



STATENS INNKREVINGSSENTRAL

Postboks 455, 8601 Mo i Rana
Terminalveien 2, Mo i Rana

firmapost@sismo.no
Tlf.: 75 14 90 00
www.statens-innkrevingssentral.no

www.visuelldesign.no 27752



STATENS INNKREVINGSSENTRAL

Statens innkreivingsentral (SI) er en statlig etat direkte underlagt Finansdepartementet. SI utfører en rekke ulike innkreivingsoppgaver og må forholde seg til en rekke lovhjemler og instruksjoner som regulerer innkreivningen.

SI sørger for innkreivning, tvangsinnkreivning og regnskapsføring av alle økonomiske krav fra politiet. Det gjelder bøter, erstatninger, inndragninger, sakskostnader og gebyr etter vegtrafikkloven.

I tillegg krever SI inn en rekke andre statlige krav som misligholdt veiavgift, misligholdt NRK-lisens og misligholdte studielån.

SI ble etablert i 1990 i Mo i Rana som en etat underlagt Justisdepartementets politiavdeling. Etableringen skjedde med 65 faste stillinger som i sitt første hele driftsår, krevde inn 355 millioner kroner. I 2005 har SI vokst til en etat med 315 ansatte som krevde inn 2,2 milliarder kroner for sine oppdragsgivere.

I 2001 ble SI overført fra Justisdepartementet til Finansdepartementet, og en rekke nye innkreivingsoppgaver er overført til SI siden oppstarten. Blant oppdragsgiverne er Politiet og Domstolene de største, men også NRK lisensavdelingen, Vegdirektoratet, Tollvesenet og Statens Lånekasse for utdanning er betydelige oppdragsgivere for SI.

I 2005 overtok SI blant annet inkassofunksjonen til Statens Lånekasse for utdanning og etablerte et felles saksbehandler-system (SIAN) for SI, det alminnelige namsmannsapparatet og forlikrådene i Norge.

SI holder til i et moderne kontorbygg i Mo i Rana i Nordland fylke.

INNHOOLD

Mission 2006 - 2008	• s 4 - 5	s 16 - 17 • Nøkkeltall
Direktørens ord	• s 6 - 7	s 18 - 19 • Nøkkeltall
Virksomheten, året som har gått	• s 8 - 9	s 20 - 21 • Samarbeid med namsmannen
Virksomheten, året som har gått	• s 10 - 11	s 22 - 23 • SLK-prosjektet
Organisasjon og personale - HMS	• s 12 - 13	s 24 - 25 • Forventninger 2006
Organisasjonskart	• s 14 - 15	s 26 • Historien

SI ser tilbake på 2005

og litt på hva
framtida vil bringe



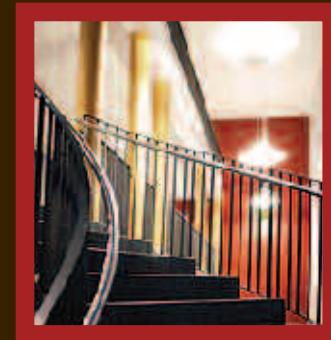
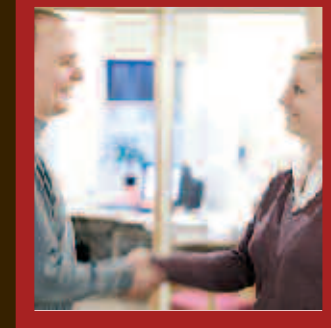
Mission 2006 – 2008

Vi er en statlig etat med innkreving som kjernevirksomhet. Vår rolle er å ivareta både oppdragsgivers og skyldners interesser. Vi har effektive systemer, og menneskelige ressurser som tilrettelegger for gode løsninger.

Våre oppdragsgivere er offentlige etater, næringsliv og privatpersoner.

Det foregår modernisering og omstilling i offentlig sektor. SI er en aktiv pådriver og bidragsyter til samordning, effektivisering og forenkling. I demokratiske beslutningsprosesser kan det imidlertid også være andre hensyn som vektlegges. Vi ser en tendens til økende betalingsmislighold og erfarer at en stor del av befolkningen som har betalingsproblemer også har uoppgjorte krav hos oss. Vi vil derfor bruke veiledning som et aktivt virkemiddel for å motivere skyldner til å finne løsning på sine betalingsproblemer. Vårt omdømme sikres gjennom rask og ubyråkratisk saksbehandling, og serviceorienterte medarbeidere som ivaretar skyldners personvern og rettssikkerhet.

Vi vil derfor bruke veiledning som et aktivt virkemiddel for å motivere skyldner til å finne løsning på sine betalingsproblemer.



Vår mission er derfor å bidra til å fornye og effektivisere offentlig sektor ved å:

- Videreutvikle intern kompetanse
- Overta innkreving av statlige krav der det er samfunnsøkonomisk lønnsomt
- Gjennomføre opplegget for samordning av utlegg slik det er vedtatt
- Videreutvikle gode tekniske tjenester for skyldnere, oppdragsgivere og samarbeidspartnere
- Ha høy grad av fokus på sikkerhet ved elektronisk samhandling
- Innta en aktiv rolle i veiledning til skyldner



I et tilbakeblikk på fjoråret for Statens innkrevingsentral (SI) er det naturlig først å komme inn på selve innkrevingsresultatet. Vi kunne registrere en svak økning i antall krav sammenlignet med året før. Innkrevd beløp ble imidlertid større enn det som var budsjettert, og det etter at budsjettet var revidert flere ganger, senest ved nysalderingen i desember 2005. Sammenligner man med året før (2004) er resultatet egentlig bedre enn det statistikken viser fordi det mot slutten av 2004 ble innbetalt et større enkeltbeløp som en erstatning til fordel for statskassen. Alle på SI er meget godt fornøyd med de resultater vi har oppnådd i 2005.

Omstilling og nye oppgaver

Også 2005 sto i omstillingens tegn, og SI ga vesentlige bidrag til modernisering og fornyelse av statlig sektor. Jeg tenker da i første rekke på SI overtagelse av viktige kreditoroppgaver for Statens Lånekaske (SLK). Dette er et viktig element i arbeidet med å modernisere SLK som nå er i full gang. De resterende kreditoroppgavene, som vedrører låntakernes rettigheter, vil bli overført til SI når SLK har foretatt en modernisering av sine IT-systemer i 2007. I denne forbindelse vil SI også legge til rette for en mer tjenesteorientert arkitektur ved de systemtilpasninger som SI må gjennomføre.

Nye IT-systemer

Det er nedlagt et betydelig arbeide med å tilpasse SIs IT-systemer for namsmannens bruk, samt å legge inn helt annen og ny funksjonalitet i forbindelse med omorganiseringen av den sivile rettspleien på grunnplanen (SRPG). På basis av arkitektur og design levert i 2004 på oppdrag av Justisdepartementet, fikk SI oppdraget med systemtilpasningen i begynnelsen av 2005. Løsningen måtte redesignes våren 2005 fordi manglende lovhjemler ikke gjorde det mulig å legge til grunn opprinnelig overordnet design fullt ut. Dette hadde betydning også for andre systemer på SI og integrasjonene i løsningen medførte en ikke uvesentlig endring i forhold til utgangspunktet. Pilotdriften i fire politidistrikter kom i gang i desember 2005, en måned senere enn opprinnelig planlagt. Pilotdriften kom til å by på mange utfordringer som ble løst etter hvert. I peioder var tidspresset meget sterkt, men organisasjonen klarte oppgaven slik at det hele var klart for serieutplassering av en første produksjonsversjon på nyåret 2006. Etter hvert som systemet blir bedre innarbeidet i politietaten vil det gi vesentlige bidrag for fornyelse av namsmannsfunksjonen, og for modernisering av øvrige deler av den sivile rettspleien på grunnplanen. I dette prosjektet har det vært nødvendig

Også 2005 sto i omstillingens tegn, og SI ga der vesentlige bidrag til modernisering og fornyelse av statlig sektor.



