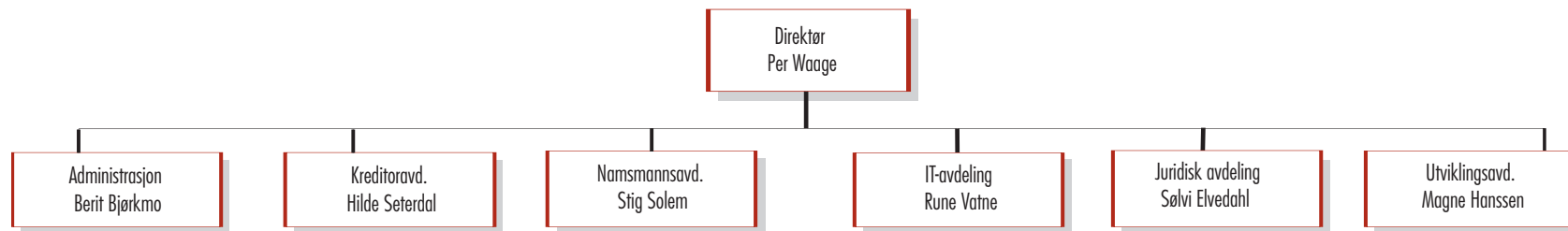




STATENS INNKREVINGSSENTRAL

2004



Innhold

	side
SI presentasjon, Vår MISSION	2
SIs oppdragsgivere og kravtyper	3
Direktørens kommentar	4-5
Virksomheten i 2004	6-7
Administrasjonsavdelingen i 2004	8-9
Kreditoravdelingen i 2004	10-11
Namsmannsavdelingen i 2004	12-13
IT-avdelingen i 2004	14-15
Juridisk avdeling i 2004	16
Modernisering og effektivisering	17
Utvikling og prosjekter	18-21
Helse, miljø og sikkerhet	22-23
Kompetanse	24-25
SI fyller 15 år	26-27

SI presentasjon

Statens innkrevingssentral (SI) er en statlig etat direkte underlagt Finansdepartementet, er Skattelovavdelingen. SI utfører en rekke ulike innkreivings-oppgaver, og har en kompleks sammensetning av lovhemler og instruksjer som regulerer innkreivningen.

SI sørger for innkreivning, tvangsinnføring og regnskapsføring av alle økonomiske krav fra politiet. Det gjelder bøter, erstatninger, inn-dragninger, saksomkostninger og vegtrafikkgebyr.

I tillegg krever SI inn en rekke andre statlige krav som for eksempel misligholdt årsavgift, misligholdt NRK-lisens og nordiske straffekrav. SI ble etablert i 1990 i Mo i Rana som en etat underlagt Justisdepartementet, Politiavdelingen.

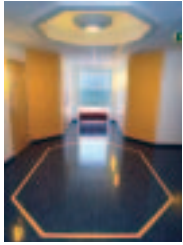
Etableringen skjedde med 65 faste stillinger, som i sitt første hele driftsår - 1991 - krevde inn 355 millioner kroner.

I 2004 har SI vokst til en etat med 283 ansatte som krever inn over to milliarder kroner.

I 2001 ble SI overført fra Justisdepartementet til Finansdepartementet. Stadig flere innkreivingsoppgaver er overført til SI siden oppstarten. Blant oppdragsgiverne er Politiet og Domstolene de største, men også NRK lisensavdelingen, Vegdirektoratet og Tollvesenet er betydelige kunder hos SI.

Nye oppdrag for SI er i ferd med å iverksettes, blant dem innkassokrav fra Statens Lånekasse for Utdanning og et forsøksprosjekt med SI som innkreiver av statlige momskrav. Videre arbeider SI med å etablere en felles saksbehandlingsløsning for SI og Alminnelig namsmann.





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 lovhjemmel for innkreving. Vi utfører effektiv innkreving og ivaretar samtidig enkeltindividets rettsikkerhet.

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 opptre på en samordnet måte. Det kreves økt produktivitet og kostnadseffektivisering i offentlig sektor. Samtidig ser vi at det i demokratiske beslutningsprosesser også er andre hensyn som veier tungt.

Vi vil bruke vår integritet og kompetanse til å være en sentral aktør i denne utviklingen. Vi skal utnytte vår kunnskap og erfaring til å forbedre vår kommunikasjon med beslutningstakere og andre sentrale aktører.

Vi vil sikre en velfungerende struktur som ivaretar kvalitet og optimal oppgaveløsning. Vi vil sørge for kontinuerlige forbedringsprosesser i tråd med våre verdier, uten suboptimalisering. 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. Vi skal fortsatt være innovativ i valg av IT-verktøy og utnytte dette til å tilby utvidede elektroniske tjenester knyttet til innkrevingssopdrag.

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 rettsikkerhet for arbeidstaker ved utleggstrekk



SIs oppdragsgivere og kravtyper

AETAT

Feilutbetalt stønad

Brønnøysundregistrene

Forsinkelsesgebyr etter regnskapsloven

Forsvaret

Bot- og refselsesordre

Justisdepartementet, Sivilavdelingen

Egenandel fri rettshjelp

Lotteritilsynet

Gebyrer og avgifter

Norges Bank

Valutagebyr

NRK lisensavdelingen

Misligholdt lisensavgift

Politiet og domstolene

Bøter, erstatninger, saksomkostninger, inndragninger og veg-gebyrer

Rikstrygdeverket

Gammel bidragsgjeld

Sivilforsvaret

Bot- og refselsesordre

Sjøfartsdirektoratet

Gebyrer

Statens lånekasse for utdanning

Misligholdt utdanningslån

Statistisk sentralbyrå

Tvangsmulkt etter statistikkloven

Sysselemannen på Svalbard

Bøter

Tollvesenet

Tollforelegg, misligholdt årsavgift for motorvogn

Vegdirektoratet

Veggebyr, overlastgebyr

Kontoret for voldsoffererstatning

Erstatninger

Utdannings- og Forskningsdepartementet

Erstatninger



Fakta

- Antall saker som er oversendt retten tilsvarer 0,01% av misligholdte krav som er behandlet av namsmannsavdelingen.
- Servicegrad og svartid er bedre enn målene i 2004.
- Oppetiden på IT-systemen var på 99,8% i fjor.
- Sykefraværet ble redusert med 25% i 2004.
- Utvikling av IT-systemene er en sentral oppgave i forbindelse med å fortsette moderniseringen av SI.
- SI mener å være godt posisjonert for å bidra til å effektivisere offentlig sektor.



Den gode utviklingen holder seg

SIs gode utvikling fortsatte i 2004, og vi forbedret oss på en rekke viktige områder, skriver dir. Per Waage i sin årsrapport-kommentar.

Kvalitet – klager

Det konstateres at kvaliteten på saksbehandlingen på SI synes å ha vært god også i 2004.

Antall saker som er oversendt retten tilsvarer 0,01% av misligholdte krav som er behandlet av namsmannsavdelingen. SI har tapt 6 av 37 saker som ble behandlet i retten i 2004, og det betyr at SI har fått medhold i 83,8% av sakene. Vi betrakter dette som tilfredsstillende. Det nevnes at 3 av tapene var i Sverige der det nå synes helt klart at det ikke foreligger lovhjemmel for tvangsinnkreving av norske offentlig-rettslige krav i Sverige.

En klagesak som SI tapte gjaldt bruk av innskannet signatur i begjæring om utlegg. Inntil videre har SI lagt om rutinene slik at man benytter seg av individuell underskrift i de enkelte begjæringene.

Saksbehandlingstid – oppetid på IT-systemene

SI har satt opp konkrete mål for saksbehandlingstiden. Bl. a. skal servicegraden på telefon være 85% innen 2 minutter på kreditoravdelingen. Vi har i 2004 ligget på 87,9%. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på skriftlige henvendelser skal være 4 uker. Her ble resultatet 3,4 uker i gjennomsnitt og med 5 uker som lengste saksbehandlingstid. Namsmannsavdelingen oppnådde en servicegrad på telefon på 72,7% innen 2 minutter. Vi anser dette som bra i forhold til et produksjonsmål på 70%.

Oppetiden på IT-systemene var også svært god i 2004 med oppetidsprosjenter på mer enn 99,8% for de ulike variablene som ble målt. Innkrevningssystemene hadde en oppetid på 99,88%.

Sykefraværet

Over flere år har sykefraværet ligget for høyt og utover høsten 2003 ble utviklingen foruroligende. Vi satte derfor i gang en rekke ulike tiltak som etter hvert kom til å gi svært gode resultater. I løpet av 2004 oppnådde vi en reduksjon i sykefraværet på 25%. Det har gjennom hele 2004 vært et høyt fokus på sykefraværet. Alle lederne på SI har deltatt i dette arbeidet, og vi mener å ha lyktes godt i å gjøre oppfølging-



en av sykefraværet til et linjelederansvar der personalkontoret yter aktiv støtte i arbeidet. Videre har vi etablert et omfattende og godt samarbeid med trykdeetaten og bedriftshelsetjenesten. Utfordringen i 2005 blir å opprettholde samme fokus og intensitet i dette arbeidet som i 2004 for å hindre nye tilfeller av langtidfravær.

Fortsatt modernisering på SI

Det har i 2004 vært arbeidet mye med å tilrettelegge for en ytterligere modernisering internt på SI. I dette arbeidet står en fortsatt utvikling av IT-systemene sentralt. Man har klarlagt hva som må gjøres med



systemene for at SI skal kunne overta inkassoarbeidet i Statens lånekasse for utdanning. Videre har SI levert arkitektur og design når det gjelder å tilrettelegge for at namsmannen skal kunne gjøre bruk av SIs it-systemer. Vi har gjennomført betydelige tiltak med hensyn til å øke online-integrasjonen og redusere batch-integrasjonen. Videre er det utviklet et nytt kvalitetssikrings – og avviksbehandlingssystem (STIKS). Design av nytt forsystem for kravregistrering og kvalitetssikring av nye pengekrav (PRESIS) ble ferdig i 2004 og utviklingen av systemet startet opp. Videre startet vi opp arbeidet med å gjøre bruk av ALT-INN. Første versjon av "SI på nett" ble også implementert i desember 2004. Og det har vært arbeidet mye med å få på plass en forbedring

av SIs IT-infrastruktur i form av bygningsmessige endringer, nye kjøle/ventilasjonsopplegg og tilgang på reservestrøm. Det ble også tatt de første skritt mot en komplett katastrofeløsning. Vi er meget godt fornøyd med resultatene av det interne moderniseringsarbeidet på SI.

SIs bidrag til modernisering av offentlig sektor

De resultater som SI har oppnådd i 2004, og de tiltak som er gjennomført internt på SI i samme periode, setter SI i stand til å yte vesentlige bidrag til moderniseringen av offentlig sektor. Det viktigste enkelttiltak i så måte er SIAN-prosjektet som går ut på å tilpasse SIs IT-systemer slik at de kan benyttes av alminnelig namsmann. Dette er et prosjekt som er tett integrert med arbeidet med omleggingen av den sivile rettspleien på grunnplanet. De rapporter som SI leverte på oppdrag fra Justisdepartementet i 2004, danner grunnlaget for den løsning som utvikles og implementeres i 2005. I tillegg til å sikre namsmannen en tidsmessig og effektiv IT-løsning, gir SIAN også store muligheter for å samordne SIs og namsmannens arbeid med tvangsinnrivelse. Fra 2006 vil 75 – 80% av alle utleggsforretninger skje i ett og samme IT-system med de muligheter for samordning av utlegg dette gir.

Et annet viktig moderniseringstiltak er tilpasningen av SIs systemer og organisasjon slik at man overtar inkassoarbeidet i Statens lånekasse. Dette er en oppfølging av Stortingets vedtak om å modernisere lånekassen og vil etter hvert gi en betydelig besparing av offentlig ressursbruk samtidig som servicegraden i forhold til lånetakerne skal økes. Mye av dette vil være implementert i 2005 og resultatene vil komme gradvis etterpå.

SI på nett videreutvikles i 2005 med sikte på å innføre en stillingsweb der ledige stillinger lyses ut og der det kan søkes elektronisk. Videre skal løsningen utvides til også å omfatte en del web-service i forbindelse med søknader om avdrag og utsettelse, der søknadsbehandlingen er innenfor klart definerte grenser. I parallell med dette skal SI ta i bruk ALTINN for å lette arbeidsgivernes innrapportering til SI i forbindelse med tvangsinnfordringen.

