



En historie å fortelle

Årsmelding 2014



INDEX

		5	MILEPÆLER
	8-9	DETTE ER SI	
		10-11	DIREKTØREN HAR ORDET
12-13	ORGANISASJONSKART OG LEDERE		
		16-17	BRUKEREN STÅR ALLTID I SENTRUM
	18-19	GODE DIGITALE TJENESTER	
		20-25	INNKREVING
	28-30	FORRETNING OG IT	
		31	KLART SPRÅK
		32-33	LITT OM OSS PÅ SI
	36	SI EN DEL AV SKATTEETATEN	
	37	UTREDNINGER PÅ INNKREVINGSOMRÅDET	
		38-39	SI OG FRAMTIDEN
		40-41	INNKREVINGSREGNSKAP



MILEPÆLER 2014

BESTE INNKREVINGSRESULTAT NOENSINNE

STATENS KLARSPRÅK PRIS 2014

ÅRETS IT-AVDELING, KÅRET AV COMPUTERWORLD

FØRSTE OFFENTLIGE ETAT MED SIKKER DIGITAL POST

CALLSENTERPRIS

STYRKET DIGITALT FØRSTEVALG

GOD SCORE PÅ BRUKERUNDERSØKELSER

BESTE STANDARDBREV



Vanskelige ord?

I ordboka vår finner du forklaring på vanskelige ord og uttrykk du kan støte på i møtet med SI.

Tidligere oppfordret vi til å bruke ordbok for å forstå websiden vår. Dette var ikke spesielt brukervenlig. I 2011 satte vi igang arbeidet med Klart Språk.

DETTE ER SI

Statens innkrevingsentral (SI) var i 2014 underlagt Finansdepartementet ved Skattelovavdelingen. Fra 1.1. 2015 er SI en del av Skatteetaten.

SI skal kreve inn penger effektivt og korrekt på vegne av statlige oppdragsgivere. Vår primæroppgave er å kreve inn straffekrav for justismyndighetene, og avgifter, gebyr og misligholdte krav for andre statlige virksomheter. SIs kompetanse i innkrevingen er regulert i SI-loven og tvangsfyllbyrdsloven der SI har særnamsmannsmyndighet.

SI har i tillegg ansvar for drift og utvikling av et felles saksbehandlingssystem for SI og de

alminnelige namsmennene, forvalter en database for å samordne utlegg, og leverer økonomitjenester for Politietaten.

SI krever inn 189 ulike kravtyper for 35 oppdragsgivere som er underlagt 15 ulike departementer. I 2014 krevde SI inn nærmere 4,5 milliarder kroner. SI holder til i et moderne kontorbygg i Mo i Rana og hadde 369 ansatte per 31. desember 2014.

SI HAR FIRE OVERORDNEDE MÅL:

- Innkrevingen skal være effektiv
- Innkrevingen skal ha god kvalitet
- Virksomheten skal være serviceorientert
- Driftssentralfunksjonen skal ha høy kvalitet

NOEN NØKKELTALL FOR SI I 2014	2012	2013	2014
Totalt innkrevd beløp i millioner kroner	3 779	3 769	4 446
Innkravd beløp pr. årsverk i millioner kroner *	12,76	12,68	14,80
Nye krav til inntjening i hele tusen	1 207	1 196	1 229
Fakturert beløp i millioner kroner	4 515	4 872	5 401
Løsningsprosent **	29,6 %	29,7 %	33,9 %
Innbetalingsprosent ***	27,1 %	26,1 %	28,9 %
Driftskostnader per innkrevd tusen kroner	64,57	66,86	61,39
Lønnskostnadsdel	56,3 %	55 %	54,4%
Lønnskostnad per årsverk tusen kroner ****		538	571
Opprettholdingsgrad *****	1,13	0,82	0,82

OPPDRAAGSGIVERNE VÅRE

SIs oppgave er å kreve inn pengekrav for statlige etater. Ved årsskiftet 2014/15 hadde vi 189 ulike kravtyper til innkreving på vegne av 35 oppdragsgivere.

Innkrevningen er regulert i lover, forskrifter, instruksjer og samarbeidsavtaler med den enkelte oppdragsgiver. Under følger en oversikt over oppdragsgiverne våre fordelt på ulike departement:

- **Arbeids- og sosialdepartementet**
Direktoratet for arbeidstilsynet
- **Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet**
Forbrukerombudet
- **Finansdepartementet**
Finanstilsynet, Statistisk sentralbyrå og Toll- og Avgiftsdirektoratet
- **Forsvarsdepartementet**
Forsvarsdepartementet og Forsvarsbygg
- **Helse- og omsorgsdepartementet**
Helsedirektoratet, Norsk pasientskadeerstatning, Pasientskadenemnda og Statens legemiddelverk
- **Justis- og beredskapsdepartementet**
Justis- og beredskapsdepartementet, Direktoratet for samfunnssikkerhet- og beredskap, Kontoret for voldsoffererstatning og Politidirektoratet
- **Klima- og miljødepartementet**
Miljødirektoratet, Sysselmannen på Svalbard
- **Kommunal- og moderniseringsdepartementet**
Datatilsynet, Husbanken og Statens kartverk
- **Kulturdepartementet**
Medietilsynet, Norsk filminstitutt og NRK Lisensavdelingen AS
- **Kunnskapsdepartementet**
Kunnskapsdepartementet og Statens lånekasse for utdanning
- **Nærings- og fiskeridepartementet**
Brønnøysundregistrene, Direktoratet for mineralforvaltning, Fiskeridirektoratet, Mesterbrevnemnda og Sjøfartsdirektoratet
- **Olje- og energidepartementet**
Norges vassdrags- og energidirektorat
- **Samferdselsdepartementet**
Statens vegvesen
- **Statsministerens kontor**
Regjeringsadvokaten
- **Utenriksdepartementet**
Utenriksdepartementet og Fredskorpset

* Årsverk i eksterne driftsentraltjenester er trukket ut

** Fullt oppgjort i prosent av totalt beløp til innkreving (inkl. restanser fra tidligere år)

*** Innbetalt beløp i prosent av totalt beløp til innkreving (inkl. restanser fra tidligere år)

**** Inkludert sosiale kostnader

***** Verdien av anleggsmidler per 31.12 sammenlignet med verdien per 01.01 samme år

DIREKTØREN HAR ORDET

SI har i 2014 levert det beste innkrevingsresultatet noensinne. Vi har styrket de digitale tjenestene for innbyggere og oppdragsgivere, vi får gode tilbakemeldinger fra brukerne av våre tjenester og vi har mottatt flere priser for tjenestene vi leverer.

SIs overordnede prioriteringer i 2014 kan oppsummeres i tre punkter:

- **Sørge for å ta ut effekter av SI-loven**
- **Videreføre satsingen på digitalisering**
- **Kontinuerlig forbedring av systemer og prosesser**

Tallenes tale er klar: I 2014 krevde vi inn 4,5 milliarder kroner, nærmere 700 millioner kroner mer enn i 2013. Innkrevingsresultatet er det beste i SIs 25-årige historie, og er oppnådd uten å øke ressursinnsatsen på personellsiden. Resultatet utgjør nær 15 millioner kroner innkrevd per årsverk på SI. Både formålseffektivitet og kostnadseffektivitet er vesentlig bedre enn i 2013, og kvaliteten på tjenestene er god. Kostnad per innkrevd krone er redusert med 8% fra 2013, og er nå 6 øre.

Resultatet representerer mer enn bare innkrevde kroner og ører. Vi har som målsetning at vi skal stå til tjeneste for både innbyggerne, næringslivet og våre oppdragsgivere. Det gjør vi blant annet ved å kontinuerlig utvikle våre digitale tjenester og servicen overfor de som er i kontakt med oss.

I november 2014 begynte SI, som første statlige etat, å levere brev til innbyggerne via Sikker

Digital Post (SDP). Regjeringen sitt mål er at samtlige offentlige virksomheter skal ta i bruk tjenesten innen 1. januar 2016.

Igjen er SI i forkant og det gleder meg. SDP har et potensiale for å redusere kostnadene i forbindelse med postforsendelse på kort sikt, men viktigst er de mulighetene løsningen gir for å digitalisere kommunikasjonen med brukerne, og på den måten forbedre våre forretningsprosesser. Vår ambisjon er å skape gode digitale brukeropplevelser ved å tilby målrettede tjenester i nye digitale brev.

Stadige flere oppdragsgivere har nå tilgang til egne data gjennom vår løsning for selvbetjening og disse kommuniserer elektronisk med SI om utviklingen i sin portefølje. Vi fortsetter arbeidet med å utvide selvbetjeningsmulighetene for innbyggerne.

God service til brukerne er viktig for SI. Derfor har vi jobbet videre med service og klarspråk i 2014. SI ble tildelt Statens klarspråkpris for 2014, en pris som går til det statsorgan «som gjør en ekstraordinær innsats for å bruke et klart, godt og brukervennlig språk i sine tekster til publikum». Dette er en pris vi verdsetter høyt, og er resultatet av et langsiktig

arbeid med klart språk i hele organisasjonen og i all kommunikasjon, både eksternt og internt. SI mottok også klarspråkpris for beste standardbrev, og ble nummer to i konkurransen om kundeserviceprisen som ble utdelt under Callcenterdagene i 2014.

For å oppnå et godt innkrevingsresultat og gode tjenester tilpasset brukernes behov er det viktig med god samhandling med brukerne. Våre årlige brukerundersøkelser gir oss svar på hva innbyggerne og oppdragsgiverne mener om både service og tjenester. Ut fra tilbakemeldingene vi har fått gjennom 2014, kan vi slå fast at begge parter fortsatt er godt fornøyde med det vi leverer.

Besøker du SIs nettside www.sismo.no blir du møtt med mottoet vårt: «*Det finnes alltid en løsning!*» I det ligger at vi ønsker å gi de som skylder staten penger, en rimelig mulighet til å gjøre opp for seg. Mottoet gjenspeiler seg også i SIs digitale taktskifte, som de siste årene har bidratt til å gjøre tjenestene våre mer tilgjengelige og dermed også hverdagen enklere for brukerne og oppdragsgiverne våre. På spørsmål til brukerne av tjenestene på www.sismo.no svarer over 80% av de rundt 3000 som besvarte undersøkelsen, at de fikk gjort det de



ønsket, og hele 93% mente at nettstedet i sin helhet ga et godt inntrykk.