Direktørens ord

med et tett og godt samarbeid med politietaten mht rutinebygging, testing og idriftsettelse.

Nye tjenester

SI har i 2005 sørget for at nettstedet har fått øket funksjonalitet og på en slik måte at man kan levere søknader og få de avgjort raskt som en internettjeneste, i tillegg til det å gi informasjon til publikum generelt. Stadig flere har tatt i bruk dette tilbudet og vi er godt fornøyd med det vi har oppnådd så langt.

Videre er datavarehuset utvidet til også omfatte namsmannens bruk, og etter hvert vil rapporttilbudet bli utvidet til å dekke rapportbehovet til namsmannen.

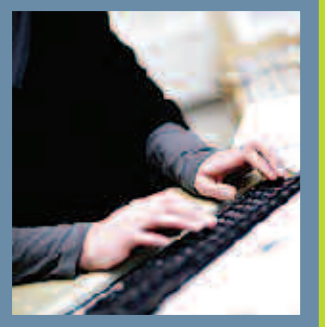
Samlet sett er de forhold som er omtalt ovenfor viktige bidrag til en modernisering og fornyelse av statlig sektor. Og med dette som grunnlag er SI godt rustet til å kunne møte nye utfordringer i 2006.

Utvikling av organisasjonen

Både når det gjelder den tekniske infrastruktur og den systemporteføljen som er opparbeidet har SI aldri stått sterkere. Videre er det viktig å understreke at organisasjonen SI ser ut til å være godt skodd for å møte de nye utfordringene i 2006. Dette er et resultat av mange års satsing på vedlikehold av kompetansen og utvikling av ny, relevant kompetanse for å løse våre oppgaver. Vi har gjennomført en rekke prosesser i løpet av 2005 for å fjerne flaskehals og stimulere organisasjonens sterke sider ytterligere. Dette har gitt oss en kultur der vi har styrke til å takle de mange utfordringene som naturlig kommer med nye oppgaver og endringer i våre rammebetingelser. For å være best mulig rustet i så måte rent organisatorisk, har vi i 2005 gjennomført en bred analyse av organisasjonen, med sikte på å kartlegge om SI er godt nok organisert for framtidens oppgaver og utfordringer. De nødvendige organisatoriske tiltakene er gjennomført og trådte i kraft fra nyåret.

Veien fremover

I 2006 vil fortsatt vekst og utvikling mht innkrevingsaktivitetene stå i sentrum med sikte på økt effektivitet, konsolidering i forhold til overtagelse av kreditoroppgavene fra SLK, samt tilrettelegging for et best mulig resultat når det gjelder SIAN. Løsningen skal gjennomgå fornyelser i 2006 med sikte på å kunne ta ut flere samfunnsøkonomiske gevinster. I den forbindelse vil et modernisert lovverk rundt innkreving, og bruk av moderne informasjonsteknologi ha stor betydning. Gode resultater er dels opp til oss selv, dels en funksjon av gode rammevilkår.



Inntekter

Innkrevingsvirksomheten ved SI ga i 2005 totalt 2 200 millioner kroner i inntekt. Dette er en økning på 4,3 % i forhold til 2004 (2 110 millioner kroner). Av dette regnskapsførte SI 1 688 millioner kroner i statsregnskapet. Dette er 100 millioner kroner mer enn året før (1 588 millioner kroner). Til tredjepart krevde SI inn 512 millioner kroner (523 millioner kroner). Dette er innkreving for Statens lånekasse for utdanning, NRK, Tollvesenet, privatpersoner og andre. Den største inntektsøkningen har vi på straffekrav der vi i 2005 har krevd inn 122 millioner kroner mer enn i 2004. Det er på straffekravene inntektsført 1 091 millioner kroner til fordel for statskassen (969 millioner kroner). Det er i 2005 registrert 760 tusen nye krav til innkreving (751 tusen).

Driftsutgifter

SI hadde i 2005 en total kosnad på 200 millioner kroner (189 millioner kroner). Økningen i driftsutgifter skyldes i all hovedsak overtagelse av nye oppgaver fra Statens lånekasse for utdanning. Videre har SI fullført investeringene i full katastrofeløsning og i tillegg økt datakraftkapasiteten betydelig for å imøtekomme behovene. PCer er også skiftet ut i henhold til fastsatt utskiftningstakt. I forhold til budsjettet for 2005, har SI et mindreforbruk på 4,8 millioner kroner.

