

2009 blei det produsert 3,3 millionar...
 i SI-lov har vore under...
 med 5,2 mill...
 via Utleggsdatab...
 67,8 millionar kroner høgare e...
 telefon er blitt betre...
 2 000 for...
 70 000 k...
 3 486 f...
 på 4...
 96,8 pr...
 17 minu...
 88,8 pr...
 Veitraf...
 84 379...
 i NRK...
 2 150 000 meldingar er...
 fungerer...
 538 439 krav...
 952...
 2009 kravde SI inn 3 235 millionar kroner...
 352 168 000 for Statens...
 7,2 millionar lågare enn budsjette...
 fleire rutinar for masseprodu...
 4,9 milliardar i 2009...
 99 pr...
 4 499 757 brev/fakturaer blei handtert i brevmodul i 2009...
 262 216 000 kroner for NRK...
 14 196 000 kroner på toll...
 7 632 sonings...
 96,8 prosent a...
 lånkasse...



STATENS INNKREVJINGSSENTRAL



Årsmelding 2009

Innhald

- 4 Historisk tilbakeblikk
milepæler, framtida
- 6 Ord frå direktøren
- 8 Kart over organisasjonen
- 9 Produksjonsløypa
- 11 SIs oppdrag i 2009
- 12 Kreditoravdelinga
- 16 Namsmannsavdelinga
- 20 Marknadsavdelinga
- 24 Applikasjonsavdelinga
- 28 Teknisk avdeling
- 30 Administrasjonsavdelinga
- 36 Oppsummering 2009
- 38 Rekneskapstal
- 40 SIs relasjonar

Nøkkeltal 2009

	2009	2008	2007	2006	2005
Totalt innkravd (mill. kr)	3 235	3 238	3 294	2 930	2 200
Inntektsført i statsrekneskapen (mill. kr)	2 551	2 500	2 593	2 273	1 688
Registrerte saker	1 180	1 194	1 135	859	760
Innkrevjing i straffesaker (mill. kr)	1 218	1 350	1 364	1 317	1 091
Tilsette	353	337	345	344	315

Statens

innkrevjingsentral (SI)

SI er ein statleg etat under Finansdepartementet. SI gjer ei rekkje innkrevjingsoppgåver på vegne av staten og statlege oppdragsgjevarar. I 2009 kravde SI inn 3 235 millionar kroner.

Fagleg utvikling av alle medarbeidarar og leiarutvikling på alle nivå er høgt prioritert på SI. Det same er automatisering av manuelle rutinar, vidareutvikling av IT-systema og ny IT-teknologi når det er lønsamt. SI er ein aktiv pådrivar og bidragsytar til samordning og effektivisering i offentleg sektor.

Politi og domstolane er dei største oppdragsgjevarane. Lisenavdelinga i NRK, Vegdirektoratet, Toll- og avgiftsdirektoratet og Statens lånekasse for utdanning er òg store oppdragsgjevarar.

SI har utvikla eit felles sakshandsamingsystem (SIAN) for SI, det alminnelege namsmannsapparatet og forlikråda i Noreg.

SIAN blir drifta, forvalta og vidareutvikla av SI og har om lag 2 000 brukarar. SI forvaltar og driftar økonomisystemet PLØS for Politi og lensmannsetaten i Noreg, samt rekneskapssystemet RIM for politiet.

SI driftar òg utleggsdatabasen, som er ei samordning mellom namsmannen og SI for å hindre at trekk i løn eller trygd blir urimeleg stor.

SI held til i eit moderne kontorbygg i Mo i Rana i Nordland fylke og hadde ved siste årsskifte 353 tilsette.





Historisk tilbakeblikk

- 1990:** Eigen forvaltningseining under Justisdepartementet, politiavdelinga, frå 1. juli.
- 1992:** Ryddar opp i erstatningar og staten sine regresskrav i voldsoffersaker.
- 1993:** SI tek over innkrevjinga av fleire statlege gebyr.
- 1995:** Namsmann for Statens lånekasse for utdanning. Innkrevjing av feilutbetalt arbeidsløystrygd.
- 1996:** Overgang frå optisk lesing til skanning (ny teknologi).
- 1998:** Namsmann for NRK. Nytt økonomisystem (Oracle).

- 2000:** Innfører Oracle Financial i politiet.
- 2001:** SI blir overført frå Justisdepartementet til Finansdepartementet. Innkrevjing av gebyr for Lotteritilsynet.
- 2002:** Nytt innkrevjingssystem i drift.
- 2003:** Nytt system for sakshandsaming og datavarehusløysing i drift.
- 2004:** Det blir avgjort at SI skal overta oppgåvene frå inkassoavdelinga i Statens lånekasse for utdanning. Oppdrag frå Justisdepartementet om design og arkitektur av felles system for alminneleg namsmann og SI (SIAN). Opna nye nettsider før jul.

- 2005:** Inkasso-oppgåvene til lånekassa blir overført til SI. Pilotdrift av SIAN. Opna tenester for skuldnarar på nettstaden.
- 2006:** Ordinær drift av SIAN. Innkrevjing av rettsgebyr startar.
- 2007:** Utlegsdatabasen fase 1 ferdig utvikla. Ny tvisteløysing i SIAN utvikla.
- 2008:** Utlegsdatabasen i drift. RIM innført for politiet. Elektronisk faktura og løysing for elektronisk fakturahandsaming i drift.

Milepæler 2009

- Arbeidet med å få på plass katastrofeløysing tek til.
- Verktøyet Indicative blei teke i bruk.
- Samarbeid om innkrevjing (over landegrensar) med Sverige og Finland.
- ELSA; elektronisk samhandling mellom SI og inkassobyrå ved tvangsfullbyrding påbyrja.
- Ny telefonløysing.
- Utlegsdatabasen fase 2 i drift.
- Elektronisk fakturahandsaming.
- Moderniserte IT-løysingar.
- Nye indikatorar for måling av effektivitet på plass.
- Forbetringsarbeid i alle avdelingar.
- KULA; arena for leiarar blir opna.

2010

- Ny lov om SI.
- Ny reknemodul skal setjast i drift.
- Utgreiing om større satsing på internett.
- Tenester for borgarar og oppdrags-gjevarar på nett.
- Verktøyet Indicative for overvaking og produksjonskontroll skal takast i bruk for SIAN.
- Postens EA (strekkodesystem) skal setjast i drift.
- Katastrofeløysinga skal setjast i drift.
- Ta i bruk fleire av føremonnene i den nye telefonløysinga.

Stø kurs

I 2009 har Statens innkrevjingsentral fått tilført ytterlegare nye arbeidsoppgåver. I tillegg har etaten automatisert fleire manuelle rutinar, vidareutvikla IT-systema og tilført ny IT-teknologi.



Utviklinga hadde ifølgje direktør Per Waage ikkje vore mogleg dersom etaten ikkje hadde teke organisasjonsutviklinga på alvor.

– Heile organisasjonen har i 2009 vore gjennom eit todagars utviklingsprogram. Det har vore naudsynt. Organisasjonsutvikling ligg til grunn for den gode og jamne framgangen. Satsinga på dette medverkar til å styrke organisasjonen til å kunne stå i endring og dermed bli meir slagkraftig.

GODT INNKREVJINGSRESULTAT

Resultatet for innkrevjinga i 2009 blei veldig bra.

– På grunn av lågare produksjon i politiet blei det ein nedgang i totalt innkravd beløp for straffesaker. Spesielt i første halvår var nedgangen i talet på nye straffesaker til innkrevjing stor. Men denne nedgangen

blei motvirka ved at innkravde rettsgebyr auka med 60 millionar kroner. Grunnen var ei stor auke i tvangsforretningar gjennom alminnelige namsmenn som brukar SI sitt system SIAN. Totalt var auka på 15 prosent, seier Waage.

Når det gjeld innkrevjingsverksemda, auka også mengda trygdetrekk, medan mengda lønstrekk har halde seg stabilt. Trygdetrekka er i snitt lågare enn lønstrekka, slik at dette gjer utslag i samla innkrevjing.

I løpet av året har også SI fått 18 nye kravtypar med ein del nye oppdragsgjevarar. Elles har etaten óg teke over som klageinstans for forseinkingsgebyr etter rekneskapslova. Gebyra blir ilagde av Brønnøysundregistra.

Kvaliteten på sakshandsaminga har høg prioritet hos oss. Vi har derfor tilsett fleire juristar, og har i dag eit meir slagkraftig juridisk miljø på SI enn tidlegare, seier Waage.

STABIL DRIFTSSENTRALFUNKSJON

I 2009 har SI sett i drift elektronisk fakturahandsaming av alle faktura som skal inn i politiet sitt økonomisystem PLØS.

– Vi har gjennom dette utvida rekneskapsfunksjonen vi har for politiet gjennom PLØS, samstundes som han er modernisert, seier Waage.

Direktøren er samstundes godt nøgd med at innkrevjingssystemet SIAN for alminnelige namsmenn har vore ope 99,9 prosent av tida.

Utleggsdatabasen er ei anna driftssentraleneste frå SI. Han blir bruka av namsmenn og særnamsmenn. Data frå basen blir formidla vidare frå SI til Brønnøysundregistra, som igjen gjer informasjonen tilgjengeleg for kredittopplysingsføremål.

Fase 3 i prosjektet står att. Det er ikkje teke stilling til når dette skal skje. Når det skjer vil også NAV og Skatteetaten leggje sine utlegg i basen. Alle må sjekke i basen før nye utlegg kan gjerast. Når fase 3 er gjennomført, er utleggsdatabasen komplett. Rettstryggleiken i samband med tvangsinnkrevjing vil dermed bli vesentleg styrka.

– Denne basen er viktig for rettstryggleiken for folk flest, fortel Waage.

For å få auka elektronisk samhandling mellom SI og eksterne aktører, er SI pålagt å bruke Brønnøysundregistra sin Altinn-portal. Dette arbeidet vil ta mykje lengre tid då den nye versjonen av Altinn ikkje kunne setjast i drift som planlagt. Ved årsskiftet er det uklart kor mykje lenger tid det vil ta å få teke løysinga i bruk.

– Dette er eit viktig område for oss, som vi vil prioritere i 2010. Vi arbeider no for å få på plass interimløysingar medan vi ventar på Altinn, fortel Waage.

Fleire av SI sine IT-løysingar er modernisert i løpet av året. Dette har ført til ei stor effektivisering av innkrevjingsmotoren SIAN. Fleire operasjonar har gått frå å vere manuelle til å bli automatiske. Mellom anna er mottaket av straffekrav modernisert. I 2008 blei om lag 25 000 krav registrert manuelt inn i system til SI, i 2009 blei kun 5000 krav registrert manuelt. Totalt tok SI i mot nær 1,2 millionar nye krav i 2009.

