



STATENS INNREVENYKONTOR

2002

## Innhold

Et år med modernisering Milepæler 1988 – 2002	2-3
Virksomheten i 2002 Nøkkeltall Oppdragsgivere og kravtyper	4-5
Helse, miljø, sikkerhet Tiltak for reduksjon av fravær SI er IA-bedrift Kompetanseutvikling	6-7
Administrasjonsavdelingen i 2002 Organisasjonskart	8-9
Kreditoravdelingen Saksbehandling over telefon Gjeldsforhandlinger	10-11
Namsmannsavdelingen Effektiv tvangsinnkreving Prioriterte krav	12-13
IT-avdelingen SIRI, ny innkrevingsmotor SIVERT vaskemaskin	13-15
Juridisk avdeling Konsesjon fra datatilsynet Sikkerhetspolitikken ved SI Jourvakten	16-17
Prosjektavdelingen	18-19

## SI i 2002

# ET ÅR MED GRUNNLEGGENDE MODERNISERING

Det ble i 2002 registrert inn 537 326 nye pengekrav i SIs data-systemer. Dette er en økning på 30 235 fra året før. For straffekravene var det en nedgang i saksmengden på 29 141 krav. Det ble krevd inn 1 330 008 000 kroner i 2002. Dette er en nedgang på 124,4 mill kroner. På kapittel 4634 ble det inntektsført 816,9 mill kroner, som er 4,8 mill kroner under budsjett.

På grunn av overgangen til ny innkrevingsmotor med tilhørende datakonvertering, måtte SI redusere aktiviteten med utleggstrekk i løpende ytelser i en periode. Da konverteringen ble gjennomført, var det opparbeidet en betydelig restanse i forhold til lønnstrekk og trygdetrekk, og dette gikk i særlig grad ut over tvangsinnfordringen av misligholdte studielån og misligholdt NRK-lisens. På nevnte tidspunkt var imidlertid SI helt ajour med utlegg i formuesgoder, noe SI aldri har vært tidligere. Dertil kommer at betydelige ressurser medgikk til opplæring og kompetanseheving i forhold til det nye systemet. Ved årsskiftet var en stor del av restansene i forhold til utleggstrekk innarbeidet, og det slo ut i økte innbetalinger utover høsten. Denne utviklingen har fortsatt i 2003.

Driftsmessig har 2002 vært et godt år for SI. Vi klarte konverteringen fra den gamle innkrevingsmotoren (TOR 8) til den nye (SIRI) på en meget god måte.

Vi har også klart denne overgangen uten å komme opp i budsjettmessige problemer. SI brukte i 2002 183,5 mill kroner til drift og utvikling. Av dette gikk 15,3 kroner med til å ferdigstille SIRI, mens 2,5 mill kroner ble benyttet til å dekke eksterne kostnader i forbindelse med andre ulike utviklingstiltak.

### Ny innkrevingsmotor

Arbeidet med denne saken går tilbake til år 2000 da SI besluttet å

gå ut på anbud etter EØS-reglementet for å anskaffe en ny innkrevingsmotor. Utviklingsarbeidet kom i gang tidlig i 2001, og det skjedde modulært slik at kravtypene kunne legges inn etter hvert. På slutten av 2001 var 75% av kravtypene lagt inn. Utfordringen i 2002 var å ferdigstille systemet, sette det ferdige systemet i drift, samt å konvertere alle nødvendige data fra det gamle innkrevingsystemet. Systemet ble ferdigstilt som forutsatt. Imidlertid ble konverteringen forsinket på grunn av at eksterne leveranser av konverteringsdata var forsinket. Den maskinelle konverteringen var avsluttet i juni 2002, og det manuelle etterarbeidet var ferdig ultimo august. SI markerte prosjektavslutningen medio september. Vi kunne med stor tilfredshet konstatere at det hele fungerte.

Målet med dette utviklingsarbeidet var å styrke SI. Den gamle innkrevingsmotoren ble for kostbar i drift. Betydelige deler av driftingen var outsourcet, og SI hadde for liten kontroll. Det var en altfor tidkrevende og kostbar prosess å legge inn nye kravtyper. Vi kan konstatere at målet er nådd, og vi har overtatt driftingen selv på en god måte. Det er komplekst å gjennomføre en slik snuoperasjon. Utfordringene er mange. Heller ikke på SI var dette

problemfritt, men problemene ble identifisert som utfordringer og løst på en god måte. Det er tre hovedårsaker til at overgangen til SIRI har vært vellykket: Valgt utviklingsstrategi var rett, SIs målrettede satsing på kompetanseutvikling bar frukter, og samarbeidet med konsultantselskapene Component Software og Cell Network var hele tiden optimalt i forhold til SIs behov.

I annet halvår startet utviklingen av et nytt saksbehandlersystem for å understøtte SIs arbeid med tvangsinnfordring. Det gamle systemet, fra begynnelsen av 1990-tallet, måtte skiftes ut av tekniske årsaker. SI utsatte oppstarten av dette prosjektet til SIRI var ferdigstilt for å unngå å måtte kjøre flere store prosjekter samtidig. Prosjektet utvik-

## Milepæler 1988 – 2002

**1988:** Beslutning om omstilling av Jernverket og Rana. Offentlige IT-baserte etableringer blir et viktig ledd i Rana-omstillingen.

**1989:** Vedtak i Regjeringen om etablering av Statens innkrevingsentral for bøter. SI etableres som prosjekt i Koksverkets tidligere administrasjonsbygg.

Politi og domstoler er oppdragsgiver for straffekrav: Bøter, forelegg og bøterestanser. Senere beslutter Justisdepartementet at erstatninger skal innkreves ved SI for å styrke offerets stilling og bedre fullbyrdelsen av slike krav.

**1990:** 1. juli overleveres prosjektet til Justisdepartementet. 65 faste stillinger. SI underlegges Politiafdelingen. Røveriret barnehage etableres av SI-foreldre.

**1991:** 355 mill kr innkrevd. Stabilisering av virksomheten.

**1992:** 361 mill kr innkrevd, 90 faste stillinger. Statens regresskrav i voldsoffersaker overføres til SI. Erstatningssaker og regresskrav tillegges en nyopprettet seksjon.

**1993:** SI overtar innkrevingen av en rekke gebyrer fra ulike statlige etater (Sjøfartsdirektoratet, Vegdirektoratet og Statistisk sentralbyrå). Samme året kommer gammel

bidragsgjeld. 442 mill kr innkrevd, 104 faste stillinger.

**1994:** 673 mill kr innkrevd, 108 faste stillinger. Forberedelser til TOR versjon 8 med alle krav i en og samme reskontro.

Konsernkonto innføres ved SI.

**1995:** Virksomheten organiseres som en produksjonsløype. Lånecassen, DBE og Arbeidsdirektoratet blir nye oppdragsgivere.

les etter samme modell som SIRI. Vi konstaterer at prosjektet er i rute både tidsmessig og kostnadmessig. Et nytt system for å understøtte arbeidet med den store mengden innbetalinger avsluttes i 2003. Prosjektet gjennomføres med interne krefter uten å leie inn eksterne konsulenter.

Arbeidet med å få etablert en datavarehusløsning kom i gang i 2002. Hensikten med dette er å effektivisere intern og ekstern rapportering. De produksjonsbasene SI har, er ikke velegnet for rapportering fordi de primært har andre formål, nemlig å prosessere store datamengder raskt, effektivt og korrekt.

2002 representerer viktige milepæler i en grunnleggende modernisering av SIs infrastruktur, som skal avsluttes i 2003. Det er stor tilfredshet med denne moderniseringen i organisasjonen.

### Økonomisystemet for politiet

Politireformen med færre distrikter og sammenslåing av enheter har ført til stor aktivitet også i 2002. Man måtte gjøre helt nye oppsett av systemet, samtidig som man har gått over til nyere og mer moderne versjoner. Også på dette området har SI gjennomført arbeidet på en god måte innenfor avtalte tidsplaner og vedtatte budsjetter. I løpet av året har Politidirektoratet tatt i bruk Formula lønn og personal, slik at POD nå er blitt sin egen lønnsentral. Brukerstøtten og driften i forhold til politietaten har fungert meget bra. Det er tatt ut betydelige synergi ved at dette er integrert med drift og brukerstøtte for SIs datasystemer. Samarbeidet med POD og politietaten for øvrig har hele tiden vært meget godt.

### Adizes-prosessen

I 2000 begynte SI med å benytte Adizes-modellen i sin utviklingsutvikling. Vi startet med den interne strategiprosessen, og benytter modellen som et ledd i arbeidet med å rullere strategiplanen. I 2001 ble modellen benyttet ved utarbeidningen av en ny utviklingsplan, der stabsfunksjonene ble overført til linjen og antallet linjeledere ble redusert med ca 20%. I 2002 utarbeidet vi en "mission" i stedet for en visjon og forretningside. Vår mission er satt opp på veggen på en rekke steder på SI-bygget, og det er lagt vekt på at

organisasjonen skal identifisere seg med den. Mission er i betydelig utstrekning basis for så vel strategiplan som virksomhetsplanene. Videre har vi i 2002 begynt å anvende modellen på hverdagsrasjonalisering og problemløsning på konkrete områder med godt resultat. Datavarehus og en rekke effektiviseringstiltak i linjen har blitt utviklet som en del av denne prosessen.

### Kompetanse

Dette har i mange år vært et satsingsområde på SI. Den moderniseringen som SI har vært gjennom, og som vi skal fullføre i 2003, hadde ikke vært mulig å gjennomføre uten denne satsingen. Hvis vi heller hadde valgt en mer tradisjonell modell, ville prisen på dette vært 3-4 ganger høyere. Og da snakker vi ikke om 50 millioner i eksterne kostnader, men heller opp mot 200 millioner kroner. Det er derfor klart for oss at det ikke er noe som kaster så mye av seg som satsing på kompetanse. Også på et slikt satsingsområde er det viktig at organiseringen og rollefordelingen i organisasjonen er klar. På overordnet nivå er det administrasjonsavdelingen som leder dette arbeidet. Men linjeavdelingene må ta det meste av ansvaret for at man har riktig kompetanse i organisasjonen og rett person på rett sted. Også på dette området mener jeg at SI har lyktes godt.

### Fortsatt vekst og framgang

Det skjer ting på SI. Moderniseringsarbeidet som er gjennomført i 2002, er basert på målbevisste satsinger. Organisasjonen har nok en gang vist seg å være omstillingsvillig, og med den fagkompetansen som er utviklet, var det en håndterbar risiko å sette seg høye mål i 2002. Det er med stor tilfredshet det kan konstateres at de målene vi satte oss for 2002 er blitt nådd.

Den enkelte medarbeider fortjener en stor takk for sin innsats.



TOR versjon 8 og saksbehandlersystemet TORIL tas i bruk. 640 mill kr innkrevd, 150 faste stillinger.  
1996: Overgang fra optisk lesing til scanning av forenklede forelegg. Intern omstillingsprosess fullført. Første nr. av SI-avisa. Første SI-pensjonist. 765 mill kr innkrevd, 173 faste stillinger.  
1997: Konsolideringsåret. 973 mill kr innkrevd, 181 faste stillinger.