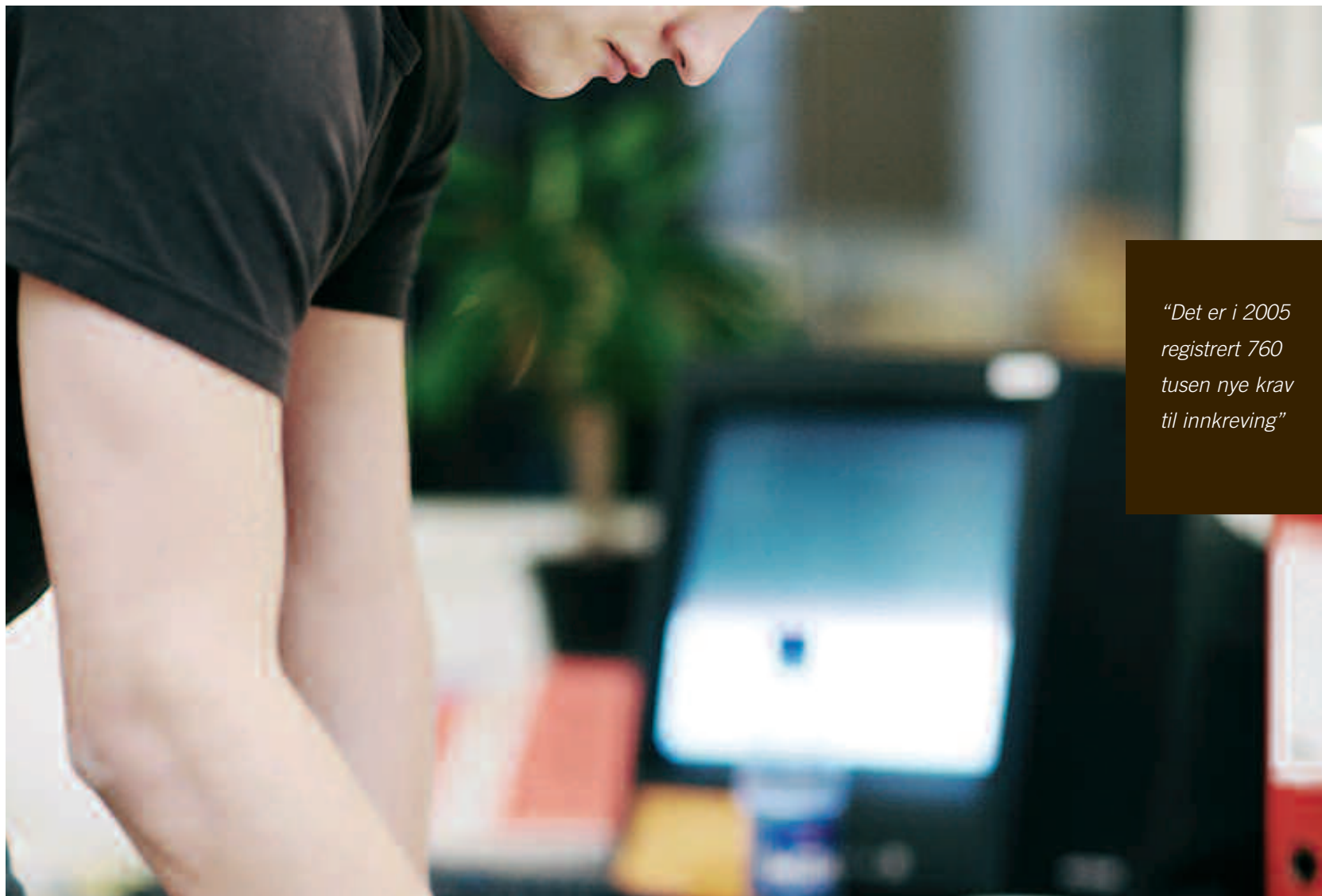


Bemanning og organisasjon

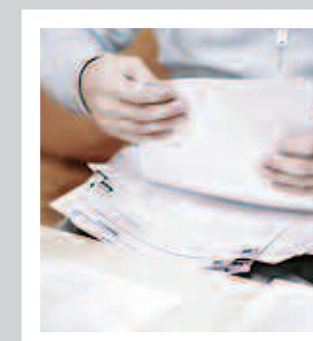
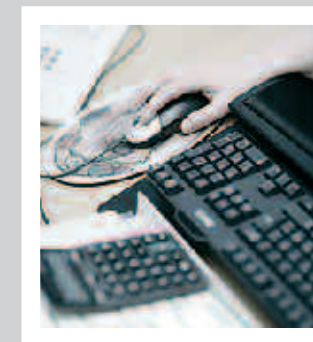
SI hadde 316 ansatte ved utgangen av 2005. Det ble totalt utført ca 280 årsverk. Gjennomsnittsalderen var ved utgangen av 2005 på 41,6 år. Andel kvinner er 73 %. Det er 60 % kvinner på avdelingsdirektørnivå og 76 % kvinner på gruppeledernivå. I løpet av året sluttet 14 personer. Sykefraværet var på 6,3 %. Det er en nedgang fra året før på 11 % (7,1 %). Det ble mot slutten av 2005 vedtatt visse organisasjonsendringer. Tidligere IT-avdelingen ble splittet i to nye avdelinger, Applikasjonstjenester og Teknisk avdeling. I tillegg ble det opprettet noen stabfunksjoner under direktøren (se organisasjonskart).

Løsningsprosjenter

Målene som er satt for løsningsprosjenter for bøter, erstatninger, studielån, forsinkelsesgebyr, og årsavgift for motorvogn ble innfridd i 2005. Måltallene er knyttet til antall krav fullt oppgjort



“Det er i 2005 registrert 760 tusen nye krav til innkreving”



Virksomheten, året som har gått

etter tre års innkreving. For 2005 betyr det at målene er knyttet til kravene som ble registrert hos SI i 2002. Ett unntak fra dette er misligholdt årsavgift, der måltallet er knyttet til registrerte krav i 2003. Se egen tabell. For bøter har vi en resultatforbedring på 1,2 prosentpoeng sammenlignet med tilsvarende tall i 2004. For inndragninger, saksomkostninger og misligholdt NRK-lisens er løsningsprosentene marginalt lavere enn det som var målet. Likevel er det en betydelig resultatforbedring for disse kravtypene.

Produktivitet og effektivitet

Finansdepartementet har i tildelingsbrev til SI satt krav om at samlet innkrevd beløp og antall behandlede saker pr årsverk skal være høyt. Innkrevd beløp pr årsverk økte med 5,8 % fra

7,87 millioner kroner i 2004 til 8,33 millioner kroner i 2005. Produktivitetsindeksen, som er en indikator for mengde saksbehandling pr årsverk, viste en økning på 4,1 % i forhold til indeksen i 2004. Antall ferdigbehandlede saker pr årsverk hadde en svak økning fra 2 640 i 2004 til 2 688 i 2005 (1,8 %). Lønnskostnaders andel av innkrevd beløp var det samme i 2005 som i 2004 – 44 %. Totale kostnaders andel av innkrevd beløp økte fra 8,9 % i 2004 til 9,1 % i 2005. Totalt sett har SI i 2005 en økning i produktiviteten på innkrevingsområdet.

I 2005 ble 141 006 krav (11,4 prosent økning) gjort opp ved trekk i lønn eller trygd, mens tilsvarende tall for 2004 var 126 599. Antall personer i innkrevingssystemet med mange krav mot seg er også økende. Ved utgangen av 2005 lå ca 8 700 personer



med mer enn 10 uoppgjorte krav i SIs systemer. Dette er en økning på vel 5 % fra 2004. Av disse hadde ca 7 600 personer mer enn 10 uoppgjorte krav som i tillegg var misligholdt. Disse tallene må også sees i sammenheng med at antall gjeldsordninger i Norge er økende. På landsbasis ble det åpnet 2 673 gjeldsordninger i 2005. SI har vært med i 1 278 av disse sakene (47,8 prosent).

Klager

SI sendte 48 saker som gjelder klagesaker under tvangsfullbyrdelse i Norge til tingretten i 2005. Dette utgjør 0,02 % av totalt utsendte berammelser om utlegg. Av de sakene som er oversendt Tingretten, er 13 mottatt i retur på grunn av at saksøkte ikke har betalt behandlingsgebyret til Tingretten. SI har vunnet fem av sakene og to er hevet av saksøkte. SI har dermed ikke tapt noen klagesaker i 2005.



Virksomheten, året som har gått

Servicegrad på telefonhenvendelser

Målet for servicegraden når det gjelder frivillig innkreving er 80 prosent svar innen ett minutt. Totalt hadde Kreditoravdelingen 157 172 henvendelser på telefon i 2005, og 148 507 av disse ble besvart (94,5 prosent). Av disse ble 78,2 prosent besvart innenfor målet for servicegraden. Målet for servicegraden når det gjelder tvangsinnkreving er 70 prosent svar innen to minutter. Totalt hadde avdelingen 141 361 henvendelser på telefon i 2005, og 131 886 av disse ble besvart (90,7 prosent). Av disse ble 69,0 prosent besvart innenfor målet for servicegraden. Målet for servicegrad er altså i perioder ikke nådd. Dette skyldes at det i perioder har vært for liten tilgang på ressurser, og at det har vært viktig å prioritere saksbehandlings-tiden for skriftlige henvendelser.

Saksbehandlingstid

For skriftlige henvendelser er målet at saksbehandlingstiden for klagesaker skal være maksimalt syv uker, og for andre henvendelser maksimalt fire uker. I løpet av året er saksbehandlingstiden redusert for klagesaker til en uke på Juridisk avdeling og totalt tre uker på SI. Kreditoravdelingen behandlet 55 608 skriftlige henvendelser i 2005, mens Namsmannsavdelingen behandlet 53 014 skriftlige henvendelser i 2005. Med noen få



“SI har ikke tapt noen klagesaker i 2005”

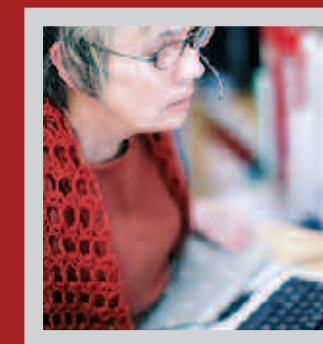
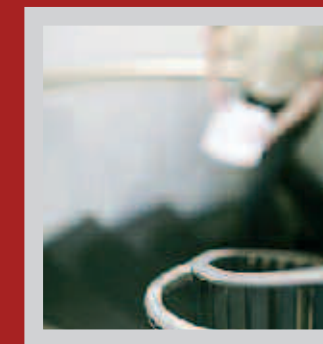
unntak er alle typer skiftlige henvendelser besvart innen tre uker. Høsten 2005 ble saksbehandlingstiden hos Namsmannsavdelingen på journalførte klager redusert fra tre til to uker.