UTVIKLAR FOR FRAMTIDA

For tida har SI under etablering ein reservedriftsstad. Han skal brukast når og dersom det skulle oppstå problem med driftscentralen ein har i dag. Reserveløysinga skal vere i drift i løpet av 2010. Også eit nytt system for telefoni ved SI blir teke i bruk.

Den nye løysinga for telefoni inneber ei viktig modernisering og vil gjere sitt til ein betre og meir effektiv service på telefon enn tidlegare, seier Waage.

SI arbeider óg med oppfølging av ei stortingsmelding om statleg IT-politikk som blei fremma i slutten av 2007. Her var stikkorda mellom anna serviceorientering og felleskomponentar.

– På bakgrunn av denne meldinga har vi arbeidd mot andre statlege etatar for å sjå om det finnast komponentar vi kan teke i bruk i arbeidet vårt, og om det finnast komponentar hos oss som andre kan gjere bruk av. Eit av tiltaka som ei følgje av dette, er at delar av IT-systemet vårt skal brukast av skatteoppkrevjarane i kommunane. Vi trur dei økonomiske vinstane er store knytta til slike løysingar, seier direktøren.

I dag brukar SI ein stor del av ressursane på IT-området til utviklingsarbeid. Totalt 40 prosent går til utvikling, medan dei resterande 60 prosentane blir bruka til vedlikehald. Ei framtidig satsing er også å utvikle gode nett-tenester til SI sine ulike målgrupper.

VIL EFFEKTIVISERE YTTERLEGARE

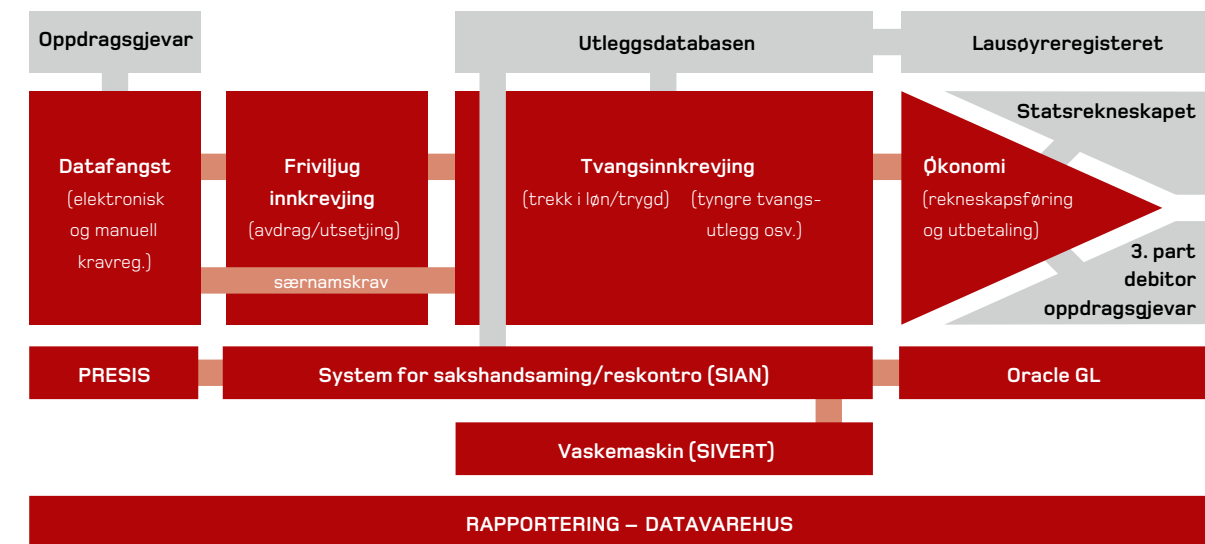
SI kjem også i 2010 til å leggje meir arbeid i analyse av kostnadssida og kostnadseffektiviteten.

– Vi ser også at nokre prosessar kanskje kan optimaliserast ytterlegare, men at det i ein del tilfelle er vanskeleg å få til endringar på grunn av lovverket, seier Waage.

Dagens lovverk er ikkje tilpassa ei moderne tid og IT-løysingane som finst. Arbeidet med dette vil bli vidareført i 2010 og ein vonar at ein ny lov om SI vil bli sett i verk.

– SI-loven vil hjelpe oss eit stykke på veg. Den overordna ambisjonen er å posisjonere SI i forhold til innkrevjingsoppgåvene i samfunnet i statleg regi, og sikre oss desse dersom det er samfunnsøkonomisk lønsemd i det, avsluttar Waage.

Leiargruppa, frå venstre: Per Waage, Berit Bjørkmo, Heidi Dahl, Christel Halsen, Dag Soløy, Stig Solem, Johanna Lensu og Hilde Seterdal.



Tenesteorientert løysing for innkrevjing

Med fokus på automatisering og god sakshandsaming

Slik ser produksjonsløypa på SI ut. Når ein oppdragsgjever kjem med eit krav som SI skal krevje inn, blir kravet først registrert i forsystemet PRESIS hos Datafangst i administrasjonsavdelinga. Når krava er registrert set kreditoravdelinga i gang med den friviljuge delen av innkrevjinga. Ved behov deler dei beløpa opp i avdrag og ordnar eventuelle betalingsutsetjingar.

Greier ikkje kreditoravdelinga å få inn pengar, går krava vidare til tvangsinnkrevjing i namsmannsavdelinga. Her vurderer ein om pengane skal trekkjast frå løn eller trygd, eller som andre tvangsutlegg.

Det SI krev inn blir rekneskapsført og utbetalt til statsrekneskapet eller til oppdragsgjeverar.

SIAN, som er systemet for sakshandsaming for sivile gjeremål i politiet, og sakshandsamarsystem og reskontro for SI, er òg tilknytta utleggsdatabasen.

Driftssentralfunksjonen ved SI omfattar drift, brukarstøtte, vedlikehald og utvikling på følgjande system.

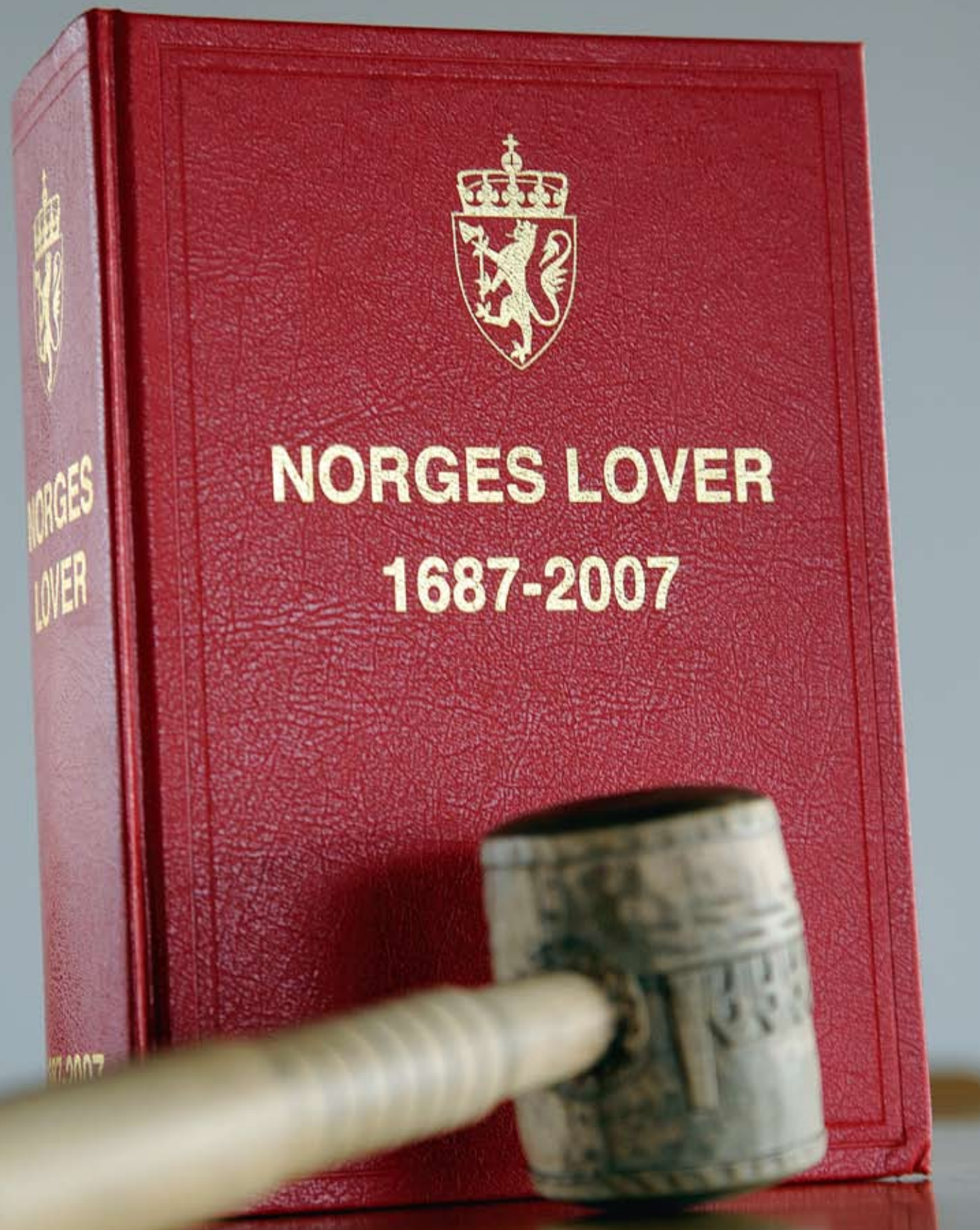
- Sakshandsamarsystem for namsmenn/namsfogder (SIAN)
- Økonomisystemet for politiet (PLØS)
- Rekneskapsystemet for politiet (RIM)
- Elektronisk fakturahandsaming (EFB)
- Utleggsdatabase for alle utlegg, førebels berre SI og alminneleg namsmann.

Marknadsavdelinga har brukarstøtte. Vedlikehald er det teknisk avdeling som tek seg

av, medan utvikling og forvaltning skjer i applikasjonsavdelinga,

SI brukar sjølv mange av systema SI har driftssentralfunksjon for i eiga sakshandsaming.

Administrasjonsavdelinga er starten og slutten av SI si produksjonskjede. Ho har ei sentral rolle i SI sin produksjon og daglege drift. Avdelinga har den administrative rolla og yter fellestenester til resten av organisasjonen innanfor områda økonomi, personal, infrastruktur, dokumenthandtering, planlegging og rapportering gjennom datavarehuset.



SIs oppdrag i 2009

OVERORDNA MÅL

- Sørgje for effektiv og korrekt innkrevjing på vegne av oppdragsgjevar.
- Primæroppgåva er å krevje inn straffekrav utstedt av justisstrukturen og avgifter, gebyr og mislegheldte krav for andre statlege verksemder.
- Verksemden skal drifte og vidareutvikle eit felles sakshandsamingssystem for SI og alminnelege namnsmenn (SIAN), forvalte ein database for samordning av utleggstrekk og levere økonomitenester til Politi- og lensmannsetaten.