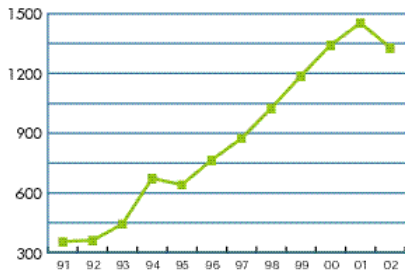
1998: NRK lisensavdelingen ny oppdragsgiver. Nytt elektronisk sentralarkiv. Nytt økonomisystem innføres (Oracle Financials). Omsetningen passerer 1 milliard kroner, 212 faste stillinger.  
1999: SI flytter inn i nytt og staselig bygg på Mobekkleira. SI får oppdraget med å innføre nytt økonomisystem i politietaten (PLØS). 1,17 milliarder kr innkrevd, 233 faste stillinger

2000: SI besluttes overført fra Justisdepartementet til Finansdepartementet med virkning fra 1.1.2001. 242 faste stillinger og 12 på engasjement i PLØS-prosjektet.  
2001: Kontrakt for byggetrinn II signeres i februar og bygget overleveres formelt 15. november. SI har nå et bruttoareal på 11.000 kvadratmeter. PLØS sluttføres. Utviklingen av SIRI og gradvis overgang fra TOR8 starter. Organisasjonen tilføres nye

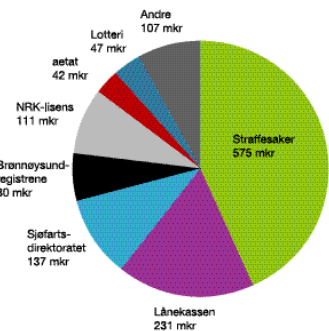
oppgaver fra Lotteritilsynet. Totalt innkrevd beløp er på 1.454 mkr. 260 fast ansatte.  
2002: TOR8 fases ut og nytt system – SIRI – overtar som innkrevningssystem fullt ut fra august 2002. Totalt innkrevd beløp er 1.330 mkr. 267 fast ansatte.



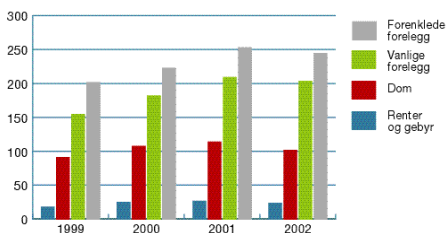
Samlet innkrevd beløp fra 1991 til 2002 (i mkr)



Fordeling av inntekter i forhold til oppdragsgivere i 2002



Innkrevingsresultat straffekrav 2002 (i mkr)



# VIRKSOMHETEN I 2002

## Inntekter i 2002

(2001-tall i parentes)

Innkrevingsvirksomheten ved SI ga i 2002 totalt 1.330 mkr i inntekt. Det er en nedgang på 9% i forhold til 2001 (1.454 mkr).

SI krevde inn 1.075 mkr til staten. Dette er 35 mkr mindre inn i 2001 (1.110 mkr).

I tillegg krevde SI inn 255 mkr til tredjepart i 2002 (344 mkr). Dette gjelder for Statens lånekasse for utdanning, NRK, privatpersoner og andre.

Nedgangen i inntekter til staten skyldes for en stor del nedgang i antall registrerte straffesaker. Beløpsmessig utgjør nedgangen i innregistrerte bøter 51 mkr i forhold til 2001.

Nedgangen i innkrevd beløp til tredjepart, har sin årsak i overgangen til nytt innkrevningssystem. Krav fra Statens lånekasse for utdanning og NRK kommer til SI for tvangsinnkreving etter at de er misligholdt. I forbindelse med konvertering fra gammelt til nytt innkrevningssystem, var det nødvendig å stoppe en del innkrevningsaktivitet for en periode. Betydelige ressurser gikk også til opplæring i det nye systemet. Dette fører til en forskyvning i inntektene for disse sakene. SI regner med å være ajour med all tvangsinnkreving i løpet av første kvartal i 2003.

## Driftskostnader i 2002

SI hadde i 2002 et forbruk på 183,5 mkr. Av dette utgjorde SIRI-prosjektet 15,3 mkr. Fra 2003 vil SI få en nedgang i driftsutgiftene som følge av overgangen til nytt innkrevningssystem.

## Bemanning og organisasjon

(2001-tall i parentes)

SI hadde ved utgangen av 2002 267 fast ansatte (260). Andelen

kvinner er 73 %.

I 2002 sluttet 4 ansatte, dvs 1,5 %.

Det er 50% kvinner på avdelingsledernivå og 70,6% kvinner på gruppeledernivå. SI er fornøyd med denne fordelingen.

Gjennomsnittsalderen ved SI var ved utgangen av desember 2002 på 40,1 år.

Sykefraværet ved SI var i 2002 på 8% (8,7%).

Det er i 2002 gjort noen mindre organisatoriske tilpasninger. I Kreditoravdelingen er Pantegruppen og Gjeldsordningsgruppen lagt under samme leder. I IT-avdelingen er det opprettet en ny enhet i forbindelse med overgangen til å drifte innkrevningssystemet, - Applikasjonsdrift.

## Produktivitet og effektivitet

I tildelingsbrevet for 2002 var følgende mål satt for virksomheten:

- samlet innkrevd beløp pr årsverk skal øke
- antall behandlede saker pr årsverk skal øke



## Nøkkeltall 1998-2002

(Beløp i millioner kroner. Antall saker i hele tusen)

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

	1999	2000	2001	2002
Antall saker registrert	460	458	507	537
Herav: Straffekrav	219	218	238	210
Gebyr/avgifter	220	213	244	304
Gjeldskrav	21	27	25	23
Fast ansatte	212	242	260	267

## SI's oppdragsgivere og kravtyper

AETAT	Feilutbetalt stønad
Brønnøysundregistrene	Forsinkelsesgebyr etter regnskapsloven
Direktoratet for brann og el.sikkerhet	Avgifter
Forsvaret	Bot- og refselsesordre

Innkrevd beløp pr. årsverk sank fra 5,96 mkr i 2001 til 5,45 mkr i 2002. Produktivitetsindeksen, som er en indikator for mengde saksbehandling pr. årsverk, viste likevel en økning på 6,8 % i forhold til indeksen i 2001. Dette skyldes at en mengde krav i forbindelse med konverteringen til nytt innkrevingssystem er behandlet uten at det resulterte i innbetalinger.

Lønnskostnadenes andel av innkrevd beløp økte fra 4,1 % i 2001 til 5,8 % i 2002. Dette skyldes overgang til SIRI som i 2002 førte til noe dårligere innkrevingresultat enn året før, samt at prosjektet ble drevet med stort innslag av egne ressurser. Lønnskostnadenes andel av totale driftsutgifter har økt fra 39,5 % i 2001 til 45,8 % i 2002. Dette forholdstallet forventes å stige ytterligere i 2003 fordi totale driftsutgifter går ned som følge av overgangen til SIRI.

## Klager

Antall klager har i 2002 vært på samme nivå som i 2001. De fleste sakene har fått en løsning utenfor retten.

SI har i løpet av 2002 oversendt i alt 20 klagesaker til tingretten eller tilsvarende instans i utlandet.

Ved årsskiftet 2002/2003 var det 6 saker fra 2002 til behandling ved tingretten. Antallet saker som har fått en rettslig løsning, er dermed gått ned i 2002 (29). Av saker i tilsvarende instans i utlandet, var det 5 saker som ikke var ferdigbehandlet.

I 2002 ble resultatet av den rettslige behandlingen som følger; 11 kjennelser fra tingretten har ikke blitt påkjært. Det er kommet 6 avgjørelser fra utenlandske instanser. SI har ikke tapt saker i første instans. Videre er i alt 3 kjennelser påkjært til Lagmannsretten. Fra lagmannsretten har vi fått 3 kjennelser, hvorav en med tap for SI. Fra Høyesteretts kjeremålsutvalg mottok vi i første halvår to kjennelser hvor SI fikk fullt medhold i begge.

Totalt sett anser vi resultatene som gode og en indikasjon på at rettsikkerheten for den enkelte blir ivarettatt.

## FINANSMINISTEREN PÅ BESØK



*Per-Kristian Foss følger interessert med mens Anita Sollie viser betalingsflyten for et bestemt politidistrikt.*

Per-Kristian Foss besøkte SI i august. Vi sakser fra reportasjen i Rana Blad:

“SI er beviset på at mye kan gjøres for å omstille statlige etater, sier Foss”

“- Det var mange pessimister som sa at det ikke kom til å gå bra med omstillinga i Rana, men suksessen til SI er jo beviset på det motsatte, sier Foss. Foss var nemlig svært fornøyd med det han fikk se da han besøkte SI i går. En bedrift som gir klingende mynt i statskassa.

- Den er bra for statskassa for å si det sånn, sier han litt spøkefullt.”

## Vår mission

Vi er en statlig etat med innkreving som kjernevirksomhet. Vi utfører viktige samfunnsoppgaver og bidrar til realisering av samfunnsøkonomiske gevinster. Våre oppdragsgivere er offentlige etater, næringsliv og privatpersoner på områder der vi er gitt lovhemmel for innkreving. Vi utfører effektiv innkreving og ivaretar samtidig enkeltindividets rettssikkerhet.

Vi ser at det er et stort behov for forenkling og fornyelse i offentlig sektor. Tvangsinnkreving blir i dag utført av flere etater. Det er viktig både for næringsliv og individ at det offentlige opptrer på en samordnet måte. Det kreves økt produktivitet og kostnadseffektivisering i offentlig sektor.

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

Vi vil sikre en velfungerende struktur som ivaretar kvalitet og optimal oppgaveløsning. Vi vil beholde, utvikle og tiltrekke oss høy spesialkompetanse innenfor innkrevingssaksbehandling, informasjonsteknologi og innkrevingssjus. Denne spesialkompetansen utnyttes også til å tilby andre statlige organer tjenester der vi har særlige konkurransefortrinn.

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

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

### Justisdepartementet, Sivilavdelingen

Egenandel fri rettshjelp

### Lotteritilsynet

Gebyrer og avgifter

### Norges Bank

Valutagebyr

### NRK lisensavdelingen

Misligholdt lisensavgift

### Politiet og domstolene

Bøter, erstatninger, saksomkostninger, inndragninger, veggebyr

### Rikstrygdeverket

Gammel bidragsgjeld

### Sivilforsvaret

Bot- og refselsesordre

### Sjøfartsdirektoratet

Gebyrer

### Statens dyrehelsetilsyn

Veterinærgebyr

### Statens lånekasse for utdanning

Misligholdte utdanningslån

### Statistisk sentralbyrå

Tvangsmulkt etter statistikkloven

### Sysselmannen på Svalbard

Bøter

### Tollvesenet

Tollforelegg, misligholdt årsavgift for motorvogn

### Vegdirektoratet

Veggebyr, overlastgebyr



## Miniportrettet



**Navn:** Frida Granli (50)

**Stilling:** Jobber med tvangsinnfordring i en gruppe med 14 saksbehandlere og har vært ansatt ved SI i 8 år.

**Status:** Gift, fire voksne barn.

**Fritid:** Veldig glad i gå i fjellet, noe som er mildt sagt vanskelig nå. Liker godt bøker og håndarbeid. Familien er nok min største interesse.

“Jobben er interessant og byr samtidig på utfordringer hver dag. Akkurat nå har jeg et kne som begrenser min arbeidsevne, men jeg er på jobb noen timer hver dag i og med at jeg går på aktiv sykemelding.