Opptid på IT-systemer

På IT-siden ble målene om minst 99 prosent opptid på alle systemene oppnådd med god margin. SIs nettsted hadde i 2005 et stigende antall besøk og hadde ved utgangen av året rundt 4 000 besøkende i måneden. Tjenesten på nettstedet som gjør det mulig å søke om avdragsordning eller betalingsutsettelse ble satt i drift 4. juli 2005, og bruken av denne er økende.

Regnskapsentralfunksjonens kvalitet

SI drifter økonomisystemet for politietaten. Brukerstøtte og systemoppsett er også lagt til SI. Det er også i 2005 gjennomført en brukerundersøkelse om tjenestens kvalitet. Totalt sett får SI karakteren 4,1 på en skala fra 1 – 5 der fem er beste score. Undersøkelsen viser tilfredsstillende resultat for SI, men også områder med forbedringspotensial.



Arbeidsmiljøet ved SI har i 2005 vært preget av en positiv utvikling. Sykefraværet er redusert og den interne temperaturmålingen av arbeidsmiljøet som gjøres årlig, gir indikasjoner på at trivselen blant de ansatte er økende.

SI har et eget Arbeidsmiljø- og samarbeidsutvalg (ASU) som har evaluert arbeidet sitt i 2005, og konkluderer med at de mål og oppgaver som ble besluttet gjennomført i året er innfridd. Hovedfokus i 2005 har vært på å redusere sykefraværet. Sykefraværet ved SI var på 6,3 % i 2005. Dette er en reduksjon fra 2004 på ca 11 % (fraværet var 7,1 % i 2004). 50,5 % (60 % i 2004) av fraværet er fravær som varer mer enn 8 uker. I 2005 har utfordringen vært å eliminere nye tilfeller med langtidfravær og uønsket pensjonering. Dette har SI lyktes med. Fravær utover 8 uker er redusert fra 37 tilfeller i 2004 til 23 tilfeller i 2005. For å styrke HMS-arbeidet har SI gjennomført en rekke tiltak i 2005. Blant de større tiltakene er renovering og reaktivering av trimrommet ved SI, slik at det nå framstår som et moderne og attraktivt tilbud.

Organisasjon og personale – HMS

IA-avtalen

SI er en IA-bedrift, og har positive erfaringer med IA-avtalen. Avtalen setter fokus på sykefraværsproblematikk, og stiller krav til aktivitet i forhold til funksjonsevne. Utfordringen med IA-avtalen er å få alle involverte parter til å arbeide mot samme mål. Trykdeetaten har utviklet seg til en god samarbeidspartner, noe som er et stort pluss både for den syke og arbeidsgiver. Målene for SI ved inngåelse av IA-avtalen i 2002 var å redusere sykefraværet med 20 prosent frem til 31.12.05. Reduksjonen på SI i avtaleperioden var på 25,5 prosent.

Likestilling

SI har som mål at kvinner og menn skal gis like muligheter til utfordringer, karriere og videreutdanning. Kvinner skal på samme måte som menn gis mulighet til å opparbeide seg erfaring og kompetanse. Dette kan være å delta i prosjekter og utviklingsoppgaver, eller få tildelt spesielle oppgaver. Vi ønsker å gjøre kvinner og menn på SI like godt rustet i konkurranse om nye roller.

For å nå målene har SI fokus på:

- Kjønnfordeling ved rekruttering
Hvis det til ledige stillinger ved SI melder seg flere søkere som har tilnærmet like kvalifikasjoner for stillingen, skal søkere fra det kjønn som har mindre enn 40 % av de tilsatte i den aktuelle stillingsgruppe foretrekkes.
- I interne arbeidsgrupper tilstrebe å gjenspeile samme kjønnsfordeling som SI totalt
- Gi like muligheter til opplæring for begge kjønn og i hovedsak legge tilrette for at opplæringstiltak/kurs skjer i ordinær arbeidstid
- Overvåke den generelle lønnsutviklingen
- Overvåke tilsetningsutviklingen og utviklingen i interne forhold på dette området



“Vi ønsker å gjøre kvinner og menn på SI like godt rustet i konkurranse om nye roller”

Fremmedkulturelle

SI har fire medarbeidere med fremmedkulturell bakgrunn. Til sist utlyste IT-stillinger i 2005 fikk SI en rekke godt kvalifiserte søkere med fremmedkulturell bakgrunn. To av dem er tilbudt stilling.

Funksjonshemmede

I 2005 rekrutterte SI etter offentlig konkurranse fire personer med redusert funksjonsevne, dvs. 10,8 % av nyrekrutteringen. SI har et godt samarbeid med Aetat om hospitering/arbeidstrening. Det inngås målrettede, tidsbegrensede avtaler som evalueres.

Prosjekter

To interne prosjekter – Livskvalitet og Kompetansesystem – som begge hadde oppstart i 2004, ble videreført i 2005 og vil bli sluttført i 2006.

Livskvalitet

I samarbeid med bedriftshelsetjenesten har vi spesifisert et system som skal brukes til å måle arbeidsevne og arbeidsmiljø. Det skal gjøre det enklere å sette inn målrettede tiltak både på person- og organisasjonsnivå, og å måle effekt av tiltak.

Kompetansesystem

Våre medarbeidere får nå ansvar for å legge inn sine personaldata og kompetanse i henhold til et spesifisert kodeverk som er tilpasset SIs behov. Kompetansemodulen er et ledelsesverktøy som skal gjøre det enklere å lage målrettede kompetanseutviklingsplaner. Videre vil systemet kunne brukes til logging og oppfølging av utviklingsmål og avtaler medarbeidere og ledere inngår i medarbeidersamtaler.

Organisasjonsutvikling

Også i 2005 har SI hatt kontinuerlig forbedringsprosesser i alle deler av organisasjonen. Vi har revidert vår Mission og strategi som er kjernen og utgangspunktet for all organisasjonsutvikling ved SI. For å synliggjøre essensen i Mission og strategi, har vi definert hva som er drivere for SI. Hver avdeling har videreført dette ved å etablere sine drivere. Med dette som grunnlag er det jobbet med å etablere gode resultatindikatorer for alle avdelingene.

For å unngå store omorganiseringer, og for å sikre at SI er organisert på en måte som er tjenlig i forhold til endringer i omgivelsene, gjennomføres det hvert år en analyse av strukturen i virksomheten. Målet med dette er å justere organisasjonen, og analysen for 2005 resulterte i en endring av strukturen som blant annet førte til en splitting av IT-avdelingen, der hensikten er å rendyrke fagområdene.

Kompetanse

I Mission og strategi er kompetanseutvikling et satsingsområde for SI. Kompetente medarbeidere er vesentlig for å oppnå gode resultater. Med kompetanse mener SI både formell kompetanse, praktisk erfaring og personlige egenskaper.

I 2005 har SI stimulert til kompetanseutvikling gjennom:

- Intern og ekstern hospitering
- Interne kurs. Bl.a. har juridisk avdeling gjennomført 20 kurs i ulike tema i 2005
- Stipendordninger
- Internt kurs i statlig regnskapsarbeid
- Høgskolekurs
 - Lønn og personalarbeid
 - Informasjonsledelse
 - Grunnfag juss
 - Innfordring av pengekrav (innkrevingsjuss)
- Sertifisering av IT-personell
- Datakort med fokus på elektronisk samhandling
- Eksterne kurs og seminarer
- Lederutvikling
- Interne seminarer om arbeidsmiljø, medvirkning, personlig ansvar, mestring og teamarbeid
- Organisasjonsutviklingsprosesser

Lederutvikling

SI har også i 2005 gjennomført et ledelsesutviklingsprogram. Programmets tema var medarbeiderutvikling, og følgende områder ble gjennomgått: Medarbeidersamtaler/utviklingssamtaler/personlige mål/tilbakemelding/coaching. Utviklingsprogrammet ble gjennomført avdelingsvis. Hele programmet ble avsluttet med at alle ledere var samlet i to dager. Dette ble gjort for å integrere lederskapet og for å evaluere resultat og effekt av lederutviklingsarbeidet.