SI har i 2004 gjennomført en del studier i samarbeid med Skatteministeriet (SKD) der man har sett på mulige samarbeidsområder i forbindelse med tvangsinnfordring av misligholdt moms og restskatt. I denne forbindelse er det så langt foreslått en forsøksordning der SI tvangsinnfordrer misligholdt moms i fire fylker. SI regner med at dette arbeidet kommer i gang i løpet av 2005.

SI mener å være godt posisjonert for å bidra til å effektivisere offentlig sektor. Vi regner med at vi vil være enda bedre posisjonert når de tiltak som skal gjennomføres i 2005 er implementert.



Andreas



NØKKELTALL

Sagt om SI



Kjetil Sandermoen

Adizes Scandinavia

Hva kreves for å bli best?

Ett av mine favorittordtak er slik; "Alle kan kopiere det du gjør, men ingen kan kopiere det du er".

For å bli best i ett eller annet, må mange ting gjøres riktig.

Derfor er det viktig å ha de rette menneskene ombord.

Men viktigst av alt er at tilstrekkelig mange brenner for det de gjør, gjennom å skape en kultur som forsterker og foredrer organisa-

sjonens "sjel og ånd". Det er sånne organisasjoner andre vil etterligne, men kan ikke likevel fordi disse organisasjonene er sine helt egne.

For oss er SI mye mer enn en kunde – SI er en samarbeidspartner Adizes Scandinavia er stolte av. Vi har i mange år på nært hold fulgt den utvikling SI har gjennomgått – en utvikling som har blitt en selvfølgelig og kontinuerlig del av SIs eksistens. Vær stolte om noen forsøker å kopiere det dere gjør. Det blir allikevel umulig å kopiere det dere er.

Virksomheten i 2004

Inntekter i 2004 (tall for 2003 i parentes)

Innkrevingsvirksomheten ved SI ga i 2004 totalt 2.110 millioner kroner i inntekt. Dette er en økning på 20 % i forhold til 2003 (1.756 millioner kroner).

SI regnskapsførte 1.588 millioner kroner i statsregnskapet. Dette er 229 millioner kroner mer enn i 2003 (1.359 millioner kroner).

I tillegg krevde SI inn 523 millioner kroner til tredjepart i 2004 (397 millioner kroner i 2004). Dette er innkreving for Statens lånekasse for utdanning, NRK, Tollvesenet, privatpersoner og andre.

Den største inntektsøkningen har vi på straffekrav der vi i 2004 har krevd inn 266 millioner kroner mer enn i 2003. Økningen skyldes dels økt kravmengde og dels mer effektiv innkreving. Det er totalt sett registrert 104 tusen flere krav til innkreving i 2004 enn i 2003.

Driftsutgifter i 2004

SI hadde i 2004 et forbruk på 188,5 millioner kroner (174,1 millioner). Økningen i driftsutgifter skyldes økning i kravmengde, økt merverdiavgift og investeringer i fysisk sikring av maskiner og utstyr, samt delinvestering i planlagt katastrofeløsning. I tillegg er to systemutviklingsprosjekt finansiert over driftsmidlene i 2004.

Bemanning og organisasjon

SI hadde 283 ansatte ved utgangen av 2004. Dette utgjorde 264 årsverk, og er en nedgang på 2 ansatte og 4 årsverk i forhold til 2003.

Andelen kvinner er 75 %.

I 2004 sa 7 ansatte opp sin stilling.

Det er 60 % kvinner på avdelingsdirektørnivå og 81 % kvinner på



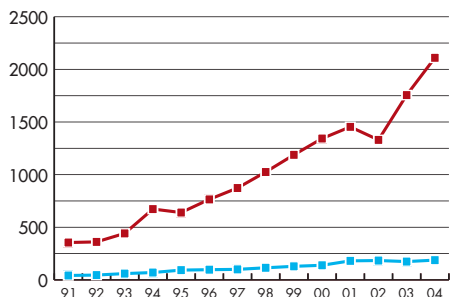
gruppeledernivå. SI er fornøyd med denne fordelingen.

Gjennomsnittsalderen var ved utgangen av desember 2004 på 41,8 år (40,8 år).

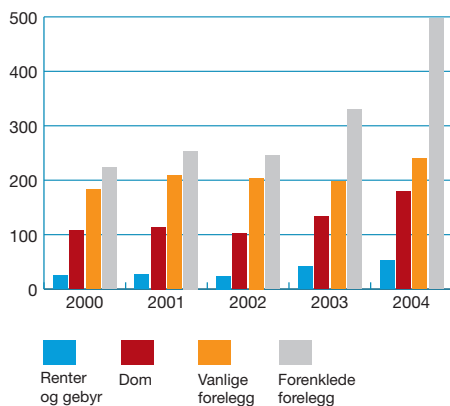
Sykefraværet ved SI var i 2004 på 7,1 % (9,4 %). Dette er en reduksjon på om lag 25 % i forhold til 2003.

Det er i 2004 gjort mindre organisatoriske tilpasninger. Utenlandsgruppen i kreditoravdelingen er slått sammen med gruppe

Samlet innkrevd beløp og driftsutgifter fra 1991 til 2004 (i mkr)



Innkrevingsresultat straffekrav fra 2000 til 2004 (i mkr)



Sagt om SI



Geir Balsnes, Gartner

SI nærmere publikum

I alle virksomheter er nærhet til kunden viktig og statlige etater er intet unntak. Statens Innkrevingsentral går foran med et godt eksempel når de nå etablerer sin internettløsning med muligheter for aktiv dialog med sine "kunder".

I det hele tatt er SIs IKT-strategi veldig riktig vinklet med tanke på å støtte virksomheten aktivt og være en

katalysator for å effektivisere og utvikle etatens tjenester videre. SIs gode miljø, evne til nytenking og vilje til å strekke seg videre, er med på danne grunnlag for suksess og vil stå som et eksempel for andre statlige etater.

for person- og foretaksinnkreving. Dette ble gjort for å oppnå bedre ressursutnyttelse og fleksibilitet. Endringen har vært vellykket.

Produktivitet og effektivitet

I tildelingsbrevet for 2004 var følgende mål satt for virksomheten:

- Samlet innkrevd beløp pr årsverk skal være høyt
- Antall behandlede saker pr årsverk skal være høyt

Innkrevd beløp pr årsverk økte med 20 % fra 6,55 millioner kroner i 2003 til 7,87 millioner kroner i 2004.

Produktivitetsindeksen, som er en indikator for mengde saksbehandling pr årsverk, viste en økning på 27,5 % i forhold til indeksen i 2003. Antall ferdigbehandlede saker pr årsverk økte med 25 % fra 2.097 saker i 2003 til 2.640 saker i 2004.

Lønnskostnadenes andel av innkrevd beløp gikk ned fra 5,1 % i 2003 til 4,4 % i 2004. Lønnskostnadenes andel av totale driftsutgifter gikk ned fra 51 % i

2003 til 49,4 % i 2004. Totale kostnaders andel av innkrevd beløp gikk ned med ett prosentpoeng – fra 9,9 % i 2003 til 8,9 % i 2004.

Totalt sett har SI hatt en meget positiv utvikling, og det kan fastslås at det har vært en betydelig produktivitetssøkning i 2004.

Klager

SI har i løpet av 2004 oversendt 93 saker til tingretten eller tilsvarende rettsinstans i Norden. Av disse var 37 saker ferdigbehandlet ved årets

slutt. I 2003 ble 54 saker oversendt til rettslig avgjørelse og 36 saker ble ferdigbehandlet samme år.

I 2004 fikk SI medhold i 84 % av sakene, mens andelen medhold i 2003 var 89 %. SI betrakter likevel resultatet i 2004 som tilfredsstillende.

Antall saker som sendes over for rettslig avgjørelse utgjør 0,01 % av antall misligholdte krav som er behandlet i namsmannsavdelingen ved SI.

Saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for skriftlige søknader om avdrag, utsettelse m.v. var i 2004 3,4 uker. Lengste behandlingstid var 5 uker. Målet var behandling innen 4 uker.

Saksbehandlingsfrister i forbindelse med utlegg er 3 uker. I 2004 er alle frister overholdt.

Servicegrad på telefonhenvendelser

Andel telefonhenvendelser om saker under frivillig oppgjør som ble besvart innen to minutter var 87,9 %. Målet i 2004 var 85 %.

I henvendelser om saker under tvangsinnkreving, ble 72,7 % bevart innen to minutter. Målet i 2004 var 70 %.

Oppetid på IT-systemer

På systemer som SI drifter for politietaten, var oppetiden i 2004 på 99,9 %. På interne systemer som også driftes internt, var oppetiden fra 99,7 % til 99,9 %.

Regnskapssentralfunksjonens kvalitet

SI drifter økonomisystemet for politietaten. Brukerstøtte og systemoppsett er også lagt til SI. Det er i 2004 gjennomført en brukerundersøkelse om tjenestenes kvalitet.

Total karakter på SIs leveranse er 4,1 på en skala fra 1 til 5 der 5 er beste skår. Undersøkelsen viser tilfredsstillende resultat for SI, men også områder som har forbedringspotensiale.

Nøkkeltall

(Beløp i millioner kroner)

	2000	2001	2002	2003	2004
Driftsutgifter	133,3	181,2	183,5	174,0	188,5
Inntekt til staten	998	1110	1075	1359	1618
Totalt innkrevd	1343	1454	1330	1756	2110

(Antall saker i hele tusen)

	2000	2001	2002	2003	2004
Antall saker registrert	458	507	577	661	751
Herav: Straffekrav	218	238	210	263	305
Gebyr/avgifter	213	244	344	373	378
Gjeldskrav	27	25	23	25	18
Antall ansatte	242	260	267	285	283

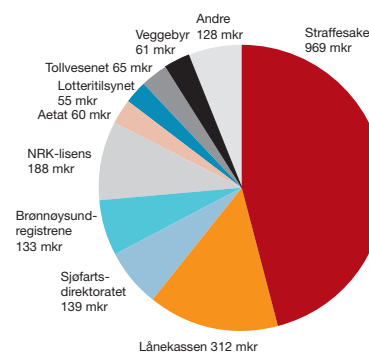
Antall kvinner i lederstillinger

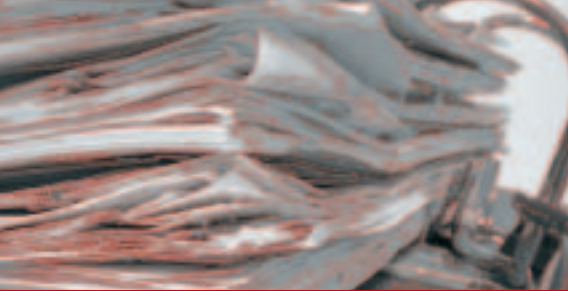
SI hadde ved utgangen av 2004 283 ansatte
75% av arbeidstakerne er kvinner

	Kvinner	Menn
Direktør		1
Avdelingsdirektør	3	2
1. linjeleder	13	3

SI er fornøyd med denne fordelingen

Fordeling av inntekter i forhold til oppdragsgivere i 2004





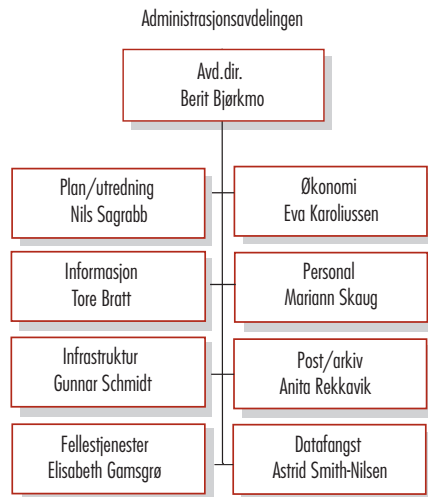
Administrasjonsavdelingen

Administrasjonsavdelingen er starten og slutten på SIs produksjonskjede. Avdelingen har derfor en sentral rolle i SIs produksjon og daglige drift. Det betyr også at avdelingen har en viktig rolle i utvikling og implementering av de fleste prosjekter og nye oppgaver som SI påtar seg. Administrasjonsavdelingen har en integrerende rolle og et spesielt ansvar for at SI framstår på en helhetlig og samordnet måte.

Administrasjonsavdelingen leverer tjenester til både eksterne og interne kunder. I tillegg har avdelingen instruksjonsmyndighet i forhold til øvrige avdelinger når det gjelder formalkrav for egne fagområder. Administrasjonsavdelingen skal bidra til at SI når målet om å være en moderne og effektiv offentlig virksomhet i henhold til Vår Mission.

