003 sluttet 6 ansatte, dvs 2,1 %.



Brønnøysundregistrene er en av SIs samarbeidspartnere. I 2003 ble det inngått en avtale om innkreving av forsinkelsesgebyr.

Det er 60 % kvinner på avdelingsdirektørnivå og 70,6% kvinner på gruppeledernivå. SI er fornøyd med denne fordelingen. Gjennomsnittsalderen ved SI var ved utgangen av desember 2003 på 40,8 år.



De fargesterke maleriene som pryder glasshuset, er malt av kunstneren Harald Myrvang, som har atelier i den gamle bebyggelsen i Moholmen like ved SI-bygget.



Sykefraværet ved SI var i 2003 på 9,4 % (8 % i 2002). Dette er en økning på 17,5 % i forhold til 2002.

Det er i 2003 gjort noen små organisatoriske tilpasninger. Seksjon Datafangst er overført fra IT-avdelingen til Administrasjonsavdelingen. Prosjektavdelingen er lagt ned og Utviklingsavdelingen er opprettet.

Produktivitet og effektivitet

I tildelingsbrevet for 2003 var følgende mål satt for virksomheten:

- samlet innkrevd beløp pr. årsverk skal være høyt
- antall behandlede saker pr. årsverk skal være høyt

Innkrevd beløp pr. årsverk økte fra 5,45 mill. kroner i 2002 til 6,55 mill. kroner i 2003.

Produktivitetsindeksen, som er en indikator for mengde saks-

behandling pr. årsverk, viste en økning på 1,5 % i forhold til indeksen i 2002.

Lønnskostnadenes andel av innkrevd beløp gikk ned fra 5,8 % i 2002 til 5,1 % i 2003. Lønnskostnadenes andel av totale driftsutgifter har økt fra 45,9 % i 2002 til 51,0 % i 2003. Denne

økningen skyldes at SI har redusert sine driftskostnader betraktelig som følge av overgang til ny innkrevingsløsning.

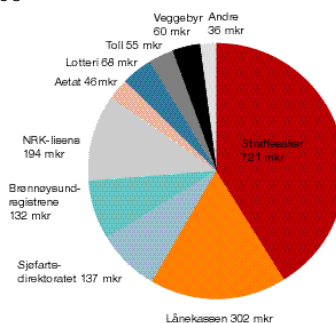
Klager

SI har i løpet av 2003 oversendt i alt 54 klagesaker til tingretten eller tilsvarende instans i utlandet. Antallet saker som har fått en rettslig løsning, er dermed mer enn doblet i forhold til 2002 (20).

Ved utgangen av 2003 var 36 klagesaker ferdigbehandlet. SI fikk medhold i 32 av sakene.

Det er i 2003 oversendt 4 klager til Finansdepartementet. Dette er klager etter forvaltningsloven. SI fikk medhold i 3 av sakene. SI anser resultatene som gode og en indikasjon på at rettsikkerheten for den enkelte blir ivarettatt.

Fordeling av inntekter i forhold til oppdragsgivere i 2003



Nøkkeltall

(Beløp i millioner kroner)

	1999	2000	2001	2002	2003
Driftsutgifter	128,7	133,3	181,2	183,5	174,0
Inntekt til staten	885	998	1110	1075	1359
Totalt innkrevd	1188	1343	1454	1330	1756

(Antall saker i hele tusen)

	1999	2000	2001	2002	2003
Antall saker registrert	460	458	507	577	661
Herav: Straffesaker	219	218	238	210	263
Gebyr/avgifter	220	213	244	344	373
Gjeldskrav	21	27	25	23	25
Fast ansatte	233	242	260	267	280

Antall kvinner i lederstillinger

SI hadde ved utgangen av 2003 280 fast ansatte 77% av arbeidstakerne er kvinner

	Kvinner	Menn
Direktør		1
Avdelingsdirektør	3	2
1. linjeleder	12	5

SI er fornøyd med denne fordelingen



ADMINISTRASJON

Utfordringer i 2004.

- Spesifisere nytt forsystem
- Etablere full scannertjeneste i eget hus
- Knytte personalsystemet mot data-warehuset
- Ytterligere innsats for å fjerne dobbeltregistreringer
- Forenkle rutiner, spesielt ved personaladministrasjon
- Redusere sykefraværet, bl a gjennom Prosjekt Livskvalitet
- Redusere tiden fra mottatt krav til føring i reskonro
- Innføre anleggsmulig i økonomi-systemet



Administrasjonsavdelingen

I tillegg til å levere tjenester til de øvrige avdelingene, er administrasjonsavdelingen en del av produksjonsløypa ved SI. Seksjon datafangst ble i 2003 overført fra IT-avdelingen til administrasjonsavdelingen. Det betyr at avdelingen nå har hand om begynnelsen og slutten på SIs produksjonsløp, representert ved hhv datafangst og økonomiseksjonen. Dette har gitt en enklere kontroll ved at all avstemming er sam-

let i en og samme avdeling.

Administrasjonsavdelingen skal bidra til at SI når målet om å være en moderne og effektiv offentlig virksomhet. Helhetstenking er administrasjonsavdelingens øverste bud.

Seksjon datafangst har ansvar for mottak og kvalitetssikring av alle krav som kommer inn til SI for innkreving. Krav mottas pr fil eller på papir som enten skannes eller registreres manuelt.

Økonomiseksjonen har ansvar for drifts- og innkrevingsregnskap, budsjettprosesser, regnskapsrutiner, økonomistyringssystem og regnskapsrapportering. God budsjettstyring er avgjørende, og SIs drift er helt avhengig av oppdaterte regnskap.

Personalseksjonen er SIs lønnsentral og personalfunksjon ved SI. Prioriterte områder er personalpolitikk, bedriftskultur, kompetanse- og

Administrasjonsavdelingen 2003

2003 har vært et meget godt driftsår for avdelingen. Alle seksjonene har med få unntak vært å jour med produksjonsmålene gjennom hele året. Det er lagt et godt grunnlag for 2004, og vi forventer ytterligere framgang dette året.

Den første mai foretok SI en justering av organisasjonen. Dette medførte at avdelingen fikk en ny seksjon ved at seksjon datafangst ble overført fra IT-avdelingen til administrasjonsavdelingen. Datafangst er i løpet av året godt integrert i avdelingen. Dette har ikke minst vært viktig i forholdet til økonomiseksjonen, fordi de to seksjonene er starten og slutten på SIs produksjons-løype. Resultatet er bedre kontroll og avstemming. I seksjon Datafangst er det satt i gang en rekke effektiviseringstiltak i løpet av 2003, og produksjonsresultatene er meget gode.

Bedre rapportering

Utvikling av gode rapporter har vært et sentralt område for økonomiseksjonen i 2003. Dette har gitt resultater i form av bedre og mer rapportering til utlignerne og bedre økonomirapportering internt.

Oppfølging av sykefravær

I personalseksjonen er det i 2003 jobbet spesielt mye med SIs rutiner for oppfølging av sykefravær. Samtidig er SIs personalpolitikk på sentrale områder videreutviklet og revidert. Seksjonen ivaretar også brukerstøttefunksjonen på lønns- og personalsystemet for Politidirektoratet.



Administrasjonsavdelingen leverer tjenester til alle avdelinger i SI.

Nye verktøy

I seksjon post/arkiv har innføring av nytt saksbehandlersystem (SVI) på SI vært av størst betydning. Dette førte til total omlegging av rutiner for journalføring og fordeling av inngående post. Posten skannes og fordeles elektronisk til saksbehandlerne.

Avdelingen har også vært sentral aktør i utviklingen av SIs nye datavarehus som har gitt helt nye muligheter for rapportering og analyse både internt og eksternt.

ledelsesutvikling, HMS og rekruttering.

Post/arkiv-seksjonen har ansvar for papirbasert og elektronisk arkiv ved SI. De registrerer, skanner og fordeles all inngående post, og bistår saksbehandlerne med arkivmapper og kravgrunnlag.

Plan/utredning har ansvaret for planprosessen ved SI, spesielt strategi og virksomhetsplaner. Plansjefen utarbeider rapporter til over-

ordnet myndighet, utfører analysearbeid, utvikling av styringsinformasjon, kostnadsmodeller og utredninger.

Infrastruktur omfatter arealdisponering, adgangskontroll, drift av bygg, innkjøp og sikkerhet.

Fellestjenester har ansvaret for sentralbordtjenesten, reiseadministrasjon og kontorfunksjoner.

Informasjonskonsulenten formidler nyheter og viktig informasjon. Sintranettet er SIs viktigste interne informasjonskanal.

Ansatte: ca 70

Avdelingsleder: Berit Bjørkmo



Prosjekt livskvalitet

Administrasjonsavdelingen startet i samarbeid med bedriftshelse-tjenesten et pilotprosjekt for kartlegging av arbeidsevne hos medarbeiderne. Bakgrunnen for pilotprosjektet var at BHT var gjort kjent med en metode som har vært utviklet og brukt med gode resultater i Finland. Metoden er lite utbredt i Norge. BHT ønsket å utvikle verktøyet basert på lokale forhold og egne erfaringer, og inngikk derfor samarbeid med en avdeling ved SI.

Tanken er at man skal overvåke arbeidsevnen over tid, og

samtidig sette inn tiltak for å øke arbeidsevnen eller forhindre at den reduseres over tid. Det sees på mulige tiltak rettet både mot enkeltindivid og mot organisasjonen. Hver enkelt får også råd om personlige tiltak for å bevare eller øke sin arbeidsevne.

Administrasjonsavdelingen har valgt å kalle prosjektet for "Prosjekt livskvalitet" fordi vi mener at det er sammenheng mellom livskvalitet og funksjonsevne, samt at summen av de tiltak som settes inn på arbeidsplassen og de personlige tiltak som hver enkelt bestemmer seg for, vil bidra til bedre livskvalitet. I tillegg er ett av målene i prosjektet å høyne livskvaliteten for den enkelte. Sentralt i modellen er også bevisstgjøring om egne muligheter, eget ansvar og egen valgfrihet.

I 2004 vil avdelingen følge opp de resultatene som kom fram av kartleggingen i 2003. Samtidig skal vi sammen med BHT evaluere prosjektet og starte et nytt prosjekt for metodeutvikling. I dette prosjektet vil det inngå å utvikle et datasystem for lettere registrering og databehandling.



Berit Bjørkmo
Avdelingsleder



Astrid kaster seg på hesteryggen hver mandag.