En forutsetning for gode og effektive tjenester til brukerne er moderne IT-systemer tilpasset både brukerens og forretningens behov. Tjenestene må være tilgjengelig 24/7 og i flere kommunikasjonskanaler. Forretning og IT må jobbe sammen for å få til dette. På SI har en tett kobling mellom forretning og IT vært en selvfølge siden oppstarten. I 2014 ble det gjennomført benchmark av IT-tjenestene på SI. Benchmark viser at både IT drift, forvaltning og utvikling har god kostnadseffektivitet. SI har spesielt høy produktivitet i applikasjonsutviklingen, noe som betyr at utviklingsressursene våre produserer mye nytte for brukerne per årsverk. At infrastrukturen driftes kostnadseffektivt sammenlignet med andre virksomheter, er også av stor betydning for SI framover. SI ble også kåret til årets IT-avdeling 2014 av Computerworld.

Et viktig grunnlag for å levere effektive tjenester er å ha god kontroll på kostnadene ved å produsere en tjeneste, og hva de ulike delene av tjenesten koster. På dette området har vi et godt verktøy i SIs økonomi- og styringsmodell. Periodiseringsprinsippet gir oversikt over faktiske kostnader og dermed et reelt grunnlag for sammenligning med andre virksomheter. Samtidig gir økonomimodellen et godt grunnlag for intern styring og ressursoptimalisering, noe som vil være særdeles viktig i tiden framover.

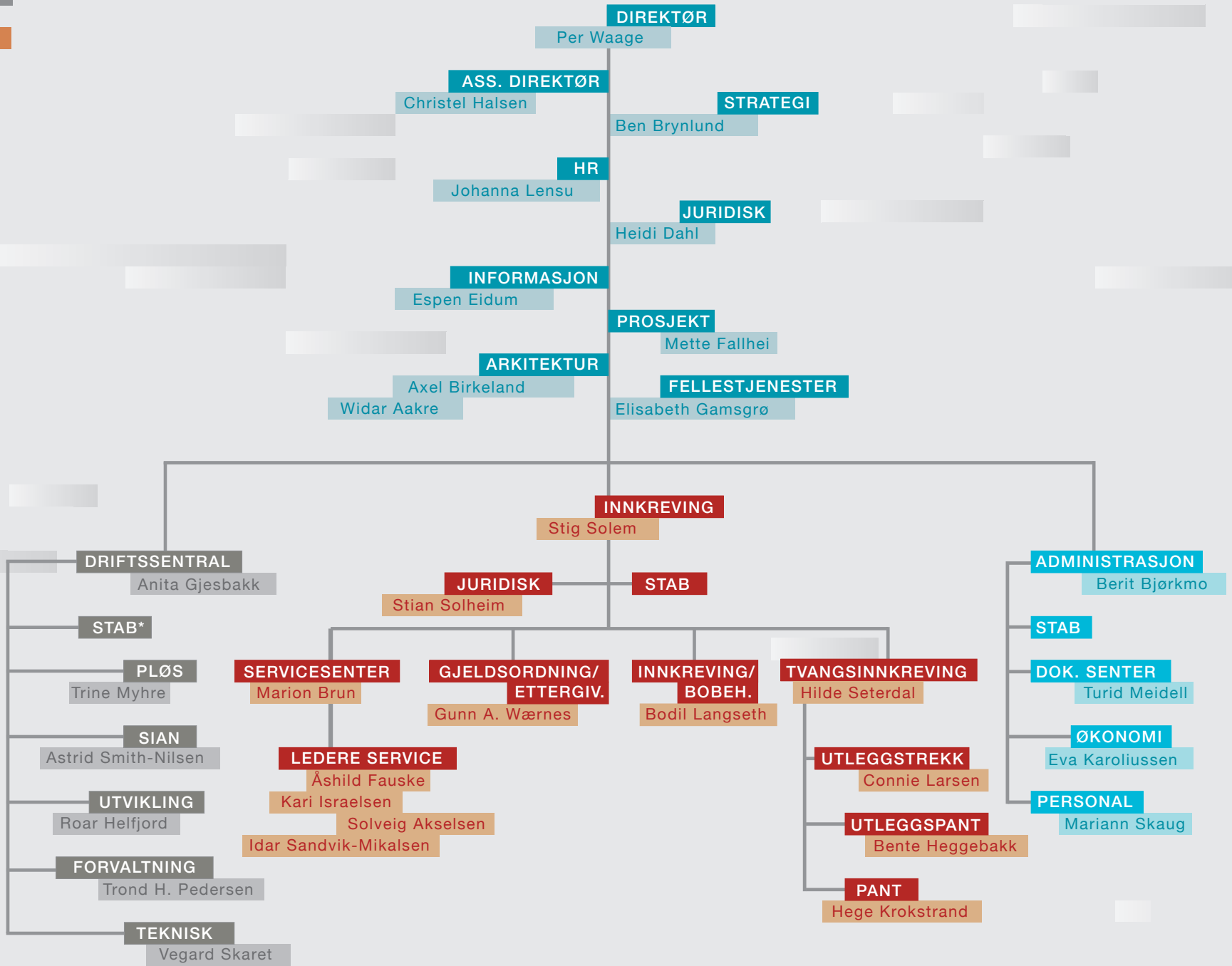
Finansminister Siv Jensen kunngjorde 1. april at SI skulle bli en del av Skatteetaten. Tiltaket skal bidra til bedre utnyttelse av fagmiljøene og systemene på SI. I tillegg ønsker man en mer helhetlig og effektiv innkreving i Norge. Dette ble godt mottatt på SI. Parallelt med den daglige driften, har vi jobbet intensivt med å få på plass et rammeverk som sikret at vi ble en del av Skatteetaten fra 1. januar 2015. Vi er sikre på at det er et stort potensial for gevinster knyttet til økt bruk av kompetansen og systemene på SI. SI har levert en rekke utredninger som synliggjør muligheter for gevinster, og vi forventer at disse tas med i det videre arbeid med forretningsutvikling i den nye Skatteetaten.

Jeg har vært så heldig å få være med på denne ferden fra SIs spede begynnelse for 25 år siden. Fra vi var 60 ansatte og krevde inn 400 millioner kroner til dagens nærmere 370 ansatte og 4,5 milliarder kroner i resultat. Det har vært en begivenhetsrik reise. Men nå – etter å ha ledet SI gjennom prosessen med å bli en del av skatteetaten – overlater jeg roret til en ny leder. Det gjør jeg i trygg visshet om at vedkommende overtar en virksomhet som fortsatt vil være i det digitale førerretet, og med fremoverlente ansatte som også i framtiden vil sørge for at de som er i kontakt med SI får en god opplevelse.

SI, 24. februar 2015

Per Waage
Direktør

ORGANISASJON





ASS. DIREKTØR

Christel Halsen



STRATEGI

Ben Brynlund



ADMINISTRASJON

Berit Bjørkmo



HR

Johanna Lensu



JURIDISK

Heidi Dahl



INNKREVING

Stig Solem



PROSJEKT

Mette Fallhei



ARKITEKTUR

Axel Birkeland



ARKITEKTUR

Widar Aakre



DRIFTSSENTRAL

Anita Gjesbakk



INFORMASJON

Espen Eidum

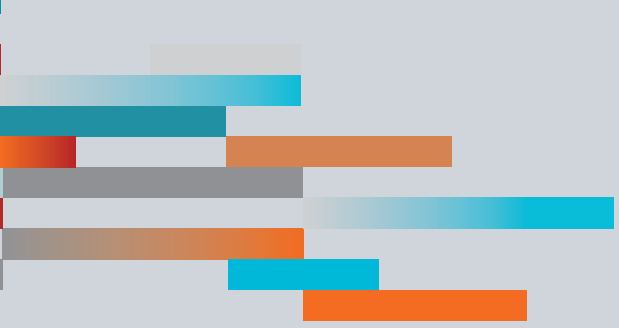


Foto: Björn Leirvik

Ikke skriv...

Namsmannen forbyr enhver forføyning over pantet som strider mot saksøkerens rett.

...når du kan skrive

Dersom det er tatt pant i en eiendel, forbyr namsmannen at den saksøkte bruker eiendelen på en måte som gjør at den blir mindre verdt for saksøkeren.

Eksempel på tekstarbeid som er gjort i forbindelse med Klart Språk på alle flater.

BRUKEREN STÅR ALLTID I SENTRUM

Det er viktig for SI at de som bruker tjenestene våre får et godt møte med det offentlige, og at tjenestene er tilpasset behovene til brukeren.

Når vi utvikler nye tjenester eller videreutvikler eksisterende, er grunntanken at det vi leverer skal være tilpasset brukeren. Det betyr at vi må sette oss inn i og forstå brukerne sine ønsker og behov før vi går i gang med endring og utvikling. Vi leverer tjenester til både innbyggere, næringsliv og offentlige kunder. Det er stor variasjon i behov for ulike tjenester i de ulike brukergruppene.

For å forstå brukerne, enten det er de som

skal betale inn penger, oppdragsgivere som SI krever inn penger for eller brukere av IT-systemene våre, gjennomfører vi jevnlig brukerundersøkelser. I større endringsprosjekt bruker vi også intervju.

Gjennom brukerundersøkelsene får vi kunnskap om hvor godt fornøyd våre brukere er med våre tjenester og servicen vi gir. Samtidig får vi viktige innspill til forbedringer og endringer i tjenestene våre.

Regjeringen har som målsetting at forvaltningen skal kommunisere digitalt med innbyggere og næringsliv. SI leverer gjennom en god dialog med våre brukere om tjenester som er i tråd med regjeringens mål om digitalt førstevalg.

I 2014 BLE UNDERSØKELSENE GJORT PÅ FØLGENDE OMRÅDER:

- De digitale tjenestene våre – www.sismo.no
- Service i telefontjenesten
- Oppdragsgivernes tilfredshet med SIs innkrevingstjenester
- IT-tjenester levert til politiet (driftsentraltjenester)

Undersøkelsene viser at SI langt på vei har lykket med å oppfylle de ønsker og krav brukerne har stilt på de enkelte områdene.

De digitale tjenestene

I undersøkelsen knyttet til bruken av de digitale tjenestene våre ønsket vi å få vite mer om hvordan brukerne får kunnskap om nettstedet www.sismo.no, hva de ønsker å gjøre der og om de faktisk får gjort det de ønsker. Over 80% av de rundt 3000 som besvarte undersøkelsen, gir tilbakemelding om at de fikk gjort det de ønsket, og hele 93% mente at nettstedet i sin helhet ga et godt inntrykk.

Service på telefon

I brukerundersøkelsen knyttet til service i telefontjenesten ble brukerne spurt om hvor fornøyd de er med måten de blir tatt imot på når de ringer til oss, om vi snakker på en måte

som er lett å forstå og hvor fornøyd den enkelte var med servicen som ble gitt. Gjennomsnittlig score var 4,4 på en skala fra 1-5.