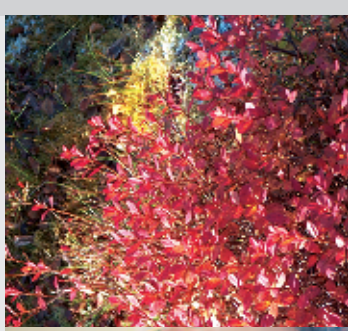
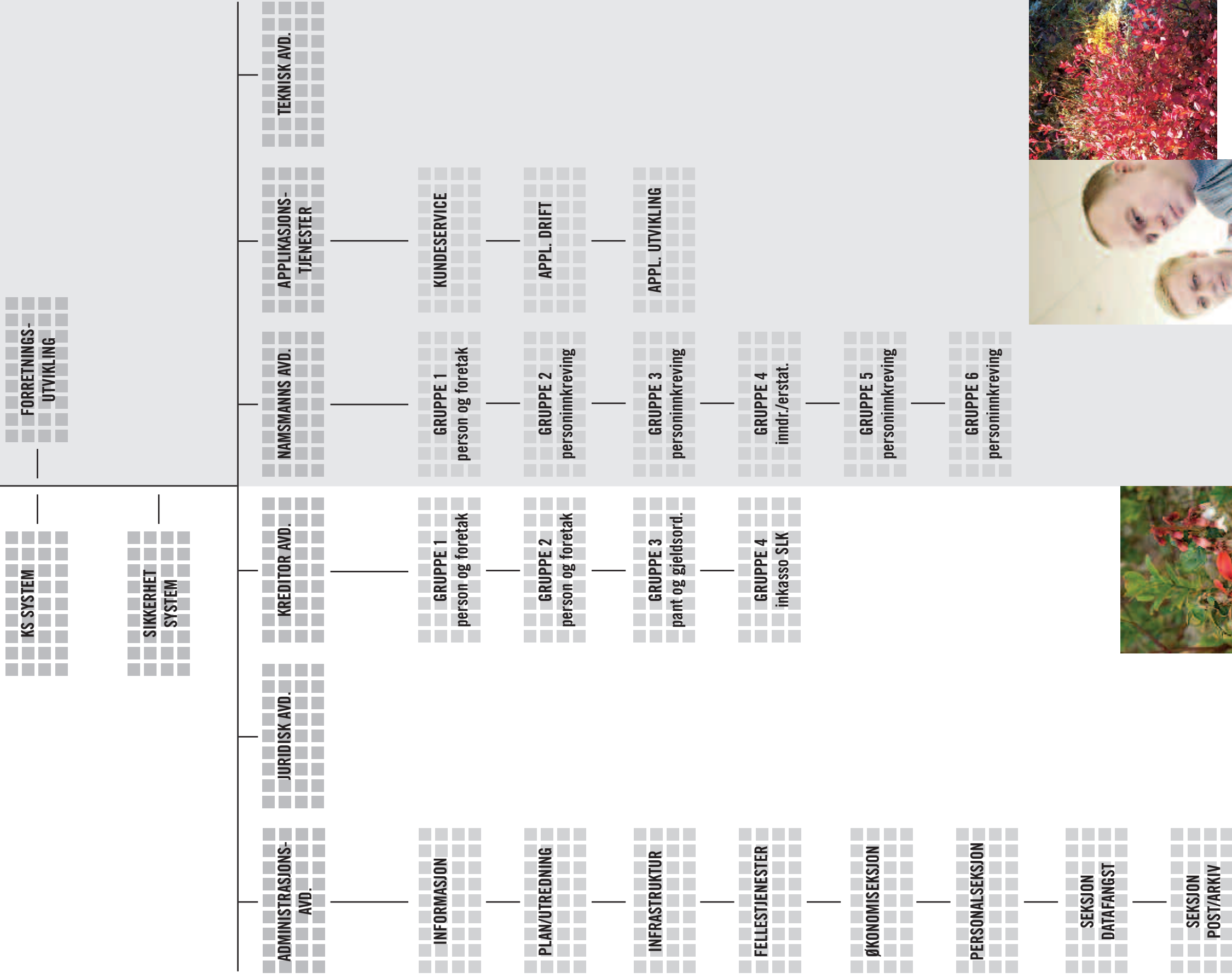
Seniorpolitikk

SI ferdigstilte sin seniorpolitikk dette året. Politikken går i korthet ut på at vi ønsker at våre medarbeidere står i stillingene så lenge som mulig. Som insentiv har vi brukt Hovedtariffavtalens føringer med hensyn til fritid og lønn. For å finne mer ut om andre tiltak som kan virke motiverende, skal SI arrangere årlige seminar for denne aldergruppen. Innholdet i seminaret utvikles i samarbeid med bedriftshelsetjenesten.



Organisasjonen

D I R E K T Ø R Per Waage



Nøkkeltall

Beløp i millioner kroner

Inntekter	2001	2002	2003	2004	2005
Inntekstført i statsregnskapet	1 110	1 075	1 359	1 588	1 688
Totalt innkrevd	1 454	1 330	1 756	2 110	2 200

Utgifter	2001	2002	2003	2004	2005
Driftsutgifter	181	184	174	189	200
Herav lønnsutgifter	60	77	90	93	97

Antall saker i hele tusen

Registrerte saker	2001	2002	2003	2004	2005
Antall saker registrert	507	577	661	751	760
Herav:					
Straffekrav	238	210	263	305	320
Gebyr/avgifter	244	344	373	378	407
Gjeldskrav	25	23	25	18	33

Beløp i millioner kroner

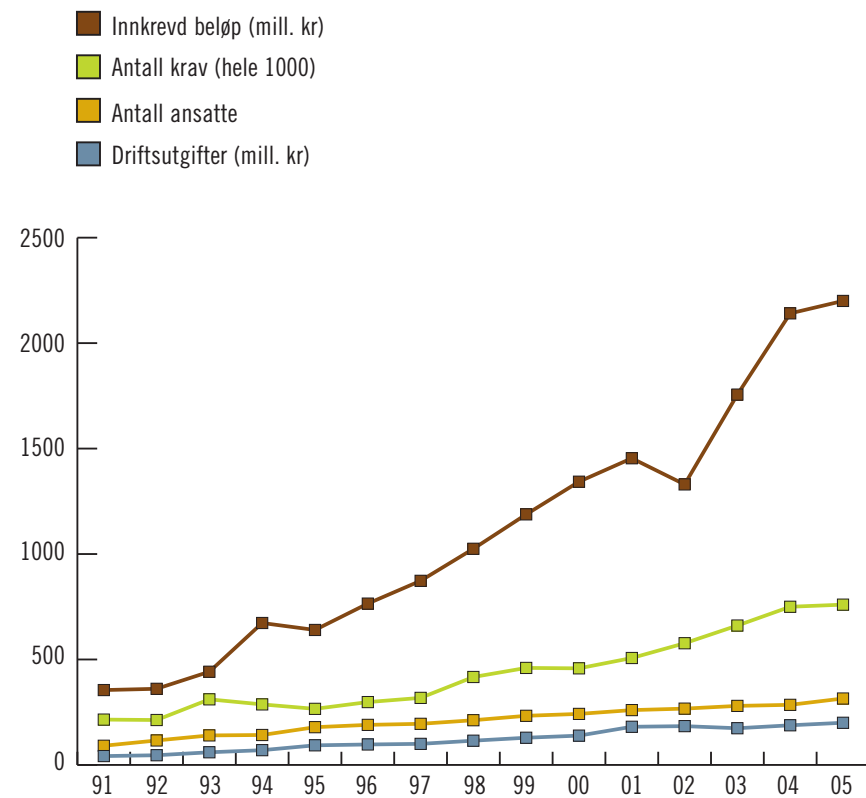
Innkrevning straffekrav	2001	2002	2003	2004	2005
Renter og gebyr	27	24	42	53	61
Dom	114	102	134	180	192
Vanlig forelegg	209	204	198	240	247
Forenkla forelegg	262	245	330	497	592
SUM straffekrav	612	575	703	969	1 091