Økonomiseksjonen har ansvar for drifts- og innkrevingsregnskap, budsjettprosesser, regnskapsrutiner, økonomistyringssystem og regnskapsrapportering. God budsjettstyring og oppdaterte regnskap er avgjørende for SIs drift. **Personalseksjonen** har ansvaret for SIs administrative personalfunksjon og er SIs lønnsentral. Prioriterte områder er personalpolitikk, bedrifts-

ADMINISTRASJON



Ansatte: ca 70
Leder for avdelingen: Berit Bjørkmo



Administrasjonsavdelingen i 2004

Administrasjonsavdelingen har igjen hatt et godt driftsår. Måloppnåelsen på løpende produksjons- og servicemål har vært god, og det er utført mye godt forbedringsarbeid i 2004 som avdelingen vil nyte godt av i 2005. Det er for første gang gjennomført saneringer i det nye innkrevningssystemet, og arkivet har gjennomført kassasjon i henhold til kassasjonsplan for elektronisk arkiv.

Fravær

Gjennomsnittlig sykefraværet i avdelingen er redusert med 37,5 % i forhold til 2003. Dette viser at det parallelt med driften er jobbet systematisk og godt med personaloppfølgingen i avdelingen.

Nytt forsystem

Som et siste ledd i systemfornyelsen ved SI, er det i 2004 utarbeidet behovsanalyse og design for nytt system for mottak og registrering av krav, PRESIS. Seksjonen datafangst har definert sitt behov for funksjonalitet, og prosjektet ble etablert mot slutten av året. Systemet skal være ferdigutviklet til sommeren 2005.

Skanning forenkla forelegg og veggebyr

I første kvartal 2004 ble skanning av forenkla forelegg og veggebyr insourcet. Produksjonen i seksjonen datafangst kan med dette planlegges og styres på en bedre måte, og vi har ikke hatt restanse på innregistreringen etter at denne løsningen ble innført. I tillegg er kvaliteten på skanningen blitt forbedret.

SI på nett

I desember ble en viktig milepæl nådd ved at nytt nettsted for SI ble tatt i bruk. I første fase er det publikum og media som er målgruppen for nettstedet. Det er laget løsning for elektronisk registrering og

behandling av søknader på ledige stillinger, og søknader om avdrag eller utsettelse på motatte krav fra SI som idriftsettes i 2005.

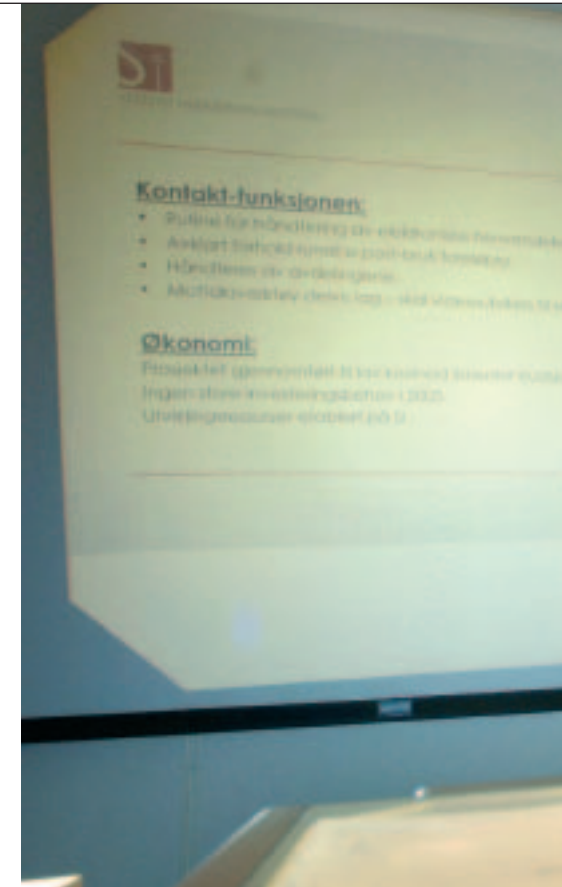
Intern informasjonsformidling på internweb er kraftig forbedret i 2004. Nyheter formidles fortløpende og SIIntranettet er nå SIs viktigste interne kanal for informasjon.

Datavarehus

Rapporteringssystemet er i 2004 utvidet med data fra lønns- og personalsystemet. Dette vil gi oss enklere muligheter for god rapportering og analyse av sykefravær og andre personalområder. I 2004 er det utviklet nye rapporter på mange områder. Både regnskapsrapportering og styringsinformasjon er nå raskere og tilgjengelig i større omfang.

Metodeutvikling

I personalseksjonen er det laget design for et nytt system som skal utvikles i 2005. Dette systemet er et resultat av videreutvikling av



kultur, kompetanse- og ledelsesutvikling, HMS og rekruttering.

Seksjon post/arkiv har ansvar for alt arkiv ved SI. De registrerer, skanner og fordeler all inngående post, og bistår saksbehandler med arkivmapper og kravgrunnlag.

Seksjon datafangst har ansvar for mottak og kvalitetssikring av alle krav som kommer inn til SI

for innkreving. Krav mottas på fil eller på papir som enten skannes eller registreres manuelt.

Plan/utredning har ansvaret for planprosessene ved SI, spesielt strategi- og virksomhetsplaner. Plansjefer utarbeider rapporter til overordnet myndighet, produserer styringsinformasjon, kostnadsmodeller og utredninger.

Informasjonskonsulent/web-redaktør har ansvaret for informasjonsformidling internt og eksternt. Det er internt og eksternt nettsted som er SIs viktigste informasjonskanaler.

Felletjenester har ansvaret for sentralbordtjenesten, reiseadministrasjon og kontorfunksjoner.



arbeidsevne-modellen som ble utprøvd i samarbeid med bedriftshelse-tjenesten i 2003. Systemet skal bidra til enkel og rask informasjonsinn-henting som igjen skal danne grunnlag for tiltak for å bedre arbeidsmil-jø og arbeidsevne hos hver enkelt.

Personalseksjonen har også startet arbeidet med å utvikle modell for kompetansestyring ved SI. Arbeidet skal ferdigstilles i 2005 og inne-bærer også en desentralisering av noe personaladministrativt arbeid.

Nytt økonomireglement

Instruksjer og rutiner er tilpasset nytt økonomireglement i staten. Rutiner for innkjøp er sett spesielt på, og det er i 2004 i samarbeid med juridisk avdeling utarbeidet kravspesifikasjon til system for ruti-nestøtte. Dette systemet er under utvikling og skal ferdigstilles første kvartal 2005.

Viktige oppgaver i 2005

- Gjennomføring og implementering av de delprosjekt avdelingen har fått ansvaret for i prosjekt SIAN; arkiv, regnskap og datafangst via nettsted og nytt forsystem
- Implementere fullelektronisk arkiv for regnskapsbilag
- Implementere fullelektronisk arkiv for kravgrunnlag
- Ferdigstille og implementere prosjekt livskvalitet
- Ferdigstille og implementere kompetansestyringssystem
- Implementere nytt system for kravmottak, PRESIS
- Videreutvikle datavarehuset
- Videreutvikle SI på nett
- Utvikle nytt Sintranett med personalweb
- Redusere sykefraværet ytterligere i avdelingen



En av Elisabeths fritidssysler er fisketurer på havet utenfor verdens vakreste øy.

Elisabeth Gamsgrø Førstekonsulent

Elisabeth har vært ansatt i administrasjonsavdelingen helt siden SI ble etablert, og hun synes fortsatt hun jobber på en spennende arbeids-plass.

- Her er et veldig godt arbeidsmiljø med trivelige kolleger og en ledelse som legger til rette for den enkeltes behov.

Fra påsketider til langt utover høsten tilbringer Elisabeth stort sett all sin fritid på hytta i Alsøyvågen på Tomma, som for henne er en perle på Helgelandskysten.

- For meg er det balsam for sjelen å være ved havet. Jeg trives godt i båt så lenge bølgene ikke er alt for store, og jeg liker å fiske. Utenom hyttesesongen tilbringer jeg 2 uker hver vinter i syden. Jeg leser gjerne en god bok, og da helst en thriller, avslutter Elisabeth.



Kreditoravdelingen

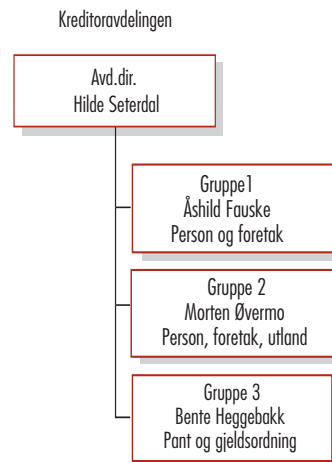
Kreditoravdelingen er SIs første kontakt mot skyldnere og oppdragsgivere, og den skal ta hånd om innkrevingsentralens kreditoroppgaver i inn- og utland på en effektiv og kvalitativ god måte. Avdelingen arbeider for at kulturen skal være preget av imøtekommenhet, service og fleksibilitet både internt 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. Avdelingen bidrar til et høyt frivillig oppgjør ved SI.

Kreditoravdelingen er organisert i tre enheter som ivaretar følgende oppgaver:

- Frivillig innkreving i inn og utland. Saksbehandlingen er basert på henvendelser etter utsendt krav og purringer. Avdelingen forestår all frivillig innkreving, herunder

KREDITOR



Ansatte: Ca 65.

Leder for avdelingen: Hilde Seterdal



Kreditoravdelingen i 2004

2004 har vært et meget godt produksjonsår for kreditoravdelingen. Det er lagt et godt grunnlag for driftsåret 2005. Dette er et godt utgangspunkt for kreditoravdelingen som i løpet av første halvår 2005 skal implementere nye arbeidsoppgaver fra Statens lånekasse på samme tid som driften skal opprettholdes.

Utlandsinnkrevingen integrert sammen med øvrig saksbehandling

I januar 2004 ble utlandsinnkrevingen organisatorisk integrert i en større saksbehandlergruppe. Utlandsinnkrevingen er med dette blitt mindre sårbar, og det er enklere å avhjelpe restanser i og med at kompetansen spres på flere ansatte.

Det har samtidig vært stort fokus på å forbedre utlandsinnkrevingen. Forbedringsarbeidet har medført økt produktivitet trivsel blant de som jobber med utlandssaker. Arbeidet med å overføre kunnskap om utlandsinnkreving til flere saksbehandlere fortsetter i 2005.

Oppfølging av sykefravær

En viktig oppgave for kreditoravdelingen i 2004 var å redusere sykefraværet. Det har vært jobbet aktivt med å få på plass gode rutiner for sykefraværsoppfølging sammen med ledere fra andre avdelinger. Resultatet av arbeidet er en nedgang i sykefraværet fra 9 % i 2003 til 6,5 % i 2004. Målet for 2005 er at sykefraværet for kreditoravdelingen skal reduseres ytterligere.

Opplæring og forbedringsarbeide i 2004

For å opprettholde og utvikle spesialkompetanse innenfor innkrevings-saksbehandling, innkrevingsjus og IT, har avdelingen hatt fokus på opplæring og kompetanseheving av personalet innenfor disse områ-



dene i 2004. Juridisk avdeling har vært benyttet aktivt i opplæringsøyemed. Opplæring innenfor IT og system er en kontinuerlig prosess der både IT-avdelingen og avdelingens fagkonsulenter benyttes. Det har med andre ord vært benyttet mye ressurser til opplæring og tilrettelegging av gode arbeidsrutiner tilpasset vår nye innkrevingsløsning.



behandling av søknader om avdrag eller utsettelse etter gitte kriterier.

Innkrevingsinstruksen gir rammene for hvilke avtaler som kan inngås. Henvendelser besvares både skriftlig og pr. telefon. I tillegg utføres forberedende innkreving/ saksbehandling for erstatninger til fordel for tredjepart.

- Krav overfor skyldnere i Norden blir effektivt innkrevd ved hjelp av innkrevingsmyndighetene i det enkelte land. Innkreving utenfor Norden blir utført i samarbeid med norske inkassobyrå.
- En egen gruppe behandler gjeldsordning, ettergivelse, konkurs, dødsbo og realisasjon av pant tatt i pengekrav, løsøre og fast eiendom.