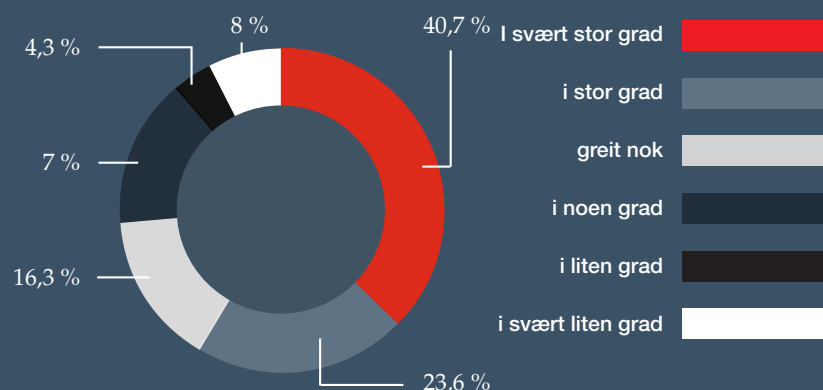
Oppdragsgivere

Oppdragsgiverne ga en gjennomsnittlig score på 4,9 på en skala fra 1-6 på spørsmål om hvor fornøyd de er med innkrevingstjenestene fra SI.

IT-tjenester til politiet (driftsentraltjenestene)

Brukerundersøkelser for IT-tjenestene vi leverer til politiet (RIM, PLØS og alminnelige namsmenn), konkluderer med at brukerne er svært godt fornøyd med tjenestene vi leverer også på dette området.

I hvor stor grad får du dekket dine behov på sismo.no?



GODE DIGITALE TJENESTER

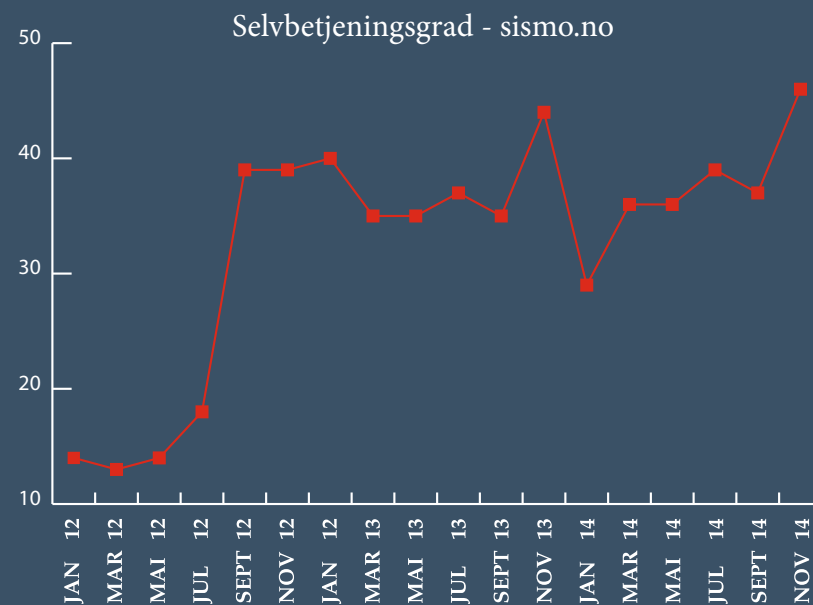
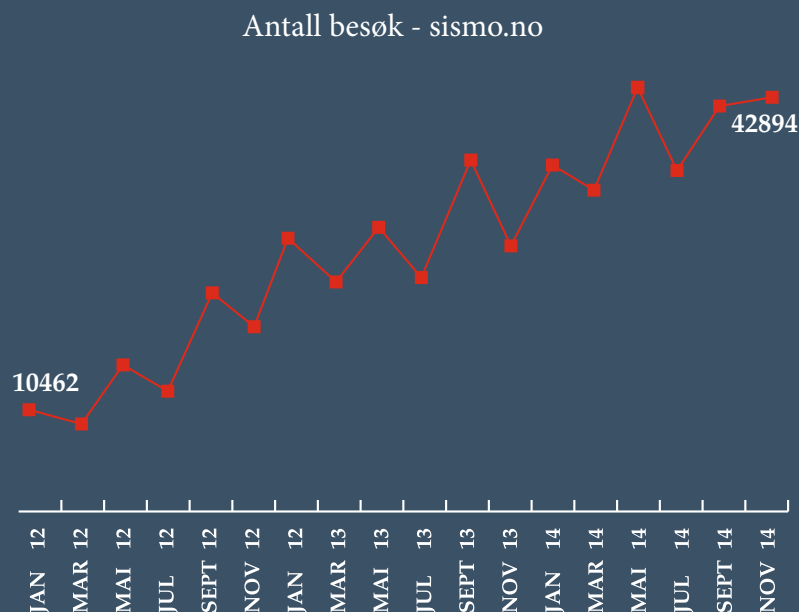
Vi har de siste årene jobbet målrettet med å digitalisere tjenestene våre for å kunne tilby et digitalt førstevalg. Allerede i mai 2012 lanserte SI nye veiledningsorienterte informasjons- og selvbetjeningsløsninger på www.sismo.no.

Tjenestene ble utviklet i samarbeid med brukerne. SI har utvikla selvbetjeningsløsninger både for innbyggere og oppdragsgivere. Innbyggerne kan via nettsidene få god oversikt over og håndtere egne saker. De kan blant annet betale, dele opp beløpet eller utsette betalingen. Oppdragsgiverne får også god oversikt over sin kravportefølje. De kan blant annet ta ut rapporter over hele porteføljen, se på enkelt krav eller registrere nye krav.

SI fikk i 2012 Rosing-prisen for det mest brukervennlige nettstedet. Året etter fikk sismo.no sølv i kåringen av det beste offentlige nettstedet og ble samme året kåret til «Årets rakettk» av Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi). I 2014 mottok SI prisen for årets IT-avdeling av Computerworld blant annet for den tette kobling mellom forretning og IT.

Brukerundersøkelser viser at brukerne får kjennskap til nettstedet gjennom brev fra SI. Over halvparten (67 %) oppsøkte nettstedet for å innvilge seg avdrag. 22% benyttet nettsiden for å få info om sin sak hos oss. Av disse svarte 81% at de fikk gjort det de ønsket på nettsiden.

Innspillene vi får til forbedring brukes i fornyingen og videreutviklingen av nettsidene.



Videreutvikling av de digitale tjenestene er videreført i 2014. I november ble Statens innkrevingsentral første offentlige virksomhet som tok i bruk Difis nye fellesløsning for Sikker Digital Post (SDP). Gevinsten for SIs del er knyttet til enklere samhandling med brukerne via digital kommunikasjon, reduserte portokostnader og besparelser i papirbruk. For innbyggerne vil SDP bety en enkel og sikker tilgang til post fra det offentlige.

Antall besøk på sismo.no

Siden lanseringen i 2012 har trafikken på sismo.no vokst jevnt. I 2014 økte antall besøk med 37 % i forhold til året før. Fra 2012 er antall besøk nesten firedoblet, mye på grunn av en aktiv markedsføring av netjtjenestene.

Antallet totale henvendelser til SI i 2014 – sismo.no, telefon i første linje, epost til SIs firmapostadresse og brev – økte med 17 % i forhold til året før. Veksten er knyttet til bruk av digitale tjenester. Trafikken i våre digitale kanaler, sismo.no og epost, står nå for rundt 58 % av samtlige henvendelser til Statens innkrevingsentral.

En effekt av vår digitale satsing er økt tilgjengelighet. Vi når nå både flere personer og nye brukergrupper. Foreløpige analyser av tallene viser at en stor del av veksten på sismo.no er

brukere som ikke tar kontakt med SI verken via telefon eller brev.

Selvbetjening på nett

Også bruken av våre selvbetjeningstjenester på nett øker. Veksten kommer på to konkrete områder; Betaling (kort) og bestilling av kravoversikt, med henholdsvis 105 og 30 % økning.

SIs selvbetjeningstjenester for brukere gir muligheter til å bestille kravoversikt, innvilge seg avdrag, inngå betalingsutsettelse og kortbetaling. Flest benytter muligheten til å innvilge seg avdrag.

Totalt økte bruken av selvbetjeningsløsninger med 17 % i fjor sammenlignet med 2013.

Vi har i 2014 også jobbet med å tilrettelegge for at alle våre oppdragsgivere får tilgang til å registrere kravene sine elektronisk på www.sismo.no. Via nettløsningen får de også innsyn i egne krav som er til innkreving hos SI, slik at de på en enklere måte får mer informasjon om status i innkrevingen. Ved utgangen av 2014 har 18 av våre 35 oppdragsgivere tilgang til nettløsningen. Ytterligere 6 vil snart ta den i bruk.

Brukeratferd på sismo.no

Antall brukere av åpne sider på sismo.no økte

kraftig gjennom 2014 sammenlignet med 2013. Antallet pålogginger på sismo.no økte med 80 % i fjor. I alt 37 % av alle besøk på sismo.no resulterte i innlogging på egen side.

Sismo.no – allerede en suksess

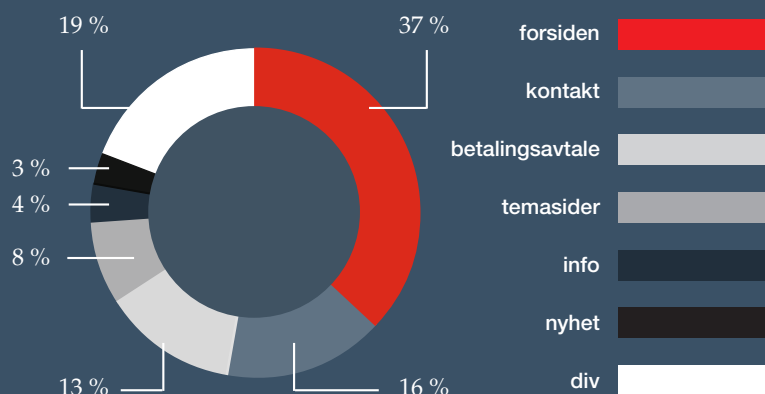
To og et halvt år etter lanseringen av sismo.no, skjer nær 60 % av alle henvendelser til SI via digitale kanaler. Tilbakemeldingene vi får via brukerundersøkelsene viser at vi både overfor brukere og oppdragsgivere har lyktes med å tilby brukervennlige digitale tjenester.

Vi ser videre at brukerne er motiverte for å ta i bruk selvbetjeningsløsninger på nett. Veksten i antall fullførte selvbetjeningstjenester er nesten firedoblet siden 2012.