HOVUDMÅL

- Innkrevjinga skal vere effektiv.
- Innkrevjingsarbeidet skal ha god kvalitet.
- Verksemda skal vere serviceorientert.
- Driftssentralfunksjonen skal ha god kvalitet.

UTFORDRINGAR

- Effektiv arbeidsfordeling og organisering.
- Trygg og effektiv forvaltning av store mengder informasjon.
- Auka krav til intern og ekstern informasjonsverksemd.
- Auka krav til samarbeid og samordning mellom offentlege verksemder.
- Auka krav til kvalitet på tenester og produkt.
- Auka krav til mål- og resultatretta styring.
- Auka kompetansekrav og leiarkrav.
- Vidareutvikling av driftssentralfunksjonane.
- Utvikling av elektroniske løysingar.

UTVIKLING

- SI skal drive opplæring for nye brukarar og oppfølging av eksisterande brukarar, samt arbeide vidare med forbetringar og funksjonalitet.
- Utvide registrering av utleggsforretningar og samordning av utleggstrekk.
- Elektronisk samhandling ved tvangsfullbyrding.
- Overføring av krav skatteetaten krev inn på vegne av andre statlege etatar.
- Klageinstans for vedtak gjort av rekneskapsregisteret om avslag på søknad om ettergjevnad av forseinkingsgebyr.
- Eventuell overføring av oppgåver innan andre innkrevjingsområder.
- Regelverksutvikling – lov for SI.
- Oppfølging av NOU 2007: 12 Offentleg innkrevjing.

ADMINISTRATIVE OG ANDRE FORHOLD

- Budsjetfullmakter og administrative fullmakter.
- Kompetanseutvikling.
- Skal arbeide for likestilling.
- Elektronisk forvaltning skal gjerast så brukarvenleg som mogleg.
- Oppfølging internkontroll.
- Tryggleik og beredskap skal kartleggjast.
- Evalueringar og brukarundersøkingar skal gjerast.

TILDELINGSBREV

SI tek kvart år i mot styringssignal frå Finansdepartementet i form av eit tildelingsbrev. Dette er SI sitt oppdrag for kommande år.

SI skal sørgje for effektiv og korrekt innkrevjing på vegne av oppdragsgjevar. Primæroppgåva er å krevje inn straffekrav frå justismyndigheitene, samt avgifter, gebyr og mislegheldte krav frå andre statlege verksemder. SI skal òg drifte felles sakshandsamingssystem for alminneleg namnsmenn og SI, og utføre økonomisystemtenester for Politi- og lensmannsetaten.

Rammevilkåra til SI er prega av endringar i eit stadig meir komplekst og elektronisk basert samfunn. Krava til løysing av oppgåvene SI er sett til å utføre, som ein del av offentlig sektor, aukar. SI møter brukarar som er meir medvetne og krev meir individuell tilpassing. Utfordringa ligg i å balansere omsynet til oppdragsgjevar og skuldnar, samstundes som ein gjev god service.



SI sendte tre krav til personar i Mongolia, to er betalt, eit er ubetalt.

Har betra servicen ytterlegare

Service og rettleiing sto i høgsetet hos kreditoravdelinga i 2009.

Kreditoravdelinga er debitorane sitt første møte med SI. Derfor er service, rett informasjon og rettleiing viktige element i arbeidet. Avdelinga er ansvarleg for at SIs kreditoroppgåver i inn- og utland blir utført på ein effektiv og kvalitativ god måte. 70 prosent av krava som SI handterer blir gjort opp i denne avdelinga, og målet er å auke prosentdelen ytterlegare

SIs mål er at flest mogleg krav skal gjerast opp friviljug. Dette inneber at krava skal betalast før dei går til tvangsinnkrevjing. I 2009 har dette stått særst sentralt, og kreditoravdelinga har gjort fleire grep for å auke friviljug innkrevjing. Ein har søkt å segmentere grupper debitorar for å kunne spesialisere sakshandsaming internt og ein har skrive om breva for å betre informasjonen som går ut frå etaten. Eit nytt telefonisystem og systematisk oppbygging av kommunikativ kompetanse har gjort sitt til at servicen på telefon er blitt betre.

FLEKSIBEL OG EFFEKTIV

I løpet av 2009 har kreditoravdelinga hatt fokus på utvikling, delegering av utviklingsarbeid og service/rettleiing. I mars starta utviklingsmøta som gjev alle sakshandsamarane høve til å medverke i utviklingsarbeidet.

I februar 2009 starta avdelinga eit organisasjonsendringprosjekt. Føremålet med denne organisasjonsendringa var å få til ei jamnare arbeidsbelastning mellom gruppene. Særleg ettersom ein kunne sjå ei auke i arbeidsmengda på fagfelte konkurs og gjeldsordning på grunn av den økonomiske situasjonen i samfunnet. Organiseringa av arbeidsoppgåvene er blitt meir fleksibel og hensiktsmessig. Tilbakemeldinga frå dei tilsette er god, både på den demokratiske prosessen dette har skjedd på, og med resultatet.



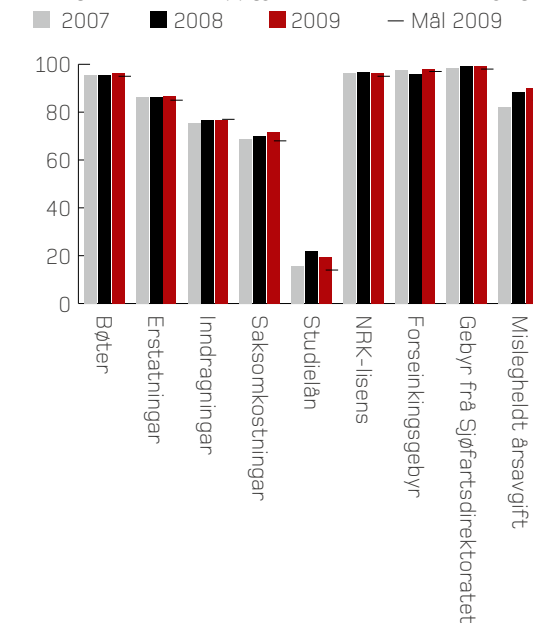
Kreditoravdelinga har ansvaret for fakturering på SI; i løpet av 2009 blei det senda nesten **1 000 000** fakturaer til debitorar.

FAKTA OM AVDELINGA:

- Avdelinga har 86 tilsette.
- Hovedoppgåva er fakturering, rettleiing og service til debitorar.
- Målet er at så stor del av krava som mogleg skal gjerast opp friviljug.
- 70 prosent av krava blir gjort opp, medan dei resterande 30 blir senda til tvangsinnkrevjing.

LØYSINGSPROSENT

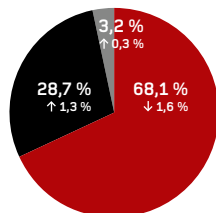
Mengda krav fullt oppgjort etter 3 års innkrevjing



Måltala for løysingsprosenten er sett for krav som har vore til innkrevjing hos SI i 3 år. I kolonna for 2009 er det dermed løysingsprosentar for krav som blei registrert i 2006 som blir vist. I kolonna 2008 og 2007 er tilsvarande tal for eit og to år tilbake.

FØRESPURNADER

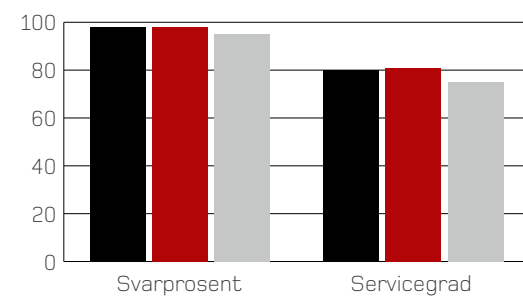
■ Telefon ■ Nett ■ Brev



Vi ser ei svak auke i bruk av nett og telefon samanlikna med år 2008.

SERVICEGRAD OG SVARPROSENT

■ 2008 ■ 2009 ■ Mål 2009



Måla for servicegrad og svarprosent blei nådd med god margin i 2009.

AUKA ARBEIDSMENGDE

Det var forventa at arbeidsmengda skulle auke i 2009 med dei økonomiske nedgangstidene. Spådommen slo til, men ikkje i så sterk grad som ein hadde frykta. Gruppene som arbeider med konkurs og gjeldsordning som fagfelt har merka størst auke. SI har meldt krav i totalt 2 923 konkursoprisingar og tvangsavviklingar i 2009. Dette er ei auke på 21,7 prosent frå 2008.

Avdelinga har óg merka auke i opna gjeldsordningar. Totalt er det levert inn 1 285 opningar av gjeldsforhandlingar, mot 1 103 året før. Sakene blir handsama innan fristen, noko som gjeld det meste av dei oppgåvene kreditoravdelinga har.