Ny forbedret løsning for behandling av returpost

SI mottar store mengder returpost. Gjennomsnittlig kommer det ca. 2500 - 3000 brev i retur pr. uke. I 2004 ledet kreditoravdelingen en arbeidsgruppe som utarbeidet adresseprioriteringer for ulike kravtyper. Arbeidsgruppen kom fram til et forslag om automatisk prioritering av

hvilken tilgjengelig adresse som skal benyttes. Den enkelte debitor vil få tildelt en adresse av systemet i det et nytt krav blir registrert ved SI. I tillegg skal innkrevningssystemet oppdateres automatisk med nye adresser etter hvert som SI blir kjent med nye adresser, enten automatisk via vask mot folkeregisteret eller via andre kilder. Vi regner med at denne løsningen skal være ferdig implementert i løpet av andre kvartal 2005. Når funksjonaliteten er på plass, regner vi med at mengden returpost vil bli redusert. Neste skritt i forbedringsarbeidet med returpost er å vurdere skannerløsning slik at returpost lastes automatisk inn i systemet.

Viktige oppgaver i 2005

- Den største utfordringen for kreditoravdelingen i 2005 blir å få implementert nye innkrevingsoppgaver fra Statens lånekasse på en effektiv og kvalitetsmessig måte.
- Elektronisk samhandling med debitorer og samarbeidspartnere vil bli utvidet i 2005, spesielt som følge av at SI er på nett med omverden. I løpet av 2005 vil SI implementere en ny løsning der det vil være mulig å innvilge avdrag og betalingsutsettelse via nettet.
- Stort fokus på å forbedre rutiner ytterligere rundt den nye innkrevingsløsningen til SI, slik at innkrevingen blir mest mulig effektiv og kvalitetssikker. Dette krever at vi har god samhandling med øvrige avdelinger slik at SI oppnår et best mulig resultat.
- Redusere sykefraværet



For Helga er det å kunne slappe av med ei god bok viktig på fritida.

Helga Liasjø Fagkonsulent

Helga er en av dem som ble ansatt på SI allerede i 1990, og hun stortrives fortsatt i jobben. - Som fagkonsulent med bl.a. systemansvar for kreditoravdelingen får jeg være med på all utvikling, og det er både givende og utfordrende på samme tid, forteller Helga. - Et av prosjektene jeg har vært med på er utviklingen av SIRI regnskapssystem, et arbeid som har vært både omfattende og lærerikt.

På fritida er Helga ofte ute på kysten, der familien i 1999 fant sitt drømmested på Tomma. - Vi hadde jo hytte ved Akersvatnet i 27 år før vi solgte og "flyttet" til kysten. Fjellet er fantastisk, men et hus på kysten blir mye mer brukt, sier Helga. Tiden der brukes til restaurering av huset, til krabbefiske og til å nyte utelivet ved sjøen. Hjemme på Mo er lesing av bøker en viktig fritidsaktivitet. - De siste ti årene har jeg vært med i et leselag på seks personer. Vi leser de samme bøkene og møtes for å prate om dem



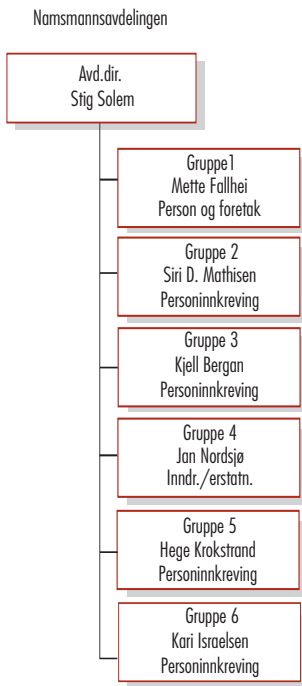
NAMSMANN

Namsmannsavdelingen

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

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

Kravene tvangsinnkreves ved utlegg i lønn, trygd, tidsbestemte utbetalinger (Tono, Gramo og produksjonstilskudd i landbruket) og formuesgoder (bankkonto, VPS, eiendom, borettslagsleiligheter med mer).



Namsmannsavdelingen i 2004

I 2003 hadde namsmannsavdelingen meget stor men noe ustabil produksjon som følge av overgang til nye innkrevingssystemer og stor økning av kravmengden. Målet for 2004 var derfor å stabilisere produksjonen, og dette har vi klart med god planlegging og produksjonsregulering.

I januar 2004 hadde avdelingen ca. 400.000 krav til behandling. I løpet av året har vi mottatt ca. 380.000 nye krav. Totalt ble 155.554 utlegg avholdt, og 227.824 krav fullt oppgjort. Ved utgangen av året var saksmengden ca. 470.000 krav.

Effektive rutiner

Med effektive vaske- og utleggsrutiner skulle man kanskje forvente flere utlegg. Imidlertid viser det seg at våre skyldnere i gjennomsnitt har 3 krav hver. Dette resulterer i at svært mange krav havner i såkalt trekk-kø, bak krav med bedre prioritet der det pågår trekk i lønn eller trygd. Trekk-køen har i 2004 variert mellom 90.000 og 130.000 krav. Mange krav mot samme person fører også til færre treff i formuesgoder, og mange formuesgoder er tatt i forbindelse med utlegg på andre krav.

Ved utgangen av året hadde avdelingen ingen restanse på behandling av treff i løpende ytelser og formuesgoder. Med nåværende kunder og kravmengde så må årets resultat derfor regnes som normalt.

Avdelingen har slitt med høyt sykefravær, og de første månedene i 2004 var fraværet svært høyt. I løpet av året er dette imidlertid kraftig redusert, slik at fraværet på slutten av året var halvert i forhold til begynnelsen av året.



Effektivisering av foretaksinnkrevingen

Avdelingen hadde som mål for 2004 å effektivisere innkrevingen mot foretak med en eller flere personlige ansvarlige, og dermed øke løsningsprosenten på disse kravene. Det er en kjensgjerning at vask av

Antall ansatte: 89
Avdelingsleder: Stig Solem



For å kartlegge mulige utleggsobjekt gjennomføres det automatiske og samtidige vasker mot en rekke dataregistre. I dette arbeidet benyttes en egenutviklet "vaskemaskin", 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. I tillegg foretas en del manuelle undersøkelser og oppslag i registre på prioriterte krav (krav som er prioritert i lovverket og store krav).

Avdelingen har også ansvaret for å anmode politiet om innkalling til soning av bøtekrav som ikke lar seg tvangsinnkreve, og motregne i tilgodehavende skatt og moms for kravtyper der det er gitt hjemmel for dette.



foretakets organisasjonsnummer mot formuesregistre gir få treff, mens vask av fødselsnummeret på den (de) ansvarlige gir langt flere treff. De selskapsformene som dette gjelder, er enkeltmannsforetak, ansvarlige selskap, delt ansvar og partsrederier.

I innkrevningssystemet SIRI er det en automatisk rutine for innkreving av krav mot foretak med solidaransvar. Kravet blir først fakturert til foretaket. Hvis kravet ikke betales innen oppgitt betalingsfrist, vil solidar-skyldnerne automatisk få tilsendt faktura for det beløp de er ansvarlige for. Innkrevingen vil videre foregå parallelt og individuelt overfor alle som er ansvarlige. Parallellinnkrevingen mot foretak og solidar-skyldnere har effektivisert innkrevingen av solidarkrav betydelig.

Høsten 2004 ble det nedsatt en bredt sammensatt arbeidsgruppe som skulle utrede bruk av solidarrutinen på de ovennevnte selskapstypene. Med bruk av solidarrutinen vil vi få sjekket både foretaket og de personlige ansvarlige mot tilgjengelige registre, og det vil bli mulig med parallellinnkreving. Arbeidsgruppen har nå kommet fram til at dette er mulig uten at det foretas vesentlige systemmessige endringer.

Viktige oppgaver i 2005

- Effektivisere foretaksinnkrevingen ved å benytte solidarrutinen på krav hvor en eller flere er personlig ansvarlig
- Tvangsinnkreve uerholdelig moms for fire skattefogder
- Videreutvikle rutinene for trekk i lønn og trygd ved å utvikle en beregningsmodul for fastsetting, eventuelt stipulering, av trekkbeløp
- Etablere vask mot flere formuesregistre, nærmere bestemt Skipsregistrene, Luftfartøyregisteret, Merkeregisteret for fiskefartøy og borettslag
- Fokus på helhetstenkning og integrasjon



Friluftsliv i fjell og ved sjøen er Lill Evys oppskrift for ei god fritid.

Lill Evy Nyborg

Førstekonsulent

Lill Evy har vært med helt siden SI startet opp i Norsk Koksverks gamle administrasjonsbygg i Vika i 1990. I dag er hennes jobb blant annet knyttet til innkreving av erstatninger etter dommer i rettsvesenet.

- Det er penger som retten har pålagt en straffedømt å betale til fornærmede i en sak. Når de ikke gjør opp for seg, går vi inn og forsøker å finne løsninger, forteller Lill Evy. – Det kan ofte sammenlignes med detektivarbeid, der målet er å finne ut om den dømte har penger eller andre verdier å betale med.

På fritida er det friluftsliv som teller for Lill Evy. Med hytter både i Tosbotn og i Sverige blir det både fjellturer og fisketurer på havet.

- Jeg liker spesielt godt å gå i fjellet om høsten for å sanke sopp og bær. På vinteren er det hytta i Umfors som frister mest, og da blir det gjerne lange snøscooterturer inn i fjellheimen.



IT-avdelingen

IT-avdelingen har som sitt hovedansvar å yte tekniske og funksjonelle IT tjenester for hele SIs virksomhetsområde. I dette inngår drift av teknisk plattform, operative datasikkerhetsarbeid, samt innkjøp og kontroll av alt datateknisk utstyr. Avdelingen har også driftsansvaret for alle SIs nettverk; både LAN og WAN.

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

Seksjon drift/utvikling skal teknisk understøtte alle SIs datasystemer. Seksjonen har ansvaret for

å holde alle tekniske systemer operative med tilgjengelighet og oppetid i samsvar med mål satt i virksomhetsplanen. Seksjonen bidrar med utvikling/forbedringsarbeid av støtte- og produksjons-systemene. Seksjonen har personell på hvilevakt på kveld/natt som rykker ut ved driftsavbrudd.

IT-avdeling

Avd.dir.
Rune Vatne

Sikkerhetsrådgiver
Knut J. Larsen

Teknisk rådgiver
Baard Revheim

Applikasjonsdrift
Trond Grønvald

Drift/utvikling
Anita Gjesbakk

Kontaktsenter
Marion Brun

IT-avdelingen i 2004

I 2004 har det vært jobbet med å få på plass en forbedret grunnleggende infrastruktur. Det er gjennomført en oppjustering av byggmessige forhold, kjøle/ventilasjonsforhold og tilgang på stabil reservestrøm. Maskinrommet er utvidet fra 40 til 120 kvadratmeter, inkludert et nytt kontrollrom. Ventilasjon er forbedret og nye kjølere installert. Strømtilførselen er forbedret med at aggregat og større UPS batterianlegg er installert. Dette sikrer stabil kjøling og strømtilførsel selv om det er store svingninger i strømmettet.

To nye kraftige alpha GS 1280 servere er satt i full produksjon. I tillegg er det installert et nytt disklager (SAN - Storage Area Network) som inneholder diskene for alle unix-serverne. Overgangen fra gammelt til nytt disklager tar tid å gjennomføre, slik at det vil medgå noe tid også i 2005 før gammel teknologi er fullt ut erstattet med ny. I tillegg er de store serverne tilpasset behovet for datakraft ved blant annet å få installert mer minne. Hovednettet mellom SI og Oslo S er utvidet som følge av videreutviklingen av SIRI til SIAN. Ca 1/3 av PC parken er byttet ut i 2004.

Bedre produksjonskontroll

Avdelingen har deltatt med personell i flere prosjekter, blant annet i utarbeidelse av teknisk arkitektur og design til SIAN, og rådgivningstjenester på flere felt.

I løpet av året har vi gjennomført lederutviklingsprogram internt i avdelingen med positivt resultat. Utviklere i seksjon drift/utvikling har utviklet teknisk løsning for SI-på-nett, mens driftspersonell har satt systemet i drift.

Produksjonskontrollen er forbedret i 2004. Avdelingen har laget rutiner og funksjoner som har forbedret kvaliteten betydelig på nattjobber.