Mine arbeidsoppgaver her på namsmannsavdelingen består hovedsakelig i tvangsinnfordring. Da tar vi utlegg i tilgjengelige utleggsobjekter som for eksempel eiendom, bannkonto, aksjer og i lønn og trygd. Samtidig som vi har en jobb å gjøre etter gitte retningslinjer, skal vi ta menneskelige hensyn. Vi prøver også å behandle skyldnerne mest mulig likt, men samtidig må vi tilpasse løsningene til enkeltmennesker og deres livssituasjon. Jobben er en stor utfordring på grunn av kneet som ikke er blitt godt etter en operasjon for snart ett år siden. Jeg holder nå på med et opplegg med trening og medisiner. En periode var det også svært smertefullt, men nå går det bedre.

Fordi SI er IA-bedrift har jeg fått tilpasset arbeidsplassen min slik at jeg nå jobber noen timer pr dag. Trygdeetaten har betalt for en printer som står på pulten min. Dermed slipper jeg å gå ned en lang korridor for å hente utskriftene fra skriveren som jeg vanligvis er koblet opp mot. I tillegg har jeg gode kolleger som kan hente ting til meg. Det gjør at jeg kan fungere på jobb noen timer pr dag.

Mitt mål er å komme tilbake i full jobb og med hjelpemidler, tilrettelegging og opptrening skal det gå bra!”

## TILTAK FOR REDUKSJON AV FRAVÆR

SI er fornøyd med at vi har hatt en nedgang i sykefraværet, men er fortsatt ikke tilfreds med fraværsprosenten.

Det er i løpet av 2002 innført en tettere og mer systematisk oppfølging av sykemeldte. Lederne har en tett dialog med den enkelte og gjennomfører funksjonskartlegging på et tidlig tidspunkt der det er hensiktsmessig i forhold til årsaken til sykemelding.

### Mo i Rana-modellen

SI benytter bedriftshelsetjenesten Helse og Sikkerhet aktivt. De startet i 2000 utvikling av en egen metodikk for oppfølging av sykefravær, og fikk midler fra NHO til et prosjekt om funksjonskartlegging der intensjon var å finne en metode for å kartlegge det arbeidstakeren faktisk mestrer til tross for sykdom/plager, og å prøve ut tiltak for å høyne arbeidsevnen tidlig i sykdomsforløpet, og samtidig sikre en god dialog mellom den syke og arbeidsgiver. Resultatet og erfaringene fra dette prosjektet har bedriftshelsetjenesten presentert i ulike sammenhenger, senest nå i januar på en internasjonal ekspertkonferanse betalt av Sosialdepartementet og arrangert av Statens arbeidsmiljøinstitutt med deltakere fra inn- og utland, LO, NHO, Rikstrykdeverket m.v. De resultater og erfaringer som bedriftshelsetjenesten presenterte der, ble meget godt mottatt. Metoden kalles nå for ”Mo i Rana –modellen”, og SI har vært en viktig bidragsyter i utviklingen av denne.

### Tilstedeværelse og mestring

Allerede våren 2001 satte vi fokus på tilstedeværelse og mestring i stedet for fravær. I samarbeid med bedriftshelsetjenesten prøvde vi denne metoden som forplikter den enkelte til å medvirke og ta ansvar for sin helse-/arbeids-

situasjon. Metoden går ut på å kartlegge hvilke arbeidsoppgaver vedkommende arbeidstaker har, og hvilke av disse hun ikke klarer å utføre, samt analyse og utprøving av tiltak som kan bedre/stabilisere situasjonen. Denne metoden er nå tatt inn i IA-avtalen og tilbakemelding fra både ledere og arbeidstakere er at dette fører til konkrete resultater.

Vi har også søkt å sette større fokus på forebygging. Vi har eget trimrom som kan benyttes, det oppfordres til felles pausegymnastikk, og det gis anledning til å inngå avtale om trening i arbeidstiden. Alle medarbeiderne har fått tilbud om massasje fra vår soneterapeut 2 ganger pr. år, noe som gir mulighet for å komme i dialog på et tidlig tidspunkt med de som har gryende problemer med armer/skuldre/nakke.



Systematisk trening hjelper mot museplager.

## Kompetanseutvikling

SI har i sin personalpolitikk fokusert på å være en kompetansebedrift. Vi i har i Vår Mission nedfelt at vi skal ha høy spesialkompetanse innenfor områdene innkrevingsaksbehandling, innkrevingsjus og informasjonstekno-

logi. Samtidig skal vi ha velkvalifiserte medarbeidere i alle støttefunksjoner og lederstillinger.

Det store kompetanseløftet for SI i 2002 har vært overgangen til nytt inn-

krevingssystem. Det har krevd stor innsats å lære opp alle brukerne i det nye systemet, men også overgangen til å drifte systemet selv. Den gamle innkrevingsløsningen ble driftet eks-ternert. Å drifte et så vidt komplekst

# SI ER IA-BEDRIFT

Avtalen ble inngått 19. august 2002. En gruppe bestående av ledere på ulike nivå, verneombud, tillitsvalgte, representant fra bedriftshelsetjenesten og personalseksjonen arbeidet så med forslag til konkrete mål og arbeidsrutiner for å følge opp avtalen.

## Mål:

1. Redusere sykefraværet med 20 % i forhold til 2. kvartal 2001 fram til 31.12.05.

## Det oppfordres til:

- bruk av egenmeldt fravær til fordel for legemeldt fravær innenfor de rammer som avtalen tillater
  - bruk av aktiv sykemelding
  - bruk av tilretteleggingstilskudd fra trygdeetaten for å korte ned tiden medarbeideren er syk, samt å utvikle tiltak som begrenser belastning på øvrig bemanning ved fravær
  - kartlegge og forebygge arbeidsrelaterte plager gjennom fortsatt bruk av funksjonskartlegging. Funksjonskartlegging med klar tiltaksplan skal være brukt for alle sykemeldte arbeidstakere innen 8 uker
2. Det skal jobbes for at egne medarbeidere kan stå i arbeid lengst mulig, eventuelt med gradvis reduksjon av stillingsandel, før avslutning av arbeidsforholdet
3. SI skal være velvillig til å inngå arbeidsavtale med personer som er i yrkesmessig attføring i regi av aetat

SI har egen kontaktperson ved trygdekontoret for å effektivisere saksgangen. Vi har også avtale med bedriftshelsetjenesten som bidrar i funksjonskartleggingen.

Implementering av rutinene ble gjort med en felles ledersamling, samt at alle ledere forpliktet seg til å gjennomgå avtalen med sine medarbeidere. Det ble også utarbeidet månedlige rapporter som viser resultat i forhold til de mål som er satt.

Avtalen ble implementert i november og har altså vært virksom de to siste månedene i 2002. Det vi så langt ser av resultater, er at det er en økende bruk av aktiv sykemelding, og at de som går på aktiv sykemelding har en tilstedeværelsesprosent på over 50. Det betyr at det reelle fraværet er lavere enn det statistikken viser. I 2003 vil vi operere med reelt fravær i tillegg til fraværstatistikken.



Det er viktig å løse opp etter lange økter foran skjermen. Her er det deler av administrasjonsavdelingen som gjør litt pausegymnastikk.

## HMS-mål

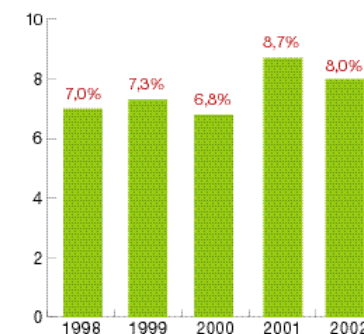
Det overordnede målet for HMS-arbeidet ved SI er å forebygge ulykker, miljø- og helseskader, samt å legge grunnlag for et trygt og godt arbeidsmiljø.

Gjennom systematisk arbeid skal det skapes et arbeidsmiljø som gir rom for personlig utvikling, trivsel og trygghet i utførelsen av de arbeidsoppgavene vi er satt til å utføre.

## Risiko

Den største helserisiko ved SI er knyttet til dataarbeidsplassen, da det meste av arbeidet som utføres ved SI skjer ved hjelp av PC. Faren for belastningsskader er i høy grad til stede, først og fremst i armer, skuldre, nakke og rygg. Det er en prioritert oppgave at arbeidsplassen tilrettelegges best mulig for den enkelte.

Sykefraværet de siste 5 år (i %)



system krever inngående kunnskap og forståelse både i forhold til systemet og til SIs produksjon.

Vi har i 2002 videreført kursene som fører fram til Datakortet. 39 ansatte besto Datakort-testen i 2002. I tillegg har ytterli-

gere 50 medarbeidere gjennomført internettmodulen. Totalt har nå 159 medarbeidere ved SI bestått Datakort-testen.

SI har også i 2002 gitt støtte til ulike kurs og utdanninger. Når det gjelder utdanning, er det i all hovedsak innenfor fagområdene IT, juss,

økonomi og ledelse det gis støtte.

Våre IT-konsulenter har også i 2002 deltatt på en rekke spesialkurs, samt tekniske og strategiske seminarer og konferanser i inn- og utland.

Jurister har deltatt på faglige kurs og konferanser, spesielt har Straffeprosessloven, tvangsfullbyrdelse og foreldelse vært tema.

## Miniportrettet



**Navn:** Ann-Hege Strifeldt (40)

**Stilling:** Jobber i Kreditoravdelingen, med gjeldsordning, dødsbo, konkurs og ettergivelser. Ansatt i 1993. Er en av flere integratorer ved SI.

**Sivil status:** Samboer og to barn.

**Fritid:** Liker svært godt å gå på tur, og vi bygger nå hytte i Högstaby like over grensen i Sverige.

“Adizes-prosessen fungerer godt som et problemløsnings-verktøy ved SI. Jeg opplever det som svært positivt at ”de som vet hvor skoen trykker” får være med å løse problemet. Min rolle som SI-integrator er å lede et team gjennom en beslutningsprosess. Teamet er sammensatt av en person med beslutningsmyndighet samt personer med spesielle kunnskaper og kompetanse innenfor det aktuelle området. Som integrator har jeg et spesielt ansvar for at alle kommer til orde, og at teamet oppnår en felles forståelse for problem og løsninger. Alle skal møtes på like fot i teamarbeidet som foregår i 8 trinn: Innsamling av forbedringspunkter, definisjon og formulering av klare og konkrete arbeidsoppgaver, arbeid med oppgavene, lage løsninger og til sist tilpasning og iverksettelse av beslutninger.

Beslutningspersonen har siste ordet ved eventuell uenighet, men i praksis gir metoden stor medbestemmelse for deltakerne. Samtidig er arbeidet fleksibelt og avgrenset i tid. Teamet oppløses når jobben er gjort. Metoden innebærer en lengre beslutningstid enn vanlig, men til gjengjeld skjer gjennomføringen mye raskere og har ofte bedre kvalitet enn tidligere. God gjennomføring av løsningene er avgjørende for resultatene. Og disse må synliggjøres.”

## ADMINISTRASJONEN I 2002

Aktiviteten i administrasjonsavdelingen har vært høy i 2002. Her presenteres noen av de sakene det har vært jobbet med i løpet av året som gikk.

### IA-avtalen

Intensjonsavtale inngått i august. Det er utarbeidet prosedyrer og retningslinjer i forhold til denne. Hele organisasjonen er gitt opplæring, og det er utarbeidet rapporter som synliggjør resultatet av det arbeidet som nedlegges. System for funksjonskartlegging var implementert før avtalen ble inngått.

### Medarbeidersamtaler

Det er laget mal for medarbeidersamtaler ved SI. Alle ledere har deltatt på intern opplæring.