Beløp i millioner kroner

Inntekter fordelt på oppdragsgivere:	2003	2004	2005
Politi og domstol	695	957	1 078
Tollvesenet	65	78	84
Lotteritilsynet	68	56	47
Aetat	47	60	74
NRK	194	188	196
Brønnpøysundregistrene	132	133	109
Sjøfartsdirektoratet	138	139	140
Lånekassen	302	312	368
Andre	118	188	104

"De gode resultatene skyldes dyktige medarbeidere, effektive systemer og gode rammebetingelser"

Per Waage, Direktør



Beløp i millioner kroner

Løsningsprosenten målt etter antall krav fullt oppgjort etter tre års innkreving

	Mål	Resultat
Bøter	93,0 %	93,6 %
Erstatninger	85,0 %	86,0 %
Inndragninger	77,0 %	76,7 %
Saksomkostninger	68,0 %	66,9 %
NRK-lisens	95,0 %	94,5 %
Forsinkelsesgebyr	92,0 %	96,6 %
Gebyr fra Sjøfartsdirektoratet	98,0 %	97,9 %
Årsavgift for motorvogn	80,0 %	94,5 % (etter to år)

Sykefravær	2001	2002	2003	2004	2005
	8,7 %	8,0 %	9,4 %	7,1 %	6,3 %

Kjønnsfordeling lederstillinger (antall):	Kvinner	Menn
Direktør		1
Avdelingsdirektør	3	2
1.linjeledere	13	4

Andel kvinner på andre områder (antall i parentes):	2002	2003	2004	2005
Andel av ansatte	73 %	77 %	75 %	73 %
Andel av Rekruttering SI	76 % (37)	75 % (30)	65 % (13)	62 % (24)
Andel rekruttering IKT	50 % (5)	100 % (2)	50 % (1)	50 % (2)
Andel rekruttering i prosjekt/fagstillinger	50 % (1)	40 % (2)	57 % (4)	73 % (16)
Andel pott lokale forhandlinger	67,60 %		67,40 %	



Ideen om å etablere SI som servicekontor for den alminnelige namsmann i Norge ble utredet for første gang i 1998 av SI og Norges Lensmannslag i fellesskap. Dette var oppe til diskusjon en rekke ganger etterpå. Det var i 2004 at saken ble prioritert ved at Justisdepartementet anmodet SI om å lage en overordnet arkitektur og senere design av en slik løsning. Oppdraget med å lage selve løsningen ble gitt SI av Justisdepartementet i begynnelsen av 2005. I november 2005 ble prosjektet realisert ved at de første namsmenn i Norge kunne ta i bruk deler av SIs informasjons-teknologiske innkrevningssystemer på pilotbasis.



Bakgrunnen for prosjektet var et ønske om å effektivisere namsmannsarbeidet i Norge ved å utnytte foretatte investeringer i justissektoren, og det SI hadde gjort innen informasjonsteknologi. Å styrke debitors rettssikkerhet og bedre likebehandlingen var også et viktig punkt.

2 + 2 = 5

I begynnelsen ble ideen kalt 2+2=5 og ble etterhvert utvidet blant annet til også å gjelde samordning av lønnstrekk ved opprettelse av en lønnstrekkentral. Hovedmålet var å redusere arbeidsgivernes arbeid med lønnstrekk ilagt av namsmannsapparatet. SI ble foreslått som landsdekkende lønnstrekkentral fordi virksomheten har flest lønnstrekk og gode maskinelle rutiner som ga høy automatisering. Forslaget fra Næringslovutvalget ble oversendt Justisdepartementet i 1999 og inngikk som et eget tiltak i prosjektet "Et enklere Norge".

2+2=5 ble så til prøveprosjektet NAVERT som ble etablert i 2003. Koordineringen ble tatt hånd om av et eget råd der Justisdepartementet, Finansdepartementet, Politidirektoratet og SI var representert.

Rammebetingelsene ble deretter klargjort blant annet med tanke på regelverk og klargjøring av ulike roller. Det hele munnet ut i Stortingsproposisjon nr. 1 i 2004 fra Justisdepartementet. I proposisjonen var det klart at samordning av lønnstrekk skulle skje hos SI, og at utleggene i lønn m.v. skulle registreres i Løsøreregisteret i Brønnøysund.

Tilpasning av IT-systemer

SI gikk i 2004 i gang med å tilpasse sine IT-baserte innkrevningssystemer til namsmennenes behov. En egen prosjektgruppe på SI med spesielt kvalifiserte personer fra de ulike avdelingene fikk oppdraget med å starte realiseringen av SIAN i form av overordnet arkitektur og senere overordnet design av løsningen. SIAN skulle blant annet inneholde en sentralisert vask mot eksterne dataregistre for å kartlegge utleggsobjekt for namsmennene ved å benytte SIs vaskerutiner. Trekk i lønn og trygd fra namsmenn og SI skulle samordnes, og i SIAN skulle også namsmennene få tilgang til SIs saksbehandlersystemer, regnskapssystem og støtteverktøy. SIs manuelle saksbehandlersystem skulle tilpasses namsmennenes behov, med rutinebeskrivelser for en rekke gjøremål som for eksempel tvangs-saker, forliksrådsbehandling og gjeldsordning.

Adgangen og tilpasningen av SIs maskinelle saksbehandler- og regnskaps-system (SIRI) gir derfor namsmennene muligheten til å registrere krav elektronisk,



“Å styrke debitors rettssikkerhet og bedre likebehandlingen var et viktig punkt”

Samarbeid med namsmannen

innsyn i hverandres saker etter bestemte retningslinjer og masseproduksjon.

Gode resultater

SIAN har etter lanseringen vist seg å dekke de behov som overordna myndighet fastsatte, og prosjektfasen med dyp involvering av etatene – byfogder og lensmenn – i design av løsningen, har ført til at brukernes behov er godt ivarettatt. Gevinsten i prosjektet ligger blant annet i at namsmannsapparatet nå har fått verktøy som sikrer en effektiv og ensartet saksbehandling med god oversikt over de krav som saksøkte har. Prosjektet gir muligheter for samordning av trekk.

I løpet av første halvår 2006 vil antall brukere av SIAN være 1 700. Da vil alle politidistrikt, lensmenn og byfogder ha fått opplæring og tatt i bruk SIAN tilpasset oppgavene de har som namsmenn. For å ivareta brukerne har SI etablert en egen gruppe på 14 personer som bistår distriktene i implementeringen av SIAN med opplæring og driftstart. I tillegg har SI supportansvar for systemet og har etablert en egen supporttjeneste for SIAN-brukerne.

Pilotdriften kom i gang 1. desember 2005 og reiste som vanlig svært mange problemstillinger og utfordringer som det ble tatt tak i etter hvert som de oppsto. På nyåret i 2006 gikk første pulje politidistrikt i produksjon.