UTVIKLING OG NORDISK SAMARBEID

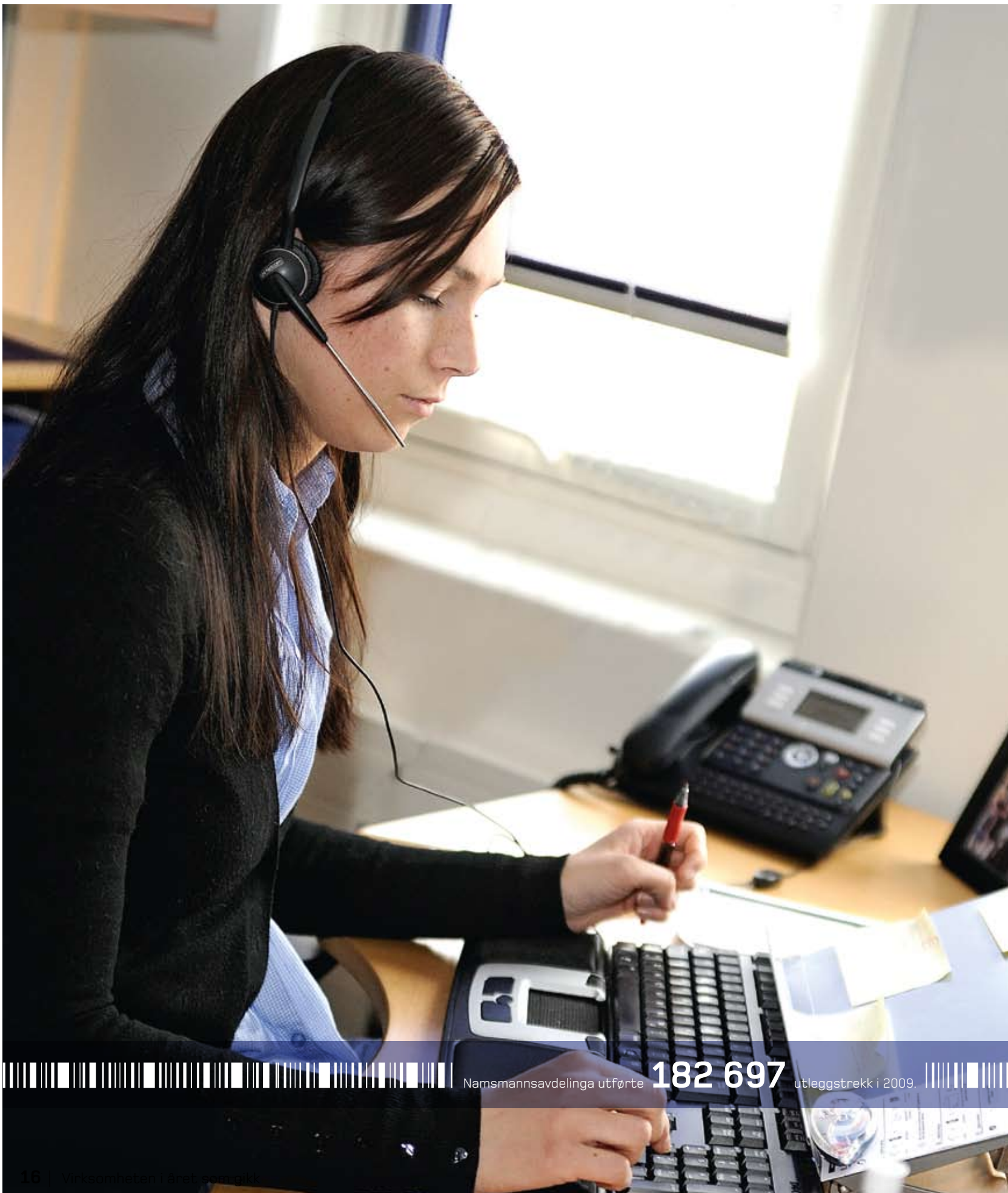
Mange nye og spennande prosjekt blei sett i gang i 2009. Kreditoravdelinga har arbeidd for betre service og rettleiing mot debitorar, munnleg og skriftleg. Det er også starta eit arbeid med å skreddersy rettleiing og innkrevjing etter debitorane sitt behov.

I 2009 har det også blitt fokusert på nordisk samarbeid. Manglande lovheimlar gjer at innkrevjing mellom land er vanskeleg. Kreditoravdelinga har no sett i gang eit prosjekt der dei freistar få i gang eit betre samarbeid med Kronofogden i Sverige og Rettsregistersentralen i Finland. Dette er liknande institusjonar i nabolanda, og SI trur dei kan ha mykje å lære av kvarandre. I framtida ser ein føre seg eit nærare samarbeid. På kort sikt er målet å få effektivisert innkrevjinga.

Teknisk sett ligg Noreg langt framfor nabolanda, men alle kan lære av kvarandre. Når det gjeld innkrevjing av skuld i Baltikum, har SI mykje å lære av Finland. Noreg ligg utanfor EU, men SI ser at det er mogleg å gjere seg bruk av det same regelverket. Då er det viktig med samarbeidspartnarar i EU-land.



SI kravde inn **352 168 000** kroner for Statens lånekasse for utdanning i 2009



Aukar kvaliteten på tvangsinnkrevjinga

Klårare fordeling av ansvar og ytterlegare automatisering, skal gje ei meir effektiv innkrevjing i namsmannsavdelinga.

Namsmannsavdelinga sine oppgåver er tvangsinnkrevjing av krav som ikkje blir betalt frivillig. Avdelinga sikrar krava med utlegg i løn, trygd eller i formuesgode.

Avdelinga har mange oppgåver, kundar og skuldnarar, og det er behov for å segmentere dei ulike skuldnargruppene og dei ulike kravtypene. Dette innebærer ei ytterlegare spesialisering av innkrevjinga. Målet er å auka effektivitet og med betre kvalitet.

Utleggstrekk er den største oppgåva i avdelinga. Dette er ei oppgåve alle på avdelinga utfører.

Omorganiseringa har ført til at avdelinga har spesialisert seg i grupper og team som tek seg av erstatning, inndraging og føretak, samordning og soning, for å nemne nokre team. Samordningsgruppa ser til om det er rom for å leggje inn trekk parallelt med alminneleg namsmann. Same skuldnar kan ha trekk hos både alminneleg namsmann og hos SI.

SI vonar å få på plass ein reknemodul som er integrert i innkrevjings-systemet for å fastsetje utleggstrekk. Ein reknemodul vil gje ei meir effektiv drift og meir korrekte trekk. Rettsstryggleiken for skuldnaren blir dermed betre.

FAGLEG UTVIKLING

Namsmannsavdelinga er den største avdelinga ved Statens innkrevjingsentral med sine 90 årsverk. Kompetansen er god og dei fleste tilsette har høgskuleutdanning innan økonomi og administrasjon. I tillegg har avdelinga i 2009 fått ekstra ressursar i form av fem juristar.

Juristane har i stor grad arbeidd med klagehandsaming og rettleiing av sakshandsamarane. Opplæring, kvalitetsikring og gjennomføring av kontrollar er også oppgåver for juristane.

FAKTA OM AVDELINGA

- Namsmannsavdelinga har 90 årsverk.
- Omorganiseringa av avdelinga i 2009 med segmentert innkrevjing, skal heve kvalitet og effektivitet for alle kravtypar og kundegrupper.
- Flere prosessar har blitt effektivisert ved hjelp av automatisering.
- Bruk av risikovurdering har gjort avdelinga meir effektiv.
- Sendte ut 7 632 soningsoppmodingar til politiet.
- Svart på 151 937 telefonar og 56 199 skriftlege førespurnader.

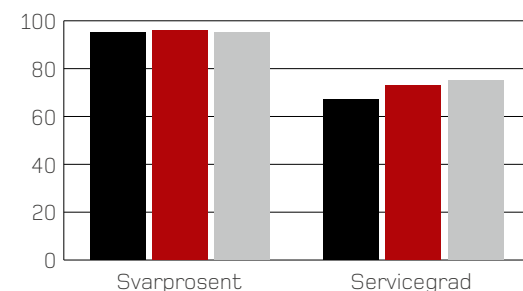
Namsmannsavdelinga utførte

182 697

utleggstrekk i 2009.

SERVICEGRAD OG SVARPROSENT

■ 2008 ■ 2009 ■ Mål 2009



Avdelinga havna noko under målsetnaden på servicegrad. Resultata er likevel betre enn nokon gong tidlegare. Hausten var prega av sjukdom og omorgansiering. Dette gjorde utslag på servicegraden.

Det at juristane no er knytta til namsmannsavdelinga blir opplevd veldig positivt. Juridisk kompetanse knytta saman med operativt arbeid og systemutføring har vist seg å vere eit suksesskriterium. Juristane arbeider nært opp til sakshandsamarane, leiarane og produksjonsoppfølgingseininga, noko som er positivt for den faglege utviklinga, forbettringsarbeidet og kvaliteten på det namsmannsavdelinga leverer.

Dei ulike gruppene i avdelinga arbeider tett saman med IT-avdelinga når ny funksjonalitet skal lagast. Automatisering av stadig nye oppgaver gjer drifta betre.

GOD KVALITET

Ingen klagesaker til retten kom i 2009 av feil i sakshandsaming eller feil bruk av loven. I alt hadde avdelinga 49 saker i Tingretten. Dei fleste har SI vunne, noko som tyder på at sakshandsaminga held høg kvalitet.

Risikovurdering har vist seg å vere ein nyttig metode for avdelinga. Eit godt planverk med tiltak gjer at avdelinga kan førebu seg og leggje betre til rette for hendingar i framtida. Metoden gjer at avdelinga får betre dokumentasjon og kan betre opplæringa.

Namsmannsavdelinga har kontinuerlig fokus på utvikling og betring og i 2009 har det pågått betringarbeid på mange felt.

NY LOV

SI opplev at lovverket ikkje alltid held følgje med den teknologiske framgangen. Nye kravtypar fører til mykje arbeid i ulike særlover som regulerer tvangsinnkrevjing.

Ein SI-lov har vore under arbeid i nokre år no, og vil når den er ferdig sikre at SI får ei betre lovregulering for sine områder og spesielt tvangsinnkrevjing. Når SI-loven er på plass vil ein sleppe å gå gangen rundt særlover. Dette vil gjere det enklare å krevje inn nye kravtypar.

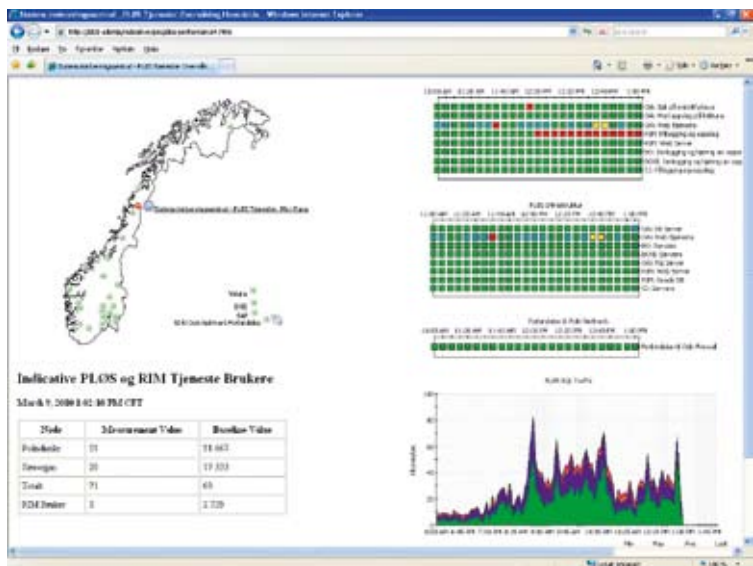
SI vonar loven er ferdig i løpet av 2010. Det blir ein viktig milepæl for SI. SI har gjort mykje forarbeid, og loven ligg no hos Finansdepartementet til vidare handsaming.

PRODUKSJON

Ved utgangen av 2009 hadde namsmannsavdelinga 538 439 krav med ein verdi på 10,3 mrd. kroner, fordelt på 184 379 skuldningar, til handsaming. Det viser ein liten reduksjon frå året før (- 1 770), medan det har vore ei lita auke i mengda skuldningar. (+2 919). SI er over mål på alle kravtypar som blir målt, med unntak av inndragingar, der ein ligg 0,2 prosent under mål.



Politi- og lensmannsetaten er i særstilling ved SI. SI mottok straffekrav frå Politi- og lensmannsetaten. Dei har også driftsentralfunksjon for rekneskapssystema for politiet og SIAN, - politietaten sitt sakshandsamingssystem.



Ny og betre overvåkings- og produksjonskontroll

Verktøyet Indicative blei teke i bruk i 2009. Det gjer det mogleg for marknadsavdelinga ved SI å overvake dei systema som avdelinga supporterer på ein god måte.