### Tilpasningsavtale

Det er inngått ny tilpasningsavtale mellom SI og arbeidstakerorganisasjonene. Avtalen har ført til ny arena for samarbeidet ved at tidligere Samarbeidsutvalg og Arbeidsmiljøutvalg er slått sammen til Arbeidsmiljø- og samarbeidsutvalg (ASU), samt at det er nedfelt i avtalen at organisasjonenes deltakelse i det systematiske forbedringsarbeidet ivaretar retten til medbestemmelse på mange områder.

### Lokal lønnspolitikk

Arbeidstakerorganisasjonene og ledelsen har i samarbeid utformet ny lokal lønnspolitikk for SI. Det er også laget system og maler for systematiske lønnsamtaler i hele organisasjonen. Dette ble gjennomført i forkant av de lokale forhandlingene for 2002.

### Lønns- og personalsystem hos POD

Personalseksjonen har hatt ansvaret for innføring av FORMULA lønns- og personalsystem i Politidirektoratet. Systemet driftes av SI.

### Konvertering

Økonomiseksjonens store utfordring i 2002 har vært konver-

tering fra det gamle til det nye innkrevningssystemet. Store mengder data er overført og en god del måtte gjøres manuelt fordi det ikke lot seg å gjøre å ta det ut på fil fra det gamle systemet. Konverteringen er utført helt ut ved hjelp av intern kompetanse. Resultatet er kontrollert og avstemt uten at det er funnet avvik av vesentlig karakter.

### Rapporter

Det er lagt ned mye arbeid i å utvikle gode rapporter fra det nye innkrevningssystemet, både til internt bruk og til våre kunder. Arbeidet fortsetter i 2003.

### Kassasjonsplan

Post/arkiv nådde en milepæl i 2002 ved at kassasjonsplanen for det elektroniske arkivet ble godkjent av Riksarkivaren.

### Ny grafisk profil

Høsten 2002 startet arbeidet med å utforme ny grafisk profil for SI. Den nye profilen implementeres i løpet av første kvartal 2003.

### 2003

#### Stikkord for noen prioriteringer i 2003 er:

- Forbedringsarbeid – vi skal drive kontinuerlig forbedringsarbeid på alle områder i avdelingen
- Informasjon – vi skal være mer pro-aktiv i vår informasjon både internt og til våre eksterne kunder. Formidlingskompetansen skal styrkes, og SI skal utvikle nytt nettsted i løpet av 2003.
- Opplæring – vi skal gjennomføre opplæring for alle ledere på SI innenfor områdene personalarbeid, økonomistyring og lovverk for arkiv.
- Ledelsesutvikling – vi skal bidra til ledelsesutvikling i hele organisasjonen gjennom opplæring og fellessamlinger.
- Personalpolitikk – SIs personalpolitikk skal videreutvikles i 2003. Sentrale tema er utdanningspermisjon og stipendordninger.
- Rapportering – datavarehusløsning skal utvikles. Dette vil gi nye muligheter for rapportering av styringsinformasjon både internt og til kunder.

## Administrasjonsavdelingen

Administrasjonsavdelingen skal være SIs foretrukne leverandør av administrative tjenester. Fokuset skal være rettet mot behovet for tjenester innenfor områdene personal, økonomi, arkiv, postbehandling, innkjøp, sentralbord, informasjon, plan- og utredningsarbeid. I tillegg til rene serviceoppgaver i forhold til produksjonsav-

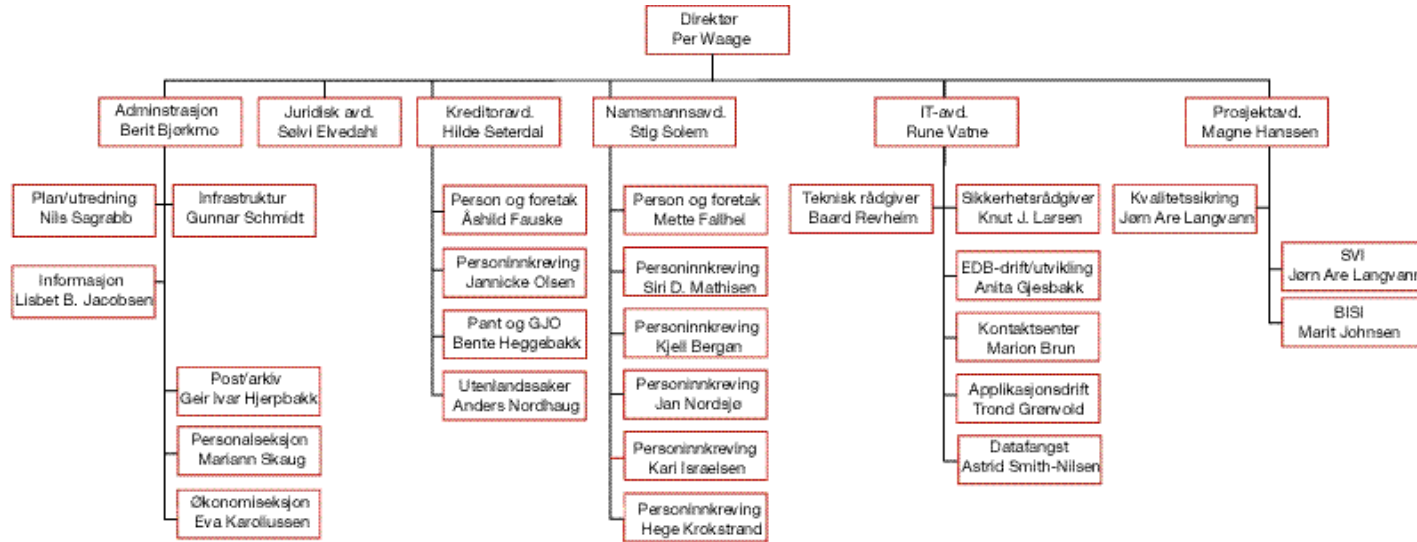
delingene, skal administrasjonsavdelingen levere gode beslutningsunderlag for ledelsen og bidra til utvikling av hele organisasjonen. Administrasjonsavdelingen skal bidra til at SI når målet om å være en moderne og effektiv offentlig virksomhet. Administrasjonsavdelingen skal drive

så byråkratisk som mulig uten å gå på tvers av krav til formalia. Vi skal drive utvikling, forbedring og forenkling, og vi skal være initiativtaker til utviklingstiltak for hele organisasjonen. Helhetstenking er administrasjonsavdelingens øverste bud.

- Økonomiseksjonen har ansvar for



## Organisasjonskartet 2003



## Lederutvikling

I 2002 har vi hatt en avdelingsleder med på Nordnorsk lederutviklings hovedprogram. SI har siden oppstarten i 1990 hatt syv deltakere på NNL's hovedprogram.

Forbedringsprosessen som er omtalt tidligere, har vært SIs hovedsatsing i 2002 også når det gjelder ledelsesutvikling. Modellen innebærer at alle, så vel ledere som medarbeidere, gjennomgår en bevisstgjøring i forhold til roller og beslutningsprosesser. Klargjøring og forståelse for ansvarsforhold og myndighet er også en del av prosessen. I 2003 legges det opp til eget program for ytterligere trening av lederne.

Som et ledd i å styrke lederrollen, skape en felles identitet og plattform for ledelse ved SI, innførte vi i 2002 interne fellessamlinger med alle lederne annenhver måned. Dette har vist seg å være fruktbart og vil bli videreført i 2003.

## Brannvern

I november 2002 var Brannvesenet på inspeksjon hos SI. SI fikk skryt for gode rutiner, opplæring og informasjon til medarbeiderne. SIs opplegg for brannvern fikk karakteren Meget Bra av Brannvesenet.

## FORBEDRINGSARBEID VED HJELP AV ADIZES-PROSESSEN

Forbedringsprosessene som vi startet i 2001, er videreført og utvidet i 2002. Alle avdelinger driver nå systematisk og kontinuerlig forbedringsarbeid. Det er utdannet 20 internintegratorer som er disponible i forhold til å lede teamene som settes ned for å løse konkrete problemer.

Adizes-prosessen går i korthet ut på å dra et tverrsnitt av organisasjonen inn i forbedringsarbeidet. Det legges stor vekt på kartleggings- og beslutningsfasen, noe som korter gjennomføringstiden merkbart.

Arbeidet gir synlige resultater i form av varige forbedringer, samt at

utstrakt bruk av teamarbeid for å løse problemer også gir smarte løsninger. Det er også et viktig poeng at alle nivåer i organisasjonen engasjeres i forbedringsarbeidet. SI leier inn en konsulent fra Adizes Norge til å hjelpe oss i denne prosessen.

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

- Personalseksjonen er SIs lønnsentral og personalfunksjon ved SI. Prioriterte

områder er personalpolitikk, bedriftskultur, kompetanse- og ledelsesutvikling, HMS og rekruttering.

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

- Plan/utredning har ansvaret for planprosessen ved SI, spesielt strategi og virksomhetsplaner. Plansjefen utarbeider rapporter til overordnet myndighet, utfører analysearbeid, utvikling av styringsinformasjon, kostnadsmodeller og utredninger.
- Infrastruktur omfatter arealdisponering, adgangskontroll, drift av bygg, sentral-

- bordtjeneste, innkjøp og kontorfunksjoner.
- Informasjonskonsulent formidler nyheter og viktig informasjon. Sintranettet er SIs viktigste interne informasjonskanal.

Ansatte: ca 50  
Leder: Berit Bjørkmo

## Miniportrettet



**Navn:** Ingrid Aag (52)

**Stilling:** Saksbehandler i Kreditoravdelingen. På SI siden 1991.

**Sivil status:** Enke, to voksne barn og to barnebarn.

**Fritid:** Er glad i naturen og vi har et nedlagt småbruk på Langnes i Rødøy kommune – verdens vakreste plass, som benyttes ofte i fritid og ferier.

“En av hovedoppgavene som saksbehandler ved Kreditoravdelingen er å besvare telefonhenvendelser utenfra. I min gruppe er vi ca 16 saksbehandlere som deler på tjenesten. Vi har telefonvakt i en og halv time i slengen: Det er mindre slitsomt enn å sitte en hel dag i telefon. I ”hvileperioden” driver vi saksbehandling. Personene i andre enden er som regel skyldnere som skal ha en avtale om betaling. Stort sett er folk hyggelige. Vi har en god dialog og finner ofte løsninger der og da, enten det er størrelse på ratebeløp eller utsettelse. Vi skal følge et regelverk og sørge for likebehandling, men må også ta individuelle hensyn ut fra livssituasjon. Mange gir uttrykk for overraskelse og takknemlighet over hvor fleksible vi er. Av og til får vi mindre hyggelige henvendelser. Vi opptrer profesjonelt og tar oss ikke nær av å bli skjelt ut. Det hender vi må legge på røret hvis det blir for ille. SI har hatt over 16.000 henvendelser i løpet av en måned. Hver saksbehandler har fra ca 40 til 90 samtaler i løpet av en dag. Trafikken er svært stor, og vi er i kontakt med mange og ulike typer mennesker. Gode kolleger og et trivelig miljø gjør det givende å jobbe på SI.”

## SAKSBEHANDLING OVER TELEFON

I 2002 besvarte kreditoravdelingen ca. 128 000 telefoner via avdelingens Call senter. Å svare på inngående telefonsamtaler fra skyldnere og oppdragsgivere er SIs viktigste ansikt ut mot omverdenen. Kreditoravdelingens høyest prioriterte arbeidsoppgave er å besvare inngående telefoner med en høy servicegrad. Avdelingen forestår all frivillig innkreving, herunder behandling av søknader om avdrag og utsettelse etter gitte kriterier. I tillegg utføres forberedende saksbehandling for erstatninger til fordel for tredjepart.