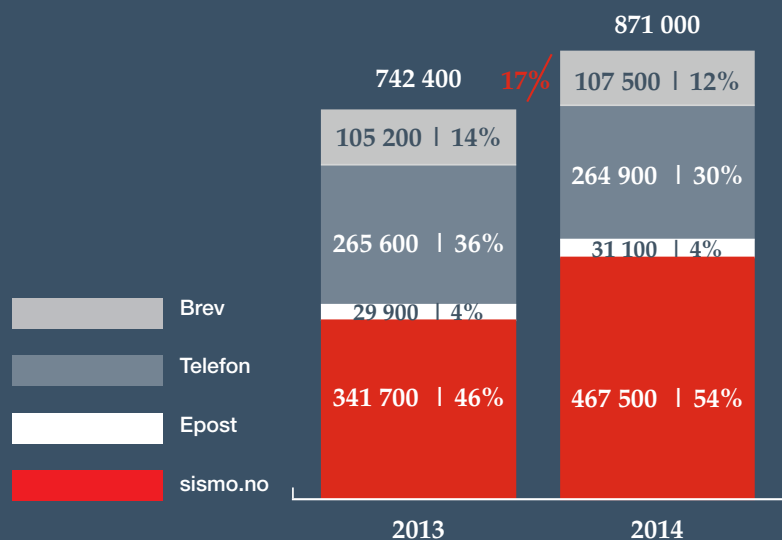
Via sismo.no når vi både flere og nye brukere som tidligere ikke ville tatt kontakt med oss. Nettsidene brukes aktivt av den enkelte til både å sette seg inn i innkrevingprosessen og til å få oversikt over egen sak.

Arbeidet fremover på digitaliseringssiden vil omfatte videreutvikling av våre digitale tjenester sett i sammenheng med blant annet sikker digital post, språkarbeid, markedsføring og en videre tilpasning av prosesser og organisasjon.

Sidevisninger 2014 -sismo.no



Antall henvendelser i ulike kanaler – SI



I 2014 var vi første offentlige virksomhet som tok i bruk Sikker Digital Post. SI tilbyr et digitalt førstevalg der man enkelt kan få oppdatering på sin sak på PC, nettbrett og mobil.





INNKREVIING

I samsvar med Finansdepartementets tildelingsbrev til Statens innkrevingsentral, skal SI sørge for effektiv og korrekt innkreving på vegne av oppdragsgiverne våre. I 2014 har SI krevd inn i alt 4466 millioner kroner, en økning på 697 millioner kroner i forhold til 2013.

FOR SIs INNKREVIINGSTJENESTE ER DET FOR 2014 DEFINERT TRE HOVEDMÅL:

- Innkrevingen skal være effektiv
- Innkrevingsarbeidet skal ha god kvalitet
- Virksomheten skal være serviceorientert

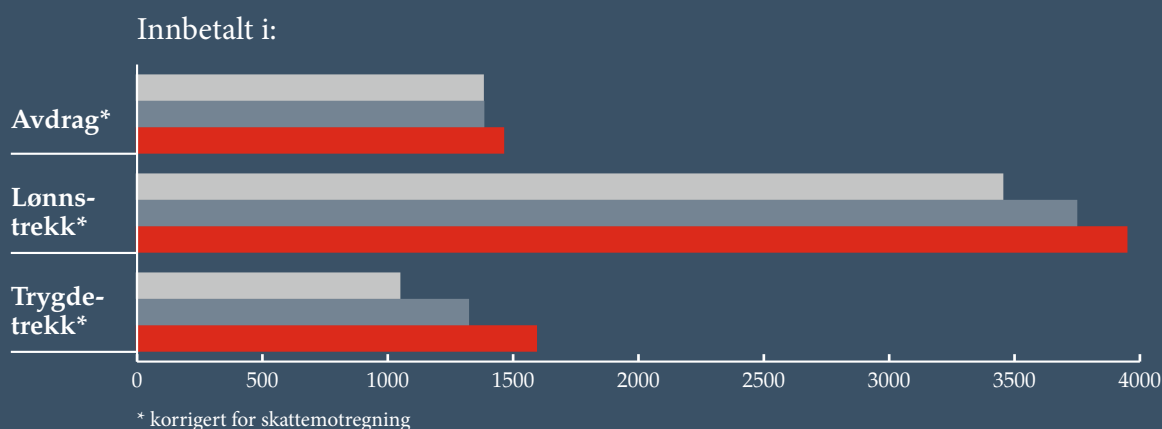
SI UTFØRER TJENESTER INNENFOR INNKREVIING VED Å TILBY:

- Fakturering og purring
- Avdragsavtaler
- Korte betalingsutsettelse
- Tvangsinnkreving av misligholdte krav
- Inntektsføring i statsregnskapet

Innkrevingen skal være effektiv

For Statens innkrevingsentral er definisjonen på effektiv innkreving en høy oppgjørsprosent og samtidig lave kostnader.

Resultatene viser at alle målene for innbetalingsprosent på nye krav er nådd i 2014. Resultatene er samtidig bedre enn i 2013 på området. Også for eldre aktive krav er alle mål for innbetalingsprosent nådd. Med unntak av posten Bøter og andre straffekrav, er resultatene også her bedre enn i 2013. Årsaken til at dette resultatet ble lavere enn i 2013, er blant annet en stor portefølje av regresskrav knyttet til 22. juli 2011 som er vanskelig å kreve inn.



Innkrevd beløp er 698 mill. kroner høyere enn i 2013. Med unntak av avgifter, er innkrevd beløp på alle områder høyere enn i 2013. Totalt er det en økning på 15,6 %.

Fakturert beløp økte med 528 mill. kr. Årsaken til at innkrevd beløp har økt, er økt effektivitet – særlig som følge av SI-loven. Netto merinntekter fra den utvidede skattemotregningen som følge av SI-loven var ca. 250 mill. kroner.

Samtidig har det vært en relativt stor nedgang i inntekter fra trygdetrekk. Det skyldes at vi oftere konkluderer med at vi ikke kan trekke på grunn av skyldnerens økonomiske situasjon. Dette er et resultat av at trekkmodulen og utleggsdatabasen gir oss informasjon om økonomi og eventuelle andre trekk i lønn/trygd. Disse to systemløsningene bidrar til at rettssikkerheten for skyldner er bedre ivaretatt enn tidligere.

SI utviklet og satte i produksjon en ny motregningsmodul i SIAN i 2014. Utgangspunktet for dette var SI-lovens bestemmelse om at SI nå kan motregne i alle kravtyper mot bare noen få tidligere. Den nye motregningsmodulen og SIs utvidede adgang til motregning, førte til at SI fikk inn 250 millioner kroner i 2014.

Innkrevingsarbeidet skal ha god kvalitet

SI vektlegger rettssikkerhet og likebehandling i innkrevingsarbeidet. Det innebærer at saksbehandling og bruk av lovverket skal være korrekt. Vi har gode rutiner som sikrer at de fleste feil blir avdekket og korrigert før de får konsekvenser. Etterkontrollen avdekker feil som ikke er korrigert. Målet for 2014 var at minimum 99 % av saksbehandlingen i den frivillige innkrevingen skulle være feilfri. Målet ble nådd. For saksbehandlingen i tvangsinnkrevingen var målet det samme, resultatet ble 98,3 %. For annen innfordring var målet 98 %, her ble resultatet 99,2 %.

Virksomheten skal være serviceorientert

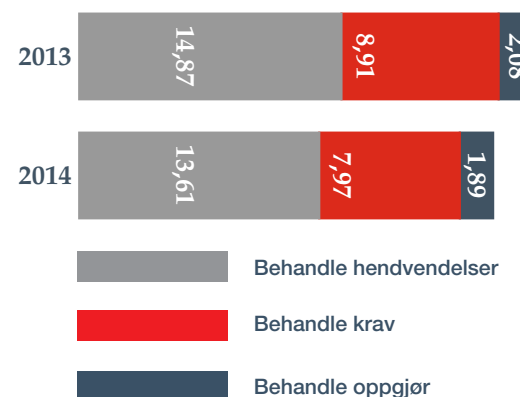
SI har som målsetting å yte god service overfor både skyldnerne og oppdragsgiverne våre. Målet er at alle skal få hjelp og god informasjon om saken sin når de kontakter SI første gang.

Gjennomsnittlig behandlingstid for skriftlige henvendelser var i 2014 på:

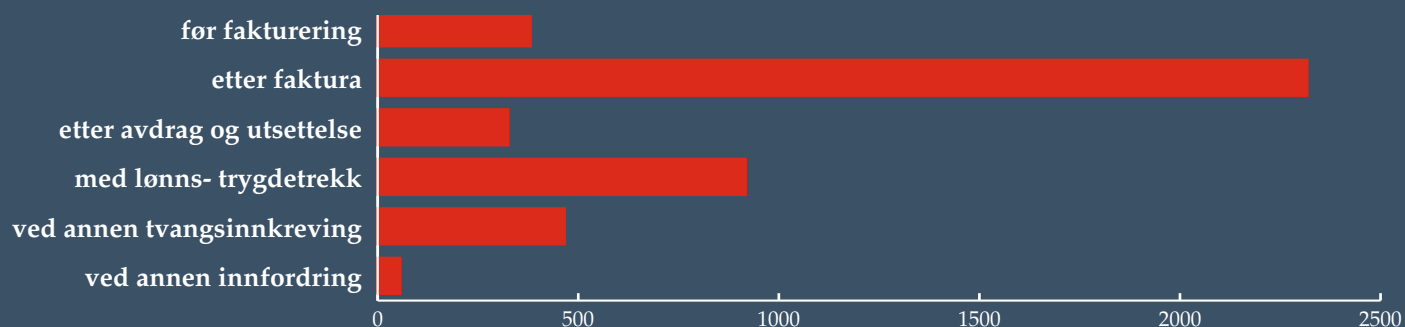
- 10,4 dager i tvangsinnkreving
- 7,8 dager i klagesaker
- 19,4 dager i fakturering
- 9,8 dager i annen innfordring.

93 % av alle telefonhenvendelser ble besvart. Målet var 95 %. Avviket skyldes svært mange henvendelser som følge av skattemotregning og nylig innførte forsinkelsesrenter på studiegjeld.