Astrid Smith-Nilsen

Leder, seksjon datafangst

- Jeg begynte på SI i juni '93. Vi var tyve stykker som skulle drive inn gammel bidragsgjeld. Prosjektet varte i fire år. I tiden som er gått har vi vært gjennom mange omstillinger, og det har vært tøft innimellom. I dag, - når vi er ferdig med de store omstillingene, vil jeg si at vi har det veldig bra, og personlig setter jeg pris på at jeg har fått mer ansvar, sier Astrid.
- Jeg synes vi har rett bemanning ut fra våre oppgaver, men vi må fortsatt løfte avdelingen videre. Nye systemer og større tempo gjør at det alltid er noe å ta tak i, sier hun.

- En dag i uken rir jeg sammen med dattera mi. Og så svømmer jeg to km hver uke, og går litt på ski sammen med ungene. Jeg synes det er viktig å ta vare på sin egen helse og nyte fritiden. Og få med at vi på avdelingen er veldig god på pausegym, ler hun. - Vi har i det hele tatt et fint miljø her og trives godt sammen.



KREDITOR

Utfordringer i 2004

- Forbedre rutinene for den nye innkreivingsløsningen - det vil øke effektiviteten og sikre kvaliteten
- Videreutvikling av applikasjonen One Box som vil forbedre saksbehandlingen over telefon
- Effektivisere håndteringen av returpost
- Stort fokus på opplæring og kompetanseheving innenfor områdene innkreivingsaksbehandling, innkreivingsjus og IT.

Kreditoravdelingen

Kreditoravdelingen er SIs første kontakt mot skyldnere og oppdragsgivere, og den skal ta hånd om innkreivingsentralens kreditoroppgaver i inn- og utland på en effektiv og kvalitativt god måte. Vi ønsker å arbeide for at kulturen skal være preget av imøtekommethet, service og fleksibilitet både internt og eksternt. Kreditoravdelingen skal bidra til at

SI når målet om å være en moderne og effektiv offentlig virksomhet. Dette skal vi blant annet gjøre med å yte god service til skyldnere, skadelidte og oppdragsgivere, slik at vi bidrar til et høyt frivillig oppgjør.

Kreditoravdelingen er organisert i tre enheter som ivaretar følgende oppgaver:

- Frivillig innkreivning i inn- og utland. Saksbehandlingen er basert på henvendelser etter utsendt krav og purringer. Avdelingen forestår all frivillig innkreivning, herunder behandling av søknader om avdrag eller utsettelse etter gitte kriterier. SIs interne innkreivingsinstruks angir rammene til saksbehandlerne for hvordan avtaler kan inngå-

Kreditoravdelingen 2003

Redusert behandlingstid, bedre rutiner og større helhetsforståelse.

Arbeidet med implementering av nytt saksbehandlersystem (SVI) har preget arbeidet i kreditoravdelingen i 2003. Det har vært benyttet mye ressurser til opplæring og til tilrettelegging av gode arbeidsrutiner i nytt saksbehandlersystem, slik at saksbehandlerne skal føle seg trygge på sitt viktigste arbeidsredskap. Implementeringen av nytt saksbehandlersystem har gått over all forventning, og det viser seg at SVI er et svært effektivt verktøy for saksbehandling. Nye gode rutiner har derfor effektivisert innkreivningen, lettet arbeidsdagen til saksbehandlerne og frigjort ressurser til andre arbeidsoppgaver. I forbindelse med implementering av nytt saksbehandlersystem ble det også innført "printshop", slik at saksbehandlerne kan sende brevene direkte til arkiv og print. Denne funksjonaliteten letter selvfølgelig saksbehandlingen. Vår behandlingstid på skriftlige henvendelser ble kraftig redusert siste halvår av 2003, og en av forklaringene til dette er vårt nye saksbehandlersystem.

Telefoni

Det har i løpet av 2003 vært gjort store endringer på organisering av telefonvaktordningen som har ført til at dette er blitt en effektiv og lystbetont arbeidsoppgave. Endring av arbeidsrutiner og vaktplaner for telefoni har gitt saksbehandlerne i kreditoravdelingen en bedre arbeidssituasjon.

Et teknisk tiltak er implementert. Det er en applikasjon som kalles One Box som er et verktøy som gir automatiske talemeldinger til



es. Henvendelser besvares både skriftlig og pr. telefon. I tillegg utføres forberedende innkreving/ saksbehandling for erstatninger til fordel for tredjepart.

Krav overfor skyldnere i Norden blir effektivt innkrevd ved hjelp av innkrevingsmyndighetene i det enkelte land. Innkreving utenfor

Norden blir utført i samarbeid med norske inkassobyrå.

- En egen gruppe behandler gjeldsordning, ettergivelse, konkurs, dødsbo og realisasjon av pant tatt i pengekrav, løvsøre og fast eiendom.

Kreditoravdelingen har fire fagkonsulenter

og deres arbeidsoppgaver er å utføre saksbehandlingsarbeid, utredningsarbeid, opplæring og dokumentasjon, samt være støtte og ekspertise for saksbehandlere og ledere i avdelingen.

Ansatte: Ca 70.

Avdelingsleder: Hilde Seterdal



gjengangerspørsmål fra våre skyldnere og oppdragsgivere. Hensikten med å implementere den nye applikasjonen er å avlaste manuelle ressurser.

Informasjonsflyt

Det er stor informasjonsflyt på SI og for å sikre at viktig informasjon blir oppfattet og tiltak iverksatt, har vi iverksatt en ny møtestruktur for gruppene i kreditoravdelingen. Det er innarbeidet en fast struktur for fagmøter og rapporteringsmøter. Dette har medført at saksbehandlerne har opparbeidet en større helhetsforståelse for arbeidet, større faglig trygghet og mestringsevne, samt økt motivasjon og engasjement.

Kreditoravdelingen poserer i glasshuset som forbinder de to fløyene på SI-bygget.

Bedre rutiner og kompetanseheving

I 2004 vil kreditoravdelingen arbeide for å forbedre rutiner ytterligere rundt den nye innkrevingsløsningen til SI, slik at innkrevingen blir mest mulig effektiv og kvalitetssikker. Andre viktige oppgaver for kreditoravdelingen i 2004 blir å se på hvilke muligheter som finnes for videreutvikling av den nye applikasjonen One Box, som kan forbedre saksbehandlingen over telefon ytterligere.

For å opprettholde og utvikle spesialkompetanse innenfor innkrevingsaksbehandling, innkrevingsjus og IT vil kreditoravdelingen ha stort fokus på opplæring og kompetanseheving av personalet innenfor disse områdene også i 2004.



Hilde Seterdal
Avdelingsleder



For Unni Vedal kommer rockefoten med Bjørn Varpn Band.

Unni Vedal

Fagkonsulent på straffesaker

- Jeg har vært her siden SI ble startet og husker godt da vi satt og ringte rundt til hver og en av dem som ikke hadde gjort opp for seg. Det var en nybrottsstid, og vi måtte prøve ut forskjellige måter å få inn pengene på.

- I dag er jeg fagkonsulent på straffesaker, med ansvar for fag- og systemopplæring. Jeg gleder meg hver dag til å komme på jobb. Det har vært spennende år, og jeg ser frem til at SI skal få nye utfordrende oppgaver, sier Vedal.

- På fritiden er jeg aktivt med i 4/4 takt og tone. Jeg har alltid vært glad i musikk og fått med meg det aller meste som har skjedd "live" på Mo og Hemnes de siste tre år. Som hemnesværing er jeg stolt over det de har fått til der, sier Unni.

- Og så driver jeg og pusser opp; liker å male og tapetsere. Vi er tre venninner som trør til når heimhusan trenger en ansiktsløfting.



NAMSMANN

Utfordringer i 2004

- Stabilisere produksjonen
- Effektivisere innkrevningen mot enkeltmannsforetak
- Registrering av krav til enkeltmannsforetak på fødselsnummer istedenfor organisasjonsnummer. Det gir flere treff ved vask mot formuesregistre
- Sørge for at enkeltindividets rettsikkerhet ivaretas
- Redusere sykefraværet vesentlig



Namsmannsavdelingen

Namsmannsavdelingen består av 6 grupper, herav en gruppe med spesielt ansvar for skyldnere med erstatnings- og/eller inndragningskrav. En håndfull saksbehandlere har spesiell kompetanse på tvangsinnkreving mot foretak. For øvrig har avdelingen et fagteam bestående av 4 fagkonsulenter.

Krav som ikke betales frivillig før forfall på siste varsel, blir automatisk overført til namsmannsavdelingen. Kravene kommer fra SIs kreditoravdeling eller direkte fra kunden.

Kravene tvangsinnkreves ved utlegg i lønn, trygd, tidsbestemte utbetalinger (Tono,

Gramo og produksjonstilskudd i landbruket) og formuesgoder (bankkonto, VPS, eiendom, borettslagsleiligheter med mer).

For å kartlegge mulige utleggsobjekt gjennomføres det automatiske og samtidige vasker mot en rekke dataregistre. I dette

Namsmannsavdelingen 2003

Produksjonsøkning, bedre IT-systemer og økning i kravmengden.

Produktiviteten på namsmannsavdelingen måles ved antall utlegg pr. årsverk. Resultatet for 2003 viser nesten en tredobling av antall utlegg i forhold til tidligere år. Det ble totalt avholdt 195.000 utlegg i 2003. Dette betyr 2.483 utlegg pr. årsverk.

Det er flere årsaker til denne produktivitetsøkningen. Før 1.1.2001 var det 2 avdelinger som hadde ansvaret for tvangsinnkreving. Den ene avdelingen hadde ansvaret for utlegg i løpende ytelser (lønn, trygd), mens den andre hadde ansvaret for utlegg i formuesgoder (eiendom, bankkonto m.m.). 1.1.2001 ble disse avdelingene slått sammen til nåværende namsmannsavdeling, hvor alle jobber med alle typer utlegg. Målet med omorganiseringen var å kunne hente ut en del synergieffekter og oppnå større fleksibilitet.

Vaskemaskinen Sivert

Etter omorganiseringen ble det også utviklet en "vaskemaskin" (Sivert) og etablert vask mot stort sett alle aktuelle eksterne dataregistre. I tillegg er innkrevningssystemene skiftet ut med nye og effektive systemer i løpet av de siste 2 år. IT-systemene er bedre enn de tidligere fordi de bygger på de erfaringer som er høstet gjennom mange års arbeid med tvangsinnkreving. Dessuten må det også nevnes at satsingen på opplæring og kompetanseheving i avdelingen har ført til at alle ansatte er blitt mye mer kvalifisert og målrettet m.h.t. riktig bruk av IT-systemene.