Skyldnere ringer ofte til SI med spørsmål om bakgrunnen for utstedelse av kravet. I dag har SI 85 kravtyper og 528 utlignere. Dette krever at saksbehandler har kunnskap om hvilke situasjoner som fører til ileggelse av den enkelte kravtype, slik at vi kan informere tilfredsstillende.

Noen som ringer, kan betale, men vil ikke. Andre som ringer, vil gjøre opp for seg, men har ikke økonomi, og noen har aldri hørt om kravet. Noen som ringer, er fortvilet, og noen er sinte og truende. Dette krever at saksbehandler er profesjonell og kan besvare alle typer spørsmål, og målet er at alle henvendelser skal besvares med respekt.

Noen kravtyper ilegges fordi det er begått en straffbar handling. Det hender at skyldneren mener seg urettferdig behandlet, straffet for hardt, eller at SI er skyld i at han har fått krav. For mange er det nok også problematisk å ta kontakt med SI. SI mener det er riktig at alle får en rimelig sjans til å gjøre opp for seg.

Andre kravtyper er avgifter, gebyrer og lån som skyldner vet han må betale. Her har skyldner oftest et forretnings-

messig forhold til kravet og henvendelsen.

Mange telefonhenvendelser ender opp i en avtale om avdragsbetaling eller kortsiktig betalingsutsettelse. Saksbehandler har klare regler og instruksjoner for hvordan betalingsavtaler skal inngås. Det er viktig for kreditoravdelingen å være imøtekommende og fleksibel. Flest mulig som kontakter SI skal få god hjelp på telefon og slippe å sende skriftlig henvendelse for en kortsiktig betalingsavtale.



*Kreditoravdelingen besvarte rundt 128 000 telefoner via avdelingens Call senter i 2002.*

### Kreditoravdelingen

Kreditoravdelingen er SIs første kontakt mot skyldnere og oppdragsgivere, og den skal ta hånd om innkrevingsentralens kreditoroppgaver i inn- og utland på en effektiv og kvalitativ måte. Kulturen skal være preget av imøtekommenhet, service og fleksibilitet både internt og eksternt.

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

Kreditoravdelingen er organisert i fire enheter som ivaretar følgende oppgaver:

- Frivillig innkreving foretar saksbehandling basert på henvendelser etter utsendte krav og purringer. Avdelingen forestår all frivillig inn-

# GJELDSFORHANDLINGER

Arbeidet med gjeldsforhandlinger er samlet i en gruppe i kreditoravdelingen. Gruppen består av 17 saksbehandlere, gruppeleder og en fagkonsulent. I tillegg til gjeldsforhandlinger utfører gruppen oppgaver i forbindelse med søknad om ettergivelse, konkurs, dødsbo og realisering av pant.

Statens innkrevingsentral ivaretar utligners interesser i gjeldsforhandlinger.

For de fleste typer fordringer er SI gitt fullmakt til å ivareta utligners interesser ved fellesforfølgning mot skyldnere - gjeldsforhandling, konkurs og dødsbo. For noen typer krav behandler SI også søknader om ettergivelse av fordringer på vegne av utligner.

Når det gjelder saksbehandlingen i forbindelse med gjeldsordning, konkurs og dødsbo, kan det nevnes at SI har utviklet et eget program som "vasker" fødsels- og organisasjonsnummer mot en elektronisk utgave av Norsk lysningsblad. Dette programmet har effektivisert vår saksbehandling betraktelig.

SI er representert som forhandlende part med fordringer i ca. 38 % av alle etablerte gjeldsordninger. I 2002 var SI representert med fordringer i 590 gjeldsordninger.

Det benyttes ca. 4 årsverk ved SI i forbindelse med behandlingen av gjeldsordninger etter gjeldsordningsloven. Det vil si at for hvert årsverk ivaretas i underkant av 150 gjeldsordninger.

Juridisk avdeling er tilstede under faglige møter til saksbehandlerne som jobber med gjeldsordninger, ettersom saksbehandlerne ofte støter på juridiske problemer.

I 2002 utarbeidet kreditoravdelingen en utredning for samordning av gjeldsordningssaker mellom statlige etater. Utredningen skisserer fire ulike alternativ for samordning av arbeidet med gjeldsordninger etter gjeldsordningsloven. Utgangspunktet er at SI bør være den sentrale aktøren ved en eventuell slik samordning. Utredningen er til behandling i Finansdepartementet.

Antall gjeldsforhandlinger har hatt en nedgang fra midten av 90- tal-

let og frem til i dag. Antallet ser ut til å ha stabilisert seg rundt 1700 saker pr. år. Antallet inkassosaker har imidlertid økt i flere år, og spesielt i siste halvdel av 2002. Oppdragsmengden til private inkassobyråer øker. Trenden viser at flere betaler regningene sine senere. Dette gjelder både privatpersoner og foretak. Det er derfor ikke usannsynlig at SI vil få en økning av antall gjeldsordningssaker; både private gjeldsordninger og etter gjeldsordningsloven. SI kan også forvente seg en økning i antall søknader om ettergivelse. I 2002 mottok SI ca. 1800 søknader om ettergivelse.



*Teamarbeid kan være forutsetning for et godt resultat. Gjeldsforhandlinger er organisert som arbeidsoppgave i en egen gruppe i kreditoravdelingen.*

## Oppgaver i 2002 og inn i 2003

Implementering av nytt innkrevings-system (SIRI) med tillegg av konvertering fra gammelt til nytt innkrevings-system var den største utfordringen i 2002.

Det har vært benyttet mye ressurser til opplæring i nytt innkrevings-system.

Arbeidet med implementering av nytt saksbehandlersystem vil prege arbeidet i 2003, og her er god opplæring avgjørende. Når saksbehandlersystemet er implementert har SI fått en totalt ny innkrevingsløsning som vil gi saksbehandlerne et bedre arbeidsverktøy og effektivisere innkrevingen totalt sett ved SI.

Andre viktige oppgaver for kreditoravdelingen i 2003 blir å videreutvikle og effektivisere håndteringen av returpost. Vi skal ha fokus på effektivisering av saksbehandlerrutinene der det er hensiktsmessig og nødvendig. Kreditoravdelingen vil også utnytte de muligheter som ligger i ny telefonsentral, for å utnytte avdelingens ressurser optimalt.

kreving, herunder behandling av søknader om avdrag og utsettelse etter gitte kriterier. I tillegg utføres forberedende saksbehandling for erstatninger til fordel for tredjepart.

- Innkreving mot utenlandske skyldnere blir utført av en egen gruppe som behersker

flere språk. Krav overfor skyldnere bosatt i Norden blir effektivt innkrevd ved hjelp av innkrevingsmyndighetene i det enkelte land. Innkreving utenfor Norden blir utført i samarbeid med norske inkassobyråer.

Inkassobyråene SI har avtale med har etablert egne kontor i ulike land eller

samarbeider med utenlandske inkassobyrå.

- En egen gruppe behandler gjeldsordning, ettergivelse, konkurs, dødsbo og realisering av pant tatt i pengekrav, løsøre og fast eiendom. Kreditoravdelingen har tre fagkonsulenter og deres hovedoppgave er å drive

utredningsarbeid, opplæring og dokumentasjon, samt å være støtte og ekspertise for saksbehandlere og ledere i avdelingen.

Ansatte: Ca. 60. Avdelingsleder: Hilde Seterdal



## Miniportrettet



**Navn:** Jan Nordsjø (55)

**Stilling:** Gruppeleder i namsmannsavdelingen, innfordring av erstatnings- og inndragningskrav m.m.

**Sivil status:** Gift, to voksne barn og et barnebarn.

**Fritid:** Friluftsliv, båtliv, jakt, hobbysekning.

“Min gruppe jobber med krav mot skyldnere som har erstatnings- og inndragningskrav. Dette kan ofte være kompliserte saker hvor vi både må utvise skjønn og gjerne gjøre litt detektivarbeid. Erstatninger er blant kravene med aller høyest prioritet. Skadelidte i slike saker er gjerne folk som har vært utsatt for overgrep eller påført andre skader. Det er viktig både for rettsikkerhet og rettsfølelse at skyldner gjør opp for seg. Som namsmann skal vi ivareta både skadelidtes interesse og skyldners rettsikkerhet. Når for eksempel en skyldner ikke frivillig gjør opp et krav om erstatning, så iverksetter vi tvangsinnfordring med trekk i lønn eller trygd eller utlegg i formuesobjekter.

Vi foretar både maskinelle og manuelle søk i diverse registre for å finne lønn, trygd eller annen formue. I og med at vi opptretr som namsmann og kan ta utlegg i lønn og eiendeler, skal vi også ivareta skyldners interesser. Dekningsloven sier at trekk kan taes i det som overstiger det som ”med rimelighet trengs til underhold av skyldner og hans husstand”. En skyldner og hans familie skal ha tilstrekkelig igjen til livsopphold. Satsene for livsopphold fastsettes av Familie og administrasjonsdepartementet. Vi ribber ingen til skinnen for å si det sånn.

Vi får en del henvendelser fra skyldnere, men svært få klager som går videre til retten. Samtidig har vi en høy løsningsprosent. Det er et tegn på at våre medarbeidere er godt skodde med erfaring og kompetanse.”

## EFFEKTIV TVANGSINNKRIVING

Namsmannsavdelingen har som mål å være ledende blant namsmenn og andre særnamsmenn hva angår kompetanse og effektiv tvangsinnkreving.

Effektiv tvangsinnkreving oppnås ved utstrakt bruk av moderne informasjonsteknologi og maskinelle rutiner, samtidig som skyldneres rettssikkerhet ivaretas.

For å kartlegge mulige utleggsobjekt må en rekke dataregistre undersøkes. Ca. 60% av skyldnerne mottar lønn/trygd, mens kun 5 – 15% finnes i de ulike formuesregistre (eiendom, borettslags-leiligheter, VPS, bankkonto med saldo > kr. 10.000, småbåregisteret med flere). I og med at treffprosenten er så lav, er det ineffektivt å foreta manuelle oppslag i registre og bruke telefon for å kartlegge utleggsobjekt.

### Vaskemaskinen SIVERT

Namsmannsavdelingen har tatt konsekvensen av dette, og gjennomfører automatiske og samtidige vasker mot en rekke dataregistre for å kartlegge utleggsobjekt. I dette arbeidet benyttes en egenutviklet ”vaskemaskin”, kalt SIVERT.

Saksbehandlerne får presentert skyldnerens treff i de ulike dataregistre og kan avholde utlegg uten at det har medgått noe tid til å lete etter lønn/trygd og formue. Det må tilføyes at det foretas manuelle oppslag i registre på blant annet skyldners ektefelle når det gjelder prioriterte krav (krav som er prioritert i lovverket og store krav).

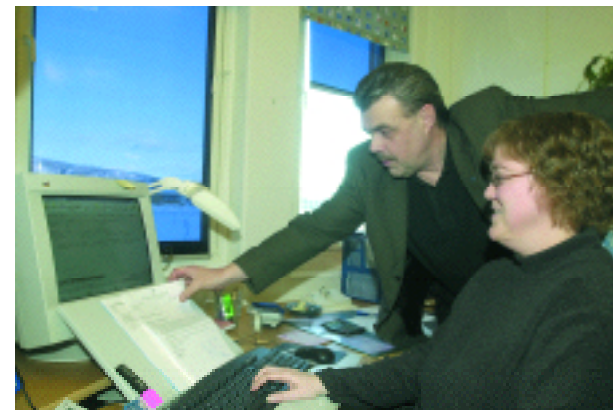
### Automatisering

I tillegg har vi automatisert mange av våre utleggsrutiner innenfor tvangs- og dekningslovens regler, og uten at dette har gått på bekostning av skyldners rettssikkerhet.