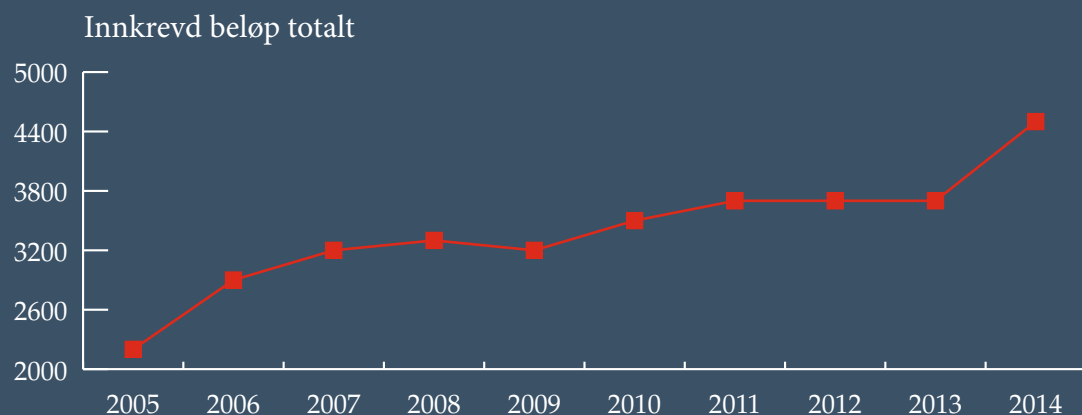
Kostnader i innkrevingsprosessen pr. innkrevde tusen kr



Innbetalinger fordelt på steg i innkrevingsprosessen, betalt inn

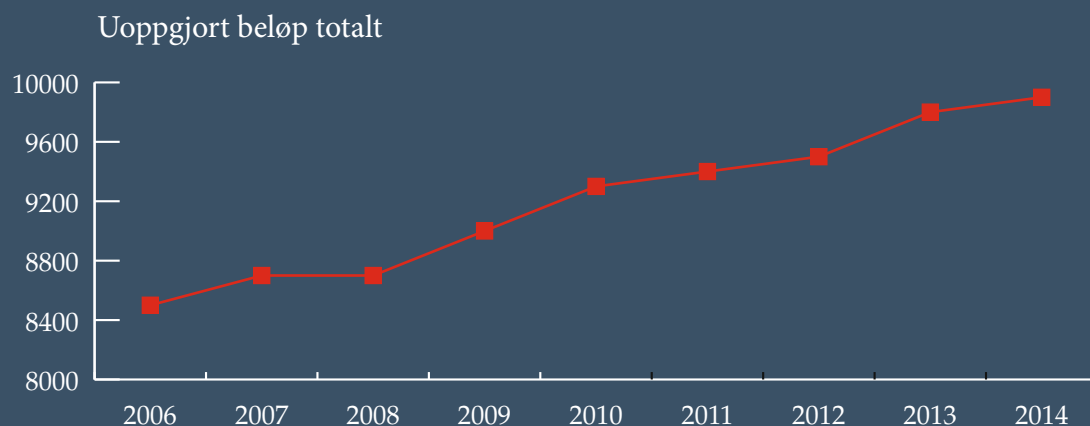


INNCREVD BELØP I HELE TUSEN KRONER	2014	2013	2012
Bøter og andre straffekrav	1 734 813	1 340 752	1 320 698
Gebyrer	1 155 616	1 078 518	1 065 028
Avgifter	318 622	321 135	299 850
Andre kravtyper	316 239	257 084	263 375
Sum inntektsført i statsregnskapet	3 525 291	2 997 489	2 948 952
Innkrevd for tredjepart	935 203	771 123	830 371
SUM INNCREVDE KRAV	4 460 494	3 768 812	3 779 322
Forvaltning for lånekassa	5 902		
SUM INNCREVD TOTALT	4 466 396	3 768 612	3 779 322



Innkrevd beløp pr årsverk var på 14,8 millioner kroner i 2014, en økning på 16,7 prosent fra 2013. Samtidig gikk kostnadene per innkrevd tusen kroner kraftig ned i forhold til 2013.

UOPPGJORTE KRAV I HELE TUSEN KR	2014	2013	2012
Bøter og andre straffekrav	2 617 749	2 275 747	2 038 277
Gebyrer	748 977	709 467	689 777
Avgifter	11 426	11 598	12 305
Andre kravtyper	3 712 632	4 206 009	4 303 101
Sum til innkreving for staten	7 090 784	7 202 821	7 043 460
Til innkreving for tredjepart	2 830 152	2 569 791	2 442 996
UOPPGJORTE KRAV	9 920 036	9 772 612	9 486 456
Forvaltning for lånekassa	10 702		
UOPPGJORT BELØP TOTALT	9 931 638	9 772 612	9 486 456



Uoppgjort beløp pr. 31.12.2014 var 9,9 milliarder kroner. Uoppgjort beløp har økt med 159,0 mill. kroner i 2014. Det var størst beholdningsvekst på regresskrav, erstatningskrav og misligholdte studielån.



Innsigelser mot at SI tar kravet til tvangsinndrivelse sendes SI, jf. tvfbl § 4-2, tredje ledd og tvfbl § 5-6.

Dersom det foreligger opplysninger om forhold av betydning for om utlegg skal tas, må underretning sendes SI. I tillegg ber vi om en uttalelse om valg av gjenstand for utlegg, jf. tvfbl § 7-6.

Språk i brev før klarspråkarbeidet, innkrevingsbrev NRK Lisens 16.11. 2009

I 2014 fikk SI Computerworlds pris for Årets IT-avdeling.

I juryens begrunnelse het det blant annet at:

«Statens Innkrevingsentral tidlig har forstått mulighetene som IT gir for økt organisatorisk effektivitet, forankret i en visjon, på toppledernivå for å drive et aggressivt arbeide som benytter IT for å automatisere virksomheten.

Det kjennetegner også selskapet at man har lykkes med å få IT og forretning til å gå hånd i hånd. Så vel IT som forretning er samstemte i synet på IT som en støttefunksjon til forretning. En av nøklene for å nå hit er at man i ledelsen har sikret at alle har dyp IT- og forretningsforståelse. At IT-sjefen sitter i ledelsen er selvsagt. »

SI har i liten grad outsourcet sine IT-tjenester, og har selv ansvar for IT-teknisk drift av systemporteføljen, kommunikasjonslinjer, brukerstøtte, vedlikehold, forvaltning, ny- og videreutvikling av applikasjoner, løsninger for rapportering og trygghet og beredskap.

Driftssentralfunksjonen skal ha høy kvalitet.

Alle målene for PLØS- og SIAN/UB-tjenesten er nådd med god margin.

Oppetid for SIs IT-systemer

Oppetid på systemene skal være minimum 99%. Målene er nådd med god margin.

Benchmarking viser at IT-tjenestene er effektive

Høsten 2014 ble det gjennomført en benchmarking av SIs IT-drift og -utvikling i regi av Gartner. De tre hovedområdene som ble vurdert er drift av infrastruktur, drift og support av applikasjoner og applikasjonsutvikling. SI er i målingen vurdert opp mot sammenlignbare virksomheter, både offentlige og private, i Europa, i en såkalt Peer Group.

Når det gjelder drift av infrastruktur er hovedkonklusjonen at SI er mer kostnadseffektiv enn gjennomsnittet i Peer Group. SIs kostnader er 12-13 % lavere enn gjennomsnittet i denne gruppen. Personellkostnadene er hele 21 % lavere enn de vi sammenlignes med.

På drift og support av applikasjoner har SI 5 %

lavere kostnadsnivå enn gjennomsnittet i Peer Group. Applikasjonsutviklingen på SI kan vise til 124 % høyere produktivitet og 63 % lavere kostnader enn gjennomsnittet i Peer Group.

Benchmarkingen viser at vi har områder som kan forbedres, men at SIs IT-drift og utvikling er kostnadseffektiv.

Utviklingen av trekkberegningsmodulen (TM) og Utleddsdata-basen (UB) er eksempler på vellykket integrering av forretning og IT ved SI.

Trekkberegningsmodulen

I 2012 utviklet SI Trekkberegningsmodulen (TM) for automatisk innhenting og sammenstilling av økonomiske opplysninger, som grunnlag for maskinell beregning av riktig trekkstørrelse. TM benyttes i saker hvor trekk i lønn og trygd er aktuelle innkrevingstiltak. Opplysningene hentes fra kilder som NAV, Skatteetaten, arbeidsgivere, Utleddsdata-basen og SIs eget saksbehandlingssystem SIAN. TM stipulerer husstandens inntekter og utgifter basert på gjeldende satser. Sammen med opplysninger fra skyldner gir dette et helhetlig

bilde av skyldnerens økonomiske situasjon. Vi har dermed et godt grunnlag for å utføre en mest mulig korrekt beregning av trekkstørrelse, som er i samsvar med den enkelte skyldners betalingssevne.

TM har vært en suksess fra første dag og er et viktig tiltak for å ivareta den enkelte innbyggers rettssikkerhet med individuelt tilpasset størrelse på trekk. I forbindelse med vårt kontinuerlige forbedringsarbeid ser vi på nye kilder (som A-meldingen) og nye bruksområder for TM. God integrasjon mellom IT og forretning er forutsetninger for å lykkes med videreføringen av dette arbeidet.

Utleggsdatabasen

På samme måte som TM spiller også Utleggsdatabasen (UB) en viktig rolle i arbeidet med å styrke den enkeltes rettssikkerhet på innkreivingsområdet. UB er utviklet og driftes av SI. Via utlegg sikres krav i lønn, trygd eller andre verdier rettet mot en person som ikke har betalt frivillig. Alt som gjøres av utlegg fra hhv skatteetaten, alminnelig namsmenn, NAV og SI samles i UB og benyttes i saksbehandling i

den enkelte etat. Dette betyr bedre oversikt og mulighet for å ivareta den enkelte på en god måte. Før det besluttes et nytt utlegg i en av etatene sjekkes UB for å se om det er rom for å foreta trekk. Data fra UB er også tilgjengelig for kredittopplysningsformål via Løsøreregistret i Brønnøysund.

SIAN 2020

SIAN er saksbehandlingssystemet vi bruker for å håndtere innkreivning av statlige krav. Systemet har rundt 3000 brukere og blir i tillegg til SI, brukt av alminnelige namsmenn rundt om i Norge i arbeidet med innkreivning av privatrettslige krav.

SI ferdigstilte i 2014 arbeidet med et fremtidig målbilde for SIAN kalt SIAN 2020.

Målet er at SIAN videreutvikles slik at systemet styrker posisjonen som offentlig sektors mest komplette og effektive innkreivingsystem, og legge til rette for at SIAN er valget som foretrekkes når innkreivingsområdet skal samordnes.