Seksjon drift/utviklings overvåking av databaser og nett, seksjon applikasjonsdrifts kontroll og systemstyring både på dagtid og kveldstid, samt kontaktsenterets etterkontroll, teknisk og funksjonell bistand og overvåking, har bidratt til at IT-avdelingen har oppnådd en oppetid på 99,9 % målt over året.

Fokus på sikkerhet

Sikkerheten i systemene har vært god. Det er ikke registrert innbrudd i

Antall ansatte: 40

Leder for avdelingen: Rune Vatne



Seksjon applikasjonsdrift har ansvar for funksjonell drift av applikasjonene SIRI, SVI, Sivert og BISI. Seksjonen har en viktig funksjon som det koordinerende ledd mellom alle SIs avdelinger når det gjelder produksjonsstyring, kontroll og kvalitetssikring. Seksjonen har også ansvaret for all print av brev og fakturaer som SI sender til skyldner, arbeidsgiver, trykkekontor etc.

Kontaktsenteret har ansvar for brukerstøtte, funksjonell drift og oppsett av Oracle applications for politietaten og SI. Seksjonen yter førstelinje brukerstøtte både for interne og eksterne brukere, herunder brukeradministrasjon og passordkontroll, backup, overvåking og daglig kontroll av avdelingens funksjonelle overvåkings-

oppgaver. Dokumentasjon, overvåking og kvalitetssikring er viktige områder for kontaktsenteret.



systemene. I eksterntettet er det registrert en betydelig økning i antall virusangrep uten at det har fått noen negative konsekvenser for SI.

Gjennom året har IT-avdelingen analysert og vurdert flere forhold vedrørende datasikkerheten. Et eksternt analyseselskap har analysert SIs datasikkerhet og lagt fram rapport. Rapporten er brukt som utgangspunkt for videre forbedringsarbeid som skal gjennomføres i 2005.

Viktige oppgaver i 2005

- Opprettholde den høye opptiden på IT-systemet
- Implementering av fullverdig katastrofeløsning
- Overføring fra prosjekt til produksjon uten store problemer verken i overgangs- eller driftsfasen når det gjelder blant annet SIAN og SLK.
- Seksjonsleder IT drift/utvikling er over i en midlertidig prosjektstilling for å kjøre tre delprosjekter: Teknisk løsning for nye oppgaver fra SLK, teknisk utredning av nasjonal base for registrering av utleggstrekk, og katastrofeløsning.
- Sykefraværet var i 2004 4,7 % i gjennomsnitt, mot 5,8% i 2003. Utfordringen for 2005 er å redusere fraværet ytterligere.



Lange turer med døtrenes hund er en av fritidsaktivitetene til Sissel.

Sissel Gabrielsen Førstekonsulent

Sissel var en av 24 på det første kurset som kvalifiserte til ansettelse i SI. Etter femten år trives hun fortsatt godt på arbeidsplassen.

- Det er en jobb der det skjer noe hele tiden, og der man blir stilt overfor stadig nye utfordringer. Min oppgave er blant annet å håndtere printstrømmen; dvs å sørge for at alt av brev som kjøres ut på natta blir rett.

En border collie som egentlig tilhører hennes to døtre, opptar mye av Sissels fritid. – Det passer meg egentlig godt ettersom jeg er glad i å gå tur, både etter vegene og ute i skog og mark, forteller Sissel. Ellers går turen ofte over til Sverige der familien for seks år siden investerte i egen hytte.

- Vinteren er den flotteste tida på hytta, med lange scooter turer ut og opp i høyfjellet.

Juridisk avdeling

Juridisk avdeling har ansvaret for å dekke SI sitt behov for generell rådgivning, juridiske utredninger, besvare høringer og andre uttalelser av juridisk art. Avdelingen har siden 2003 hatt ansvaret for alle forslag til tvungne gjeldsordninger og gjennomgang av alle kjennelsene som blir avsagt i denne type saker.

Det er også juridisk avdeling som forestår arbei-

det med de rettslige klagesakene. I og med at SI etablerer ca 190 000 utleggstrekk i løpet av et år, utgjør klagesakene som gjelder tvangsfullbyrdelse store deler av den totale arbeidsmengden. SI har imidlertid få klager sett i sammenheng med antallet utleggstrekk som etableres.

For å ivareta at kompetansen innen jussen er dekket best mulig, holder juristene jevnlig kurs for saksbehandlerne. Et annet viktig område er å

sikre at saksbehandlingsrutiner er korrekte. Juristene har ukelang jourvakt som går på omgang. Jourhavende er da hovedansvarlig for behandlingen av de sakene som kom inn den aktuelle uken og har også ansvaret for å være tilgjengelig på en vakttelefon. Avdelingen deltar også fast på avdelingsmøter i saksbehandleravdelingene og ellers etter behov.

JURIDISK

Juridisk avdeling

Avd.dir.
Sølvi Elvedahl

Antall ansatte: 8 jurister

Leder for avdelingen: Sølvi Elvedahl



Juridisk avdeling i 2004

I løpet av 2004 har det gått mye ressurser med til å få på plass samarbeidsavtaler med våre oppdragsgivere. Avdelingen har også jobbet med de nye prosjektene som skal implementeres i løpet av 2005. Dette er et arbeid som vil fortsette i 2005.

Videre har avdelingen vært gjennom en omstrukturering. SI har etter hvert fått mange ulike kravtyper, som har medført flere oppgaver for juridisk avdeling. Strukturendringene skal føre til økt kompetanse innenfor alle områder som avdelingen dekker.

Saksbehandlermanualen SISMA er gjennomgått av juridisk avdeling i 2004. Dette førte til en beslutning om ny struktur for manualen, og nye rutiner for hvordan endringer skal innføres. Arbeidet videreføres i 2005.

Konferanse om livsoppholdssatser

I november 2004 arrangerte avdelingen en konferanse med temaet livsopphold ved utleggstrekk. Her deltok ulike namsmenn, særnamsmenn, Rikstrykdeverket, Barne- og familiedepartementet og en representant fra Politidirektoratet.

Konferansen var faglig meget nyttig, og den avdekket at de ulike vurderingene av livsoppholdssatser kan føre til at prioriterte krav ikke får den dekning de skal ha. Det er også ulikheter mht hvilke utgifter saksøkte må dokumentere overfor de ulike namsmennene. I og med at særnamsmennene har hele landet som sitt arbeidsfelt, vil en god del saksøkte ha trekk fra både SI, TI, kemner og den alminnelige namsmannen. Bruk av ulike satser bør derfor reduseres i tillegg til den samordningen som skal ivaretas gjennom SIAN.



Viktige oppgaver i 2005

- Avdelingens primære oppgaver er å sørge for at innkrevingen skjer i henhold til lovverket med høyest mulig effektivitet.
- Nytt regelverk for oppgavene som SI er satt til å løse. Det er foreslått å utarbeide en innkrevingshjæmmel som skal erstatte alle de ulike hjemlene vi har i dag.
- Forslag til felles sats for beregning av livsopphold ved utleggstrekk. Dette arbeidet mener vi er viktig ut fra saksøktes krav på rettssikkerhet og forutberegnelighet.
- Holde kurs i regi av Juristenes Utdanningscenter innen temaet utleggstrekk – rettsstilstand og rettsutvikling.
- Sørge for at saksbehandlerne har best mulig rutiner for å støtte opp om deres arbeid. I første omgang er det arbeidet med rutine rundt straffekravene som skal revideres.

SI bidrar til modernisering og effektivisering av offentlig sektor

SI har sett behovet for forenkling og fornyelse av offentlig sektor. I dette ligger en erkjennelse av at også SI har mye å bidra med, og at potensialet ligger i økt elektronisk samhandling med andre.

I bunnen for SIs bidrag ligger det en grunnleggende modernisering av IT-systemene i virksomheten. Dette har gitt halverte kostnader innenfor sektoren, og åpnet for satsing på en rekke moderniseringsprosjekter. Flere av disse ble igangsatt i løpet av 2004 og skal slutføres i løpet av 2005.

Noen av prosjektene ble imidlertid slutført i 2004. Kanskje det viktigste er re-etableringen av SI på internett, med nye nettsider som legger opp til tjenesteyting og interaksjon med omverdenen. Satsing på webteknologi og nettbaserte løsninger har i 2004 vært et bevisst strategisk valg for SI, og en satsing som har vist seg å være vellykket.

SIAN

Et av de større moderniseringsprosjektene SI satte i gang i 2004 var SIAN. Dette er et samarbeid mellom alminnelig namsmann og SI som omfatter et felles saksbehandlingssystem for namsmennene og SI ved at SIs systemer tilpasses med dette for øyet. Systemet skal driftes av SI, og vil føre til en samordning av utleggstrekk besluttet av alminnelig namsmann eller SI. Dette vil bety mindre arbeid for arbeidsgivere som har ansvaret for å utføre trekkene, og at skyldners rettssikkerhet blir bedre ivaretatt. For namsmannen betyr SIAN en enklere hverdag, mens det for SI i hovedsak er en drifts- og regnskapsoppgave. Oppdraget med å utvikle SIAN ble gitt SI av Justisdepartementet.

Statens lånekasse for utdanning

I 2004 ble det klart at SI skal overta alle oppgaver knyttet til innkreving av misligholdte lån i Statens lånekasse for utdanning (SLK). Dette innebærer at alle oppgavene til SLKs inkassoavdeling skal overføres til SI. SIs systemer for innkreving trenger bare små justeringer for å ta i mot den nye oppgaven, som vil tilføre SI cirka 20 nye stillinger. Prosjektet vil ferdigstilles i løpet av 2005, og vil gi en betydelig effektiviseringsgevinst for statsforvaltningen.



SI på nett

2004 ble året SI løftet virksomheten ut i det offentlige rom for alvor. SIs nettsider legger opp til mer enn informasjon i statisk form til publikum. I nettsidene ligger en stillingsweb som håndterer rekrutteringsprosessen elektronisk fra utlysning av stilling til ansettelse er gjort. Videre er en løsning for betalingsutsettelse og avdragsordning for skyldnere gjennom nettstedet utviklet. Den vil bli satt i drift i løpet av mars 2005. Nettstedet legger også opp til økt elektronisk kontakt med publikum og en høy servicegrad overfor brukergruppene presse/informasjon/oppdragsgivere.

ALTINN

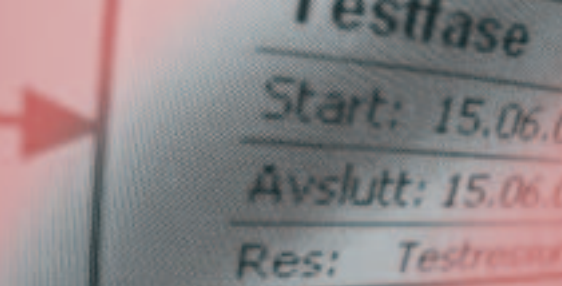
SI har i 2004 også inngått et forpliktende samarbeid med ALTINN-portalen til Brønnøysundregistrene. SI vil legge ut skjemaer i portalen rettet mot næringslivet. Disse skjemaene skal næringslivet benytte seg av når opplysninger fra arbeidsgiver skal innhentes i forbindelse med utleggstrekk i lønn.



Arne henter overskudd utendørs både sommer og vinter.

Arne Bonesvoll Seniorrådgiver

Arnes oppgave på SI er å sørge for at lov og rett følges når det settes i gang innkreving av penger. Som juridisk rådgiver er han blant annet med på alle nye prosjekter som settes i gang. - Det er veldig viktig at vi sikrer likebehandling i alle saker og da må rutiner og regelverk være på plass før vi for eksempel går i gang med en ny kravtype, forklarer Arne. Han har vært på SI siden starten i 1990, og bedyrer at han fortsatt trives godt i jobben. På fritida drar han ut for å hente overskudd. På vinteren er det skiene som gjelder, mens deler av sommeren ofte nytes på sykkel. - Jeg må ha meg minst ei uke på sykkel tur hver sommer. Det gir opplevelser som du aldri får når du legger i veg på tradisjonell bilferie, forklarer Arne. Han innrømmer likevel at han er glad i å kjøre bil også; ikke minst når han skal til familiehytta på Namdalseid.



Utviklingsavdelingen

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

Når nye oppgaver vurderes, blir det utarbeidet løsningsforslag hvor både

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

Utviklingsprosjektene er ofte organisert slik

at noen oppgaver er lagt til andre avdelinger, mens noen oppgaver er lagt til utviklingsavdelingen.