Her kan nevnes utlegg i lønn/trygd, tidsbestemte utbetalinger og ”Intet til utlegg”.

Eksempelvis blir lønns- og trygdetrekk etablert ved hjelp av en maskinell rutine i SIRI. Alle brev i denne rutinen er maskinelle. Fastsettelse av trekkbeløp blir imidlertid utført manuelt, såfremt vi har mottatt økonomiske opplysninger fra skyldner eller trekkpliktig. I motsatt fall blir standard trekkbeløp benyttet, kr. 1.800.- i lønn og kr. 500.- i trygd. Trekket følges opp maskinelt og det faktureres månedlig til trekkpliktig.

Vår maskinelle trekkrutine ble godkjent av Justisdepartementet i 1998.



*Effektiv tvangsinnkreving oppnås ved bruk av moderne informasjonsteknologi og maskinelle rutiner.*

## Namsmannsavdelingen

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

Namsmannsavdelingen består av 6 grupper, derav en gruppe med spesielt ansvar for skyldnere med erstatnings-

og/eller inndragningskrav. En håndfull saksbehandlere har spesiell kompetanse på tvangsinnkreving mot foretak. For øvrig har avdelingen et fagteam bestående av 4 fagkonsulenter.

### Kravene tvangsinnkreves ved:

- Utlegg i lønn, trygd, tidsbestemte

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

- Anmodning til politiet om soning for skyldnere med bøtekrav
- Motregning i tilgodehavende skatt og

# TVANGSINNKRIVING AV PRIORITERTE KRAV

- Erstatnings og Inndragingsgruppa

1. januar 2001 ble det opprettet en egen gruppe på namsmannsavdelingen som har som oppgave å tvangsinnkreve mot skyldnere som har erstatnings- og inndragingskrav.

Erstatning og inndragning er kravtyper som er høyt prioritert både i lovverket og i politiske føringer.

Statens innkrevingsentral innkrever krav for personer som er tilkjent erstatning for skade og tap som de er blitt påført ved overgrep og andre straffbare handlinger

Kriminalitet skal ikke lønne seg, og odelstingsproposisjon nr. 8 (1998-99) med påfølgende endring av straffeloven og straffeprosessloven, har åpnet for utvidet inndragning av vinning.

Erstatning og inndragning er dessuten kravtyper som er vanskelig å tvangsinnkreve, bl.a. fordi skyldnere med denne type krav i mindre grad enn ellers har registrert formue. I mange tilfelle er formue forsøkt holdt unna, eksempelvis ved at eiendom eller andre ting er registrert på andre personer enn den reelle eier. Det er bl.a. vår oppgave å avdekke slike forhold.

## Automatisering og gammeldags detektivarbeid

For å avdekke formuesobjekter er det i tillegg til maskinelle søk i registre, også nødvendig med manuelle undersøkelser og rent detektivarbeid. Vi har et nært samarbeid med politi- og lensmannsetaten og det ordinære namsmannsapparatet. Disse etatene sitter ofte med god kunnskap om skyldnere og deres økonomiske forhold, kunnskap som er viktig for oss i vårt arbeid.

Vi kan få kjennskap til formuesobjekter på flere måter. Som et eksempel kan nevnes at en innsatt i et fengsel stod frem på TV og fortalte at han hadde vunnet en stor pengesum. En av våre saksbehandlere så programmet, og ved å sjekke saken kunne vi konstatere at vedkommende hadde et stort erstatningskrav. Etter dyktig detektivarbeid ble gevinsten sporet opp, og det ble tatt utlegg til dekning av kravet.

I forbindelse med at politiet pågriper personer, kan penger som en person har på seg bli beslaglagt. Det er ikke alltid mulig å bevise at pengene stammer fra narkotikahandel eller annen straffbar handling, men dersom vi får melding om slike beslag, kan vi med hjemmel i tvangsfullbyrdelsesloven ta utlegg i pengene til dekning av krav som skyldneren har.



Av og til løses saker med godt gammeldags detektivarbeid.

## Viktige oppgaver i 2003

Prioriterte oppgaver i 2003 er å effektivisere tvangsinnkrevningen, styrke kvalitet og kompetanse i saksbehandlingen, og sørge for at enkeltindividets rettssikkerhet ivaretas.

Viktige tiltak for å oppnå dette er:

- Ta i bruk nytt manuell saksbehandler-system SVI
- Registrering av fødselsnummer på enkeltmannsforetak for å oppnå større treffprosent ved vask mot registrene
- Effektivisere telefontjenesten ved å kurse avdelingen i telefoni og namsmannsrollen
- Opplæring og kvalitetssikring av rutiner og maskinelle brev
- Gjennomføre små forbedringer av maskinelle rutiner i SIRI
- Samle all dokumentasjon av rutiner i SISMA

moms for kravtyper der det er gitt hjemmel for dette.

### 2002:

Ved årsskiftet hadde avdelingen 150.000 skyldnere til behandling, med til sammen 351.500 krav.

Overgang til nytt innkrevingsystem, SIRI, satte

sitt preg på saksbehandlingen i 2002. I deler av året ble det ikke etablert nye trekk i lønn/trygd og dette førte til store restanser. Etter at trekkrutinen i SIRI ble tatt i bruk i september, ble det etablert ca. 20.000 nye trekk pr. måned og dette antallet økte utover høsten. Ved årsskiftet var det totalt ca. 100.000 løpende trekk i SIRI, men fortsatt en viss restanse.

Avdelingen har i 2002 tatt flere utlegg i formuesgoder enn noensinne, og er så å si ajour på dette området.

På grunn av overgangen til nytt innkrevingsystem ble det ikke noe normalår.

Ansatte: 85  
Avdelingsleder: Stig Solem

## Miniportrettet



**Navn:** Roar Helfjord (42)

**Stilling:** Jobber med databaseadministrasjon (DBA) i IT-avdelingen.

**Status:** Samboerforhold med 4 barn.

**Fritid:** Liker å vandre i naturen med jaktvåpen eller fiskestang. Har en engelsksetter og spiller trombone i Selfors musikkorps.

“SI bruker Powercenter og Webmethods som integrasjonsverktøy for å håndtere informasjonsflyten mellom flere av våre databasesystemer. Disse foretar batchvis og sanntids informasjonsoppdatering.

For øyeblikket er vi i gang med utvikling av SIs datavarehus, hvor Powercenter er en sentral brikke. Datavarehuset vil samle informasjon fra de ulike databasene i en sentral rapporteringsbase med det mål å optimalisere rapporteringen og avlaste produksjonssystemene. Prosjektet vil være ferdig i løpet av første halvår 2003.

Jeg har jobbet ved SIs IT-avdeling siden 2000. Er utdannet elektronikingeniør og har jobbet som edb-konsulent i Mo Industripark i mange år. Både Fundia og SI bruker avansert datateknologi for å styre produksjonen. En av de merkbare forskjellene ligger i at stålprosessen er voldsom, med mye røyk og støy, mens SI har en ”stille produksjon”.

SI har en stor IT-kompetanse og jeg kan i tillegg bruke hele verden som kunnskapsbase. Ved å for eksempel bruke Oracle sitt globale supportgrensesnitt kan vi få hjelp av en supportgruppe i India til å løse et problem som vi har mot lensmannskontoret i Finnmark. Til siste vil jeg si at SI er en flott arbeidsplass, flotte kolleger og utfordringene kommer på løpende bånd.”

## NY INNKREVINGSMOTOR SIRI SATT I DRIFT

Maskinrommet er selve hjertet i SIs produksjon, og IT-avdelingen skal være en serviceleverandør for 270 - 300 ansatte - og en rekke eksterne brukere. I 2002 har avdelingen overtatt driften av den nye innkrevingsmotoren "SIRI" med stor suksess.

SI satses betydelige ressurser på IT-siden. Til gjengjeld gir satsningen avkastning i form av reduserte kostnader til ekstern drift, sikrere tilgjengelighet til riktig kompetanse i eget hus og kontroll på egen informasjon og sikkerhet. I 2002 har avdelingen jobbet målrettet med tilrettelegging for overtagelse av den nye innkrevingsmotoren SIRI.

### Vellykket overtagelse

Den 1. september 2002 ble overtagelsen av SIRI formelt gjennomført og prosjektet avviklet. IT-avdelingen gikk straks i gang med sin utvidede forvaltningsoppgave og har hatt lite problemer både teknisk og funksjonelt i oppstartperioden.

Samtidig med overtagelsen fikk avdelingen opprettet en ny seksjon som tar seg av den funksjonelle driften av SIRI. Seksjonen applikasjonsdrift har 8 medarbeidere for å ta seg av driften av systemet. Teknisk drift av baser, testsystemer og lignende ligger hos seksjonen IT-drift/utvikling.

### Faglig bredde

IT-avdelingen kan samlet vise til en stor faglig spennvidde, og ligger langt fremme i bruk av moderne teknologisk utstyr og programvare. Funksjonene er utvidet til å omfatte spisskompetanse innenfor de fleste data-funksjonsområder. Spesielt kan her nevnes: databaser, Unix og windows servere, nettverk/kommunikasjon og sikkerhet, oppsett av

Oracle appl. osv. Disse områdene utvikles fortløpende. Den faglige ballasten gjør at man føler seg trygg på at driften av SIRI tilfredstiller SIs krav til driftsstabilitet, kvalitet og sikkerhet.



Fornøyde SIRI-brukere. Foran fra venstre: Linda Myrvold, Ingrid Johannessen, Ted Åge Jakobsen, Solveig Eriksen. Bak fra venstre: Ann Mari Larsen, Unni Vedal, Rune Johannessen, Vivi Westgaard, Tove Kristiansen.

## IT-avdelingen

IT-avdelingen satses på å være SIs foretrukne leverandør av IT-relaterte tjenester, ta vare på folk og kunnskap i avdelingen og bidra til at SI når målet om å være en moderne, effektiv offentlig virksomhet.

Dette realiseres gjennom helhetstanking, fleksible og omstillingsdyktige

medarbeidere, kostnads- og kvalitetsbevissthet og kompetanseutvikling.

IT-avdelingen består i dag av 47 personer som jobber med drift og utvikling, datafangst, applikasjonsdrift, teknisk og sikkerhetsrelatert rådgivning, samt intern og ekstern support.

• Seksjonen IT drift/utvikling yter

driftstekniske tjenester. Seksjonen har ansvaret for å holde maskiner, programvare, databaser og nettverk i kvalitetsmessig sikker operativ tilstand. Seksjonen bistår med teknisk personell til ulike prosjekter.

• Seksjonen Datafangst kvalitets-sikrer alle data og informasjon som kommer til SI og konverterer papir



# SIVERT VASKEMASKIN

Vaskemaskinen har vært en suksess i automatiseringen og rasjonaliseringen av vanskelige registersøk. Sivert henter, vasker og lagrer opplysninger om skyldners økonomiske forhold. I tvangsinnfordringsarbeidet erstatter Sivert tidligere manuelle registersøk og bidrar til store tidsbesparelser. SI har nå etablert linjer til de fleste offentlige registreiere.