Namsmannsavdelingen avholdt 195.000 utlegg i 2003. Det tilsvarer 2483 utlegg pr. årsverk

Økning av kravmengden er også en av årsakene til produktivitetsøkningen, men denne utgjør for 2003 kun ca. 40.000 krav, som tilsvarer ca. 20.000 utlegg.

Trekk i lønn/trygd utgjør ca. 85% av de utlegg som er tatt. Til tross for at det er en maskinell rutine som håndterer disse utleggene, så

arbeidet benyttes en egenutviklet "vaskemaskin", kalt SIVERT.

Saksbehandlerne får presentert skyldnerens treff i de ulike dataregistre og kan avholde utlegg uten at det har medgått noe tid til å lete etter lønn/trygd og formue. Det må til-

føyes at det foretas en del manuelle undersøkelser og oppslag i registre på prioriterte krav (krav som er prioritert i lovverket og store krav).

Avdelingen har også ansvaret for å anmode politiet om soning av bøtekrav som ikke lar

seg tvangsinnkreve, og motregne i tilgodehavende skatt og moms for kravtyper der det er gitt hjemmel for dette.

Ansatte: 93

Avdelingsleder: Stig Solem



er det mye manuelt arbeid i forbindelse med en trekk sak og oppfølgingen av den. Det manuelle arbeidet består stort sett av muntlige og skriftlige henvendelser fra skyldner i forbindelse med fastsettelse og regulering av trekkbeløp, samt en rekke ulike aktiviteter knyttet til henvendelser fra arbeidsgivere og trygdekontor.

Tvangsinnkreving mot foretak

Tvangsinnkrevingen mot foretak er betydelig effektivisert i løpet av de 3 siste årene.

Tidligere var det en egen gruppe på ca 8 saksbehandlere som hadde ansvaret for foretak. Arbeidet med å påvise formuesgoder, som det kunne tas utlegg i, foregikk manuelt. Dette arbeidet besto i hovedsak av manuelle undersøkelser og oppslag i enkelte formuesregistre. Manuelle oppslag i registrene er et tidkrevende arbeid, og lite effektivt i og med at det er kun 5 – 10% treff.

1.1.2001 ble foretaksgruppa slått sammen med en persongruppe, og antall saksbehandlere med ansvar for foretak ble redusert til 5. Fra da av ble ressursene i større grad benyttet til å ta utlegg, istedenfor å lete etter aktuelle utleggsobjekt ved å slå opp manuelt i registrene.

Dette lot seg gjøre fordi vi fikk etablert linjekommunikasjon til flere dataregistre, og gjort avtale om vask.

Innkreving av krav mot foretak med solidaransvar er betydelig effektivisert i vårt nye innkrevingssystem, SIRI. Kravet blir først fakturert til foretaket. Hvis kravet ikke betales innen oppgitt betalingsfrist, vil solidar skyldnerne automatisk få tilsendt faktura for det beløp de er ansvarlige for. Innkrevingen vil videre foregå

parallelt og individuelt overfor alle som er ansvarlige. Det er parallellinnkrevingen mot foretaket og solidar skyldnerne som har effektivisert innkrevingen av solidar krav.

I fjor iverksatte vi systematisk oppringning av foretak med store krav. En telefonhenvendelse til fakturaansvarlige med trussel om tvangsinnkreving har gitt resultater.

Ansvarlige privatpersoner i selskapstypene ANS (ansvarlige selskap), DA (delt ansvar) og PRE (partsrederier) vil i år bli purret og fulgt opp manuelt, i tillegg til tvangsinnkreving mot selve selskapet.

En stor utfordring for foretaksinnkrevingen i 2004, er å effektivisere innkrevingen mot ENK (enkeltmannsforetak). Vask av organisasjonsnummer på ENK mot formuesregistre gir få treff. Imidlertid gir vask av fødselsnummeret på den ansvarlige langt flere treff. Vi ønsker derfor å få registrert slike krav på fødselsnummer, istedenfor organisasjonsnummer. Det pågår nå diverse avklaringer mht mulighetene for dette.



Stig Solem
Avdelingsleder



Grete Krüger smiler om kapp med Burek.

Grete Krüger Saksbehandler

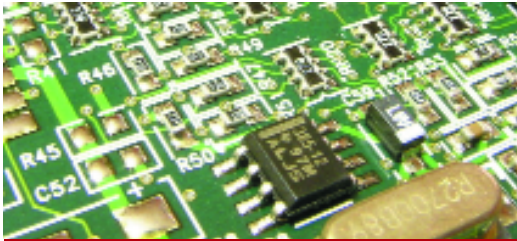
Hun har drevet tunnel og solgt verktøy, og kom til SI i 96.

–Jeg startet i sentralarkivet, kom over i namsmannsavdelingen i 2000, og jobbet med personinnkreving før jeg gikk over på foretaksinnkreving, forteller Grete.

–Vi er blitt veldig effektive. Nå ringer vi opp foretak med store krav, dvs over 75.000 kroner. Her om dagen innbrakte et par telefoner nesten 900.000. Jeg synes personlig det er enklere å forholde meg til firma enn privatpersoner. Personinnkreving involverer mange såre menneskeskjebner.

– Når noen spør meg om fritiden, svarer jeg: "Eg har hund": En flatcoated retriever som er ualmennlig aktiv, sier hun og demonstrerer en livlig skapning.

- Dressur og utstillinger krever sitt, og en flatcoat må i tillegg ha mye trim hver dag, så vi har en aktiv og artig fritid.



IT

Utfordringer i 2004

- Installere og driftssette de nye GS1280 serverne
- Installere og driftssette utvidet SAN disksystem
- Videreutvikle datavarehus
- Implementere STI prosjektet
- Analysere SIs datasikkerhet
- Konvertere de siste sSybase-basene til Oracle
- Heve kompetansen på utviklingsverktøyet WebForms og produktene WebMethods, PowerCentre og PowerAnalyzer



IT-avdelingen

IT-avdelingen har som sitt hovedansvar å yte teknisk og funksjonelle datatjenester for hele SIs organisasjon. I dette inngår driftsansvaret av teknisk og funksjonell plattform, det operative datasikkerhetsansvaret, samt innkjøp og kontroll av alt datateknisk utstyr inkludert nettverk, både LAN og WAN. Teknisk rådgiver har nettverkssikkerhet og

tekniske spesifikasjoner av servere, nett og nettkomponenter som sitt spesialområde. Sikkerhetsrådgiver har utredninger innenfor datasikkerhet som sitt spesialområde.

Seksjon drift/utvikling:

Teknisk understøtte alle SIs datasystemer. Seksjonen har ansvaret for å holde alle tekniske systemer operative i drift slik at de har

en tilgjengelighet og en oppetid som er i samsvar med mål satt i virksomhetsplanen. Seksjonen bidrar også med utvikling/videreutvikling av støtte- og produksjonssystemer. Beredskapsvaktordning er en av de døgntilgjengelige driftsoppgavene som påhviler seksjonen.

IT-avdelingen 2003

Bemanningsvekst, kompetanseheving og vellykket innføring av nye verktøy

SI drifter nå alle systemer knyttet til kjernevirksomheten i eget hus. I den forbindelse fikk avdelingen styrket bemanningen med 4 årsverk i 2003. Samtidig som avdelingen er styrket på driftssiden, gjør dette oss i stand til å delta mer aktivt i utviklingsprosjekter.

Produksjonskontroll

Kvalitetssikring av produksjonen i SIRI har vært et viktig område i 2003. Seksjon applikasjonsdrift har i løpet av året fått etablert gode rutiner for produksjonskontroll. Det er også opprettet en testlab for kontroll av feilrettinger og endringer i SIRI.

Vaktordning

I andre halvår ble nye vaktordninger innført i avdelingen for å sikre produksjonen i SIRI. Dette har ført til at vi nå praktisk talt ikke har feilkjøring eller forsinket åpningstid på IT-systemene. Slik har vaktordningen gjort driftsmønsteret rundt innkrevsreskontroen mer stabilt og dermed mer operativt for brukerne.

Brukerstøtte

Kontaktsenteret har håndtert brukerstøtten både internt og eksternt på en profesjonell og effektiv måte. Seksjonen har på kort tid etablert seg som det naturlige kontaktpunktet når det gjelder feilmeldinger, opplysninger og bestillinger. Driften av økonomisystemet for politiet har vært gjennomført meget godt, og det er foretatt oppgraderinger med tilhørende testinger underveis, samt en del systemtilpasninger, bl a for håndtering av moms i systemet.

Overvåkingsverktøy

HP OpenView er et overvåkingsverktøy for å overvåke nettverk,



Bemanningen på IT-avdelingen er stabil, og det rekrutteres høyt utdannet personell.

servere, programmer, databaser og alle komponenter i et komplisert nettverk både internt og eksternt. Den implementeringen som er gjennomført i 2003 har vært vellykket. Nettverket er nå under endring som følge av kapasitetsovervåking. Systemet avslører også flaskehals på servere og viktige nettkomponenter, og varsler ved feil og avslører potensielle feilkilder.

Seksjon applikasjonsdrift:

Funksjonell drift av applikasjonene SIRI, SVI og BISI. Seksjonen har også en viktig funksjon som det koordinerende ledd mellom alle SI's avdelinger når det gjelder produksjonsstyring, kontroll, kvalitetssikring og som brobygger mellom brukere og datasystemer. Seksjonen har også ansvaret for all print av

brev og fakturaer som SI sender til klienter, arbeidsgivere, trykdekontor etc.

Seksjon kontaktsenter:

Oppsett, funksjonell drift og brukerstøtte av Oracle applications for politietaten og SI. Seksjonen yter førstelinje brukerstøtte både for interne og eksterne brukere, herunder brukeradministrasjon og passordkontroll,

backup, overvåking og daglig kontroll av en rekke av avdelingens funksjonelle overvåkingsoppgaver. Dokumentasjon, overvåking og kvalitetssikring er viktige områder for kontaktsenteret.

Ansatte: 38

Avdelingsleder: Rune Vatne



Replikeringsverktøy

Shareplex replikeringsverktøy for distribusjon av online backup, grunnlagsbaser for datavarehuset, oppgraderingsbaser og kontrollbaser er implementert og satt i drift i 2003. Det samme verktøyet benyttes i forbindelse med datavarehuset. Verktøyet fungerer meget godt og bidrar til å redusere belastningen på servere, tar kontinuerlig online backup og benyttes som utgangspunkt for oppgraderinger av ulike Oracle databaser.