UTVIKLING

Utviklingsavdelingen

Adm. prosjektleder
Magne Hanssen

Kvalitetssikring
Jørn Are Langvann

Prosjekter

Ansatte: 2 fast ansatte. Øvrig bemanning avhenger av de enkelte prosjekter. I 2004 varierte bemanningen fra 2 til 10.
Leder for avdelingen: Magne Hanssen



STI-prosjektet - SannTidsIntegrasjon

Prosjektet tar sikte på å effektivisere SIs innkrevningssystemer ved å redusere antall batch-oppdateringer til fordel for sanntidsintegrasjon.

Arbeidet med sanntidsintegrasjon startet i slutten av 2003 og har pågått i hele 2004. Ny integrasjon mellom innkrevningssystemet og BOT (politiets boteregister) ble implementert våren 2004. Den nye integrasjonen reduserte nattjobben fra 4,5 timer til 20 sekunder. Sensommeren 2004 gikk alle regnskapsintegrasjoner i produksjon. Berørte systemer var SIRI (innkrevningsreskontro), BISI (forsystem for innbetalinger), hovedbok og leverandørreskontro i Oracle Financials. Høsten 2004 ble det utviklet Webservices for integrasjon av tekstbehandler og arkivsystemer.

Sammen med de nye integrasjonene er det utviklet et nytt kvalitetssikrings- og avviksbehandlingssystem – STIKS. Dette er utviklet i J2EE. De nye integrasjonene har ført til økt kvalitetskontroll og en reduksjon av batch-jobber.

Siste halvdel av 2004 har i hovedsak vært brukt til design og utvikling av ny faktureringsmodul til SIRI. Her har utfordringene vært å få til en fleksibel løsning basert på standardisert teknologi, der ny funksjonalitet for arkivering, samt kostnadseffektive tiltak som postal sortering skulle ivaretas. En prototype av løsningen var ferdig i slutten av året, og ble presentert medio januar 2005. Utviklingen vil være ferdig i begynnelsen av andre kvartal 2005. Den nye faktureringsmodulen vil redusere tiden for fakturaproduksjon og er betydelig mer fleksibel enn dagens løsning. Den er utviklet i WebMethods med lagring av data i XML. Dette gjør at den nye modulen kan integreres med andre system både i forhold til input og output. Vi vil kunne produsere utsendelser uavhengig av hvilke system opplysningene kommer fra og produsere utsendelser i ønsket format. Dette gjør at vi er forberedt til e-faktura, e-post og andre formater.



Prosjektet gjennomføres med bare interne ressurser. I løpet av utviklingsperioden er intern kompetanse på WebMethods, JAVA, XML og UML økt betydelig. SI er i dag i stand til å drifte, videreutvikle og nytvikle funksjonalitet innenfor disse områder og har kompetanse når det gjelder tjenestebuss og webservices.

SIAN

Prosjektet tar sikte på å tilpasse SIs innkrevningssystemer slik at de kan benyttes av alminnelig namsmann.

I løpet av juli 2004 ble det utarbeidet teknisk arkitektur for prosjektet. Arkitekturen var førende og dannet grunnlaget for de etterfølgende faser. Fra august til midten av oktober 2004, ble design for systemet utarbeidet. Målet var å skissere løsningens innhold, danne grunnlag





Representanter fra Statens lånekasse for utdanning har vært hyppige gjester ved SI for å hjelpe til med overføringen av inkassosakene fra lånekassen til SI. På bildet: Hilde Seterdal, Magne Mevold, Berit Hartviksen, Kjerstin Nordli, Hege Voldsund og Anita Gjesbakk.



SIAN-prosjektet som ledes av SI fører til hektiske møtevirksomhet i perioder. Her er en del byfogder og lensmenn på besøk hos SI for å snakke om SIAN med prosjektleder Magne Hanssen og de øvrige i prosjektgruppa ved SI.

for kostnadsestimat og underlag for departementets beslutning i forhold til gjennomføring av prosjektet. Denne fasen var et samarbeid mellom representanter fra brukerne i etaten, Bouvet og SI. Teknisk arkitektur og design har vært behandlet i en sentral koordineringsgruppe ledet av Justisdepartementet, der blant annet Politidirektoratet og Finansdepartementet har vært representert. Løsningen har også vært drøftet med berørte organisasjoner.

SI fikk oppdraget med å utvikle en løsning for namsmennene mot slutten av november i 2004. Aktivitetene i november og desember besto i etablering, prosjektplanlegging og inngåelse av avtaler med underleverandører.

Tilpasninger og utvikling vil bli levert i flere omganger våren 2005 med siste leveranse i slutten av juni. Løsningen vil da gjennomgå omfattende testing. Etter akseptanse vil løsningen settes i produksjon ved SI. Etter en kort driftsperiode, vil et utvalg fra etaten inngå i pilotdrift. Implementering med opplæring og utrulling til brukerne vil foregå fra september og ut 2005.

I løpet av siste halvår i 2005 vil elektronisk registrering for oppdragsgivere og advokater være ferdig. Det samme gjelder elektronisk samhandling med LOVISA som er saksbehandlersystemet til domstolene.

Statens lånekasse for utdanning (SLK)

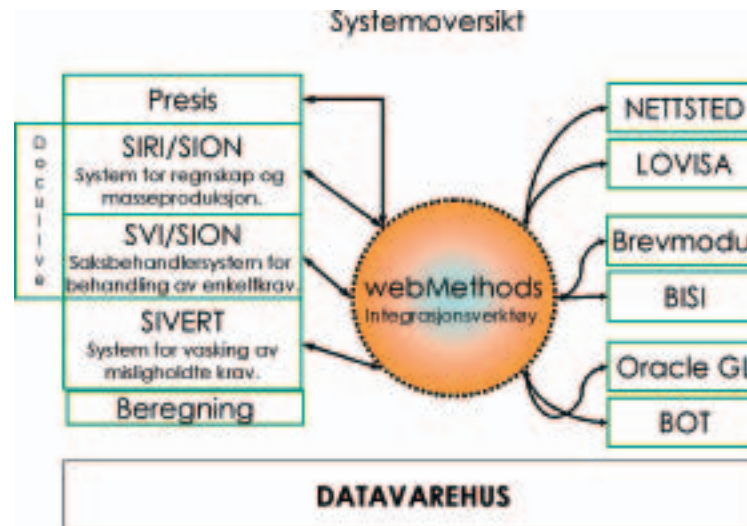
Dette prosjektet tar sikte på å iverksette Stortingets vedtak om modernisering av SLK der bl.a. inkasso-oppgavene overføres til SI.

I forbindelse med moderniseringen av SLK er det sett på alle oppgaver som SLK i dag utfører når det gjelder inkasso med tanke på at SLK i fremtiden skal konsentrere seg om kjerneoppgavene knyttet til studiefinansieringen.

SI ble i 2003 kontaktet av Utdannings- og forskningsdepartementet (UFD) for å se på hvordan inkassoarbeidet kunne overføres til SI.

Vinteren og våren 2004 gjennomførte UFD, SLK og SI et forprosjekt for å belyse fordeler og ulemper med å overføre inkassoarbeidet fra SLK til SI. Momenter og konklusjonen av dette arbeidet resulterte i at Stortinget i mai 2004 besluttet å overføre oppgavene fra SLK til SI.

Høsten 2004 ble det satt ned en prosjektgruppe bestående av SLK og SI. Prosjektgruppens oppdrag var å utarbeide gjennomføringsplaner for overføringen. Prosjektgruppen leverte sin rapport høsten 2004. Overføringen vil medføre et behov på 20 nye medarbeidere ved SI. Implementeringen skal gjennomføres i 2005 i kreditoravdelingen.



Å leke med barnebarnet Tobias (1) er for tiden en av Arilds triveligste fritidsaktiviteter.

Arild Åeng

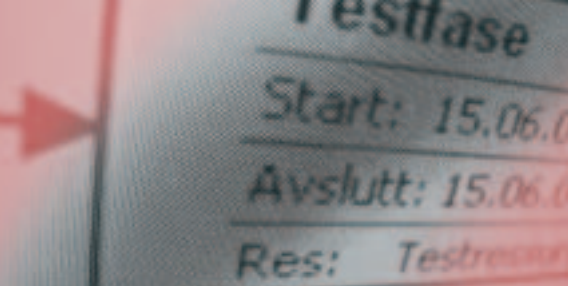
IT-konsulent

Arild har jobbet på SI helt siden starten i 1990. For tiden er han midlertidig ansatt i utviklingsavdelingen, der han jobber med prosjektet ST1. - Bokstavene står for sanntidsintegrasjon og målet for prosjektet er å redusere antall store data-jobber som må kjøres på natta, forteller Arild.

- Nå jobbes det med utvikling av en ny brevmodul, som skal produsere ca 3 millioner brev årlig og bla. gi gevinster i form av økt fleksibilitet og enklere vedlikehold.

I likhet med mange andre på SI, nyter også Arild hyttelivet på fritida. Med slekt på Tomma var det naturlig at valget falt på denne øya da familiens drømmested skulle etableres i år 2000. Starten var riktignok ikke så enkel.

- Etter at uværet tok hytta før den var helt ferdig, måtte vi sette opp hele bygget en gang til. Men i dag stortrives vi ute på kysten, både med og uten barnebarn på besøk.



Merverdiavgift

Våren 2004 ble det startet et prosjekt sammen med Skattedirektoratet for å se på mulige samarbeidsområder innenfor tvangsinnkreving. I den forbindelse er det gjennomført en rekke undersøkelser. SI har simulert tvangsinnkreving på skyldig merverdiavgift hos skattefogdene. Prosjektgruppen leverte sin rapport i september 2004. Rapporten viser at de elektroniske undersøkelser sammen med maskinelle rutiner hos SI, er meget effektive sammenlignet med dagens rutiner. På bakgrunn av dette ønsker Skattedirektoratet i samarbeid med SI å gjennomføre en forsøksordning hvor uerholdelighetsførte merverdiavgiftskrav blir overført til SI for tvangsinnkreving. Forsøksordningen vil omfatte uerholdelighetsførte merverdiavgiftskrav fra fire skattefogder. Implementeringen skal gjennomføres i 2005 i namsmannsavdelingen.

Dokumentavgift/ Tinglysingsgebyr

Stortinget har besluttet at tinglysing av eiendommer skal overføres fra Tingretten til Statens Kartverk. I denne forbindelse er det også besluttet at kravene skal betales etterskuddsvis. Det er videre besluttet at SI skal ivareta tvangsinnkrevingen av kravene. Overføringen fra Tingretten til Statens Kartverk startet i 2004 og vil være ferdig våren 2007. Det utvikles et nytt IT-system som Statens Kartverk skal benytte for tinglysing. Når nytt IT-system settes i drift våren 2005, skal disse kravene betales etterskuddsvis. SI vil da få oversendt krav til tvangsinnkreving.

PRESIS

Dette prosjektet er siste ledd i systemfornyelsen som startet i 2001. PRESIS skal erstatte dagens forsystem – systemet der alle krav som kommer inn til SI kvalitetsskontrolleres og avstemmes. Med PRESIS skal SI oppnå bedret kvalitet på datafangsten. Det nye systemet betyr også en opprydding på bakrommet – teknologisk sett.

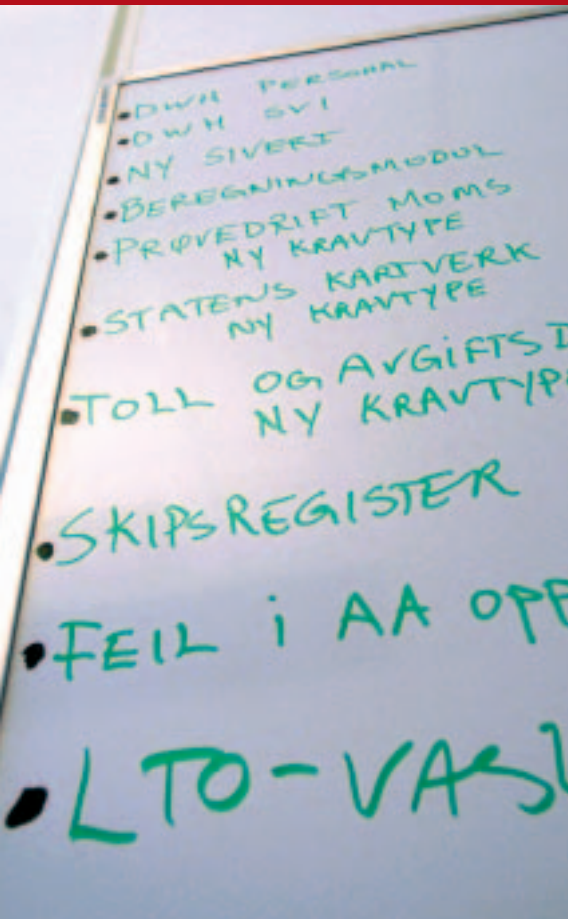
PRESIS vil håndtere alle krav som kommer til SI, før de overføres til innkrevingssystemet. Systemet skal ivareta mottakskontroll, kvalitetskontroll, korrigerings på krav og avstemming mot andre system. Nykommeren skal erstatte lagerbeholdningssystemet, system for verifisering av skannede data og dagens system for manuell registrering av krav. I tillegg blir modulen som behandler filkrav byttet ut. PRESIS skal også ivareta SIANS behov for kravmottak.