*SIVERT sparer mye tid i forhold til manuelle oppslag i registre.  
Jon Norum (t.v.), applikasjons-drift i IT-avdelingen, Heidi Thomassen, fagkonsulent i Namsmannsavdelingen og Thomas Bogevoid, drift/utvikling i IT-avdelingen.*

# VIKTIGE UTFORDRINGER FOR IT-AVDELINGA I 2003

- Utvikling og prøvedrift av 2+2=5 prosjektets fase 1.
- Implementering og drift av HP - OpenView for overvåking og tuning av nettverk, databaser og systemer.
- Implementering og drift av Shareplex replikeringsverktøy for distribusjon av on-line backup, grunnlagsbaser for datavarehus, oppgraderingsbaser og kontrollbaser.
- Implementering og drift av SI - på - nett. SI's nye internett - site, som skal etableres i løpet av 2003 der SI i større grad og aktivt kan yte bedre og flere tjenester over internett.
- Utrede fase 1 i katastrofeløsning som innebærer aktivt, klyngesammenkoblet parallelt maskinrom i bygg B. Dette for å sikre kontinuerlig drift ved større driftsavbrudd i hovedmaskinrom.
- Sikre at SIRI er fullt operativ til enhver tid gjennom kontinuerlig oppfølging av rettelser, avviksbehandling og overvåke kapasiteter og logger.
- Klargjøre for og gjennomføre implementering og drift av det nye saksbehandlersystemet (SVI) som skal erstatte det gamle systemet (TORKIL).

## EkspanSlv

IT-avdelingen har ekspandert kraftig de siste årene, både når det gjelder kompetanse og datakraft:

- Lagringskapasiteten i lagringsnettverket er 5000 ganger større i 2003 enn i 1990.
- SI disponerte 75 pc'er i 1990. I dag er antallet 300.
- Antall servere har endret seg kraftig både funksjonelt og teknisk siden 1990. Fire dos-servere betjente fil og databaser lokalt i 1990 til i dag der 45 windowsservere og 7 unix-servere kjører et stort antall databaser og filsystemer. Fem av unix-serverne står i klynge koblet mot et felles lagringsnettverk for økt stabilitet og tilgjengelighet.
- Sikkerhetsmessig er IT-avdelingen i ferd med å installere det siste innen overvåking og kontroll av nettverkstrafikk.
- De ansatte må ha kompetanse som omfatter over 70 applikasjoner, og IT-miljøet er blant de ledende på Helgeland. Spesielt er kombinasjonen av kunnskap om unix-cluster (klynger), Oracle og integrasjons- og rapporteringsverktøy nokså unikt, også på landsbasis.

basert informasjon til elektronisk format.

- Seksjonen Applikasjonsdrift ble opprettet i 2002, og tar seg av funksjonell drift av den nye innkrevingsmotoren SIRI. Seksjonen har ansvaret for all output; det vil si all print og etterbehandling samt ansvaret for felles koordinering av de produksjonsjobber som kjøres i SIRI. Seksjonen kontrollerer den funksjonelle delen av vaske-

programmet Sivert, mens IT drift/utvikling kontrollerer den tekniske delen.

- Kontaktsenteret tar seg av intern og ekstern support. I tillegg har seksjonen et funksjonelt systemansvar for Politiets og Lensmannsetats økonomisystem (PLØS), der seksjonen yter support til applikasjonsbrukere i politiet, og utfører alle funksjonelle oppsett av alle regnskap for PLØS.

Milepæler i 2002 var overtakelsen av SIRI og PLØS, samt å opprettholde driften av maskinparken i forhold til prosjektene. SIRI er i full drift uten store problemer. Overtakelsen av driftsansvaret for PLØS har formelt sett ikke vært gjort grunnet politireformen. Driften av PLØS har imidlertid gått som normalt uten alvorlige driftsavbrudd.

I 2002 er sikkerhetsløsningene blitt oppgra-

dert. Samtidig er det startet arbeid med å bygge opp en funksjonell IDS - løsning (innbruddsalarmløsning i datanettverk). Dette arbeidet skal videreføres i 2003 og ferdigstilles i løpet av høsten 2003.

Ansatte: 47. Avdelingsleder: Rune Vatne

## Miniportrettet



**Navn:** Lars Henrik Svendsen (31)

**Stilling:** Rådgiver i juridisk avdeling

**Status:** Samboer og ett barn

**Fritid:** Friluftsliv, spesielt fiske og turgåing i fjell og mark

“Juridisk avdeling har 8 jurister som jobber innenfor svært varierte fagfelt. Fra en rekke typer administrative utredninger til klagesaker som føres for retten. Fordi SI fullbyrder bøtestraffer er vi også en del av påtalemyndigheten. Vi jobber ofte med problemstillinger som krever spesialisert kompetanse. Derfor satser SI mye på opplæring av juristene.

Jeg har i 2002 jobbet mye med utforming av ny instruks for innkjøp ved SI. Instruksen omfatter alle former for anskaffelser, alt fra kontorrekvisita til store systemløsninger. Et hovedprinsipp er at alle statlige anskaffelser skal gjøres på den samfunnsøkonomisk mest gunstige måte. Lov om offentlige anskaffelser opererer med tre nivåer for innkjøp. Innkjøp for under 200.000 kroner kan gjøres direkte. Innkjøp fra 200.000 kr til 1,3 mill kr skal lyses ut som anbud nasjonalt. Og innkjøp for over 1,3 mill kr skal lyses ut i hele EØS-området.

Staten har opprettet et eget klageorgan dit enhver tilbyder som føler seg forbigått kan innklage et statlig innkjøp. I ytterste konsekvens kan medhold for klager betyr at hele kontraktsummen må betales ut en gang til. SI ønsker ikke å havne i en slik situasjon. Tvert om legger vi stor vekt på at alle våre anskaffelser skal skje etter boka. Jeg føler meg sikker på at SI utfører alle innkjøp profesjonelt og i henhold til regelverket.”

## KONSESJON FRA DATA-TILSYNET

På SI behandler vi sensitive opplysninger i våre datasystemer. Det betyr at vi har tilgang til personopplysninger om helse, straffbare forhold og annet. Derfor måtte vi søke konsesjon fra Datatilsynet etter den nye personopplysningsloven som trådte i kraft fra 1. januar 2002. Vi har nå fått konsesjon for behandling av personopplysninger ved innkreving og tvangsinnkreving av statlige krav.

Formålet med personopplysningsloven er ”å gi fysiske personer et vern mot utilbørlig inngripen i menneskers privatliv.” Loven bygger på enkeltindividets selvråderett over personopplysninger om seg selv, og sentrale punkter er reglene om samtykke, informasjon, innsyn og krav på retting og sletting av opplysninger. SI må følge rutiner som sikrer at lovens krav ivaretas med hensyn til datateknisk sikkerhet og saksbehandling.

Datatilsynet er kontrollinstans og har bebudet omfattende kontroller. Hvis vår behandling av personopplysningene ikke foretas i henhold til loven med tilhørende forskrifter, kan det medføre tap av konsesjon.

## SIKKERHETSPOLITIKKEN VED SI

SI legger stor vekt på utvikling av sikkerhetspolitikk. Dette er viktig for våre krav til informasjonssikkerhet og datadisiplin. En godt planlagt og gjennomført politikk på dette området er en viktig del av SIs virksomhet.

SI er underlagt krav til informasjonssikkerhet i personopplysningsloven og er underlagt krav om profesjonsbestemt taushetsplikt og krav om taushetsplikt etter forvalt-



*Datasikkerhet er høyt prioritert ved SI. Ingen uvedkommende kommer gjennom brannmurene. Fra venstre Per Waage og Rune Vatne.*

## Juridisk avdeling

Juridisk avdeling har ansvar for å dekke SI sitt behov for generell rådgivning og juridisk utredningsarbeid, herunder kontraktsrett, rettslig forfølging, besvarelse av høringer og andre uttalelser av juridisk art. Opplæring og veiledning til saksbehandlere

innenfor juridiske felt, og kvalitets-sikring og etablering av rutiner hører også med til hovedoppgavene. I klagesaker som har sitt utspring i tvangsinnfordring, representerer avdelingen SI overfor domstolene. Enkelte saker av prinsipiell karakter

har fått sin avgjørelse først i Høyesteretts kjæremålsutvalg. Imidlertid er det relativt få klager som bringes for domstolene, sett i forhold til antall tvangsforretninger ved SI.

ningsloven. Behandling av personopplysninger skal være i samsvar med disse. SIs instruksjoner har som formål at alle verdier, dokumenter og all informasjon, både skriftlig og muntlig, beskyttes mot ikke-autoriserte endringer, ødeleggelse, offentliggjøring eller tap.

Sikkerhetspolitikken er forankret i virksomhetens målsettinger, samt kontroll- og tilsynsmyndighetenes krav til IT-sikkerhet. Politikken er basis for standarder og retningslinjer i hele organisasjonen, og skal bidra til bedre kvalitet og tilgjengelighet til informasjon og IT-tjenester.

## JOURVAKTEN

Ved SI har hver av juristene (inkludert avdelingsdirektør) en uke jourvakt. Det betyr at denne juristen skal være tilgjengelig på telefon i kjernetiden til SI. I tillegg til den muntlige saksbehandlingen vil saksbehandlerne registrere i datasystemet alle enkeltsaker og generelle saker av juridisk karakter og oversende dem til jourhavende som så er ansvarlig for at det blir gitt svar på generelle spørsmål. Jourvakten skal vurdere alle enkeltsakene som blir meldt opp til avdelingen. Dette innebærer for noen klagesaker at de skal oversendes til tingretten.

I jourvaktuken vil juristen også ha ansvaret for å gjennomgå forslag til tvungne gjeldsordninger hvor SI har eller ivaretar kreditorposisjonen for kravet.

Som oftest vil hver av juristene ha vakt hver 8. uke. Dette medfører at de som ikke har vakt, kan konsentrere seg om å få løst sine saker. Jourvaktordningen medfører også at arbeidet fordeles mer jevnt på hver av juristene. Saksbehandlerne blir styrt mot å benytte jurister med kortere innkrevingserfaring. Svarene fra juristen blir kvalitetssikret ved hjelp av en fadderordning i startfasen. Jourordningen har bidratt til at alle juristene blir mer oppdaterte på problemområder som relaterer seg til de ulike avdelingene på SI.



## Kompetanseheving

Juridisk avdeling har fokusert mye på intern kompetanseheving i 2002. Det kreves ca 1 års innkrevningsfaglig bakgrunn før juristene kan arbeide selvstendig som rådgivere på SI. Nye jurister har deltatt på flere kurs, bl.a. i tvangsfullbyrdelse i regi av juristforbundet. Det er også holdt kurs i offentlig anskaffelse, personopplysningsloven og gjeldsordning. Videre er det for juristene og namsmannsavdelingen holdt opplæring med tema livsopphold med hovedmål å gi føringer ved fastsettelse av utleggstrekk. I og med at juridisk avdeling fører skriftlige saker for svensk rett, er det gjennomført møter med opplæring hos Svea Hovrett og Kronofogden i Stockholm. Møtene var meget lærerike og har bidratt til en avklaring på rutiner og juridiske prosedyrer ved oversendelse av saker for innkreving i Sverige.

Avdelingen involveres i de fleste prosesser og skal dekke et bredt saksfelt med hovedvekt på innfordringsjus. Henvendelser fra saksbehandlere og generell rådgivning dominerer hverdagen. Kompliserte juridiske problemstillinger av ulik art krever at de ansatte besitter spisskompetanse på en rekke områder.