Stortinget vedtok i mai 2004 at inkassoarbeidet knyttet til studielån skulle overføres fra Statens Lånkasse for utdanning (SLK) til SI. Dette var en del av moderniseringen av SLK gjennom blant annet å rendyrke SLKs kjerneoppgaver. Et forprosjekt ble gjennomført av Utdannings- og forskningsdepartementet (nå Kunnskapsdepartementet) med deltakelse fra SLK og SI.

Prosjektet

Etter Stortingsvedtaket har en prosjektgruppe bestående av representanter fra SI og SLK utarbeidet planer for overføringen av inkassooppgavene til SI. Dette innebar at alle innkreivingsrelaterte oppgaver av misligholdte studielån skulle legges til SI, og at overføringen av oppgaver skulle gjennomføres i to faser. Første fase skulle gjennomføres i 2005. Fase to skal gjennomføres etter at SLK har vært gjennom en modernisering med nye IT-systemer. En implementeringsplan avklarte grensesnittet mellom SI og SLK. For SIs del betydde overføring av nye oppgaver fra SLK noen få mindre systemtilpasninger. Arbeidet med dette ble startet i januar 2005, og var ferdig utviklet og testet i andre kvartal 2005.

Konvertering og resultater

Konverteringen skulle starte i mai, og avsluttes innen årsskiftet. En liten forsinkelse førte til at konverteringen ble gjennomført i juni 2005. Etter at SI overtok innkreivningen av misligholdte oppsagte studielån fra SLK den 25. juni 2005 er 46 416 misligholdte studielån mottatt i løpet av året. Av den totale mengden på 46 416 misligholdte studielån, var 25 842 misligholdte studielån allerede hos SI for tvangsinnkreivning. Cirka 8 600 nye oppsagte misligholdte studielån er overført, og de øvrige 12 000 kravene er saker som er konvertert fra inkassoavdelingen i SLK.



“Etter at SI overtok innkreivningen av misligholdte oppsagte studielån fra SLK den 25. juni 2005 er 46 416 misligholdte studielån mottatt i løpet av året”

SLK-prosjektet

SI hadde ved årsskiftet 37 577 SLK-krav registrert til innkreivning. SLK har tilbakekalt 8 839 krav i perioden fra 25. juni 2005 til årsskiftet som følge av at kravet er ajourbetalt, eller andre forhold som gjør at saken skal følges opp av SLK. Innkreivingsresultatet for misligholdte studielån i 2005 ble 221,3 millioner kroner.

Totalt er det overført ca 5 000 saksmapper fra SLK i perioden. Mappene ble overført til SI for at SI skulle få tilgang til saksinformasjon i enkeltsaker. Mappene er scannet ved SI og returnert SLK. I en fremtidig teknisk løsning mellom etatene er det lagt

opp til at det kan overføres dokumenter elektronisk mellom etatene. En vil da unngå fysisk forsendelse av saksmapper mellom etatene, med den risiko dette innebærer.

Erfaring og fremtidige utfordringer

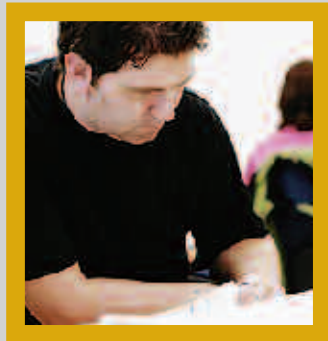
Overføringen av SLK-sakene har krevd mye manuelt arbeid. SI har knyttet kravene manuelt inn i de aktuelle tiltakstypene SI opererer med i sitt innkreivingsarbeid. Innsyn i SLKs saksbehandler-system samt bruk av opplysninger fra saksmapper har vært nødvendige i mange av sakene, for å skaffe seg den oversikt



som har vært nødvendig for å fortsette saksbehandlingen og innkreivningen. Hos SI arbeider en egen gruppe med SLK-saker. Gruppen utgjør 12 personer, som siden overtakelsen har mottatt ca 700 skriftlige henvendelser og ca 1000 telefoner pr måned. Det er utarbeidet gode driftsrutiner i begge etater både innenfor saksbehandling og filoversendelser. På noen områder er det rom for forbedringer som kan løses gjennom implementeringen av fase 2. Registrering av henvendelsene i en periode på tre måneder viste at av den totale mengde med henvendelser som SI har mottatt når det gjelder studielån, er ca 20 % saker SI

ikke kan behandle/ferdigstille. Disse henvendelsene tilbakeføres til SLK for behandling. Mange av sakene må behandles av begge etater, og en del saker kan SI ikke ferdigstille behandlingen av før SLK har tatt stilling til eksempelvis betalingsutsettelse og/eller rentefritak. Et resultat av dette er at sakspapirer flyttes mellom etatene, og forsinkelse i saksbehandlingen for skyldner. For skyldner blir det i noen tilfeller vanskelig å forstå hvilke områder den enkelte etat har ansvaret for, noe som krever at personalet som behandler misligholdt studielån i SI gir god veiledning. Når fase 2 er implementert regner SI med at disse problemene er eliminert.





“SI har hatt store oppgaver og utfordringer i 2005 og dette videreføres i 2006”

Forventninger 2006

SI går inn i 2006 med visshet om at nye store utfordringer skal møtes. I løpet av februar er alle landets namsmenn koblet opp mot SIs saksbehandlings-system som er tilpasset deres behov (SIAN). Det betyr ca 1 800 eksterne brukere. Systemet skal i løpet av året utvide funksjonalitet til også å ivareta gjeldsordninger og forliksrådenes behov. For SI er det en stor utfordring i 2006 å implementere og drifte SIAN, sørge for god brukerstøtte og ytterligere opplæring der det er nødvendig som et supplement til den lokale opplæringen som er utført.

Flere oppgaver

I 2005 overtok SI inkassooppgaver fra Lånekassen. Dette skal videreføres med nye rutiner i 2006, samt at vi mot slutten av året skal tilrettelegge og planlegge fase 2 i dette samarbeidet. Det innebærer at SI fra 2007 skal utføre flere kreditoroppgaver for Lånekassen, og at det i forbindelse med Lånekassens systemfornyelse skal utvikles en tettere integrasjon mellom de to etatenes systemer.

Et system for samordning av utlegg i Norge skal utvikles, og det er SI som har fått denne oppgaven. Dette er viktig for å ivareta enkeltindividets rettsikkerhet, og for å redusere arbeidsgivers merarbeid ved utleggstrekk. Namsmannsmyndighet er i Norge svært desentralisert. Det betyr at det er mange og spredte aktører som skal samordne sin aktivitet i dette systemet. I tillegg har aktørene svært ulik teknisk utrustning og systemløsninger. For SI er dette en stor og viktig oppgave som vi forventer oppstart på i 2006.

Fra og med 1. januar 2006 er det SI som skal kreve inn rettsgebyrene som påløper i forbindelse med namsmennenes tvangsinnfordring og forliksrådenes saksbehandling. Det innebærer at antall nye krav pr år i SIs reskontro vil øke med ca 50 %. Fra 2007 antas det at innkrevd beløp på rettsgebyr vil være nærmere 2 milliarder kroner.

Utkast til ny lov

Finansdepartementet har bedt SI utarbeide utkast til egen lov om SIs innkrevingsvirksomhet. Pr i dag er SIs innkrevingsvirksomhet regulert i en rekke særlover – en lov for hver kravtype. En egen lov for SI vil gjøre hjemmelsgrunnlaget enklere og mer oversiktlig både for saksbehandler og kravmottaker.