Andre interne utviklingsprosjekter

Det er i gang satt utvikling av et innkjøpssystem som skal sikre etterlevelse av økonomiinstruks og prosedyrer. I tillegg vil systemet sikre korrekt dokumentasjon og godkjenning av alle kjøp. Dette systemet skal implementeres i løpet av mars 2005.

I samarbeid med bedriftshelsetjenesten utvikler SI et system for måling og oppfølging av arbeidsevneindeks. I tillegg skal vi ved hjelp av systemet på en rask og enkel måte kunne gjøre arbeidsmiljøundersøkelser. Disse to målingene vil til sammen gi SI et bedre grunnlag for å iversette målrettede tiltak både på organisatorisk og individuelt nivå. Hensikten er at flest mulig skal kunne bevare eller høyne sin arbeidsevne og på den måten unngå uønsket avgang av helsemessige årsaker.



PROSJEKTER





Systemforvaltning

Funksjonelt

Prosjektet skal være ferdig til sommeren i 2005 og gjennomføres med minimal ekstern bistand.

Systemeierskapet på SI utøves av brukerne av systemene. Eksempelvis er det slik at kreditoravdelingen har det funksjonelle systemeierskapet for de deler av systemene som understøtter denne avdelingens arbeidsoppgaver. Tilsvarende gjelder for namsmannsavdelingen. Det funksjonelle systemeierskapet for datavarehuset er tillagt administrasjonsavdelingen som har ansvaret for all ekstern rapportering.

Teknisk

Det tekniske systemeierskapet utøves av IT-avdelingen. SI har egen

kompetanse til forvaltning og videreutvikling av funksjonalitet på viktige komponenter som inngår i systemporteføljen. Eksempelvis gjelder dette produkter som Shareplex som benyttes til replikering, WebMethods som benyttes til sanntidsintegrasjon, Business Objects som er rapporteringsverktøyet og PowerCenter som benyttes til batch-integrasjon. På alle disse produktene har SI vedlikeholdsavtaler med leverandørene.

Egen kompetanse

Når det gjelder Oracles produkter, har SI tilstrekkelig kompetanse til å drifte og forvalte de deler av Oracle Financials som benyttes av så vel SI som politiet. Også på dette produktet har SI vedlikeholdsavtaler. Vi drifter og forvalter også Oracles databaser.

Ut fra den vellykkede overgangen fra stormaskinbaserte systemer til UNIX, og bruken av webforms i denne forbindelse, bygger SI opp kompetanse også på dette produktet slik at vi kan standardisere mest mulig på webforms.

Vedlikehold/endringer

For forvaltningen av innkrevingssystemene, har SI inngått vedlikeholdsavtale med Bouvet AS som var underleverandør av disse systemene. En lignende avtale har SI inngått med firmaet bWise i forhold til data-warehusløsningen.

For enklere vedlikehold er lederen for applikasjonsdrift gitt fullmakt til å foreta bestillinger hos leverandører innenfor gitte økonomiske rammer. De som har det funksjonelle systemeierskap og som ønsker endringer/systemtilpasninger, må sende begrunnede forslag til lederen for applikasjonsdrift som innhenter kostnadsoverslag.

Når foreslåtte tiltak er klar for beslutning, legges saken fram for SIs systemeierforum som tar de endelige beslutninger. Møtene i dette forum ledes av direktøren. Slik sikres at de som er ansvarlig for ulike forretningsprosesser på SI, faktisk tar del i beslutningene. Videre bidrar den valgte modellen til at IT og forvaltningen av IT-systemene blir godt integrert i direktørens toppledergruppe. De forslag som har stor betydning, blir vanligvis prioritert og gjennomført. Forslag av mindre betydning blir lagt på is eller avvist. Framfor alt blir forslag som er av karakteren "nice to have", ikke akseptert av systemeierforumet. Uansett må forslagene være lønnsomme for å kunne gjennomføres. Siktemålet med denne forvaltningsmodellen er at applikasjonsutviklingen skal være kontrollert og på en best mulig måte bidra til effektiv drift av virksomheten ved at den skal understøtte forretningsprosessene på SI optimalt.





Sykefravær

Sykefraværet ved SI var på 7,1 % i 2004 (9,4% i 2003). Det er en reduksjon på 25 % . 60 % av fraværet varer mer enn 8 uker; Dette utgjør 12 % av ressursene (mulige dagsverk). 25 % av fraværet er fravær i arbeidsgiverperioden. Egenmeldt fravær er på 1,4 % (det utgjør 19 % av totalt fravær).

I motsetning til i 2003 er det stor forskjell på kvinner og menns fravær; hhv 8,2 % og 5,5 %. For begge kjønn har aldersgruppen 50 – 59 år det største fraværet. Det laveste fraværet har menn mellom 30 og 39 år, mens det blant kvinner er lavest fravær i den yngste aldersgruppen.



Viktige oppgaver i 2005

- Å sørge for at vi ikke produserer nye tilfeller med langtidsfravær.
- Holde samme fokus og intensitet som i fjor på oppfølging av sykefravær.
- Være aktiv og nytenkende i arbeidet med organisering av virksomheten.
- Ledere og medarbeidere skal ha felles mål og holdninger. Dette både for å være effektiv og for å redusere det tap som fravær og avgang representerer.

Helse, miljø og sikkerhet

I tillegg til nedgangen i sykefraværet, kan SI i 2004 glede seg over en "temperaturmåling" som viser en meget fin utvikling i tilfredsheten blant medarbeiderne.

I arbeidet med å redusere sykefravær har SI jobbet aktiv med å analysere fraværet, lage nye retningslinjer, opprette samarbeidsforhold med eksterne, samt sikre at SI internt har kunnskap og følger opp som forutsatt. Det har også vært gjort en jobb med å finne måleparametre og logiske rapporteringspunkter som sikrer at retningslinjene følges, men like viktig at kunnskap og forståelse av sammenhenger blir forsterket.

Arbeidstilsynet har vært på inspeksjon og kontroll. Spesielt ble prosedyre for fraværsoppfølging, funksjonskartlegging og tilrettelegging kontrollert fra deres side. SI fikk ingen merknader.

Internkontroll

Internkontrollsystemet på SI er revidert også i 2004. Det førte til noen oppdateringer og mindre endringer i prosedyrer, spesielt for sykefraværsoppfølgingen.

Tiltak for reduksjon av fravær

På bakgrunn av høyt sykefravær ved inngangen av 2004 har SI hatt høyt fokus på fraværet. Det er innført nye retningslinjer for oppfølging av fraværet. Personalenheten har gjennomført opplæring i alle enheter og på den måten hatt direkte kommunikasjon med alle medarbeidere på SI om de nye reglene og prosedyrene.

Det har vært foretatt en systematisk gjennomgang av alt fraværet med sikte på å avdekke uvanlige fraværsmønstre eller tilfeller som ikke hadde vært gjenstand for funksjonskartlegging. Med utgangspunkt i denne gjennomgangen, ble tiltak iverksatt.

På bakgrunn av en erkjennning av lederrollens betydning for kultur og

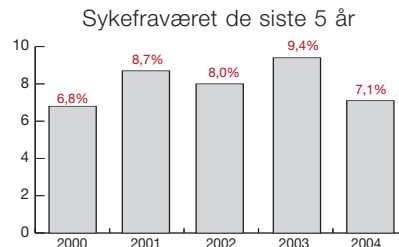


holdninger i organisasjonen, har direktøren hver måned i 2004 innkalt alle leder til møte for i fellesskap å analysere månedens resultater og for å dele erfaringer på dette området. Dette har fungert svært positivt.

Drøftinger og analyser har også vært gjort i hver enkelt enhet, og på den måten har alle ved SI vært involvert i arbeidet. Målet har vært tidlig avklaring i fraværssaker. God dialog mellom arbeidstaker og arbeidsgiver, og kreativitet i tilrettelegging, er andre stikkord. Andre områder det har vært fokusert på er opplæring, klargjøring av

Fire massasjestoler

Like før jul 2004 skaffet SI fire massasjestoler. En stol ble plassert i hvert av de fire hvilerommene i de ulike etasjene i SI-bygget. Med dette fikk hver avdeling et tilbud som forhåpentligvis skal skape velvære og kvalitetspauser for de ansatte. Veiledere i bruken av stolene er opplært på hver avdeling, og meningen er at stolene skal være nok et bidrag til å styrke arbeidsevnen og arbeidsmiljøet ved SI.



arbeidsoppgaver og myndighet, mestring, avpassing av produksjonen i forhold til ressurser, organisering av arbeidet, tekniske hjelpemidler og tilrettelegging.

Det er etablert gode samarbeidsrutiner med arbeidslivstjenesten, trygdekontor og bedriftshelsetjenesten slik at kompliserte tilfeller blir behandlet så omstendig som nødvendig for å få best mulig avklaring og resultat for alle parter.

Det har også i 2004 vært organisert daglig pausegymnastikk i de fleste enheter.

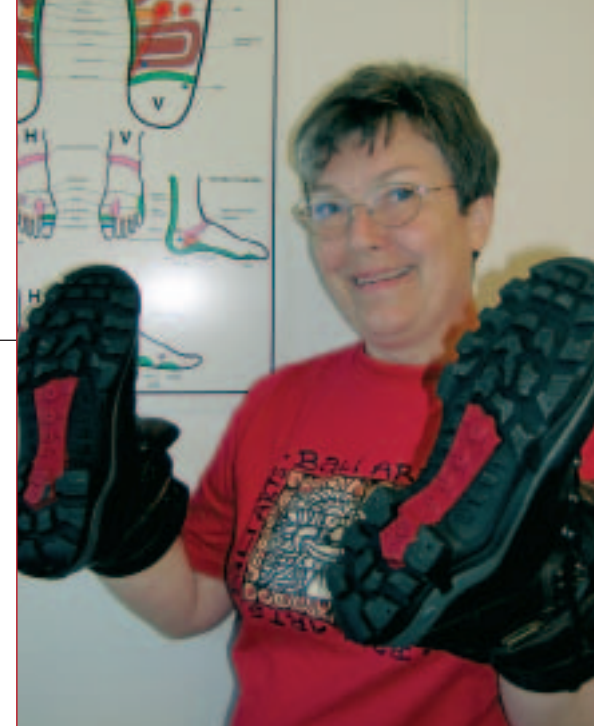
På slutten av 2004 ble det kjøpt inn massasjestoler. Dette er ment å være et velferdsgode. Nå kan pauser benyttes til massasje, oppmyking av muskler og avslapping.

Arbeidet med IA-avtalen

De overordnede mål som SI satte i 2002 ved inngåelse av IA-avtalen står fortsatt ved lag. Forutsetningene og regelverket myndighetene fastsatte ved opprettelse av IA-avtalen, er justert og endret jevnlig i 2004. Endringene vurderes ikke som udelt positive og praktiske, for eksempel hvordan tilrettelegging av arbeidsoppgaver ved aktiv sykemelding skal håndteres. SI har imidlertid etablert et godt samarbeid med Trygdekontor og arbeidslivstjeneste, og på den måten finner vi praktiske ordninger.

Likestilling

SI har i 2004 innarbeidet likestilling i de overordnede målsettinger for SI. Samtidig ble det startet et arbeid med å revidere virksomhetens personalpolitikk. I den nye personalpolitiske planen som skal ferdigstilles i første halvår 2005, vil likestilling være ett av områdene som inngår i planen. SI har ellers en meget god kjønnsrepresentasjon i lederstillinger; 72 % kvinner og 28 % menn (totalt på SI er fordelingen 75%/25%).