Nytt saksbehandlersystem

Det nye saksbehandlersystemet SVI ble implementert og satt i drift uten problemer av noen art. Bygget på samme lest som SIRI har SVI vært det mest vellykkede prosjektet i SIs historie så langt. Et vellykket prosjekt kjenetegnes ikke bare ved at selve prosjektgjennomføringen går etter planer og budsjetter, men også av at implementeringen og driften i etterkant fungerer godt. Implementeringen og driftssettingen av SVI er blitt meget godt gjennomført.

Prøvedrift for namsmannsapparatet

Ved å gjøre tilpasninger i SIs vaskemaskin SIVERT og utvikling av en WEB-applikasjon for lensmennene, kunne SI i 2003 gjennomføre prøvedrift av automatisk vask i en rekke registre for noen lensmannskontors namsmannssaker. Prøvedriften var meget vellykket og viste at løsningen representerer et stort effektiviseringspotensiale for det ordinære namsmannsapparatet i Norge. Prøvedriften ble avsluttet i september 2003. Dette prøveprosjektet er en viktig basis for SI-ON, som tar sikte på et nærmere samarbeid mellom den ordinære namsmann og SI og er et opplegg med et betydelig samfunnsmessig potensiale (se egen omtale s. 26).

Det har i 2003 skjedd en betydelig kompetanseheving på de mange produktene fra Oracle som spiller en sentral rolle på SI. Likeledes er nøkkelpersonell blitt oppgradert på produktene Business Objects, Powercenter og Poweranalyser fra Informatica, viktige produkter fra Quest Software (shareplex og space manager) samt WebMethods. Dette har ført til en vesentlig større kompetanse på IT-avdelingen i forhold til produkter som vil være sentrale i SIs drift og videre utvikling i tiden framover.

Kompetanseheving

Det har i 2003 skjedd en betydelig kompetanseheving på de mange produktene fra Oracle som spiller en sentral rolle på SI. Likeledes er nøkkelpersonell blitt oppgradert på produktene Business Objects, Powercenter og Poweranalyser fra Informatica, viktige produkter fra Quest Software (shareplex og space manager) samt WebMethods. Dette har ført til en vesentlig større kompetanse på IT-avdelingen i forhold til produkter som vil være sentrale i SIs drift og videre utvikling i tiden framover.



Rune Vatne
Avdelingsleder



–Jeg er nøye med å få trent og holdt meg i aktivitet på fritiden.

Kristel Halsen

Førstekonsulent IT

Kristel jobbet seks år ved Statoil som it-konsulent før hun kom til SI. – Det var litt av en overgang å gå fra en bedrift med 18.000 ansatte til SI med 300. Miljøet er godt her, og du får selvfølgelig bedre kontakt med kollegene enn i Statoil.

- Jeg har jobbet mye med HP OpenView etter at jeg kom, et overvåkingssystem for nettverksutstyr, som gjør at vi kan oppdage symptomer tidligere hvis noe er galt, og dermed avverge at systemene går ned.

- På fritiden spiller jeg litt golf. Det er jo mindre tilbud her på Mo enn i Stavanger, men jeg synes de har fått til en flott bane på Alteren. Når det ikke er sesong for golf, benytter jeg meg av det fine turterrenget som er i Rana. Vi har anskaffet oss hund, og det er jo et fint påskudd for å komme seg ut og trimme, avslutter Kristel.



Juridisk avdeling

Juridisk avdeling har ansvar for å dekke SI sitt behov for generell rådgivning og juridisk utredningsarbeid, herunder kontraktsrett, rettslig forfølgning, besvarelse av høringer og andre uttalelser av juridisk art. Avdelingen har fra og med 2003 også fått ansvaret for å behandle alle tvungne gjeldsordningsforslag og kjennelser som kommer i gjeldsordnings-

sakene. I tillegg behandler juristene alle de rettslige klagesakene. Juristene sørger ellers for opplæring og veiledning til saksbehandlere innenfor juridiske felt. Avdelingen utfører også kvalitetssikring og etablering av rutiner.

Avdelingen involveres i de fleste prosesser og skal dekke et bredt saksfelt med hoved-

vekt på innfordringsjus. Henvendelser fra saksbehandlere og generell rådgivning dominerer hverdagen. Etter som SI har vokst, har også saksmengden økt ved avdelingen. Det er derfor stor fokus på å få kunnskapen ut til saksbehandlerne. Avdelingen har derfor vektlagt å holde mange interne kurs på SI sine kjerneområder. I tillegg legges det opp

Utfordringer i 2004

- Starte arbeidet ned å fremme generalhjemmel for SI, som erstatning for alle særhjemlene
- Vurdere om SI trenger egne hjemler på andre områder
- Forbedre den interne saksbehandlingsmanualen SISMA
- Forbedre samarbeidet med andre særnamsmenn om livsoppholds-satsene som legges til grunn for beregning av utleggstrekk

Juridisk avdeling 2003

Nye oppgaver, nye avtaler med oppdragsgivere på plass, og intern opplæring i organisasjonen

Nytt for 2003 var oppgaven med å behandle alle forslag til tvungne gjeldsordninger. Dette medførte tidvis stor saksmengde på avdelingen. Det har imidlertid vært positivt at avdelingen er blitt involvert mer aktivt i denne typer saker tidlig i prosessen. I tillegg har arbeidet medført økte kunnskaper innen dette feltet.

Av våre 8 jurister, har 1 jurist arbeidet stort sett på heltid i et prosjekt angående innkreving av krav i utlandet. Når skyldner flytter ut av Norge, er det ikke lengre mulig å benytte tvangsloven. Prosjektet har her sett på hvordan SI likevel kan løse innkrevingen best mulig. Prosjektet har tatt for seg innkreving utenfor Norden. Rapporten fra prosjektet vil danne beslutningsgrunnlag for hvordan SI skal løse denne oppgaven best mulig i fremtiden.

Intern kursing

Avdelingen har i 2003 holdt en rekke interne kurs på SI. Det er ett av våre hovedmål å få nødvendig juridisk kunnskap ut i organisasjonen. Det har vært veldig god respons på disse interne kursene. Selv om avdelingen nok har fått en del flere henvendelser etter at kursene har vært avholdt, så har saksbehandlerne blitt flinkere til å finne problemstillingene. Det er mye "upløyd mark" når det gjelder jus og det å fungere som særnamsmann slik SI gjør. Tvangsfullbyrdsloven er ikke laget for bruk av avanserte tekniske systemer som SI har.

Gjeldsordning og klager

SI har i 2003 kommet med bemerkninger til i alt 32 forslag til



Alle avdelingene har vært aktivt involvert i Adizes-prosessen ved SI. Her er juridisk avdeling med Stig Frammarsvik i Adizes Skandinavia.

tvungne gjeldsordninger. I tillegg har avdelingen hatt 8 klagesaker for namsmyndighetene i Norden. Avdelingen har hatt 46 klagesaker for tingretten. Dette er en økning som kan skyldes både økt aktivitet hos namsmannsavdelingen og at SI har flere krav til innkreving enn tidligere. Det er likevel positivt at SI med et par unntak har vunnet sakene som er avgjort av tingretten.

til at juristene jevnlige skal oppdatere seg innen aktuelle fagfelt.

Juridisk avdeling arbeider mye sammen med de andre avdelingene. Det har vært nødvendig å dele ansvaret for de forskjellige avdelingene mellom juristene pga at det er så ulike problemstillinger som skal løses.

Den generelle kunnskapen om innkrevingsjus må likevel alle inneha, i og med at hver av juristene har jourvakter.

Avdelingen har som mål å bli best på innkrevingsjus i Norge – så her er alle innstilt på å dele på kunnskapene sine og gjøre hverandre bedre.

Ansatte: 8 jurister.

Avdelingsleder: Sølvi Elvedahl



Viktige oppgaver framover

En av de største utfordringene avdelingen står overfor i 2004, er å få startet arbeidet med å fremme en generalhjemmel for SI. Denne skal erstatte alle særhjemlene som SI har. I tillegg skal det ses på om SI trenger å få egne hjemler på andre områder.

Avdelingen skal også ta for seg den interne saksbehandlermanualen, SISMA. For øvrig vil avdelingen satse på å få andre særnamsmenn med i et samarbeid om å enes om livsoppholds-satsene som legges til grunn for beregningen av utleggstrekk. Avdelingens primære oppgaver er å sørge for at innkrevingen skjer i henhold til lovverket og gi nødvendig bistand til de andre avdelingene. Det vil også bli arbeidet for å få på plass de siste avtalene med samarbeidspartnere som SI har innkreving for.

Revisjon av dokumentasjonsstandard

Dokumentasjonsstandarden for utenrettslig arbeid med økonomiske saker for privatpersoner ble i sin tid utarbeidet av fire banker og seks kommuner rundt Oslo, og tatt i bruk i november 1999. Man ønsket å samordne kommunenes økonomiske rådgivningsarbeid overfor privatpersoner med økonomiske problemer.

Det kommunale arbeidet med slike saker må naturlig nok være basert på et nært og godt samarbeid med kreditorsiden. Målet var

å utvikle et felles verktøy for å løse flest mulig økonomiske saker mellom privatpersoner og deres kreditorer utenom rettsapparatet og etter like kjørerregler, i stedet for å bruke namsmannsapparatet for å søke gjeldsordning etter gjeldsordningsloven.

I 2003 tok Fylkesmannen i Oslo og Akershus initiativ til å revidere dokumentasjonsstandarden. Statens innkrevingsentral ble invitert til å delta sammen med to store banker, Norske Inkassobyråers Forening, Lindorff A/S, Statens lånekasse for utdanning, Skattedirektoratet og fire kommuner. Den største forskjellen fra standarden fra 1999 er at fremgangsmåten fra A til Å i denne typen saker er bedre beskrevet, og at kreditorene får dekket sitt behov for dokumentasjon av skyldnerens inntekter og utgifter på en bedre måte.

Ny revidert dokumentasjonsstandard skal være ferdig i februar/mars 2004. Den vil bli lagt ut på nettsidene til Fylkesmannen i Akershus. Målet er at alle landets kommuner og deres økonomiske rådgivere skal benytte seg av den for å hjelpe privatpersoner når de skal henvende seg til statlige og private kreditorer.



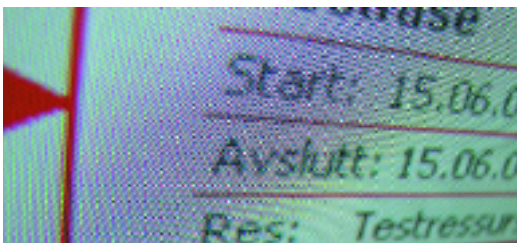
Sølvi Elvedahl
Avdelingsleder



Hege Voldsund knaller gjerne til på squashbanen.