Marknadsavdelinga ved SI har Politidirektoratet som oppdragsgjevar. Avdelinga har ansvar for support av fleire system som politiet bruker.

Indicative er eit verktøy som er godt egna for å overvake tenesteleveransar. Systemet skal overvake serverar og databasar for PLØS og SIAN. Brukarsimulert overvaking, nettverksovervaking og ein del av SIs produksjonskontrollar ligg i dette systemet.

Føremålet med overvakinga er at avdelinga skal oppdage eventuelle feil i systema PLØS og SIAN før brukarane oppdagar det. Eventuelle problem vil bli oppdaga på skjermen i forkant. For PLØS er systemet no fullført, medan for SIAN står det fortsatt ein del igjen for installasjonen er komplett.

Eit anna verktøy avdelinga har teke aktivt del i å få på plass ved SI i 2009, er ELSA – elektronisk samhandling mellom inkassobyrå og SIAN sine eksterne brukarar. Denne samhandlinga er viktig for å ivareta både kundane (POD) og brukarane sine behov.

SIAN

Seksjon SIAN i marknadsavdelinga supporterer systemet for saks- handsaming for sivile gjeremål i politiet med tilhøyrande hjelpesystem, utleggsdatabasen og elektronisk tinglysing, i tillegg til SIAN for interne brukarar når det gjeld passord og heng.

I SIAN er det registrert 2 209 brukarar, inklusive 343 postfunksjonar. I løpet av første halvår av 2009 var det heile 386 brukarar som ikkje var innlogga i SIAN. SI har derfor i 2009 teke fleire initiativ til å få utarbeidd prosedyrer for vedlikehald av brukartilgangar i SIAN.

Når det gjeld servicedesken til support-tenesta, er det registrert 21 513 saker. 96,8 prosent av desse er løyst innan ei veke. Målet er 95 prosent.

SIAN tok i mot 21 046 telefonførespurnader i 2009. Målet for SI er at 75 prosent av alle telefonførespurnader skal få svar innan eit minutt. Totalt skal 95 prosent av alle førespurnader svarast på. For SIAN blei 88,27 prosent svara på og 72,08 prosent innan eit minutt.

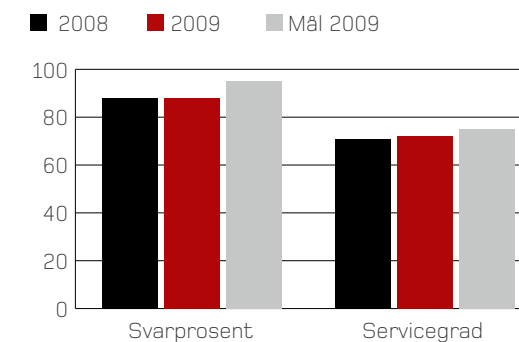
Grunnen til at målet ikkje er nådd, er at SIAN-support berre har mannskap til å betene om lag 2 000 førespurnadar per måned. I januar og februar tok support i mot mellom 2 500 og 3 000 førespurnader per måned. Opplæring i utleggsdatabasen fase 2 blei óg gjennomført i den perioden. Svarprosenten i desse månadene dreg ned snittet. Servicegraden har auka betydeleg i andre halvår.

Postens EA gjeld elektronisk adresseoppdatering frå Posten. SI har teke denne tenesta i bruk. I ein strekkode på brevet ligg naudsynt informasjon. Dette blir sett i prøvedrift for politiet i 2010.

FAKTA OM AVDELINGA:

- Marknadsavdelinga ved SI har ansvar for support av fleire system som nyttas av politiet.
- Avdelinga har også ansvar for support av interne brukarar av SIAN.

SERVICEGRAD OG SVARPROSENT SIAN



SIAN-support er bemanna for å betene omlag 2 000 førespurnader per måned. I nokre månader første halvår tok SIAN-support i mot opp mot 3 000 førespurnader.

Største krav mot ein enkeltperson i 2009 er ei inndraging på 112 millionar kroner.

PLØS

Seksjon PLØS i marknadsavdelinga har support for Politi- og lensmannsetaten sitt økonomisystem, rekneskapsystemet RIM for ikkje-statlege middel, og den elektroniske fakturahandsaminga (CI) i politiet.

I 2009 har PLØS hatt ei opetid på 99,99 prosent på Oracle Application. Opetid på RIM har vore 100 prosent.

Det er i dag registrert 550 lisensar på Oracle Application og 373 var i 2009 teke i bruk av Politi- og lensmannsetaten. For RIM er det registrert 896 brukarar. Førespurnadane til PLØS kjem per telefon og mail. Det blei i 2009 registrert 3 486 førespurnader som gjaldt PLØS-tenesta. 88,8 prosent av desse blei løyst innan ei veke. Servicedesksakene på PLØS løyser ein i hovudsak på seksjonen, også saker som blir kategorisert som 2. og 3. linesaker. Grunnen til at det er lengre handsaming og lågare løysingsgrad på seksjonen i forhold til SIAN, kjem av at PLØS også løy-

ser desse sakene i motsetnad til SIAN som stort sett løyser 1. linesaker ved seksjonen.

PLØS har teke i mot 2 879 førespurnader på telefon, 94,16 prosent av desse er svara på, og 92,67 prosent innan eit minutt. Dette er langt over målsetnaden på 75 prosent.

Grunnen til at svarprosenten på 95 prosent ikkje er nådd på PLØS, er at brukarane legg på telefonen før dei får svar.

SI tok i 2009 i bruk systemet Questback for å gjennomføre brukarundersøkingar. For PLØS blei det gjennomført ei undersøking i november/desember mot fullbrukarar av Oracle Financials. Svarprosenten var på 51,3 prosent. Snittet låg på 4 på ein skala frå 1 til 6 på alle spørsmål.

PLØS har også eigen kundeweb. Denne er oppdatert til ei kvar tid og er tilpassa slik at CI er ein del av denne tenesta. I løpet av året har avdelinga plassert ut ein

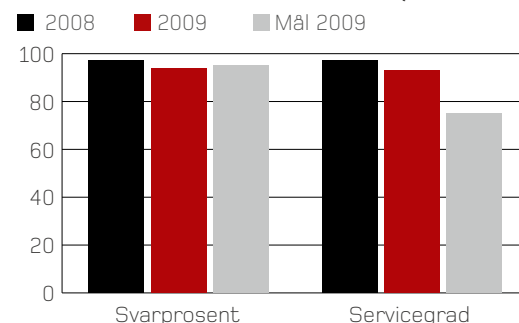
ny versjon av BO (rapportsystemet for PLØS-brukarar), i første omgang fullbrukarane. Det skal etterkvart satsast på utviding av funksjonaliteten til systemet.

PRIORITERTE OPPGÅVER I 2010

I løpet av året skal avdelinga få på plass det som står igjen av Indicative på PLØS og SIAN-tenesta. Avdelinga vil òg prioritere opplæring av eksisterande brukarar på SIAN. SI opplev at brukarane gjerne vil ha denne opplæringa, medan leiarane ikkje prioriterer dette. Her er det store skilnader på distrikta.

I løpet av mai skal heile politietaten vere i gang med elektronisk fakturahandsaming via CI. BO-XI skal plasserast ut til heile etaten og ein vil avtale med POD om opplæring og bruk av PLØS. Staten sitt senter for økonomiforvaltning SSØ, skal i løpet av året ha ferdig ein portal for brukarane der dei skal avlevere rekneskapsdata til Finansdepartementet. Dette vil medføre ei tilpassing i filfrakt og endring av rutinar for avdelinga og brukarane.

SERVICEGRAD OG SVARPROSENT PLØS



Servicegraden er høg.



Dei to eldste personane som fekk bot via automatisk trafikk-kontroll i 2009, var ei dame på 97 år og ein mann på 97 år.





Fekk sett i gang masseproduksjon på fleire område

Avdelinga for applikasjonsutvikling har ansvar for utvikling og forvaltning av IT-applikasjonar ved SI. For å effektivisere innkrevjingsprosessane blei det i 2009 implementert fleire nye rutinar for masseproduksjon av brev.

Berre for pantegruppa blei det spara inn eit årsverk på dette. Ein test viste at ein masseproduksjon av 800 soningsoppmodingar tok om lag 17 minutt. Ein tilsvarande produksjon som følgje av manuell handsaming ville rundt rekna ha teke ei veke effektivt arbeid.

ring av fleire rutinar for masseproduksjon av brev. Dette har vore viktig i samband med effektivisering av innkrevjingsprosessane. Eit anna eksempel er fase 2 av utleggsdatabasen, der det blei utveksla store mengder informasjon (over 2 millionar meldingar i 2009) med Lausøyreregisteret i Brønnøysund.

MODERNISERING AV SYSTEMPARKEN

Avdelinga forvaltar eit 60-tals applikasjonskomponentar innan ei mengde fagområde. Med 14 utviklarar og 10 forvaltarar har avdelinga i 2009 lagt til rette for effektivisering av produksjonsprosessar i dei andre avdelingane på SI. Avdelinga er også med i alle prosjekt på SI der applikasjonsutvikling er viktig for det samla resultatet.

Avdelinga har i 2009 utvikla eit grensesnitt i samband med eit system for utveksling av elektroniske meldingar mellom SI og samarbeidspartnarane – SIMS. Dette systemet handterer mottak og retur av elektroniske meldingar, elektronisk signering av dokument og verifisering av motteke signatur i tillegg til handtering av eventuelle vedlegg til forsending. Det er også definert eit ope grensesnitt mot både ekstern kunde og internt fagsystem. Det gjer det mogleg å spesialtilpasse meldingsutvekslingar når dette måtte vere naudsynt. Systemet sto ved utgangen av 2009 klart til å bli teke i bruk.

Avdelinga har i 2009 teke del i mange prosjekt ved SI ved å effektivisere og optimalisere SI sine system. Eit eksempel på eit stort fokusområde for SI i 2009 var implemente-

4 499 757 brev/fakturaer blei handtert i brevmodulen i 2009.

I 275 saker, er skuldaren sin adresse og/eller bostadsland ukjend. Det største kravet er på 143 700 kroner.

FORVALTAR KJERNESYSTEMA

Avdelinga har ansvar for utvikling og forvaltning av dei fleste systema ved SI. Hovudoppgåva er å vedlikehalde kjerneystem ved SI med fokus på hovudsystemet SIAN og forsystemet PRESIS. Alle gjennomførte enkeltendingar og releaser relatert til SIAN og PRESIS blei gjennomført med gode resultat.

Når det gjeld SIAN har avdelinga i 2009 i hovudsak fokusert på innføring av masseproduksjon, nye kravtypar, elektronisk adresseoppdatering og forbetra solidar- og kreditnotaløysing.