Politi- og lensmannsetatens økonomisystem (PLØS)

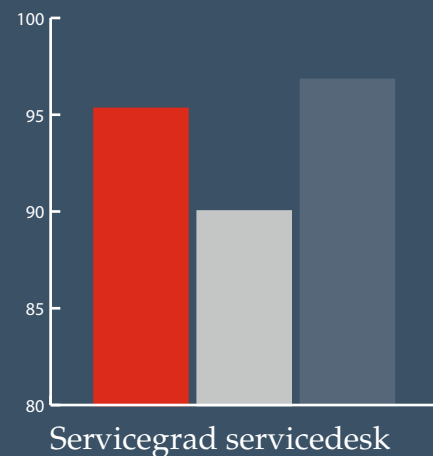
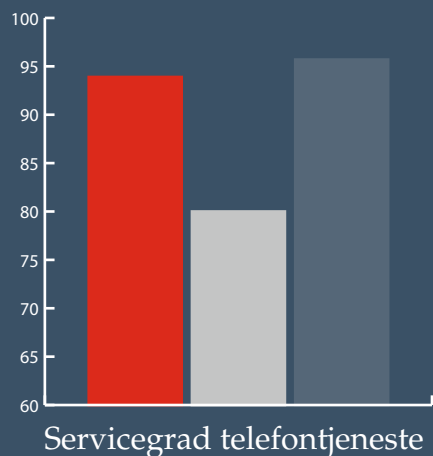
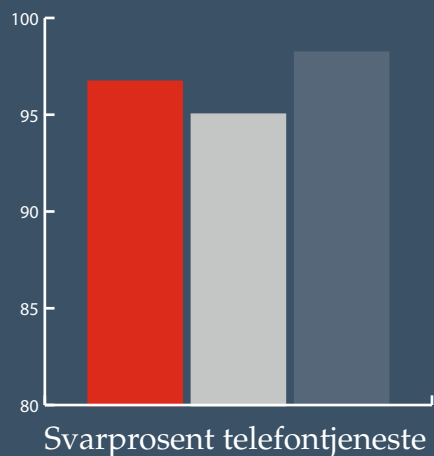
Ansvar for å drifte, forvalte og videreutvikle økonomi- og regnskapssystemet for politiet i Norge ligger hos SI. Oppgradering av Politiets økonomisystem og ny kontoplan for Politiet og særorganene startet opp høsten 2012 og ble slutført etter planen i februar 2014.

I den forbindelse satte SI i drift ny versjon av regnskapssystemet Oracle E-business suite. Vi gjennomførte opplæring av 141 regnskapsbrukere ute i politietaten, og systemoppsett for de 41 organisatoriske enhetene. Arbeidet gjør SI i stand til å håndtere videreutvikling og sammenslåing av enhetene når ny struktur i politietaten vedtas.

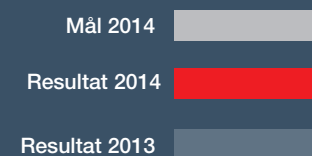
Elektronisk samordning ved tvangsfullbyrdelse – ELSA

ELSA-prosjektet ble etablert høsten 2008. En elektronisk løsning sørger for overføring av saker fra inkassobyrå til alminnelig namsmanns saksbehandlingssystem på SI. Ved utgangen av 2014 benytter seks inkassobyrå ELSA, mens ytterligere ett inkassobyrå er i gang med testing av løsningen.

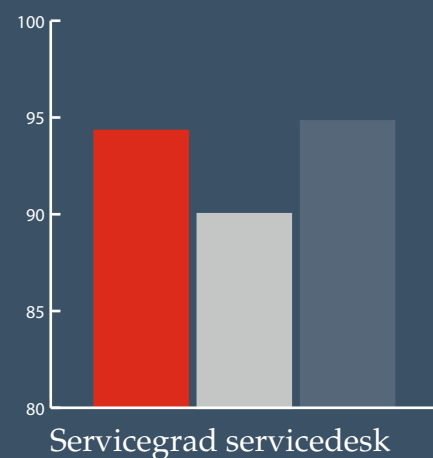
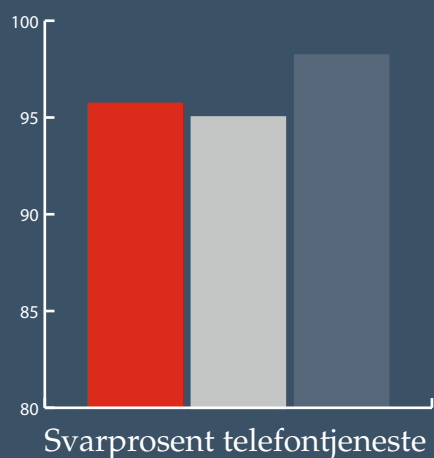
RESULTATER PLØS, RIM OG CI



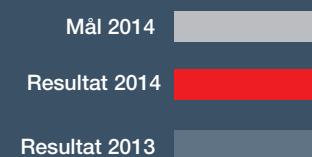
	Resultat 2012	Mål 2013	Resultat 2014
Brukertilfredshet PLØS (inkl CI)	5,1	4,5	5,1
Brukertilfredshet RIM	5,1	4,5	4,9



RESULTATER SIAN OG UB



	Resultat 2012	Mål 2013	Resultat 2014
Dokumentbehandlingstid inngående post	3 d.	6 d.	3 d.
Dokumentbehandlingstid utgående post	3 d.	6 d.	3 d.
Brukertilfredshet	4,7	4,5	4,7



KLART SPRÅK

Statens innkrevingsentral startet i 2011 et omfattende språkarbeid. Parallelt med utviklingen av et digitalt første valg med gode digitale tjenester ble det jobbet med å forenkle tungt forvaltningspråk i alle kommunikasjonskanaler.

Et enklere språk skal bidra til å gjøre budskapet tydeligere og mer forståelig for mottakeren.

Gode digitale tjenester skal bidra til å forenkle tjenester fra det offentlige. For å tilby gode tjenester må det tradisjonelt tunge forvaltningspråket i det offentlige forenkles. Hos oss har derfor klarspråkarbeidet gått parallelt med utviklingen av det digitale førstevalget. Et enklere språk skal bidra til å gjøre budskapet tydeligere og mer forståelig for mottakeren.

Vi har jobbet mye med å forenkle språket i de nærmere 1000 forskjellige brevmalene som vi bruker. Tilbakemeldingene fra både brukere og saksbehandlerne har vært positive.

Språkarbeidet har vært gjennomført med stor suksess og SI ble belønnet med Statens klarspråkpris for 2014 for sin ekstraordinære innsats for å bruke et klart, godt og brukervennlig språk i sine tekster til publikum. Vi er også tildelt klarspråkpris for beste standardbrev.

Språkgruppa på SI bidrar til forenkling av

språk i ulike kommunikasjonskanaler, både i kommunikasjon ut fra SI og internt på SI. Den største jobben har vært gjort med saksbehandlerbrevene, der nesten 500 forskjellige brev er gjennomgått og språkvasket i samarbeid med jurist og den enkelte fagavdelingen. Språkgruppa er også i gang med å revidere språkprofilen vår. Et arbeid som blir gjort i samarbeid med NTB/Arkitekst.

Sammen med NTB/Arkitekst har vi også testet språkvaskede brev på ulike brukere. SI oppfordret via annonse og egen sak i lokalpressen frivillige til å bidra i en slik test. Responser var god. Et 30-talls personer ble deretter invitert til oss for å komme med konkrete innspill til brevene. De fikk lese før- og etterversjoner av brevene og ga tilbakemeldinger på struktur, forståelse og innhold. Tiltaket og tilbakemeldingene er svært nyttig i arbeidet med å gjøre språket vårt mer brukervennlig.

Av andre tiltak kan nevnes et strukturert arbeid med å få oversatt allerede språkvaskede brev til engelsk. Språkgruppa er også involvert i klarspråkarbeid på SIs nettsted sismo.no.



LITT OM OSS PÅ SI

Ved utgangen av 2014 var bemanningen på SI 343,9 årsverk fordelt på 369 ansatte, inkludert to lærlinger. Ved utgangen av 2013 var bemanningen på 343,5 årsverk fordelt på 368 ansatte. Det er i 2014 utført 342 årsverk. Det er det samme som i 2013.

69% av SIs ansatte er kvinner og 31% menn. Andelen menn har steget med 0,8 poeng i 2014.

Gjennomsnittsalder var i 2014 på 46,3 år (45,8 i 2013). Hoveddelen av SIs ansatte er fortsatt i førtiårene, men vi har i 2014 hatt en økende andel av ansatte under 40 år (25,5 % mot 23,2 % i 2013). Andelen ansatte i 50- og 60-årene er ett prosentpoeng høyere i 2014 enn i 2013.

I løpet av 2014 sluttet 13 personer fra ordinære faste stillinger. Dette gir en turnover på 3,8 % (samme som i 2013 og 2012). Ti av disse

sluttet for overgang til annen virksomhet. Av disse gikk to til statlig/offentlig virksomhet, de øvrige åtte til privat virksomhet.

I 2014 hadde SI totalt 20 utlysninger, 12 ble utlyst eksternt, de øvrige internt. På de eksterne utlysningene var det til sammen 451 søkere. Det vil si at SI i snitt hadde 37,5 søkere pr eksterne utlysning, mot 28,9 i 2013.

Tiltak overfor markedsutsatt personell

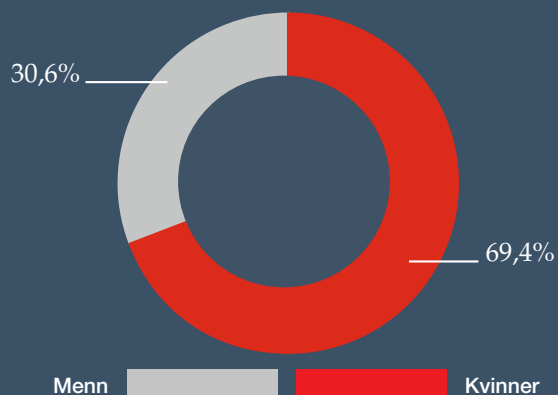
Det har blitt tilsatt godt kvalifiserte søkere i alle utlyste stillinger. I 2014 er det stillinger innen IT som har hatt færrest kvalifiserte sø-

kere. Likevel ser vi at den jobben som er gjort mot høyskolene og universitetene gjennom året har gitt seg utslag i et høyere antall kvalifiserte søkere også på dette området. I 2014 har SI vært representert på Karrieredager i Mo i Rana, Tromsø og Trondheim.