Når Brit ikke jobber med andres føtter, bruker hun sine egne til fjellturen både sommer og vinter.

Brit Brattland

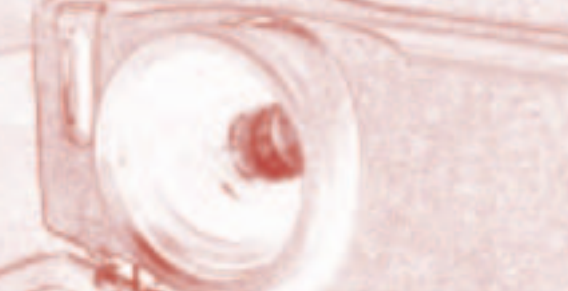
Husterapeut

Brit representerer SIs lille "nødhavn", der alskens plager lindres eller kureres med massasje, soneterapi og øre-akupunktur. Hun er uten tvil et av bedriftens mest populære HMS-tiltak. - Det er en fantastisk fin jobb der jeg får lov til å hjelpe mine kolleger her på huset, forteller Brit. - De fleste kommer til meg med muskelplager, men noen benytter seg også av tilbudet for velværens skyld.

Egen velvære søker Brit helst til fots i fjellet, både på sommeren og på vinteren.

- Jeg er glad i alle årstidene, men trives spesielt godt på høsten på jakt etter bær og sopp. Og med to gamle gårder å ta rede på, er det alltid nok å gjøre på fritida, forklarer Brit. Gårdene ligger i Ørtfjell ved Storforshei og på Brattland på nordsiden av Ranfjorden. Ved fjorden har Brit noen av sine beste kulinariske opplevelser.

- Ingenting smaker vel bedre enn nystekte heim-laga fiskekaker!



KOMPETANSE

Virksomhetens arbeid med lederutvikling

SI har i 2004 gjennomført to ledelsesutviklingsprogrammer. Ett program på toppledernivå og ett program for hver avdelings lederteam. På toppnivå har det vært kjørt tre moduler, mens avdelingsteamene har gjennomført to moduler hver. Hele programmet ble avsluttet med at alle ledere var samlet i to dager. Dette ble gjort for å integrere lederskapet

og for å evaluere lederutviklingsarbeidet. I samlingene har det vært jobbet spesielt med plassering av ansvar og myndighet nivåene imellom, utvikling av teamet, samt utvikling av resultatindikatorer.

I tillegg har det gjennom året vært holdt jevnlig møter med hele SIs ledelse.

Livssyklusen



Kompetanse

Det er til enhver tid viktig at SI har riktig kompetanse i forhold til oppgaver og mål som settes. Utvikling medfører endrede kompetansekrav, og det å utvikle kompetanse tar tid.

For å få dette til har SI startet et arbeid med å analysere verdikjeden i produksjonen, samt hvilken kompetanse som er nødvendig og kritisk i forhold til denne. Det er et mål å institusjonalisere kritisk kompetanse. For å systematisere dette, er det besluttet å ta i bruk kompetansemodulen i Formula lønn og personal. I 2004 har arbeidet bestått i å utvikle kodeverk for dette. Dette arbeidet videreføres i 2005. Løsningen skal være implementert i løpet av dette året.

Vi har ikke i 2004 hatt problemer med å beholde kvalifiserte personer i stillingene.

Når det gjelder jurister har situasjonen i 2004 vært stabil.

Kompetansestatus i forhold til arbeidsoppgaver

SI drifter alle system selv. IT-kompetanse er avgjørende. Også kompetanse som ser sammenheng mellom fag og IT er vesentlig. Det jobbes derfor kontinuerlig med utvikling av kompetansen i IT-avdelingen, men også brukerkompetanse i øvrige avdelinger er et prioritert område.

Kompetanse i forhold til SIs kjerneoppgaver er et overvåket område. I samarbeid med Høgskolen i Agder har SI fått utviklet et nytt kurs: Innføring av pengekrav del 2, som gir 10 studiepoeng. Kurset er et påbyggingskurs til Innføring av pengekrav som ca 150 av SIs ansatte har vært igjennom.

Totalt sett er kompetansestatus ved SI tilfredsstillende og på enkelte områder meget god. Vi har imidlertid oppmerksomhet rettet mot de krav til kompetanse som stilles framover ved at SI får nye oppgaver, og ved at vi beveger oss mer og mer ut i det offentlige rom, for eksempel via SIs nye nettsted.



Organisasjonsutvikling

SI har også i 2004 brukt Adizes-filosofien som grunnpilar i organisasjonsutviklingsprosessene.

Fordi SIs produksjonsløpe går på tvers av alle avdelinger, er det viktig med tett integrasjon mellom avdelinger, mellom ledernivåer og mellom

MISSION drivere



Programmet har vært vellykket, og SI vil også i 2005 gjennomføre lederutviklingsprogrammer som en del av organisasjonsutviklingen.

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



ulike prosesser i organisasjonen. Vi har derfor fokusert spesielt på dette i 2004.

OU-arbeidet ved SI har stor fokus på selve prosessen, og vi har gjennom dette erfart i at dersom prosessen er grundig og god, så blir implementeringstiden kraftig redusert.

Lederutviklingsprogrammene er nært knyttet til øvrige OU-prosesser for

å sikre at alle lederne er med på å dra lasset også på disse områdene. Erfaringene med mange lederutviklingsprogrammer er at de gjerne foregår på siden at det som foregår ellers i organisasjonen, og at det derfor er vanskelig å få konkret effekt ut av slike programmer selv om det kan være nyttig for den enkelte leder.

Forbedringsarbeid

Utgangspunktet for forbedringsarbeidet er Vår Mission og strategiplanen. Det har i 2004 vært stor aktivitet i alle avdelingene. En status i begynnelsen av året viste at mellom 80 og 85 % av alle problemområder fra 2002 og 2003 var løst eller forbedret. Et kontinuerlig forbedringsarbeid innebærer imidlertid at organisasjonen hele tiden avdekker nye problemer som har oppstått på grunn av endringer i omgivelsene eller internt. Alle avdelingene har gjort en slik analyse og er i gang med ytterligere forbedringer.

Utvikling av måleindikatorer

Med utgangspunkt i Vår Mission og strategiplanen har SI i 2004 kjørt en prosess som har hatt til siktemål å komme fram til gode indikatorer, for å måle om virksomheten er på rett veg i forhold til planene. Det er i 2004 utarbeidet slike indikatorer på overordnet nivå. Arbeidet videreføres i 2005 da hver avdeling skal definere sine egne indikatorer.

Ansvars-/myndighetsavklaring

Både toppledergruppen og hver avdelings ledergruppe har i 2004 gjennomført en prosess der målet har vært å klargjøre ansvars- og myndighetsområder for den enkelte leder. I prosessen inngikk også å klargjøre hvilken type samhandling som er påkrevd ledere i mellom i forbindelse med ulike beslutninger. Resultatet er at vi har fått et praktisk redskap, men også større bevissthet om beslutningsprosesser og nødvendig helhetstenking i organisasjonen.



På vinteren er det skiene som gjelder for Anne-Lise.

Anne Lise Kråkstad

Personalkonsulent

Anne-Lise er en av veteranene på SI og har vært innom flere jobber i systemet. For tiden har hun ansvaret for en storstilt kompetansekartlegging i bedriften.

- Vi er godt i gang med et prosjekt der de ansattes real- og formalkompetanse skal kartlegges. Det er et viktig arbeid både med tanke på planlegging av nyrekruttering og opplæring av de ansatte, sier Anne-Lise.

På fritida går det i sykkel på sommeren og ski på vinteren.

- I vinter har jeg oppdaget Klokkehagen som er et Eldorado for en skientusiast med oppkjørte løyper og "ødemark" like utenfor sentrum, forklarer Anne-Lise. I helgene blir det som regel lengre turer for hele familien.

- Vi har hytte både i Sverige og i Straumen, så det blir litt å ta rede på hele året.

Milepæler 1990– 2004

1990: 1. juli overleveres prosjektet til Justisdepartementet. 65 faste stillinger. Røverreiret 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. Erstatnings saker og regresskrav tillegges en nyopprettet seksjon.

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

1994: 673 mill kr innkrevd, 108 faste stillinger. Forberedelser til TOR versjon 8 med alle krav i en og samme reskonto. Konsernkonto innføres ved SI.

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

1996: Overgang fra optisk lesing til scanning av 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 bygg på Mobekkleira.

SI fyller 15 år

Det har vært femten år i rivende vekst, og voksesmertene har vært til å leve med.

Bedriften var fra første dag besjelet av pionerånd og pågangsmot, og den dag i dag er fleksibilitet og omstillingsevne nødvendige egenskaper for å jobbe her.



Moderniseringsminister Morten Meyer besøkte SI i 2004

De første lokalene til SI var Administrasjonsbygget etter Norsk Koksverk. Andre byggetrinn i Vika var Moelvenbrakker. Siden leide vi lokaler på Toraneskaia, i Strandgata og på Torget. Vi ble herre i eget hus på Mobekkleira i 1999, og allerede i 2001 måtte det bygges ei nyfløy for å få plass til oss.



Vikaleira 1989. Prosjektet Statens Innkrevingsentral åpnes



Mobekkleira vinteren 2004

31. januar 1989 kunngjorde Gro Harlem Bruntland etableringen av et nasjonalt bøtekontor. I 1992 besøkte statsministeren på ny Mo i Rana. Per Waage til venstre og Arild Ång til høyre viser frem SI.



I 1992 besøkte statsminister Gro Harlem Bruntland SI



I 2002 besøkte finansminister Per Kristian Foss SI

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. SIs bruttoareal er 11.000 kvadratmeter. PLØS slutføres. Utviklingen av SIRI og gradvis overgang fra TOR8 starter. Nye oppgaver fra Lotteritilsynet. Totalt innkrevd beløp er 1.454 mkr. 260 fast ansatte.

2002: TOR8 fases ut og nytt system – SIRI – overtar som innkrevningssystem fra august 2002.

Totalt innkrevd beløp er 1.330 mkr. 267 fast ansatte.

2003: Saksbehandlersystemet SVI settes i produksjon og får betegnelsen tidenes mest vellykkede systemutviklingsprosjekt på SI. Første fase av datavarehuset ferdigstilles og SI blir namsmann for årsavgift for motorvogn. Omsetningen er rekordstor med 1,75 milliarder kroner innkrevd. Antall fast ansatte er 280.

2004: Oppdrag fra Justisdepartementet: Utrede teknisk arkitektur og utarbeide design for SIAN. Beslutnet at SI skal overta inkasso-oppgavene i Statens lånekasse. Nytt nettsted lansert i desember. SI satte nok en gang omsetningsrekord med 2.110 millioner kroner innkrevd. Antall ansatte er uendret fra året før.

SI har hatt en solid arbeidsstokk med høy kompetanse. Enkelte sitter med erfaring helt tilbake til de skakke og skeive golvene i koksverksbygget, mens andre kommer nyutdannet til SI og tilfører nye tanker og andre måter å se sakene på. Tilsammen utgjør vi et solid team som det kan bygges videre på.



De 14 første anno 1989



De første 14
(ved 9 av dem) anno 2005



Første rekke : Gry Tove Øvre, Kjetil Hjelmseth, Kirsti Loe, Arild Åeng, Kjell Petter Dahlmo, Jørn Ove Sivertsen
Andre rekke: Hanne Sætran, Marit Voldsund, Irene Saupstad, Siri Mathisen, Rita Straum, May Torild Moen, Mona Restad, Unn Mikkelsen, Helga Liasjø, Liss Hansen.
I trappa : Unni Vedal, Britt Enstad, Mary Dahle, Liv Straum, Anne-Lise Nygaard, Tora Forseng, Bente Heggebakk, Connie Larsen, Åshild Johansen, Brit Brattland, Oddveig Tronstad, Unni Eliassen, Inghild Isaksen, Elisabeth Tuv, Nancy Rausandaksel, Rune Johannessen, Irene Storvoll, Kurt Storhaug, Kari Handå, Lill Evy Nyborg, Elisabeth Gamsgrø, Inger Andersen, Anne Marit Engø, Marit Sandhei, Anne-Lise Midtstraum, Marit Lillerødvan.



Statens innkrevingsentral
Postboks 455, 8601 Mo i Rana

Besøksadresse:
Terminalveien 2, Mo i Rana

e-post: firmapost@sismo.no

Telefon: 75 14 90 00

www.statens-innkrevingsentral.no