Utover dette har det vore gjort vedlikehald innanfor rutinar, brev, skjembilete og øvrig funksjonalitet i SIAN. For alminneleg namsmann har fokuset vore retta mot rutineendingar, nye rutinar, rekne-modul for gjeldsordning og brevvedlikehald. I 2009 har SI fått fleire nye kravtypar til innkrevjing. Tolv av desse er produksjonssett i løpet av året og omlag 25 var under implementering/planleggjing ved siste årsskifte. Avdelinga har koordinert arbeidet som involverer alle SI sine produksjonsavdelingar og sørgjer for naudsynt oppsett av SIAN slik at kravtypane kan fakturerast, tvangsinnkrevjast osv.

UTVIKLAR FOR FRAMTIDA

På generell basis kan ein seie det slik at avdelinga utviklar system, klargjer til produksjonsetjing, og gjer tilpassingar/forbetringar. Det blir arbeida kontinuerleg med å utvikle SIs datavarehus, slik at informasjonen som ligg her kan nyttast til rapportering internt og eksternt.

Avdelinga har oppdrag innanfor dei fleste prosjekta som SI er involvert i på utviklingssida, utleggsdatabasen fase 2 og ELSA er eksempel på dette. Pilot av ELSA-prosjektet (Elektronisk samhandling) planlegg ein å setje i drift i løpet av 2010. Då skal Altinn nyttast som formidlingsteneste mellom inkassobransjen og SI.

Forvaltingsoppgåvene og vidareutvikling av kjernesystem og støttesystem, er også høgt prioriterte oppgåver. Presis for AN (PREAN), UB fase 2, SIMS og ELSA kan nemnast som eksempel.

FRAMTIDA

Avdelinga vil i 2010 utrede og starte implementering av ein ny brevmodul. I dag prosesserar brevmodulen store mengder brev, ca 4 500 000 pr. år. Dette set store krav til effektivitet og stabilitet. Vi ønskjer å skaffe ein ny brevmodul for å få ein meir fleksibel og effektiv måte å utvikle og forvalte dei eksisterande 3 000 brevmalane på, og om lag 100 brev- og fakturatypar i SIAN-reskontro.

2010 skal óg brukast til effektivisering og forbetring av SIs applikasjonar. Tryggleik er viktig for SIs tenester. Avdelinga skal setje i verk tryggleikstesting av applikasjonar og sertifisere fleire tilsette slik at avdelinga har meir kompetanse på dette i framtida. Avdelinga må samstundes gjere risikovurderingar av applikasjonane når dei opnar for tenesteyting på nett mot skuldnarane. Avdelinga vil óg ha fokus på tenesteorientering, og vil i løpet av året medverke til å lage ein tenestekatalog for SI.

Å vidareutvikle rapporteringsløysingar gjennom datavarehuset og tilpasse desse til dei nye KPI'ane er eit anna prioritert område. Siste fase av utleggsdatabasen, der det skal etablerast gesnitsnitt mot andre særnamsmenn, skal óg gjennomførast. Fleire nye inkassoselskap skal inn på ELSA, samstundes som nye kravtypar skal få plass i SIs system. Meir masseproduksjon er også eit nøkkelord for 2010.

FAKTA OM AVDELINGA:

- Applikasjonsavdelinga har 26 tilsette:
- ein avdelingsdirektør, ein seksjonsleiar, ti forvaltarar og 14 utviklarar. Om lag 2 150 000 meldingar er registrert via utleggsdatabasen.
- 952 brevmalor og fakturatypar er endra eller betra i 2009, 622 for alminneleg namsmann og 330 for SI. 100 ulike rutinar er endra eller betra i handsamingssystemet SIAN
- i 2009. 36 for alminneleg namsmann og 64 for SI. Tala inkluderer óg nokre heilt nye rutinar. 202 øvrige betringar/endingar er implementert, 82 for alminneleg namsmann og 120 for SI.

Det største kravet mot ein utanlandsk enkeltperson i 2009, er ei inndraging på 11,5 millionar kroner.



SI kravde inn **14 196 000** kroner på tollførelegg for Toll- og avgiftsdirektoratet i 2009.

Moderne og trygg

Teknisk avdeling nådde måla dei hadde sett seg for 2009 med god margin.

Hovedfokus ligg heile tida på å sikre ein stabil produksjon, eit godt system og tilstrekkeleg kapasitet. Det gjev sakshandsamarane eit godt og stabilt dataverktøy å arbeide med. Målet er at opetida for systema skal vere på 99 prosent. Dette målet blei nådd med god margin på alle systema, trass i at SIAN hadde to tilfelle av nedetid i april/mai i fjor. Situasjonen blei handtert på ein god måte, både internt, mot leverandør og kundane. Dette gjorde at avdelinga fekk få klager. Generelt er opetida på produksjonsystema høg, responstida låg og kundane er nøgde.

MODERNE PLATTFORM

IT er det viktigaste verktøyet til sakshandsamarane, og fokuset på å ha gode IT-løysingar er alltid høgt. Oppdatering av systema skjer kontinuerlig. SI skal ha ei moderne plattform og heile tida vere i forkant og førebyggje feil og manglar.

Til dette føremålet innførte avdelinga tenesteovervaking i 2009. Dette systemet hjelper avdelinga til å vere i forkant og oppdage feil før dei når brukarane.

Avdelinga arbeider kontinuerlig med kunnskapsoverføring for å spre kompetanse slik at ein unngår at enkeltpersonar sit på kristisk kompetanse åleine.

Teknisk avdeling er engasjert i dei fleste prosjekta på SI. I løpet av 2009 har avdelinga utvida kapasiteten både på UNIX, Windows og på lagringssystema. Kapasiteten på systema er god og kan utvidast etter behov.

I ledd av ei kontinuerlig fornying av IT-infrastrukturen, blir gamle PCar skifta ut. Dette gjer ein i ein syklus på tre år, omlag 150 i året. Dei utskifta PCane blir gjenbruka av skulane i Rana kommune.

Avdelinga migrerte i 2009 økonomisystemet for SI og politiet;



PLØS, og flytta det over på ei ny plattform. Det same gjeld applikasjonsserverar for SIAN. Desse prosjekta gjekk heilt utan problem.

KATASTROFELØYSING

I 2009 gjennomførte avdelinga to store prosjekt. Ei katastrofeløysing for dei mest forretningskritiske datasystema har det vore viktig å få på plass. Dette har vore eit stort prosjekt og avdelinga har hatt ute fleire utlysingar i samsvar med loven om offentlege innkjøp. Rom har blitt bygd ut og nytt utstyr skaffa. I den løysinga teknisk avdeling har valt, blir lagringssystem frå datarom I spegla til tilsvarande lagringseining på reservesite. Dette gjer at ein sikrar seg mot tap av data i tilfelle der datarom I blir utilgjengeleg på grunn av til eksempel vatn eller brann.

NY TELEFONILØYSING

Også ei ny telefonløysing blei nyleg teke i bruk. Sjølv løysinga blei først teke i bruk i februar 2010, men prosessen med å finne den rette løysinga har vore i gang i heile 2009.

Tverrfaglege grupper har arbeidd for å finne ei funksjonell løysing som fungerer godt for alle. Implementeringa gjekk som planlagd og utan problem.

PRINT

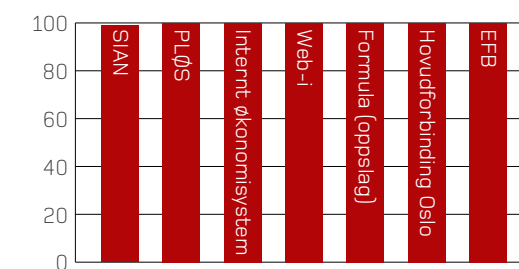
Teknisk avdeling har ansvar for printproduksjonen hos SI. I midten av mai 2009 blei pakking for AN flytta til ny leverandør. Bakgrunnen var ustabil leveranstid hos tidlegare leverandør på grunn av store mengder brev. Avdelinga har god erfaring med den nye leverandøren, og etterkvart er også pakking av SI-brev flytta. I løpet av første halvår 2010 vil SI printshop-brev óg printast hos SKD, noko som vil redusere manuelle arbeidsprosessar hos SI.

SI spara i 2009 om lag **70 000** kroner i straumutgifter ved at PCane automatisk blei slått av etter arbeidstid.

FAKTA OM AVDELINGA

- Teknisk avdeling har 19 tilsette, inkludert avdelingsdirektør og ein lærling.
- I 2009 blei det produsert 3,3 millionar brev.

STABILITET PRODUKSJONSSYSTEM (%)



Synleggjer effektiviteten

Administrasjonsavdelinga ved SI har i 2009 arbeidd med å definere nye og betre indikatorar for føremålseffektivitet. Dette for å betre kunne dokumentere at innkrevjingsoppgåvene blir teke hand om effektivt og økonomisk.

Administrasjonsavdelinga ved SI hadde eit høgt aktivitetsnivå i 2009. Sjølv med ein ambisjos plan, blei handlingsplanen i all hovudsak fulgt opp.

EFFEKTIV INNKREVJING

Ei av hovudoppgåvene i 2009, har vore å definere nye resultatindikatorar for SIs føremålsaktivitet. Det er viktig å kunne drive eit godt analysearbeid av innkrevjinga for å kunne leggje gode planar framover og for å kunne gje Finansdepartementet tenlege rapportar på innkrevjingsarbeidet. Frå 2010 vil målingane endrast, og SI vil innføre dei nye resultatindikatorane for føremålseffektivitet. Det er òg viktig at innkrevjingsarbeidet går føre seg på ein kostnadseffektiv måte. I 2010 skal avdelinga arbeide med nye indikatorar for dette.

NYE RUTINAR

For å effektivisere det administrative arbeidet ved SI, blei fleire nye system innført i 2009. Den elektroniske fakturahandsaminga kom i gang rundt årsskiftet. Ordremodul blei implementert 1. mars. I første kvartal kom òg eit nytt prosessverktøy for innkjøp på plass. Det er også arbeidd fram nye innkjøpsrutinar for SI. Alle aktuelle personar ved SI har vore gjennom tre dagar med



kurs i offentlege kjøp. I 2010 følger ein opp med implementering av eit konkurransegrunnlagsverktøy. Til saman er dette tiltak som betrar og effektiviserer innkjøpsarbeidet ved SI vesentleg.

I slutten av fjoråret blei eit nytt, moderne elektronisk arkivsystem teke i bruk. Dette systemet gjer dokumentstyringa på SI betre.

UTVIKLING AV ORGANISASJONEN

Administrasjonsavdelinga har sett i system forbetningsarbeid i alle seksjonane. No kjører kvar enkelt seksjon prosessar med integratorar som er lært opp i Adizes-metodikk. For leiarar har avdelinga utvikla ein eigen arena for læring; KULA. Arenaen blei høgtideleg opna med seminar om etikk.