Evaluering av virksomhet

Finansdepartementet har bedt SI gjennomføre en evaluering av innkrevingsvirksomhetens effektivitet og kvalitet. Evalueringen utføres av eksternt firma. Arbeidet startet opp i februar 2006 og skal være levert i mai samme år. Det er første gang i SIs historie at en slik evaluering blir gjort, og vi ser med stor interesse fram til at resultatet foreligger. Rapporten vil forhåpentligvis gi indikasjoner på hvor forbedringspotensialet ligger, og på hvilke områder det vil være mest effektivt å sette inn tiltak.

Enklere for skyldnere

I løpet av første kvartal 2006 utvider SI servicen overfor skyldnere på to områder. Den elektroniske saksbehandlingen gjøres raskere. Skyldnere kan nå søke om avdrag eller betalingsutsettelse via SIs nettsted og få umiddelbart svar på om søknaden innvilges. I tillegg kan søker selv bestemme hvilken dato i måneden avdragene skal forfalle. Det blir også innført utvidet åpningstid på telefon både i kreditor- og namsmannsavdelingen. SI mener dette vil øke tilgjengeligheten og servicegraden betydelig i 2006.

Utvikling av systemer

Datavarehuset er SIs base for statistikker og rapporter både til internt og eksternt formål. I 2006 skal varehuset utvikles videre for å kunne gi enda mer og bedre informasjon både internt og til oppdragsgivere, overordnet myndighet og media.

I 2006 skal det også utvikles nytt system for mottak av krav. Når dette systemet er ferdig, vil SIs systemfornyelse være mer komplett. Systemet skal kvalitetssikre kravdata som kommer inn elektronisk eller blir registrert av SI. Det skal også inneholde automatiske avstemmingsrutiner og gi oversikt over mottatte men ikke registrerte krav.

Bedre sikkerhet

Sikkerhet er et viktig og prioritert område for SI. I 2006 skal innsatsen på dette området styrkes. Full katastrofeløsning er i ferd med å bli etablert og sikkerhetsorganisasjonen internt skal forsterkes. I det siste innebærer også tydeligere roller og ansvarsavklaring. Det etableres en stabsfunksjon som skal ha kontroll og systemansvar.

Organisasjonsutvikling

Innsatsen for å utvikle organisasjonen og personalet vil fortsette med uforminskert styrke i 2006. Kompetanseutvikling er et sentralt punkt i SIs nye Mission og strategi, og behovet øker med nye, flere og mer komplekse utfordringer. SI har hatt store oppgaver og utfordringer i 2005 og dette videreføres i 2006. Organisasjonen vokser og er nå i ferd med å få plassproblemer. Det er derfor igangsatt arbeid med utvidelse av eksisterende bygg. En ny fløy vil stå klar til innflytting 1. november i 2006. I tillegg til utvidelse av antall arbeidsplasser, vil den nye fløyen gi SI sårt tiltrengt plass for undervisningsrom, og rom som gjør det mulig å velge ulike arbeidsformer for ulike oppgaver og utfordringer.

Historien



På slutten av 1980-tallet ble det klart at den statlige eide industribedriftene i Rana, Norsk Jernverk, skulle omstruktureres og privatiseres. En annen statlig eid industribedrift i Rana var allerede nedlagt – Norsk Koksverk. Dette betød at mange hundre industriarbeidsplasser ville forsvinne, og for å ikke stå i fare for å rasere Rana-samfunnet satte regjeringen til Gro Harlem Brundtland i gang med å finne gode prosjekter som kunne erstatte de tapte arbeidsplassene. Dermed var Rana-omstillingen i gang.

Et av prosjektene som ble lansert i arbeidet med å omstille Rana-samfunnet var etableringen av en nasjonal bøtekontor. Bakgrunnen var at innkrevingen av bøter i Norge den gang var desentralisert til hvert enkelt politi- og lensmannskontor, og langt fra så effektiv som ønskelig. Staten hadde store restanser utestående i form av bøter som ikke var innkrevd.

31. januar 1989 kunngjorde statsminister Gro Harlem Brundtland at det skulle etableres et nasjonalt bøtekontor i Mo i Rana. I løpet av våren 1989 ble prosjektet igangsatt. Den 1. juli 1990 ble prosjektet overlevert Justisdepartementet og igangsatt med 65 stillinger. Ansvar for å få dette til ble gitt til Per Waage, en mann med bred leder- og prosjekterfaring fra både offentlig og privatvirksomhet.

De første lokalene som huset Statens innkrevingsentral var de gamle administrasjonslokalene til Norsk Koksverk. Etter hvert ble Moelvenbrakker og leide lokaler i Mo i Rana tatt i bruk. Ikke før i 1999 ble SI herre i eget hus, et hus som måtte bygges ut i 2001 og som bygges videre ut i 2006, for å gi plass til alle oppgavene og alle ansatte. Fra oppstarten i 1990 og frem til og med 2005 har SI vokst jevnt og trutt, både når det gjelder oppgaver som ble tilført virksomheten og antall ansatte. Allerede i 1993 passerte virksomheten 100 ansatte, og i 1994 ble det for første gang innkrevd over en halv milliard kroner. I 1998 rundet innkrevingen en milliard, mens to-milliard-merket ble passert

i 2004. Hele tiden har utvikling og utnyttning av datateknologi lagt til grunn for veksten og dermed arbeidet med å gjøre innkrevingen av de mange typer krav er så effektiv og kostnads-effektiv som mulig. Fra å være en virksomhet som krevde inn bøter fra politiet utviklet SI seg til å bli en virksomhet som kunne ta seg av innkrevingen av en hel rekke andre statlige krav, som for eksempel misligholde studielån, andre statlige gebyrer, feilutbetalte trygdeytelser og ikke betalt vegavgift.

Organisasjonen har utviklet seg i takt med de stadige endringene av både teknologi og kravtyper. Den første omstruktureringen ble gjennomført i 1996 og er siden fulgt av flere. Ved årtusenskiftet gikk SI inn i et jubileumsår med 242 faste stillinger. Dette året ble virksomheten overført fra Justisdepartementet til Finansdepartementet og arbeidet med å innføre et økonomisystem for politiet ble igangsatt – PLØS. Økonomisystemet settes i drift for hele politietaten i Norge i 2001 og driftes fortsatt av SI, som også driver support på systemet for politiet. I 2001 ble også arbeidet med det nye innkrevings-systemet til SI – SIRI – satt i gang. Det skulle erstatte TOR8, som hadde sett sine beste dager. I 2002 overtok SIRI for TOR8 som innkrevningssystem, og året etter kom saksbehandlersystemet SVI på plass, med betegnelsen tidenes mest vellykkede systemutviklingsprosjekt på SI. Men det stoppet ikke der. Tanken om å lage et felles innkrevings- og saksbehandlingssystem for SI og den alminnelige namsmann i Norge, var sådd for lenge siden, og nå var tiden inne. Oppdraget kom i 2004 fra Justisdepartementet og i 2005 kunne de første alminnelige namsmenn ta i bruk SIs datasystemer for å få gjort sine oppgaver på en bedre og mer effektiv måte enn tidligere.

2004 ble også året da SI fikk nytt nettsted på lufta, og fikk beslutningen om at inkassooppavene til Statens Lånekasse for utdanning som overføres til virksomheten like ved fjorden i Mo i Rana.

Bilde 1:
Per Kristian Foss
på omvisning hos
SI i 2002.

Bilde 2:
SI ble etablert
i Norsk Koksverks
tidligere lokaler
i 1989.

Bilde 3:
SI åpnes av
næringsministerens
personlige sekretær,
Eirik Haugen, i 1989.

Bilde 4:
SI får igjen besøk av
statsminister Gro
Harlem Brundtland
i 1992.

Bilde 5:
Statssekretær
Bjørn Solbakken
og Ordfører Svein
Bogen var gjester
under åpning av
SI-bygget i 1999.