Juridisk avdeling har derfor rekruttert ansatte med ulik erfaringsbakgrunn, noe som gir seg positive utslag når det arbeides i team. Når det gjelder større omstillinger ved SI, har avdelingen bidratt i prosessene, men sjelden vært direkte berørt. Ufordringen i 2002 har vært å opprettholde

en høy servicegrad og fortsatt fokusere på opplæring og kompetanseutvikling. Denne målsettingen gjelder også inneværende år.

Ansatte: 8 jurister.  
Avdelingsleder: Sølvi Elvedahl

## Fra SIs lokale lønnspolitikk:

### Utdrag fra formål med lønns- politikken:

Lønnspolitikken skal være et virkemiddel som stimulerer til omstilling, endring og forbedring. Det stilles i dag stadig sterkere krav til fleksibilitet og brukerorientering, og endringer i omgivelsene skjer hurtigere og hurtigere. SI må være i stand til å endre organisasjonen i takt med endringer i omgivelsene slik at vi unngår å sakke akterut og dermed blir tvunget til å gjennomføre store, altomgripende omstillinger.

## Fra tilpasningsavtale mellom SI og arbeidstakerorganisasjonene:

Gjensidig tillit og respekt er av avgjørende betydning for et godt samarbeid. God informasjon er et vesentlig grunnlag for å fremme dette. Ledelsen på alle nivåer forplikter seg til å informere de tillitsvalgte og de som en sak spesielt angår om forhold som har vesentlig innvirkning på de tilsattes arbeidssituasjon.

Et godt samarbeid forutsetter også at de tillitsvalgte holder ledelsen informert om saker de behandler, som er av interesse i forhold til organisasjonens styring og drift.



## Miniportrettet



**Navn:** Trond Grønvold (37)

**Stilling:** Driftsansvarlig for innkrevingssystemet SIRI, diplomøkonom.

**Status:** Gift og to barn

**Fritid:** Bruker det meste av tiden på familien. Og så har vi en schäfer som krever mye oppmerksomhet. Under utviklingen av SIRI hadde jeg også prosjektarbeid som "hobby".

“Jeg føler meg privilegert over å ha ledet arbeidet med SIRI, vårt nye innkrevingsverktøy, som er en reskontro som ivaretar maskinell innkreving og regnskapsføring. Utviklingen har tatt nær fire år inkludert innledningsfasen. SIRI var driftsklart i juni 2002. Oppstarten har gått bra og i henhold til målsettingen, selv om også dette systemet hadde sine barnesykdommer.

SIRI var et stort prosjekt med 13 høyt kompetente medarbeidere fra ulike deler av SI. Prosjektet gikk unna, vi brukte fem måneder mindre enn opprinnelig plan og hold budsjettet. SIRI er som en "superkvinne" sammenlignet med forgjengeren TOR. SIRI har mye større kapasitet og er mer fleksibelt. SIRI blir mye billigere i drift, ikke minst fordi det er vårt system som vi kan drifte og videreutvikle som vi selv vil. Vi mener også at SIRI er et fremtidsrettet system som vil løse våre behov i lang tid framover. Vi ser ikke den kravtypen som ikke SIRI kan håndtere.

I dag har vi ca en million aktører (personer og foretak) registrert i SIRI. Det arbeides med mer enn en million pengekrav, og vi har et stort vekstpotensial i systemet.

For brukerne er nok nye skjermbilder en av utfordringene. Ellers er tilbakemeldingene at SIRI har god funksjonalitet og vil tjene som en innkrevingsmotor på en god måte.”

## SIRI - Statens Innkrevingsentral Regnskap Innkreving:

**Prosjektleder:** Trond Grønvold

Prosjektet ble avsluttet som planlagt den 17. september 2002 innenfor budsjett. Systemet er levert til rett tid, til rett pris og riktig kvalitet og prosjektet har vært vellykket.

SIRI representerer nye muligheter for SI. Vi kan etter innføringen av SIRI ta imot enhver kravtype på et hvilket som helst nivå i innkrevingen uten bruk av eksterne konsulenter. SI står selv for drift av systemet. I forhold til det gamle systemet er kostnadene mer enn halvert.

Det gamle systemet TOR8 har siden konverteringen sommeren 2002 vært benyttet til oppslag. Det er laget en oppslagsbase for historiske data fra TOR8 og fra 1. januar 2003 er det systemet faset helt ut.

## PROSJEKT SVI

### - StøtteVerktøy Innkreving 2002.

**Prosjektleder:** Jørn Are Langvann

Prosjektet ble innledet med en designfase, der SI og leverandøren i fellesskap kom frem til en detaljert beskrivelse av den nye løsningen.

Støtteverktøyet blir utviklet med samme verktøy og tekniske løsning som SIRI. Brukeren vil logge seg på og få tilgang til både SIRI og det nye systemet. Man vil også til en viss grad kunne navigere mellom SIRI og det nye systemet, på samme måte som man navigerer mellom SIRI-skjermbilder i dag. For brukeren vil systemene på mange

## Prosjektavdelingen

Større prosjekter legges til prosjektavdelingen, som også arbeider med å skaffe SI nye kunder til eksisterende tjenester eller nye tjenester til eksisterende kunder.

Prosjektene hvor avdelingen har ansvaret er organisert på forskjellige

måter fremstå som ett og samme system, selv om det teknisk sett er to systemer. Det nye systemet vil ha journal og arkiv i Doculive (i dag brukt til forvaltningsarkivet) som vil være fullelektronisk. Det vil også være en tett integrasjon med SIVERT, som er SIs verktøy for henting, vasking og lagring av skyldners økonomiske forhold og mulige formuesgoder.

Med Støtteverktøyet i drift videreføres en stor del av funksjonene fra det gamle saksbehandlersystemet. Det som er nytt er at SI etter innføringen vil være i stand til å definere nye og vedlikeholde gamle rutiner selv, noe som gir SI en økt fleksibilitet. Det samme forholdet gjelder brevmalene. En annen nyvinning er verktøyet for produktionsstyring, noe som vil kunne bidra til å regulere arbeidsmengden til saksbehandlerne. Oppdragsgiver: Politidirektoratet.

## BISI – Bank Innbetalinger Statens Innkrevingsentral

**Prosjektleder:** Marit F. Johnsen

Prosjektet startet som en studentoppgave ved IT-studiet ved Høyskolen. Prosjektet skal utvikle et nytt system for behandling av innbetalinger. Systemet skal lette arbeidet med kryssinger av innbetalinger mot krav i SIRI. Prosjektet skulle vært ferdig i 2002 men er forsinket grunnet prioritering av øvrige prosjekt og driftsoppgaver. Det nye systemet utvikles utelukkende av interne krefter.

press og engasjement. Kompetente og initiativrike medarbeidere spiller en viktig rolle. Kravene er høye og fallhøyden stor. Derfor legges det stor vekt på kvalitetskontroll, tett styring og oppfølging.

måter. SIRI, SVI og PLØS er organisert med egen prosjektorganisasjon i avdelingen, mens BISI og POD-LØP har prosjektleder i annen avdeling. Prosjektene har alle matriseorganisering, hvor blant annet all datadrift gjøres av IT-avdelingen. Prosjektarbeid karakteriseres av tids-

# POLITIREFORM 2000

## Prosjektleder: Marion Brun

Prosjektet har vært en videreføring av PLØS (Politi- og Lensmannsetatens ØkonomiSystem) som ble avsluttet i 2001. Antall politidistrikter er redusert fra 54 til 27. Prosjektet har satt opp nye hovedbøker og reskontroer og tilrettelagt for regnskapsføring i ny struktur. Medarbeiderne har også hjulpet distriktene å konvertere regnskapene fra gammel til ny struktur. På samme tid er Oracle Financials oppgradert til ny versjon slik at hele etaten fra 1. januar 2003 fører regnskapet i versjon 11i.

Systemet har i 2002 hatt en opptid på over 99 %. Overgangen til versjon 11i har vært vellykket. Det samme gjelder overgangen til ny struktur. Det har vært et meget fruktbart og konstruktivt samarbeid med brukerne og Politidirektoratet.

**Oppdragsgiver:** Politidirektoratet

## POD-LØP – Innføring av Formula lønn og personal for Politidirektoratet

### Prosjektleder: Mariann Skaug

Prosjektet startet våren 2002 og Politidirektoratet gikk i drift med nytt system i oktober 2002. Etter innføringen er Politidirektoratet egen lønnsentral.

## Sagt om SI



**Direktør Sverre Hurum,**  
Cell Network (Fra 1. november 2002  
heter selskapet Bouvet as):

*- SIRI er et eventyrprosjekt som har gått over all forventning! Det er gjennomført av utrolig dyktige medarbeidere både hos SI og de to leverandørene. Det har vært gøy å jobbe i dette prosjektet. SIRI har vært kjørt ved hjelp av en meget effektiv prosjektmodell, og denne modellen burde andre statlige etater også ta i bruk!*

**Fung. ekspedisjonssjef Jon Oftedal,**  
Finansdepartementet:

*- Jeg er imponert over det jeg har fått se her i dag!*



**Konsernsjef Åge Lønning,**  
Component Software:

*- Alt tyder på at SIRI kommer til å være en svært lønnsom investering. Jeg mener det er to hovedgrunner til dette, og den ene er SIs kompetanse. SI er en kravstor samarbeidspartner med stor innsikt. Samtidig har det vært et klima i prosjektet som har vært preget av åpenhet og tillit. Dette har gjort samarbeidet effektivt og løsningsorientert.*



## Omstilling

Den største endringen på SI i 2002 var overgangen til nytt innkrevingsssystem, noe som ikke bare innebærer nye skjermbilder og lignende, men også endringer i arbeidsflyt og rutiner. Dyktige saksbehandlere og gruppeledere har vært tungt inne i utviklingen av systemet, og i opplæring og implementering. Overgangen har gått bra, men det har vært krevende for hele organisasjonen.

## – Dette hadde aldri gått i Oslo

Finansminister Per-Kristian Foss mener etableringen og suksessen til SI i Rana ikke hadde gått like bra i Bergen eller Oslo. – Rana har stabil arbeidskraft, og det er meget viktig, sa finansministeren, som besøkte SI i går og var fornøyd med det han fikk se. I dag tar han med seg konkrete planer om utvidelse av virksomheten ved SI tilbake til Regjeringskvartalet.

Denne årsmeldinga får slutte med et sitat av Per-Kristian Foss fra Rana Blad 13.08.2002. Vi liker å tro at finansministeren har helt rett.

### Prosjektene i 2002 var:

- SIRI (Statens Innkrevingsentral Regnskap Innkrevning) – nytt system for regnskap og innkrevning.
- PLØS: Konvertering av Politi- og lensmannsetatens økonomisystem i forbindelse med Politireform 2000.
- SVI (StøtteVerktøy Innkrevning) Nytt system for saksbehandlingen i innkrevingsarbeidet.
- BISI (BankInnbetaling Statens Innkrevingsentral) – Forsystem for innbetaling og avstemming).
- POD-LØP - Innføring av Formula lønn og personal i Politidirektoratet.

Ansatte: 2 fast ansatte. Øvrig bemanning avhenger av de enkelte prosjekter. I 2002 varierte bemanningen fra 7 til 25. Avdelingsleder: Magne Hanssen

STATENS INNKREVINGSSENTRAL  
Postboks 455 - 8601 Mo i Rana  
Besøksadresse: Terminalveien 2, Mo i Rana  
E-post: [firmapost@sismo.no](mailto:firmapost@sismo.no)

Tlf: 75 14 90 00



STATENS INNKREVINGSSENTRAL