Kompetansetiltak

SI oppmuntrer til styrking og videreutvikling av kompetanse for sine ansatte. Også i 2014 har vi hatt omfattende opplærings- og kursvirksomhet, blant annet innen kommunikasjon og veiledning i serviceyrker, presentasjonsteknikk, PowerPoint, kravspesifikasjon

Fordeling mellom kjønn



og pengeinnkreving II samt Questback.

SI har også flere ansatte som tar videre- og etterutdanning blant annet innen juss, serviceledelse, offentlig organisasjon og ledelse, MBA i teknologiledelse, gjeldsrådgivning og personalledelse og kompetanseutvikling.

Forlenge yrkesaktiviteten etter fylte 50 år

Målet for seniorpolitikken på SI er:

- At flest mulig av SIs medarbeidere skal stå i arbeid til fylte 67 år
- Å tilrettelegge for gradvis overgang fra arbeid til pensjonstilværelse
- Medarbeidertilfredshet og god arbeidsevne gjennom hele arbeidslivsløpet

Det er fortsatt få ansatte ved SI som går av med pensjon eller uføretrygd. Gjennomsnitt-

lig alder ved avgang i 2009 var 58år og 4 måneder. I 2014 var den gjennomsnittlige alderen ved avgang 65år og 3 måneder.

SI definerer seniorer som ansatte over 60 år. I SIs seniorpolitikk inngår mulighet til ekstra fridager.

Sykefravær

Målet for sykefravær på SI var i 2014 satt til 6 %. Totalt fravær var 8,1 % i 2014. Dette er en økning på 2,5 % fra 2013 (7,9 %).

Helse, miljø og sikkerhet

SI har siden 2013 hatt AMU og IDF. Dette har i praksis betydd at samhandlingen knyttet til arbeidsmiljøloven og hovedavtalen ble delt. Tillitsvalgte og verneombud ble enige om at IA-avtalens intensjoner og mål skal være en integrert del av HMS-arbeidet og vises gjennom felles mål og tiltak.

Arbeidet med IA-avtalen er en integrert del av HMS-arbeidet på SI. SI signerte i desember 2014 ny IA – avtale for perioden 2015 – 2018.

Arbeidet med HMS er forankret i styringsdialogen og SIs virksomhetsplaner. Ansvar for et godt arbeidsmiljø der produksjon og HMS er godt integrert, ligger i linjeledelsen.

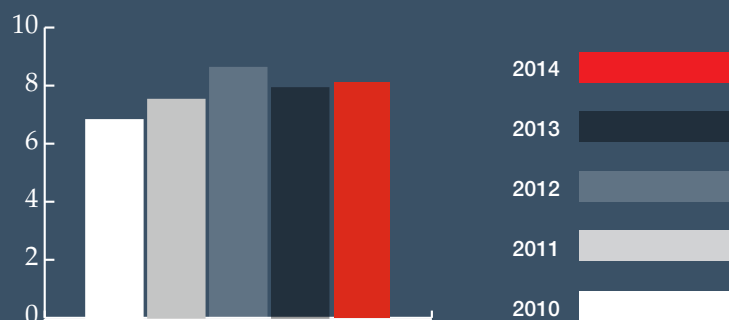
Et bærende prinsipp i HMS-arbeidet er at saker skal løses på lavest mulig nivå. På SI har vi gruppemøter, HMS-planer og avvikssystem som gir grunnlag for forbedring gjennom systematisk erfaringsoverføring og kunnskapsdeling.

Ansvar for fagområdet HMS ble 1. september 2014 flyttet fra personaladministrativ enhet til HR-stab.

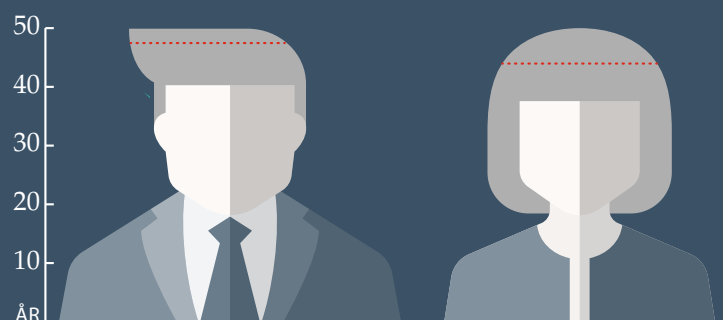
Etikk

De etiske retningslinjer har også i 2014 vært tema på ulike samlinger i grupper og seksjoner. Vi har jobbet med de problemstillingene ansatte møter i sin arbeidshverdag, i form av gruppearbeid og diskusjoner. Etiske retningslinjer blir gjennomgått med alle nytilsatte. Vi har i 2014 ikke avdekket noen brudd på de etiske retningslinjene.

Sykefravær – utvikling siste fem år



Gjennomsnittsalder 2014





Dersom du ikke betaler innen forfallsdatoen, vil vi tvangsinnkreve kravet. Dette betyr at vi kan ta utleggstrekk i lønn eller trygd. Vi kan også ta utleggspant i fast eiendom, bankkonti eller andre formuesgoder. Når vi tar utleggstrekk eller utleggspant, kan du få en betalingsanmerking. Betalingsanmerkningen gjør det vanskelig å få nye lån, kreditter og abonnementer (for eksempel mobil)

Tekst etter klarsårarbeidet startet, innkrevingbrev NRK Lisens 21.05. 2013



SI – EN DEL AV SKATTEETATEN

I Sundvolden-erklæringen har regjeringen klare målsetninger om å effektivisere offentlig sektor og bruke fellesskapets ressurser mest mulig effektivt.

Med dette som bakgrunn offentliggjorde finansminister Siv Jensen 1. april 2014 at SI fra 1. januar 2015 skulle bli en del av Skatteetaten. I henhold til oppdragsbrevet av 9. mai 2014 er «tiltaket ment å bidra til en bedre utnyttelse av SIs fagmiljøer og få en mer helhetlig og effektiv innkreving av offentlige krav».

I oppdragsbrevet understrekes det at SI fortsetter som egen enhet og beholder navnet, og at virksomheten forblir i Mo i Rana.

SI og Skatteetaten fikk sammen oppdraget med å utrede hvordan innlemmelsen rent praktisk kunne skje fra 1. januar 2015.

Det ble opprettet et prosjekt for innlemmelsen med følgende delprosjekter;

- organisasjon
- økonomi/budsjett
- styring
- personal
- regelverk
- IKT
- forretningsutvikling

Det var mye som skulle på plass i løpet av relativt kort tid. Arbeidet har skjedd i samarbeid med organisasjonene til de ansatte, og det har jevnlig vært IDF-møter i løpet av høsten. Det absolutte kravet som ble stilt var at Skatteetaten, inkludert SI, skulle drive lovlig

fra 1.1.15, og dette kom vi i mål med.

Organisatorisk plasseres SI på regionnivå i Skatteetaten med rapportering til regionavdelingen. Avgjørende for dette valget har vært at SI er en operativ virksomhet som utøver myndighet. SI skal være en fullverdig driftsenhet i Skatteetaten, og beholde sitt organisasjonsnummer. Delprosjekt regelverk konkluderte med at det ikke er behov for regelverksendringer i forbindelse med at SI blir en del av Skatteetaten.

Innen delprosjekt personal har det vært jobbet mye for å avstemme rutiner og prosedyrer, informasjon og opplæring, og få på plass administrative systemer. I delprosjekt forretningsutvikling har SI deltatt i noen prosjekter, spesielt på områder hvor SI kan spille en rolle i utviklingen fremover. Vi har på eget initiativ levert flere utredninger om hvordan systemene og kompetansen vår kan brukes for å fornye og effektivisere innkreving av offentlige krav, og hvordan Skatteetaten nå bør se mer helhetlig på innkreving på tvers hele kravporteføljen.

SI er nå er del av Skatteetaten, men det gjenstår harmonisering av underliggende prosesser på flere områder. Det gjenstår også å vurdere hvordan Skatteetaten bør organiseres for å utnytte SIs kompetanse og systemer best mulig i etatens samlede portefølje, slik oppdragsbrevet fastslår at det skal gjøres.

I tillegg til at SI nå er en del av Skatteetaten skal det også flyttes oppgaver fra Toll- og avgiftsetaten og fra Kartverket til Skatteetaten. SAFIR-prosjektet har som mål å sikre et nytt velfungerende IT-system for forvaltning av særavgifter når ansvaret for disse avgiftene overføres fra Toll- og avgiftsetaten og Kartverket til Skatteetaten. SI skal i 2015 delta i SAFIR-prosjektet. Innkrevingssystemene som SI har i dag kan med enkle tilpasninger gjøre denne oppgaven. Ved å bruke SI sine innkrevingssystemer får Skatteetaten en løsning med både lav risiko og lave kostnader.

SI har gjennom en årrekke utmerket seg med kostnadseffektive og moderne IT-systemer. SI har svært effektive rutiner for innkreving, og bringer med seg en spesialkompetanse på innkrevingområdet og en unik integrasjon mellom forretning og IT inn i Skatteetaten. SI tilbyr som tidligere nevnt allerede løsninger for et reelt digitalt førstevalg for innbyggerne og oppdragsgiverne gjennom den prisbelønte selvbetjeningsløsningen på www.sismo.no.

Løsningen er bygget i henhold til Statens gjeldende arkitekturprinsipper og fremstår moderne, effektiv og brukervennlig i møte med brukerne. Det meste ligger til rette for gjenbruk av disse også for de nye avgiftstypene Skatteetaten skal ha ansvaret for innkrevingen av.

UTREDNINGER PÅ INNKREVINGSOMRÅDET

I henhold til oppdragsbrevet fra Finansdepartementet innlemmes SI i Skatteetaten for å oppnå «en bedre utnyttelse av SIs fagmiljøer og få en mer helhetlig og effektiv innkreving av offentlige krav.