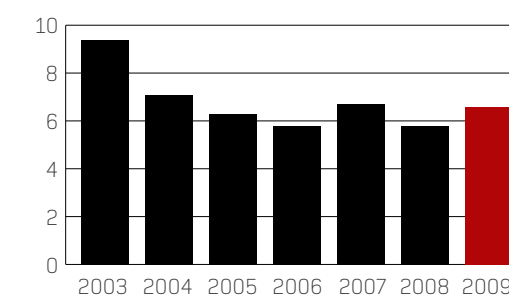
Når det gjeld rekruttering har SI i 2009 engasjert seg i vivilheim.no, som er eit samarbeid med øvrige arbeidsgjevarar i Rana. Prosjektet tek sikte på å få ungdom som har flytta ut for å gå på skule, til å kome tilbake til heimbyen.

Prosjektet har gjeve god omtale av SI, noko ein ikkje ville fått til åleine. SI har grunn til å tru at dette prosjektet har gitt fleire søkjarar til for eksempel juriststillingar.

SI og velferdsorganisasjonen arrangerte 30. august SI-dagen. Misjonen for dagen var å gjere det mogleg for alle tilsette å setje seg inn i oppgåvene til dei andre einingane, betre forståinga for SI som heilskap, bli nyfiken på andre oppgåver og få respekt for kompetansen til kvarandre. Dagen blei avslutta med ein fest. Arrangementet blei særskilt vellukka og planen er å gjenta arrangementet i 2010.

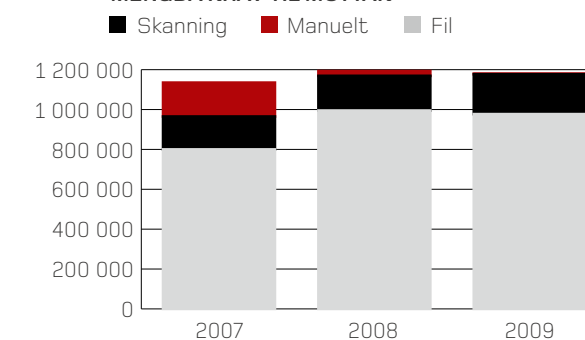


SYKEFRÅVÆR TOTALT PÅ SI



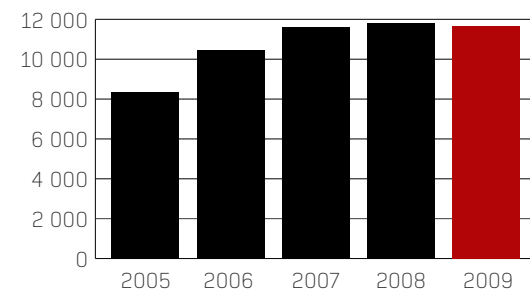
Sykefråværet gjekk litt opp i 2009. Dette kjem av influensapandemien hausten 2009.

MENGDRA KRAV TIL MOTTAK



Fleire oppgåver i forbindelse med krav til mottak blei automatisert i 2009.

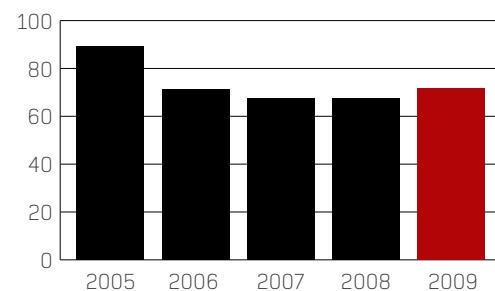
INNKRAVD SUM PR. ÅRSVERK (MILL. KR)



Eigentleg er innkravd beløp for 2009 høgare enn i 2008, men ein feil i berekningane for 2007 har gjeve ein følgjefeil som er korrigert i 2009-tala.

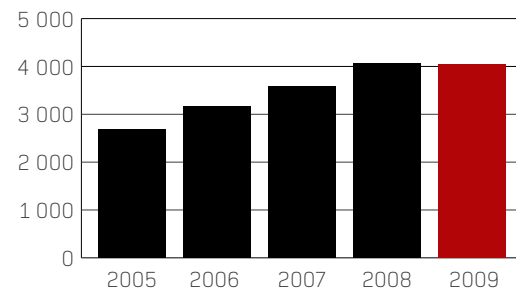


DRIFTSUTGIFTER PR. INNKRAVDE 1000 KR



Driftsutgiftene i 2009 var omtrent dei same som i 2008.

MENGDEN BEHANDLA SAKER PR. ÅRSVERK



FÅ PRODUKSJONSAVVIK

Avdelinga hadde ein del mål for produksjonen i 2009. Det gjeld både mengder, tid og kvalitet.

Med tanke på kvaliteten på dokumenthandsaminga hadde avdelinga få avvik. Det var veldig få feil med tanke på mengda som blir kjørt gjennom systema. Det er viktig at både skanning og journalføring er korrekt. Den elektroniske fakturahandsaminga viste eit avvik på berre 0,8 prosent, sjølv i ein fase med innkøyring. Handsaminga av post for alminneleg namsmann hadde avvik i forhold til målsetnaden på sju dagar frå postlagd dato til dokumenta er elektronisk tilgjengeleg for alminneleg namsmann. Dermed må avdelinga ha skanna dokumenta innan seks dagar frå postlagd dato. Gjennomsnitt for inngående AN-post var 7,4 dagar, medan det for utgåande AN-post var 6,4 dagar. Ei av årsakene til dette er auking i mengder og ujamn tilstrøyming av post. Tida det tek å handsame posten blir målt i kalenderdagar, og det gjer at det rundt helligdagar er vanskeleg å nå målsetnaden.

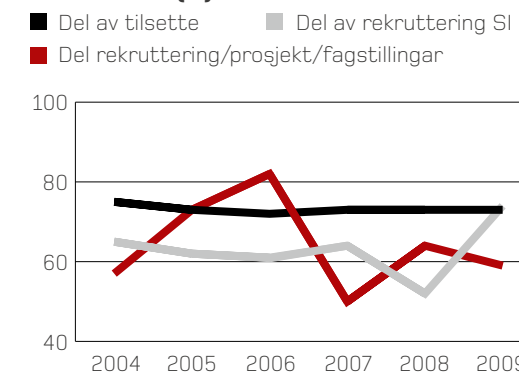
Etter sommaran blei det tilsett fire nye personar i seksjonen og det blei kjøpt inn ein eigen skannar for fakturahandsaming. Dette har óg hjelpe på situasjonen.

Manuelle grunnlag skal vere registrert innan 14 dagar. Resultatet her var varierende frå månad til månad i 2009. Sidan september har liggetida vore på 3–4 veker på store kravtypar. Det er ingen dramatik i dette. Avdelinga har bruka meir tid på kvalitetskontroll av krav og køyring før skanning. I tillegg har avdelinga bruka meir ressursar for å få på plass rutinar på alle fagfelt. Datafangst er involvert i mange prosessar på SI og det går med mykje ressursar til dette arbeidet.

OPPGÅVER I 2010

Administrasjonsavdelinga har mange spennande oppgåver å ta fatt på i 2010. Mellom anna arbeidet med å måle kostnadseffektivitet på ein føremålstenleg måte. Alle avdelingane skal vere med på dette arbeidet og indikatorane skal brytast ned i delmål. Ei anna viktig oppgåve for avdelinga i 2010 blir å få opp kapasiteten på dokumenthandsaminga. Funksjonaliteten i administrasjonssystema når det gjeld arkiv, økonomi og personal skal også bedrast. Leiarakademiet KULA skal vidareutviklast og ny lønspolitikk skal utarbeidast i samarbeid med organisasjonane. Det skal også arbeidast med optimalisering av arbeidsprosessar. Sist skal avdelinga teke del i referansegrupper i SSØ i samband med ny kontoplan for staten.

DEL KVINNER (%)



KVINNER I LEIARSTILLINGAR

	Kvinner	Menn
Direktør		1
Avdelingsdirektør	4	2
1. leieleiarar	14	3



Einaste regelbrot innanfor førenkla førelegg der fleire kvinner enn menn er registret, er "kjøyring med sykkel i strid med skilt". Tre kvinner og ingen menn.



SI kravde inn **262 216 000** kroner for NRK Lisensinnkrevjing i 2009



Oppsummering 2009

Inntekta blei 67,8 millionar kroner høgare enn budsjettet. Årsaka var ein sterk vekst i utligna bøter og gebyr for vegadministrasjon i siste kvartal i 2009. Også andre inntekter vaks uventa mykje siste kvartal. Inntektene i 2009 var 54,4 millionar kroner lågare enn i 2008. Dette trass i ei ekstraordinær erstatningsinnbetaling på 73,1 millionar kroner. Korrigert for dette var mindreinntektene 127,5 millionar kroner. Mindreinntekt, post 86 Bøter, inndragingar og saksomkostningar, var på 132,1 millionar kroner. Også på andre postar var det lågare inntekter i 2009. Meirinntekter rettsgebyr på 70,6 millionar kroner reduserte inntekstgapet noko.

Driftsutgiftene blei 7,2 millionar lågare enn budsjettet. Dette kjem av to investeringsprosjekt der investeringsobjekta var ferdig installert og betalt ved årsskiftet. Beløpet søkes overført til 2010.

Driftsutgiftene auka med 12,7 millionar kroner, om lag 5 prosent. Personaltutgiftene auka med 8,3 millionar kroner, og lønsoppjeringa i 2008 og 2009 forklarar mesteparten. (6,1 millionar kroner). Kjøp av varer og tenester auka med 5,2 millionar kroner. Den viktigaste enkeltårsaka til til dette var auka printerutgifter SIAN på 2,3 millionar kroner.

STATUS DRIFT:

Hovudmål og styringsparametere
Oppnåing av resultat, hovudmål

FØREMÅLSEFFEKTIVITET:

Alle måla for løysingsprosent er nådd.

KOSTNADSEFFEKTIVITET:

Måla er ikkje nådd. Avvika kjem av inntektsnedgang, primært på grunn av reduksjon av utligna volum. Samordninga med alminneleg namsmann gjer i tillegg tregare innkrevjing av uprioriterte krav. Ei vridning mot trygdetrekk gjev og lågare inntekter. Det er planlagt og sett i verk fleire tiltak som vil bidrege til betre kostnadseffektivitet frå 2010.

KVALITET:

To av tre mål er nådd. Feilprosenten har gått ned i siste halvår og det er sett i verk tiltak for ytterlegare forbetring. Dei fleste feila er på do-

kumentasjon og fullmakter som begge var nye moment ved kvalitetskontrollane i 2009. For dei momenta som er kontrollert både i 2008 og 2009 er feilprosenten redusert.

SERVICE:

Måla er i hovudsak nådd. Eit mindre avvik på servicegrad telefon ved namsmannsavdelinga er forklara med spesielle forhold hausten 2009. Resultatet er nært mål, og betre enn nokon gong tidlegare.

DRIFTSENTRALFUNKSJONEN:

Seks av elleve mål er nådd. For to av måla var ambisjonen urealistisk høg. Manglande måloppnåing SIAN, kjem av unormalt høg trafikk i byrjinga av året, kombinert med intensiv opplæringsverksemd i same periode. Prioritering av opplæring var bevisst. Måla blei nådd på slutten av året.