Hege Voldsund Juridisk rådgiver

–Jeg jobbet i tre år ved Trygdeetatens Innkrevingsentral i Kirkenes før jeg kom hit, så innkreving var ikke nytt for meg. Jeg har ikke angret på at jeg flyttet. Det er en kjempefin arbeidsplass med interessante og varierte oppgaver. I tillegg har jeg familien her, sier hun.
- SI får stadig nye arbeidsoppgaver, og da må lovhjemlene utredes før vi kan gå i gang. I tillegg lager vi avtaleutkast til våre samarbeidspartnere, og driver opplæring og rådgivning i forhold til ansatte. Utfordringen er all oppdateringen som trengs. Det er godt at vi er flere, slik at vi kan rådføre oss med hverandre.
- Med en hektisk arbeidsdag er det viktig å holde seg i form. Jeg trener 3-4 ganger i uka; spinning, squash, step og litt jogging. Tre tantebarn krever også sitt, sier hun med et smil.



UTVIKLING

Utfordringer i 2004

- Gjøre ferdig en integrasjons-løsning som skal føre til mer online og mindre batch
- Utvikle en egen applikasjon hvor eksterne etater kan registrere sine krav og sende elektronisk til SI som innfordrer kravene
- Videreutvikle samarbeidet med Skattedirektoratet
- Kartlegge funksjoner som skal overføres fra Statens lånekasse for utdanning når SI overtar all innkreving for lånekassen i 2005



Utviklingsavdelingen

Avdelingen ble etablert i slutten av april 2003. Avdelingen arbeider med forretningsutvikling og nye oppgaver til SI, samt større utviklingsprosjekter.

Når nye oppgaver vurderes, blir det utarbeidet løsningsforslag hvor både tekniske, funksjonelle, juridiske og økonomiske for-

hold avklares. Dersom oppgaven blir lagt til SI, vil avdelingen arbeide videre med detaljene og sørge for en god innføring i hele organisasjonen.

Utviklingsprosjektene er ofte organisert slik at noen oppgaver er lagt til andre avdelinger, mens noen oppgaver er lagt til utviklingsavdelingen.

Prosjekter i 2003:

SVI-prosjektet - utvikling av nytt saksbehandlersystem for innkrevingen ved SI. Det nye systemet gikk i produksjon i mai 2003. Prosjektet var på alle måter meget vellykket. Tidsplanen ble overholdt, man holdt seg innenfor budsjettet og brukerne var fornøyd.

Utviklingsavdelingen 2003

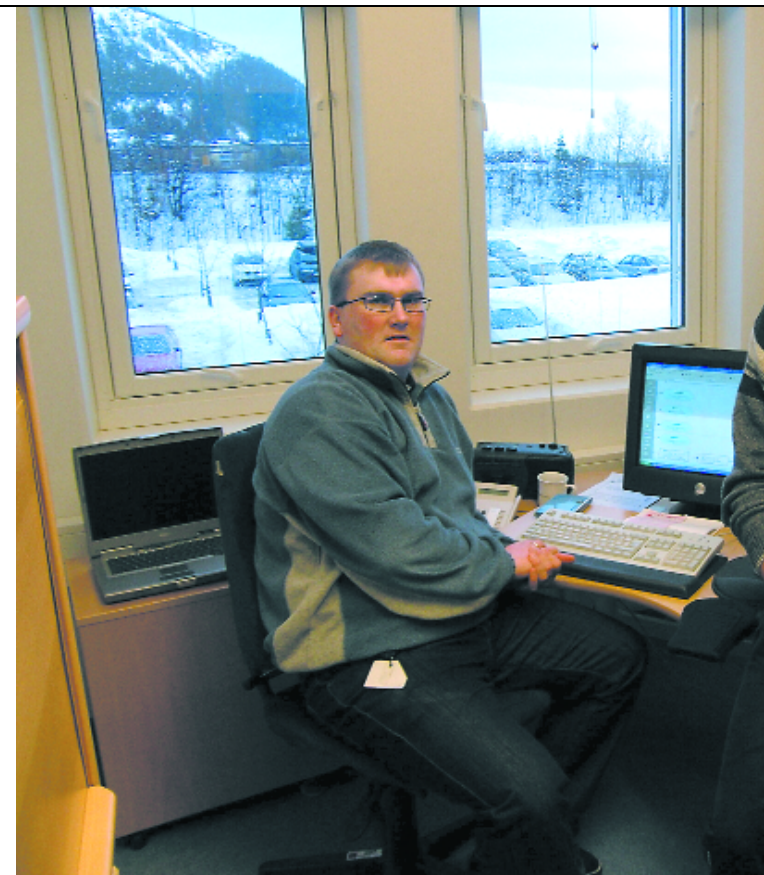
Avdelingen ble etablert i slutten av april 2003 som et ledd i strukturgjennomgangen våren 2003. Avdelingen arbeider med forretningsutvikling og utviklingsprosjekter.

Vi har vært i kontakt med flere offentlige etater som ønsker at SI skal kreve inn deres krav. De fleste er etater med en kravmengde som er forholdsvis lav. Tidligere har SI overtatt innkrevingen av krav fra andre etater hvor kravmengden har vært forholdsvis stor. Vi har ikke hatt noen optimal løsning for de med en begrenset kravmengde. I den forbindelse blir det utviklet en egen applikasjon hvor den eksterne etaten kan registrere sine krav og sende dem over til SI elektronisk. Applikasjonen vil være ferdig i løpet av første kvartal 2004. Vi vil da kunne motta krav fra andre på en hensiktsmessig og billig måte også når kravmengden er lav. Samarbeidet med Skattedirektoratet er utviklet videre og omfatter både juridiske emner, strategisk/funksjonelle spørsmål og teknisk samarbeid.

Nye muligheter

I forbindelse med moderniseringen av Statens lånekasse for utdanning (SLK) ble SI kontaktet av Undervisning og forskningsdepartementet (UFD) våren 2003 for å vurdere økt samarbeid mellom SI og SLK. I stortingsmelding 12 2003-2004 foreslås det at en del oppgaver i SLK skal overføres til SI. UFD har i januar 2004 satt ned en arbeidsgruppe hvor det nye grensesnittet mellom SLK og SI behandles.

Vinteren 2003 ble SI kontaktet av Norsk Eiendomsinformasjon AS i



Til daglig er det Magne Hanssen og Jørn Are Langvann som holder fortet, men utviklingsavdelingen knytter til seg medarbeidere etter behov.

forbindelse med opprettelse av sentralt tinglysningsregister knyttet til Statens kartverk. I forbindelse med utvikling av nytt system ble SI forespurt om vi kunne kreve inn tinglysningsgebyr og dokumentavgift. SI har sagt seg villig til å påta seg en slik oppgave.

STI-prosjektet - overgang fra batch- til sanntidsintegrasjon. Prosjektet vil omarbeide integrasjoner mellom systemer slik at data som skal flyttes fra et system til et annet blir gjort i sanntid og ikke som tidligere i en nattjobb. Prosjektet ble startet høsten 2003 og videreføres i 2004. Da innkre-

vingssystemene er tett integrerte må alle systemer saneres samtidig.

Saneringsprosjektet startet høsten 2003 og vil være ferdig til sommeren 2004.

Ansatte: 2 fast ansatte. Øvrig bemanning avhenger av de enkelte prosjekter. I 2003 varierte bemanningen fra 2 til 10.

Avdelingsleder: Magne Hanssen



Imidlertid er endelig beslutning ikke tatt, og det er derfor usikkert om innkreving av disse kravene vil bli lagt til SI. I dag tinglyses eiendommer ved tingretten. Denne oppgaven skal overføres puljevis til Statens kartverk fra 2004 til 2007. En eventuell overføring av innkrevingen til SI vil følge samme innføringstakt. Innsatsen innenfor forretningsutvikling skal styrkes for å øke samhandlingen mot eksisterende kunder og potensielt nye. Viktige forhold er systemintegrasjoner og elektronisk informasjonsutveksling.

SVI

I mai 2003 gikk SVI (StøtteVerktøy Innkreving) i produksjon, og prosjektet ble terminert 1. juli 2003. SVI erstatter det gamle saksbehandlingssystemet TORKIL. Med SVI i produksjon har saksbehandlere fått systemer som arbeider tett sammen. Skjermbildene i SVI henter ikke bare opplysninger fra egen database, men også regnskapsopplysninger i SIRI, formuesopplysninger i SIVERT og doku-

menter i Doculive. Prosjektet er vellykket på alle måter. Man har holdt seg innenfor vedtatt budsjett og tidsramme og brukerne er meget fornøyde.

STI-prosjektet

STI-prosjektet (SannTidsIntegrasjon) startet høsten 2003 med overordnet design og teknisk arkitektur. Prosjektet er delt i tre faser hvor første fase er å endre alle interne integrasjoner fra batch til sanntid. Det vil si at overføring av data fra ett system til et annet skal skje der og da i stedet for på natten som tidligere. SI benytter fire av sine IT-konsulenter til utviklingsoppgaven. Fase 1 er planlagt ferdig i tredje kvartal 2004. Fase 2 vil være å trekke prosesser ut av databaser/systemer og over til integrasjonsverktøy der hvor det vil bety økt produktivitet, mens fase 3 vil være integrasjon med eksterne systemer.

Saneringsprosjektet

November 2003 startet vi med design av saneringsrutiner for SIs innkrevingssystemer. Da SIs innkrevingssystemer er tett integrert må man sanere systemene samtidig. Utvikling av saneringsrutiner skal programmeres og testet. Etter planen vil første sanering i produksjon bli gjennomført i andre kvartal 2004.



Magne Hanssen
Avdelingsleder



Conni kompensere for stillesittende arbeid med trening.

Conni Larsen

Saksbehandler – gjeldsordning

- Jeg fikk tilbud om å gå over fra Maritimt register i 1989, og jeg var aldri i tvil. Det har vært kjempeartig, og ikke minst har det vært en utrolig utvikling her, både når det gjelder data, arbeidsoppgaver og nye folk. Siden starten har jeg jobbet litt over alt, og synes det er bra å kunne se helheten i saksbehandlingen. I 2002 kom jeg inn i SVI-prosjektet. Vi ble nødt til å tenke nytt og konstruktivt, og jeg ser på dette prosjektet som noe av det morsomste jeg har gjort her. Vi avsluttet prosjektet 30. juni i fjor etter en veldig hektisk og spennende periode, sier Conni.