Med utgangspunkt i regjeringens mål på området, leverte SI i 2014 en rekke utredninger med forslag til fremtidsrettede løsninger for ulike deler av innkrevingsområdet. Utredningene omfatter:

- samordning av all offentlig innkreving – gjennom å samle all tvangsinnkreving hos en enhet, og i en systemløsning
- innkreving av motorvognavgifter og dokumentavgift, basert på gjenbruk

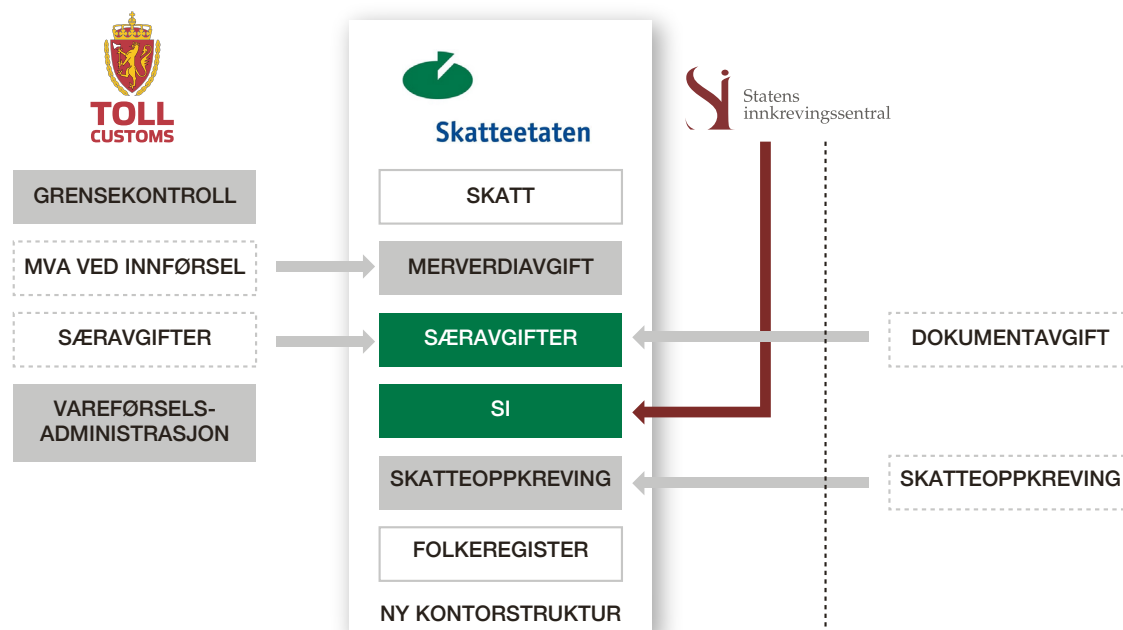
og begrensede tilpasninger i eksisterende innkrevingsløsning

- innkreving av øvrige særavgifter, basert på gjenbruk og begrensede tilpasninger i eksisterende innkrevingsløsning
- overføringen av skatteoppkreverfunksjonen til Skatteetaten og om noen oppgaver i forbindelse med dette kan og bør overføres til SI

• konseptforslag for innkreving og regnskapsføring av MVA

• konseptforslag for skatteinnkreving og skatteregnskap

Utredningene er ved flere anledninger presentert i Skatteetaten, og SI mener å ha mye å bidra med i moderniseringen av IT-løsninger på innkrevingsområdet i Skatteetaten.



SI har i 2014 levert sitt beste innkrevingsresultat noen sinne. Vi leverer god service, IT-systemene har tilnærmet 100 prosent tilgjengelighet, de er i stor grad modernisert, og har stor kapasitet.

Ekstern benchmarking og pristildelinger viser at det SI leverer scorer høyt sammenlignet med både private og andre offentlige virksomheter.

SI ble i 2014 tildelt prisen som årets IT-avdeling av Computerworld og vi vant Statens klarspråkpris.

Saksbehandling leveres med god kvalitet til våre brukere. Vi tilbyr et digitalt førstevalg til både innbyggere og oppdragsgivere i tillegg til god service for dem som kontakter SI via andre kommunikasjonskanaler.

SI ble i 2014 første offentlige virksomhet til å ta i bruk Sikker Digital Post.

Fra 1. januar 2015 er SI en del av skatteetaten. Vi har i prosessen fram mot innlemmelsen

levert flere utredninger som viser at våre systemer med mindre tilpasninger kan brukes for å løse nye oppgaver i etaten. Innkreving av særavgiftene for Toll- og avgiftsetaten er ett eksempel, dokumentavgiften ett annet. Investeringene vil være svært små sammenlignet med alternativene. På grunn av høy automatiseringsgrad vil også driftskostnadene være små.

Skatteetaten står overfor store utfordringer fremover der det skal tilbys nye og forbedrede tjenester i et helhetsperspektiv. For SI er det spesielt viktig at man nå ser etatens innfordringsoppgaver i sammenheng. Allerede i dag ligger 80 prosent av alle utleggsforretninger i systemene på SI. Disse systemene har en

tjenesteorientert arkitektur og vi har kontinuerlig forbedret dem over tid. Fornyelsesbehovet på innkrevingsområdet er derfor lite.

Selv om SI per 31.12.14 fremstår bedre rustet enn noen gang for å levere gode, helhetlige og effektive innkrevningstjenester er fremtiden i Skatteetaten preget av noe usikkerhet. For å oppnå regjeringens mål med innlemmelsen er det viktig å videreforedle SIs ressurser. Vi mener å være godt posisjonert for videre vekst og utvikling, dersom man ønsker å ta i bruk kompetansen som finnes ved Statens innkrevingsentral.



INNKRIVINGSREGNSKAP

Hele tusen kroner Inntektsført i statsregnskapet	NOTE	2014	2013	2012
Bøter og andre straffekrav				
Bøter	1	1 475 652	1 213 794	1 195 300
Erstatninger	1	637	179	403
Inndragninger		137 911	52 655	44 683
Andre straffekrav	1	120 613	74 124	80 313
Sum bøter og andre straffekrav		1 734 813	1 340 752	1 320 698
Gebyrer				
Forsinkelsesgebyr	1	255 482	250 661	234 109
Rettsgebyr	1	630 324	584 715	571 234
Sjøfartsgebyr	1	179 196	165 973	171 860
Trafikkgebyrer	1	73 143	72 546	81 534
Andre gebyrer	1	17 471	4 623	6 292
Sum gebyrer		1 155 616	1 078 518	1 065 028
Avgifter				
Avgifter Statens Kartverk	1	10 188	9 470	7 855
Finsanstilsynsavgift	1	308 421	311 654	291 988
Veiavgifter	1	14	11	7
Sum avgifter		318 622	321 135	299 850
Andre kravtyper				
Overførte studielån	1	306 998	254 731	261 224
Diverse pengekrav	1	9 240	2 354	2 151
SUM ANDRE KRAVTYPER		316 239	257 084	263 375
SUM INNTEKTSFØRT I STATSREGNSKAPET		3 525 291	2 997 489	2 948 952

NOTE 1 Spesifikasjon av beløp inntektsført i statsregnskapet

Automatisk trafikk kontroll	223 159	231 831	239 708
Forenklet forelegg	398 185	401 451	425 134
Vanlig forelegg	703 087	440 596	380 606
Dom	134 492	125 221	134 242
Andre bøter	16 728	14 695	15 610
Sum bøter	1 475 652	1 213 794	1 195 300

Hele tusen kroner Inntektsført i statsregnskapet	NOTE	2014	2013	2012
Innkrevd for tredjepart				
Skadelidte straffesaker	2	38 413	38 661	36 578
Utenlandske myndigheter	2	3 069	2 597	2 592
NRK	2	318	303	326
		613	128	873
Finanstilsynet	2	14	103	452
Toll- og avgiftsdirektoratet	2	99 884	100	106
			629	549
Statens lånekasse	2	451	323	356
		174	064	599
Andre oppdragsgivere	2	24 036	2 941	728
SUM INNKREVD FOR TREDJEPART		935	771	830
		203	123	371
SUM INNKREVDE KRAV		4 460	3 768	3 779
		494	612	322
FORVALTNING FOR LÅNEKASSA	3	5 902	-	-
SUM INNKREVD TOTALT		4 466	3 768	3 779
		396	612	322

Erstatninger

Når tilkjent i en erstatningssak er en statlig etat, kan det avtales at SI skal inntektsføre innbetalt beløp i statsregnskapet. Dette er unntak, normalt utbetales beløpet til tilkjente.

Andre straffekrav

Regresskrav ilegges av Kontoret for voldsoffererstatning i saker hvor skadelidte er tilkjent voldsoffererstatning.

Saksomkostninger i andre saker omfatter blant annet egenandeler ved fri rettshjelp.

Tvangsmulkt kan ilegges med hjemmel i en rekke lover, bl.a. skipssikkerhetsloven.

Forsinkelsesgebyr

Regnskapsregisteret i Brønnøysund ilegger gebyr etter regnskapsloven dersom regnskapspliktig ikke har sendt inn årsregnskap, årsberetning og revisjonsberetning innen frist. SI fakturerer og krever inn beløpene.

Rettsgebyr

Det påløper behandlingsgebyr når den alminnelige namsmann mottar og behandler begjæring om utlegg og begjæring om dom i forliksrådet. SI fakturerer og krever inn beløpene.

Sjøfartsgebyr

Ulike typer gebyr for tjenester som utføres av Sjøfartsdirektoratet. SI krever også inn tvangsmulkt og overtredelsesgebyr etter skipssikkerhetsloven.

Trafikkgebyrer

Manglende bruk av bilbelte er den viktigste årsaken til at det ilegges trafikkgebyr.

Andre gebyrer

De viktigste kravtypene er overtredelsesgebyr etter bl.a. skipssikkerhetsloven, misligholdte gebyrer fra Statens kartverk og skjenkebevillingsgebyr etter alkoholloven.

Avgifter Statens kartverk

Den viktigste posten her er dokumentavgiften.

Veivavgifter

Misligholdt årsavgift på motorvogner.

Finanstilsynsavgift

Etter avtale med Finanstilsynet skal SI inntektsføre disse inntektene i statsregnskapet fra og med 2012.

Overførte studielån

Dersom et studielån misligholdes mer enn tre år, blir det permanent overført til SI.

Diverse pengekrav

Renteinntekter og tilfeldige inntekter mv.

NOTE 2 Spesifikasjon av innkrevd beløp for tredjepart

Skadelidte i straffesaker

SI tilbyr innkreving av erstatningskrav til skadelidte i saken. Mange privatpersoner takker ja til denne tjenesten.

Utenlandske myndigheter

SI krever inn bøter, inndragninger og saksomkostninger fra andre nordiske land med hjemmel i lov om fullbyrding av nordiske dommer.

NRK

SI krever inn misligholdt kringkastingsavgift på vegne av NRK.

Toll- og avgiftsdirektoratet

SI krever inn misligholdt årsavgift på motorkjøretøy på vegne av Toll- og avgiftsdirektoratet.

Finanstilsynet

SI krever inn finanstilsynsavgift og dagmulkter på vegne av Finanstilsynet.

Statens Lånekasse

SI krever inn misligholdte studielån på vegne av Lånekassen. Når skyldner har betalt misligholdt beløp, returneres kravet til Lånekassen.

NOTE 3 Forvaltning for lånekassa

SI har i 2014 fått tilført nye oppgaver med forvaltning av pant og gjeldsordning for Statens lånekasse.



**Det finnes
alltid en
løsning**