Totalt er måloppnåinga tilfredsstillande. Det er sett i verk tiltak for å oppnå betre måloppnåing på dei områda der SI har eit forbedringspotensiale.

UTVIKLING, STRATEGI OG TILTAK:

Det blir drive eit omfattande utviklingsarbeid ved SI. Utviklingsarbeidet i 2009 er utført etter planen. Det er ikkje notert vesentlege seinkingar, med eit unntak: SI kom ikkje i gang med elektronisk kommunikasjon ved tvangsfullbyrding. SI blei pålagt å nytte Altinn til dette. I og med at Altinn II er forseinka, ønskjer SI å rette opp ei direkte kommunikasjonsline for elektronisk samhandsaming ved tvangsfullbyrding (ELSA) som ei midlertidig løysing inntil Altinn II er operativt. Framdrifta for Altinn II er svært usikker. På grunn av pålegget om å bruke Altinn II er prosjektet reelt sett blitt eit år forseinka.

Sakshandsamlingsløysing for alminneleg namsmann (SIAN) er forvalta og vedlikeheldt i henhold til planen. Arbeidet med elektronisk forvaltning for å gjere brukarane sitt møte med det offentlege enklare er fulgt opp, jamfør Stortingsmelding nr 17 (2006–2007). Det gjennomført eit betydeleg utredningsarbeid i elektronisk forvaltning. Sikkerhetsarbeidet er vidareført i 2009. Det er óg gjennomført ein omfattande tryggleiksrevisjon.

Det er inngått fem nye avtalar om innkrevjing i 2009. To avtalar er reviderte i 2009.

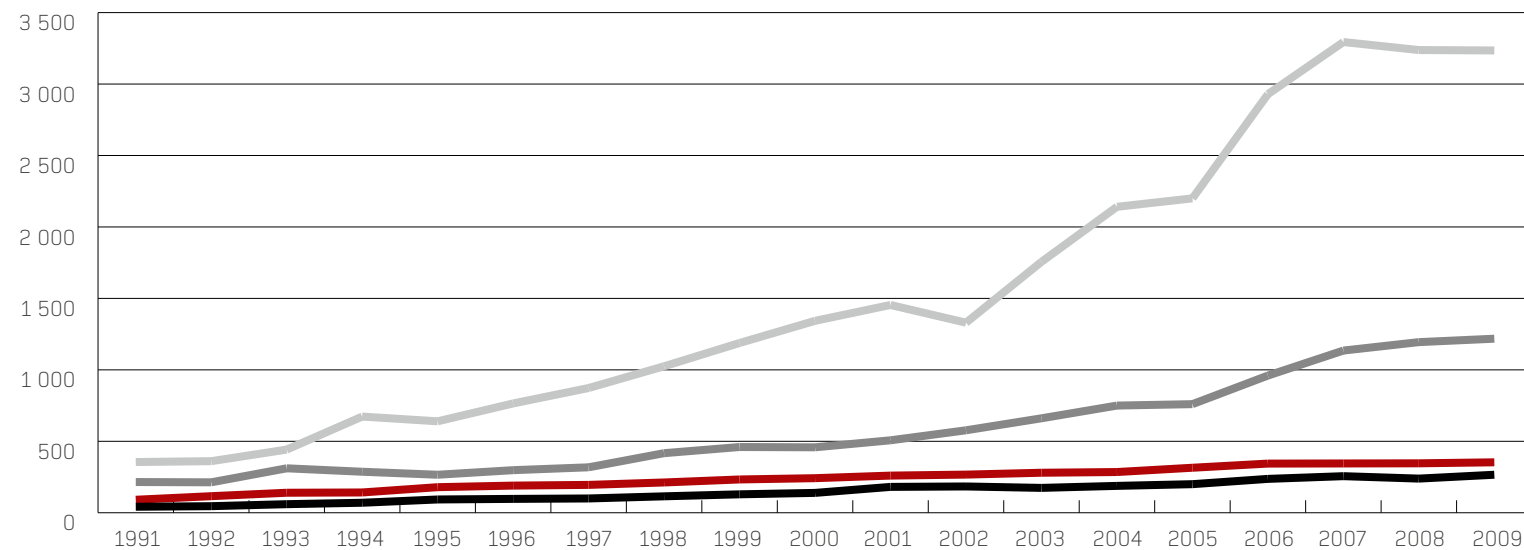
INNTEKTER FORDELT PÅ KRAVTYPAR, INKLUDERT RENTER OG GEBYR

Sum i heile 1 000 kr

Studielån	558 691
Rettsgebyr	502 248
Forenkla førelegg	339 975
Bot vanleg førelegg	338 954
Automatisk trafikk kontroll	311 286
NRK lisensavgift	262 216
Forseinkingsgebyr	209 626
Gebyr frå Sjøfartsdirektoratet	164 528
Bot ved dom	124 429
Erstatningar	106 068
Årsavgift for motorvogn	81 489
Veitrafikkgebyr	58 646
Inndragingar	46 497
Regresskrav voldsoffer	22 010
Saksomkostningar	19 628
Tollførelegg	14 196
Tvangsmulkt frå SSB	10 779
Avgifter Statens kartverk	9 200
Overlastgebyr	7 531
Øvrige bøter	3 630
Tilfeldige inntekter	2 029
Diverse krav	1 245
Førenkla førelegg til sjøs	1 118
Svalbardkrav	682
Totalt	3 196 701

UTVIKLING DRIFTSUTVIKLING OG INNKRAVD SUM

■ Mengda krav (heile 1000) ■ Driftsutgifter (mill. kr) ■ Tilsette ■ Innkravd beløp (mill. kr)



Største krav mot føretak i 2009 er eit vanleg førelegg på 5 millionar kroner.

Notar

- 1 SI fører rekneskap etter kontantprinsippet. Det betyr at rekneskapet viser utgifter og inntekter som er betalt innanfor rekneskapsåret. Uteståande kundefordringar og leverandørgjeld framkjem ikkje.
- 2 Driftrekneskapet inneheld ikkje rekneskapsførte inntekter knytta til innkrevjingsaktiviteten. Sjå eige innkrevjingsrekneskap.
- 3 Løyvinga i 2009 var på 249,8 millionar kroner. I revidert nasjonalbudsjett fekk SI eit rammekutt på 3,8 millionar kroner som følgje av tilbakeføring av innkrevjingsoppdrag til NAV. Samstundes fekk SI ei rammeauke på 1,3 millionar kroner til dekning av driftsutgifter for utleggsdatabasen.
- 4 Betaling for innkrevjingsoppdrag.
- 5 SI fekk 1,3 millionar i kompensasjon for lønsoppgjeret i staten i 2008.
- 6 For 2009 blei refusjonar av syke- og fødselspengar på 6,8 millionar kroner, ei auke på 0,7 millionar kroner frå 2008.
- 7 Lønsutgiftene frå 2009 blei om lag 6,5 millionar kroner høgare enn i 2008.
- 8 Varer og tenester, sjå tabell til høgre
- 9 Driftsresultatet for 2009 blei på -4,3 millionar, men med 11,5 millionar kroner overført frå 2008 blei 7,2 millionar overført til 2010.
- 10 Posten omfattar reiser, kurs og konferansar, personalutvikling, velferd, bedriftshelseteneste, kontigentar og abonnement, bevertning og representasjon.
- 11 Posten omfattar vedlikehald, service og lisensar på system og utstyr, printing, registeropplysningar, kunngjeringar, trykking, porto, telefoni og lineleie.

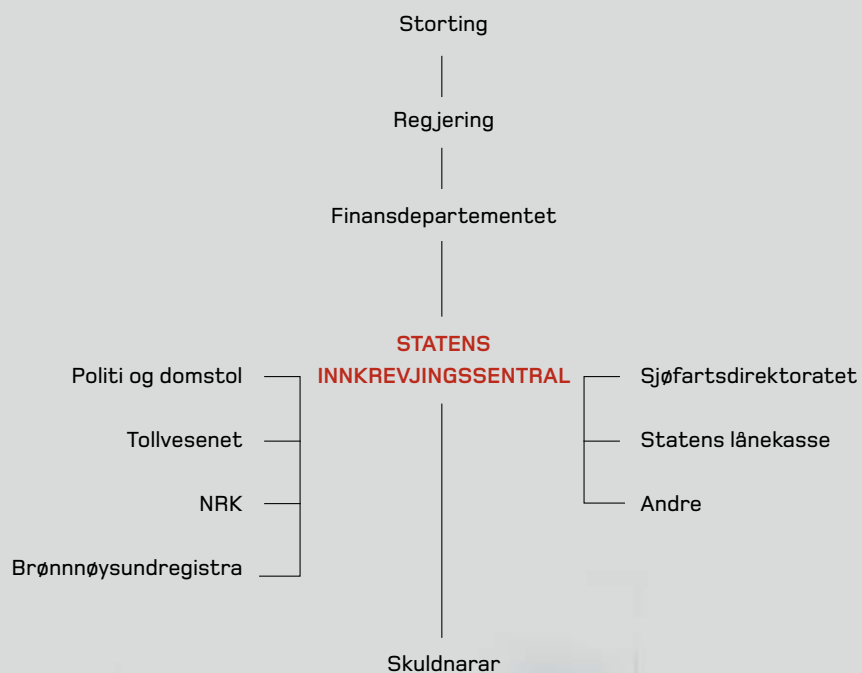
Driftsrekneskap

SUM I HEILE 1000 KR	NOTAR	2007	2008	2009
	1,2			
Statsløyving	3	243 350	242 950	247 300
Oppdragsinntekt	4	4 757	6 277	7 115
Lønskompensasjonar	5	2 700	5 600	1 300
Refusjonar	6	6 127	6 056	6 753
Sum inntekt og refusjonar		256 934	260 883	262 467
Lønsutgifter	7	117 359	124 020	131 562
Varer og tenester	8	139 496	130 038	135 216
Sum driftsutgifter		256 856	254 058	266 778
Driftsresultat	9	78	6 826	-4 311
Overført frå året før	9	4 635	4 713	11 538
Overføringar til neste år	9	4 713	11 539	7 227

8 Spesifisering av samla utgifter til varer og tenester

	2007	2008	2009
Maskinar, inventar og utstyr	31 231	27 450	25 608
Forbruksmateriell	2 072	2 302	1 601
Reiseutgifter m.m.	10	9 471	11 098
Kontortenester m.m.	11	55 161	50 249
Konsulenttenester m.m.		13 285	10 355
Vedlikehald av bygg og anlegg		3 143	1 811
Bygningars drift, lokalleie		25 133	26 773
SUM varer og tenester	139 496	130 038	135 216

NØKKELRELASJONAR



STATENS INNKREVJINGSSENTRAL

Statens innkrevjingsentral
Pb 455, 8601 Mo i Rana
Tlf: 75 14 90 00 | firmapost@sismo.no
www.statens-innkrevjingsentral.no