- Fritiden bruker jeg sammen med kjæresten min på hytta på Tonnes, verdens fineste plass. Jeg er glad i fjellet, fiske på sjøen eller en skitur, og på grunn av jobben er jeg nøye med å trene og holde meg i aktivitet.



HMS

Utfordringer i 2004

Hovedutfordringen for SI i 2004 er å redusere sykefraværet vesentlig. I dette arbeidet vil vi:

- Stille nye krav til medarbeiderne
- Ha fokus på lederrollen og dens betydning for kultur og holdninger i organisasjonen
- Innføre egenvurdering for alt fravær
- Gjennomføre obligatorisk pause-gymnastikk
- Gjennomføre konkrete tiltak for å øke mestringsevnen



Sykefravær

Sykefraværet ved SI var på 9,4 % i 2003. Dette er en økning fra 2002 på 17,5 % (fraværet var på 8,0 % i 2002). Det er meldt 18 tilfeller av arbeidsrelatert fravær i 2003 mot 12 tilfeller i 2002.

Korttidsfraværet (fravær innenfor arbeidsgiverperioden) utgjør 30 % av totalt fravær.

60% av det totale fraværet er fravær med varighet over 8 uker. Sykefravær i forbindelse med svangerskap utgjør 5 % av det totale fraværet.

Dette viser at det er langtidssykemeldinger som er det store problemet ved SI. Det er

mange årsaker til slike sykemeldinger, og vi vet at noe skyldes belastningslidelser, men vi har også en rekke tilfeller der fraværet skyldes helseproblemer som ikke har noen sammenheng med det arbeidet som utføres på SI.

HMS

Helse miljø og sikkerhet

SI er ikke fornøyd med at vi har hatt en økning i sykefraværet. I løpet av sommeren og høsten 2003 har en samlet ledelse på alle nivå arbeidet i nær kontakt med Arbeidslivstjenesten for å analysere denne utviklingen og vurdere hvilke tiltak som må settes i verk for å snu den negative utviklingen.

Det er i løpet av 2003 innført en tettere og mer systematisk oppfølging av sykemeldte. Lederne har en nær dialog med den enkelte og gjennomfører funksjonskartlegging på et tidlig tidspunkt når det er hensiktsmessig i forhold til årsaken til sykemelding. Bedriftshelsetjenesten brukes som rådgiver i dette arbeidet.

Tiltak for reduksjon av fravær

Tilrettelegging har skjedd i stort omfang, og SI har fått tilskudd fra trygdekontoret for å dekke kostnader i forbindelse med denne tilretteleggingen. I noen tilfeller har slik tilrettelegging gitt godt resultat, mens det i mange tilfeller ikke har gitt ønsket virkning. Dette har medført at vi nå reviderer alle rutiner for oppfølging av fravær. Det vil bl.a. bety at det samtidig med tilrettelegging skal utarbeides en handlingsplan for hvordan medarbeideren skal mestre de oppgaver som ligger i arbeidskontrakten og stillingsbeskrivelsen, og resultatet av tilretteleggingen skal evalueres innen avtalt frist. Videre vil vi kreve egenvurdering for alt fravær, uavhengig av om det er egenmeldt eller legemeldt fravær. Det betyr at alle skal funksjonsvurdere seg selv ved sykdom. Det er denne vurderingen som utløser sykepenger.

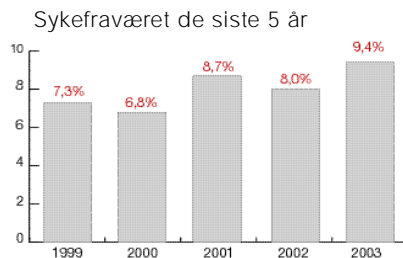
Vi har skaffet oss god oversikt over fraværet i organisasjonen. I alle tilfeller der det er registrert et høyt fravær, eller fravær etter et



Yoga er en eldgammel treningsform som virker godt mot moderne "sitteskader".

uvanlig mønster, blir det nå gjennomført samtaler med den enkelte for om mulig å finne og eliminere årsaken. Alle med langtidsfravær (og som fortsatt er sykemeldt) blir innkalt til samtale for å få en avklaring på situasjonen. I dette arbeidet får vi hjelp fra Arbeidslivssenteret som vi nå opplever har meget kvalifisert personell på plass.

Kvinnelige ansatte har et fravær på 9,5 % mens mannlige ansatte har et fravær på 9,1 %. Det er altså ikke stor forskjell på menn og kvinner når det gjelder sykefravær på SI.



I tillegg til at vi nå vil stille klarere krav til medarbeiderne, har vi i 2003, og vil fortsatt ha i 2004, fokus på lederrollen og dens betydning for kultur og holdninger i organisasjonen. Vi har innført daglig, obligatorisk pausegymnastikk i hele organisasjonen. Lederne er ansvarlig for at dette gjennomføres og rapporterer jevnlig til ASU om praksisen.

I 2004 har vi også planlagt konkrete tiltak for å øke mestringsevnen i de organisatoriske enhetene der vi ser at dette kan være et problem og en mulig årsak til sykefravær. Videre vil vi se på om vi

kan gi medarbeidere større grad av ansvar og innflytelse på egen arbeidsdag innenfor de rammer og begrensninger vi opererer innenfor.

IA-avtalen

SI inngikk 19. august 2002 avtale om inkluderende arbeidsliv. Avtalen gir oss tilgang på ressurser både i form av kompetanse fra Arbeidslivstjenesten og konkrete midler fra Rikstrykdeverket i form av tilretteleggingstilskudd, fritak fra arbeidsgiverperioden og konsulenthjelp fra bedriftshelsetjenesten. Vi gjennomførte i 2003 1 temadag i hver av de to største avdelingene ved SI (ca. 160 medarbeidere), samt kursing for alle ledere i 2 dager. Utover dette har Arbeidslivstjenesten bidratt med generell rådgiving.

Avtalen har ikke i seg selv bidratt til reduksjon i fraværet. Likevel gir den tilgang på ressurser, og vi har en forventning om at de erfaringer vi gjør, og den evaluering vi foretar rundt sykefraværsoppfølging, vil hjelpe oss til å redusere fraværet.

Internkontroll

Internkontrollsystemet på SI er revidert i 2003. Det førte til noen oppdateringer og mindre endringer i prosedyrer.

I 2003 som i 2001 og 2002 foretok vi en klimaundersøkelse som hadde som mål å kartlegge arbeidsmiljøet, se endringer fra årene før, samt kartlegge potensialet i personalressursene.

Resultatet av undersøkelsen viser at den negative utviklingen vi hadde fra 2001 til 2002, er snudd. Alle de områdene som er berørt i undersøkelsen, vil være i fokus i medarbeidersamtaler våren 2004.



Hytte og friluftsliv er viktig for hovedverneombudet

Knut Nilsen

Hovedvernombud

Knut har vært med fra starten i Blåbærveien, og flyttet over til Strandgata 90/91.

– Det har vært spennende år med en rivende utvikling. Som hovedverneombud har jeg mer enn én gang stilt meg spørsmålet om det ikke har gått litt for fort. Men i dag er det veldig bra, og jeg er selvfølgelig glad for alle oppgavene vi har fått til Mo. Vi har bra vernetjeneste og god dialog med ledelsen. Yoga, soneterapeut, trimrom og obligatorisk småtrim er noe av det vi har fått til her på huset, sier Knut.

– Fritiden min betyr ofte hytta på Rauvatnet. Ingenting er bedre enn å komme dit, fyre i peisen og sette seg med et glass rødvin. Det blir noen skiturer, om ikke så mange som før. Kona og jeg er interessert i sport, og jeg må vel innrømme at vi bruker en del tid foran hytteTven.



KOMPETANSE

Lederutvikling i 2003

SI har gjennomført to ledelsesutviklingsprogram i 2003.

På toppnivå har det vært kjørt to moduler, mens førstelinjelederne har gjennomgått fire moduler.

I tillegg er det holdt en rekke møter med alle SIs ledere tilstede for å arbeide mot en enhetlig ledelse ved SI.

Ledelsesutviklingsprogrammene videreføres i 2004 ved at toppledergruppa skal gjennomføre tre moduler, mens leder-teamene i hver avdeling skal ha to til tre samlinger hver. Programmet skal avsluttes med en fellesmodul for alle lederne ved SI.

Ut over dette har direktør startet på lederutviklingsprogram for toppledere i staten i regi av AAD/Statskonsult.

SI har i tillegg arrangert en lederkonferanse i samarbeid med Rana Utviklingsselskap, Helgelandssykehuset, Ergo og Aetat servicesentral.



Adizes-prosessen i 2003

Etter å ha gjennomført en større omorganisering i 2000/2001, besluttet SI at det skal drives kontinuerlig forbedrings-, utviklings- og endringsarbeid i organisasjonen for på den måten å unngå situasjoner der det blir nødvendig med store omorganiserings- eller omstillingsprosesser.

Derfor ble Adizes-modellen innført ved SI i 2001. Systematisk utviklings- og forbedringsarbeid med bred deltakelse fra hele organisasjonen er kjernen i denne modellen.

I 2003 er dette arbeidet videreført i alle avdelingene med full tyngde. Mange større

og mindre problemer og flaskehalser er fjernet i denne prosessen. Større utviklingsprosjekter er initiert, og organisasjonen er justert etter hvert som behovet for endring er avdekket.

Kompetansestatus

"Vi vil beholde, utvikle og tiltrekke oss høy spesialkompetanse innenfor innkrevingsaksbehandling, informasjonsteknologi og innkrevingsjus."

(Fra Vår Mission)

SI har nå meget høy kompetanse i IT-avdelingen. Bemanningen er stabil og vi har kunnet rekruttere høyt utdannet personell. Det drives kontinuerlig utvikling av kompetansen i forhold til de verktøy og systemer SI bruker. Alle SIs systemer driftes nå av eget personell. I tillegg gjøres mye systemvedlikehold og en del systemutvikling ved hjelp av eget personell. Stabil drift og god styring og kvalitets-sikring i produksjonen er et sentralt suksesskriterium for SI. Brukerkompetanse er også viktig i en arbeidshverdag som blir mer og mer kompleks både når det gjelder system og kravtyper.

Det andre sentrale suksesskriteriet for SI er høy kvalitet i saksbehandlingen. Innkrevingsjus er derfor et prioritert område for kompetansebygging. SI har 8 jurister som har høy kompetanse på området, og kontinuerlig utvikler sin kompetanse. Juristene driver aktiv kompetansebygging i saksbehandleravdelingene, i tillegg til rådgiving og rutineutvikling. SI har også i 2003 startet et studium i pengeinnkreving i samarbeid med Høyskolen i Agder. Studiet er direkte rettet mot SIs juridiske kjerneområde og gir 15 studiepoeng. Når kullet som startet høsten 2003 tar eksamen våren 2004, vil om lag 150 ansatte ved SI ha tatt eksamen i dette studiet.

I tillegg til de to sentrale områdene er det viktig for SI å ha høy kompetanse hos ledere og i alle administrative funksjoner. Ikke minst gjelder dette regnskap og økonomistyring. Derfor drives det også her aktiv kompetansebygging både i enhetene som direkte har ansvaret for disse områdene, og ved at det drives aktivt med kursing i hele organisasjonen.



Kursrommet er i flittig bruk. Det legges stor vekt på å vedlikeholde og viderebygge kompetansen på SI.

Helhetstenking er SIs viktigste verdibegrep. Helhetstenking betinger først og fremst kunnskap utover den enheten den enkelte arbeider i. Derfor er det et satsingsområde for SI å gi alle medarbeidere generell kunnskap om alle prosesser i organisasjonen, men også de prosesser utenfor SI som har betydning for virksomheten.

I tillegg til de kompetanseutviklingstiltak som SI initierer, er det viktig at SIs medarbeidere på eget initiativ utvikler sin kompetanse. SI har derfor en stipendordning for medarbeidere som ønsker å ta deltidsstudier ved siden av arbeidet.

SI mener vi i dette arbeidet har oppnådd:

- Mer effektivt forbedringsarbeid
- Klarere fokus både på utvikling og daglig drift
- Bedre rolleforståelse i hele organisasjonen

- Bredt engasjement for forbedringsarbeidet
- Tydeligere beslutningsprosesser
- Bedre samarbeid med tillitsvalgte og verneombud
- Bedre beslutninger og kortere implementeringstid

- Felles ledelsesspråk – effektiv kommunikasjon

- "Jeg opplever det som svært positivt at de som vet hvor skoen trykker, får være med å løse problemet" (Saksbehandler, SI)



En organisasjons livssyklus



En viktig del av Adizes-modellen er livssyklusen. Et hvert punkt på livssykluskurven har sine karakteristika og med det sine utfordringer og problemer. Dette gir nyttig kunnskap om hva organisasjonen trenger å fokusere på for å bevege seg i sunn retning.

SI har plassert seg selv på venstresiden av kurven, nærmere bestemt i nærheten av "Ungdom". Målet er å bevege seg mot "Voksen". Dette har vært utgangspunktet både ved strukturjennomgang, utforming av Vår Mission og verdigrunnlag.



Mona har utdannet seg til jurist mens hun jobbet på SI

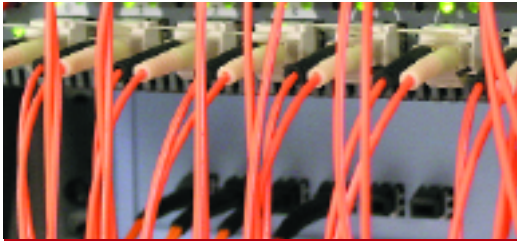
Mona Restad
Juridisk konsulent

Mona kom fra Maritimt register.

– SI er en god arbeidsplass. Til tider har det vært strevsomt med nye systemer og mye nytt på datasiden, men det har vært lærerike år, sier Mona.

- For ti år siden fikk jeg muligheten til å begynne på jusstudier. Førsteavdeling tok jeg her på Mo, og senere har jeg hatt delvis permisjon fra jobben for å studere. Det ble mange lange dager, men i fjor var jeg ferdig, og nå er jeg vikar på Juridisk avdeling. Her trives jeg, og kjenner at det er godt å slå meg til ro som jurist, sier Mona.

- På fritiden nyter jeg rett og slett å slappe av. Tidligere sang jeg en del, og vil nok begynne å synge i kor igjen. I tillegg trener jeg, og bruker både treningssenter og svømmehall flittig for å holde meg i form.



NYE VERKTØY

SIs nye verktøykiste

- SIRI erstatter TOR
- SVI erstatter TORKIL
- Datavarehuset gir helt ny tilgang til informasjon
- Fleksible og skalerbare løsninger
- Sømløs informasjonsflyt
- Utviklet i samarbeid med brukerne
- Drift, tilpasning og utvikling kan gjøres av egne folk
- SI kan utvikle verktøy for å ta imot enhver type pengekrav uten ekstern bistand, og uten vesentlige utviklingskostnader



Nye storservere på SI

Datakraften vil bli øke betraktelig når de to nye HP-serverne er i full drift i SI. Det er snakk om de største Alpha-serverne nord for Dovre.

Virksomheten ved innkrevingsentralen forutsetter at det fins kapasitet til å hånd-

tere store datamengder over tid, og kjernen i arbeidet er fem kraftige UNIX-servere som står i i cluster og kan "snakke" med hverandre. Nå skal to nye servere med typebetegnelsen HP Alpha GS1280 inn i oppsettet, to veritable monstermaskiner.

Dette er to av de kraftigste maskinene i landet. SI får stadig nye oppgaver, og derfor er det viktig å kunne håndtere dagens volum med tilstrekkelig hastighet, og også være forberedt på økende datamengder i framtida. De nye serverne med full 64-bits teknologi er lynraske, og den hastigheten er

Datavarehuset

Bedre oversikt over krav i produksjon, bedre kontroll med arbeidsflyten, bedre rapportering og bedre statistikk er noen av fordelene med den nye data-warehusløsningen ved SI. Og fortsatt er bare første etasje åpnet.

Høsten 2002 ble det besluttet å sette i gang et prosjekt for utvikling av en datavarehusløsning for SI. Første fase av prosjektet var avsluttet i november 2003. Da var data fra SIRI og økonomisystemet spleiset sammen og tilgjengelig i datavarehuset. Når varehuset er fullt utbygd, vil mesteparten av de opplysningene som befinner seg i SIs systemer være søkbare og tilgjengelige gjennom løsningen.

Integrasjon

Datavarehuset er ikke ny teknologi, men nye integrasjonsverktøy gjør det mulig å hente data fra forskjellige databaser og kombinere dem slik at det framkommer informasjon som tidligere måtte utregnes. Hver natt lastes endringer som har skjedd i SIs systemer ned til en egen database, og om morgenen er resultatene tilgjengelig fra den enkeltes PC i form av ferdig genererte rapporter. Det kan også mates data automatisk over til SItranettet, slik at nøkkeldata som for eksempel antall krav og innkrevd beløp er tilgjengelige og dagferske.

Enklere rapportering

Datavarehuset gjør det nå mulig å hente ut produksjonsrapporter på en mye raskere og enklere måte enn tidligere. I tillegg muliggjør datavarehuset andre spørringer som gir helt ny informasjon om virksomheten ved SI.



Nils Sagrabb er fornøyd med det nye datavarehuset: - Det gir helt nye muligheter for styring og rapportering.

Fleksibilitet

Dette er et verktøy som åpner muligheten for mer fleksible spørringer. Data kan kombineres i en annen utstrekning enn tidligere, og på en mer brukervennlig måte. Før måtte man gjerne foreta store søk i systemene og foreta beregningen etterpå. Nå kan tallene hentes rett ut av databasen. Man kan for eksempel kombinere kravtype og demografiske data og få ut etterrettelig informasjon. Statistikk kan nå tas ut på nye nivåer som fylke, kommune eller postnummer.

Varsling

Utviklingen for en gitt kravtype kan følges opp ved å legge inn varslinger dersom det oppstår avvik fra planlagt utvikling. Et stort

SI avhengig av. I tillegg er det et økonomisk spørsmål: Det satses på få og kraftige prosessorer i serverne heller enn mange middels kraftige, rett og slett fordi bruken av slike prosessorer er lisensbelagt. SI sparer mye på lisensavgifter ved å kjøpe det tyngste utstyret.

De nye serverne kan kjøre et utall prosesser samtidig, og derfor vil de få kvinnenavn, mens Windows-serverne, som bare løser én oppgave av gangen, har guttenavn. Forløpig er det ikke bestemt hva HP GS1280 nr. 1 og 2 skal hete. En av

serverne som ble faset ut nylig, het Sara, og det er ikke umulig at det navnet gjenoppstår. Men med den rivende utviklingen SI har på datasiden, er det lite sannsynlig at vår Sara blir nitti år før hun får etterkommere.

framskritt er det også at det kan hentes ut data fra et hvilket som helst tidspunkt med få tastetrykk. Status for en gitt kravtype på en bestemt dato kan tas rett ut av datavarehuset. Tidligere fantes ikke muligheten for slike øyeblikksspeilinger.

Brukervennlig

Brukergrensesnittet for datavarehusløsningen ved SI er meget enkelt, - det er som et hvilket som helst windows-program.

Videre utvikling

I neste fase skal systemet bygges ut. Lønns- og personalsystemet skal knyttes til, dernest følger brevmodulen, saksbehandlersystemet og forsystem for mottak av krav. Når datavarehuset er ferdig utbygd, vil SI ha en unik informasjonsbase både til intern og eksternt bruk.

Datasikkerhet

For å opprettholde høy datasikkerhet er det svært viktig at sikkerhetssystemene oppdateres ofte. I 2003 har det vært jobbet spesielt med størst mulig automatisering av rutinene for oppdatering.

I 2003 og videre i 2004 vil innføring av overvåkings- og kontrollprogram utgjøre viktige bidrag i arbeidet med å øke datasikkerheten. Effektiv oppgradering av antivirusprogram, brannmurssystemer og kontroll av loggene er med på å øke datasikkerheten. I 2003 er det ikke avdekket innbrudd i SIs interne systemer eller internett-systemer.

Applikasjonssikkerhet

SI retter i større grad fokus mot å sikre applikasjoner, baser og systemer som helhet. Det vil si at nyutvikling i større grad skal fokusere på sikkerhet innbygget allerede på utviklingsstadiet – i selve programkodingen.

I 2003 og videre fram i tid skal det opparbeides kunnskap om sikring av applikasjoner, databaser og systemer. Dette skal gjøres gjennom å delta i internasjonale fora på sikkerhetssiden, samt utdanne personell på tekniske løsninger innenfor applikasjonssikkerhet der det finnes mulighet for det.

Alle SIs utviklere vil i løpet av 2004 være opplært i ny utviklings-

programvare og dermed ha felles utgangspunkt for å bygge datasikkerhet inn i applikasjonene.

Katastrofeløsning

Grunnlaget for å sikre infrastrukturen er lagt i 2003, og når grunnleggende infrastruktur er oppgradert og på plass, vil planene for katastrofeløsning bli ferdigstilt. Det er allerede etablert produksjonsvaktordning og bakvaktordning. Bakvaktene er i beredskap hele døgnet utenom ordinær arbeidstid.

Krypteringsstandard på eksternt kommunikasjon

Alle eksterne tilkoblinger følger samme sikkerhetsdefinisjoner og krav dersom særlige avvik ikke godkjennes spesielt. Ved bytte av eldre nettkomponenter, vil ny krypteringsstandard være et krav som utstyret minimum skal kunne kjøre.

Kunnskap og kompetanse om datasikkerhet

Det arbeides kontinuerlig med å øke kunnskapen om datasikkerhet hos alle ansatte ved SI. En første sikkerhetsundersøkelse blant de ansatte er gjennomført.

I 2004 skal et eksternt analyseselskap foreta en sikkerhetsevaluering, og samlet skal intern og eksternt sikkerhetsundersøkelse danne grunnlag for nye tiltak.



Fakta om SIs nye servere:

- En full GS1280 er 2,4 m høy og veier litt over 1 tonn
 - En full GS1280 avgir nesten 29 KW med varme
 - Med maks utbygging av maskinene med dagens teknologi har en slik server like stor kapasitet som 2000 PC'er
 - I løpet av 2004 planlegger HP en 4-dobling av minnekapasiteten, opp til 2 Terrabyte, eller 2 000 000 000 Kilobyte
 - Maks utbygd maskin med 64 prosessorer vil kunne håndtere ca 1 million database-transaksjoner i minuttet
 - Hvis vi som tankeeksperiment sier at det utføres 1000 transaksjoner på SI pr. minutt i dag, blir det 450 000 transaksjoner på 1 arbeidsdag (1000x60x7,5)
- En fullt utbygd GS1280 kan gjøre dette arbeidet på 30 sekunder



SI I NETTVERK

Helhetstenkning

- SI ser det som en viktig oppgave å bidra til effektivisering av offentlig sektor.
- SIs virksomhet må ses i et samfunnsøkonomisk perspektiv.
- SIs systemfornyelse gir store muligheter for å skape synergier i samarbeid med andre statsetater.
- SI har høy spesialkompetanse på innkrevingssakshandling, informasjonsteknologi og innkrevingsjus. Denne kompetansen utnyttes også til å tilby tjenester til andre statlige organer.



Sagt om SI-ON



" Ut fra mitt ståsted som praktiserende namsmann ser jeg på det mulige samarbeidet med SI i SI-ON som en mulighet til å kunne oppnå følgende:

- Høyere kvalitet og effektivitet i saksbehandlingen
- Bedre beslutningsgrunnlag som sikrer rett behandling i forholdet til både debitor og kreditor

- Å få et moderne dataverktøy som er oppdatert og lett å tilpasse
- Å få et styringsverktøy med tanke på rapporter og ressursstyring "

Lensmann Arild Vist,
Inderøy lensmannskontor

SI-ON

- Effektivisering av offentlig sektor

SI har i Vår Mission fastslått at et viktig mål er å bidra til effektivisering av offentlig sektor.

Videre heter det:

"Vi ser at det er et stort behov for forenkling og fornyelse i offentlig sektor. Tvangsinnkrevning blir i dag utført av flere etater. Det er viktig både for næringsliv og individ at det offentlige opptrer på en mest mulig samordnet måte."

SI har gjennomført en total systemfornyelse som gir store muligheter for å skape synergier i samarbeid med andre statsetater. Med dette som bakgrunn har SI i 2003 utredet et nærmere samarbeid mellom namsmennene og SI (kalt SI-ON) på oppdrag fra Justisdepartementet. Departementet har arbeidet med en omorganisering av den sivile rettspleien på grunnplanet. Et aktuelt alternativ kan være å tilføre namsmannen flere arbeidsoppgaver, samt å innlemme namsmennene knyttet til byfogdene i politietaten.

For at namsmennene skal kunne gjennomføre de nye oppgavene, må IT-systemene som skal understøtte arbeidsprosessene bygges på nytt. Å tilpasse eksisterende system hos lensmennene vil ikke gi noen komplett løsning og heller ikke understøtte en effektivisering av namsmannsfunksjonen. Man står overfor to muligheter - enten bygge nye systemer for namsmennene eller tilpasse SIs systemer for oppgaven, og på en slik måte at namsmannsfunksjonen på SI og hos namsmannen i noen grad kan samordnes i ett og samme system. Dette gir muligheter for samordning av utleggstrekk.

Kostnader og gevinster

Å gjennomføre sistnevnte vil koste 13,5 mill kroner, mens samlet



- Det ligger stor samfunnsøkonomisk gevinst i et samordningsprosjekt som SI-ON, sier Stig Solem.

nettobesparelse samfunnsmessig vil dreie seg om vel 70 mill kroner. Således vil en investering på vel 13 mill kroner ha en tilbakebetalingstid på i underkant av 6 måneder. I tillegg kommer betydelige strategiske og styringsmessige gevinster, herunder også bedre



"Jeg håper virkelig dette blir en realitet. Både namsmenn og SI vil komme styrket ut av et slikt samarbeid. Samordning av trekk i lønn/trygd vil dessuten gi mange positive effekter for

arbeidsgiverne, trygdekantorene, kreditor og ikke minst debitor".

Stig Solem,
leder namsmannsavdelingen SI



rettssikkerhet for partene, samt mulighetene for økt statlig service.

Hva er SI-ON?

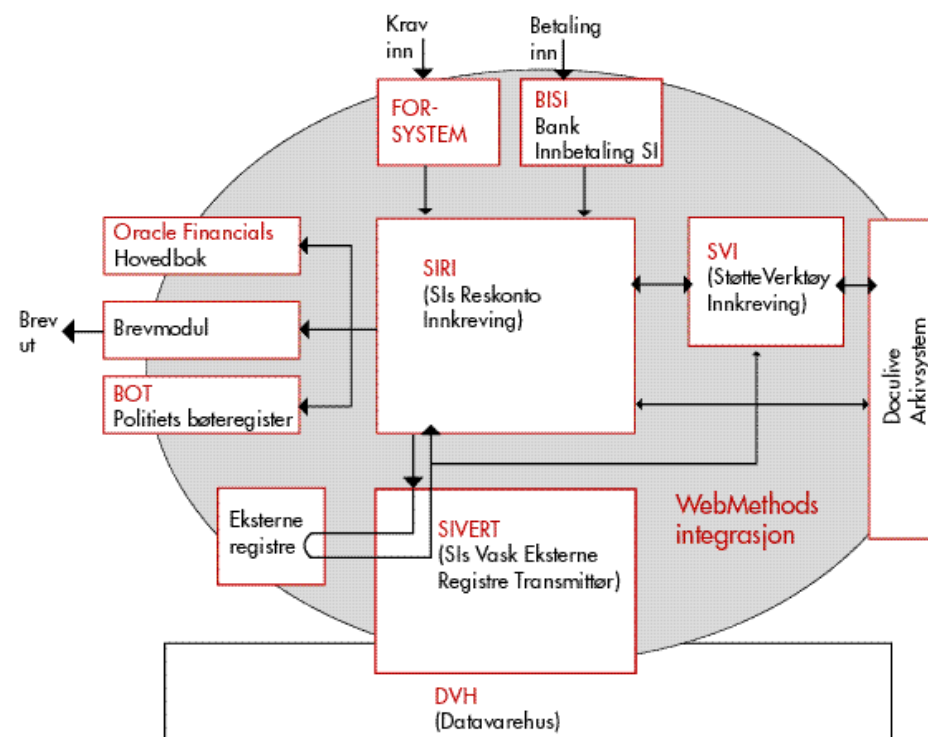
Utgangspunktet er den systemportefølje som SI benytter i dag. Det må lages et opplegg for registrering av namsmannens saker i disse systemene, som består av en skreddersydd innkreivingsreskonto (SIRI) med tilhørende hovedbok, og et eget system (SVI) for å understøtte alle former for tvangsinn drivelse utenom utleggstrekk, samt SIs datavarehus. For SIRI må det lages en flerfimaløsning som holder namsmannens og SIs saker atskilt i innkreivingsreskontoen, men som likevel gir mulighet for samordning av utleggsforretninger. Med Oracle som utgangspunkt er dette en gjørejobb uten nevneverdig risiko. Ingen av systemene behøver å gjennomgå grunnleggende strukturelle endringer. Datavarehuset må utvides noe for at lensmennenes framtidige rapportbehov skal kunne tilfredsstilles. Selve systemendringene står for en liten del av kostnadene.

Implementering

Først må det besluttes at det er dette som skal gjennomføres. Derne st skal nødvendig design av systemtilpasningene foretas, og så skal tilpasningene programmeres. Dersom det ikke dukker opp overraskelser underveis, bør det ikke ta mer enn 6 måneder fra beslutning er tatt til tilpasningene er ferdigtestet og feilrettet slik at man kan implementere.

Samlet sett vil en vellykket gjennomføring av SI-ON kunne medføre såpass store gevinster at det kan være mulig å gjennomføre nyordningen av den sivile rettspleien på grunnplanet uten økte bevilgninger til politiet.

Den nye innkreivingsløsningen på SI



SIs nye systemplattform er bortimot ferdigstilt. De gamle systemene TOR og TORKIL er erstattet av SIRI og SVI, og med Datavarehuset i drift har vi fått et fullintegrert system med sømløs flyt av informasjon.

Den vellykkede innføringen av støtteverktøyet SVI har gitt saksbehandlerne en helt ny hverdag.

Som skissen viser, er produksjonen ved SI omfattende og svært kompleks. Når brukergrensnittet allikevel er så logisk og oversiktlig, skyldes det først og fremst at utvik-

lere og brukere i samarbeid har konstruert en god systemstruktur. Integrasjonsverktøyet WebMethods syr sammen data fra forskjellige kilder og formater. Et viktig poeng er at de nye systemene er utviklet i nært samarbeid med brukerne, og at både drift, tilpasning og videreutvikling kan gjøres av våre folk. Det betyr igjen at SI er herre i eget hus og kan utvikle verktøy for å ta imot enhver type pengekrav uten ekstern bistand, og uten vesentlige utviklingskostnader.



Statens innkrevingsentral
Postboks 455, 8601 Mo i Rana

Besøksadresse:
Terminalveien 2, Mo i Rana

e-post: firmapost@sismo.no

Telefon: 75 14 90 00

W
W
W
·
S
i
S
m
O
·
n
O