



STATENS INNKREVINGSSENTRAL

Veien mot selvbetjening for Statens innkrevingssentral

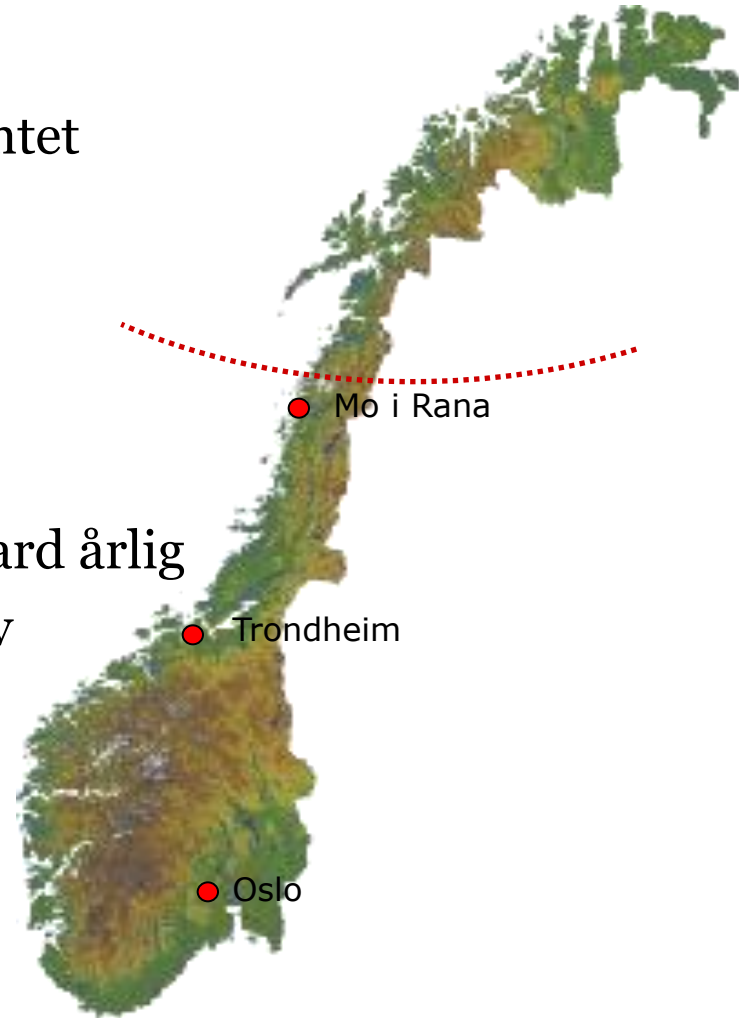
Nåsituasjon, konseptutvikling, utfordringer og gevinster

NOKIOS

21. september 2011

Axel Birkeland
Geir Tore Klæbo

- SI ble etablert 01.07.1990
- Først underlagt Justisdepartementet
 - Bøter, erstatninger, inndragninger
- Finansdepartementet fra 2001
 - 150 ulike kravtyper fra 30 oppdragsgivere
- Lokalisert i Mo i Rana
- Ca. 365 ansatte
- Krever inn i underkant av 4 milliard årlig
- Mottar ca. 1,2 mill. nye pengekrav årlig
- Utvikling, drift og forvaltning for politiet på saksbehandlert-løsningen SIAN og økonomisystemet i etaten



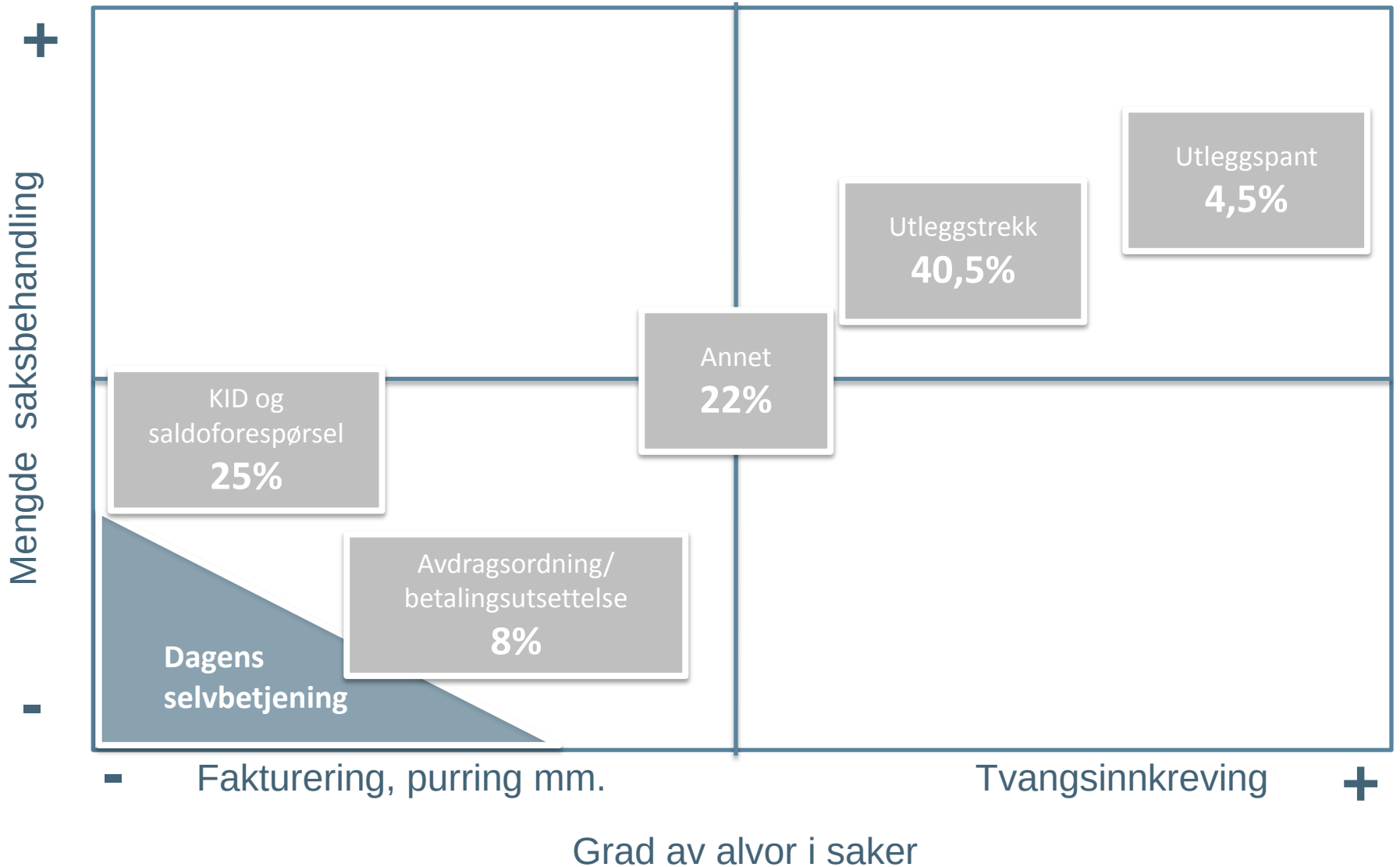
Forretningsmål

Mål med vår eSatsing:

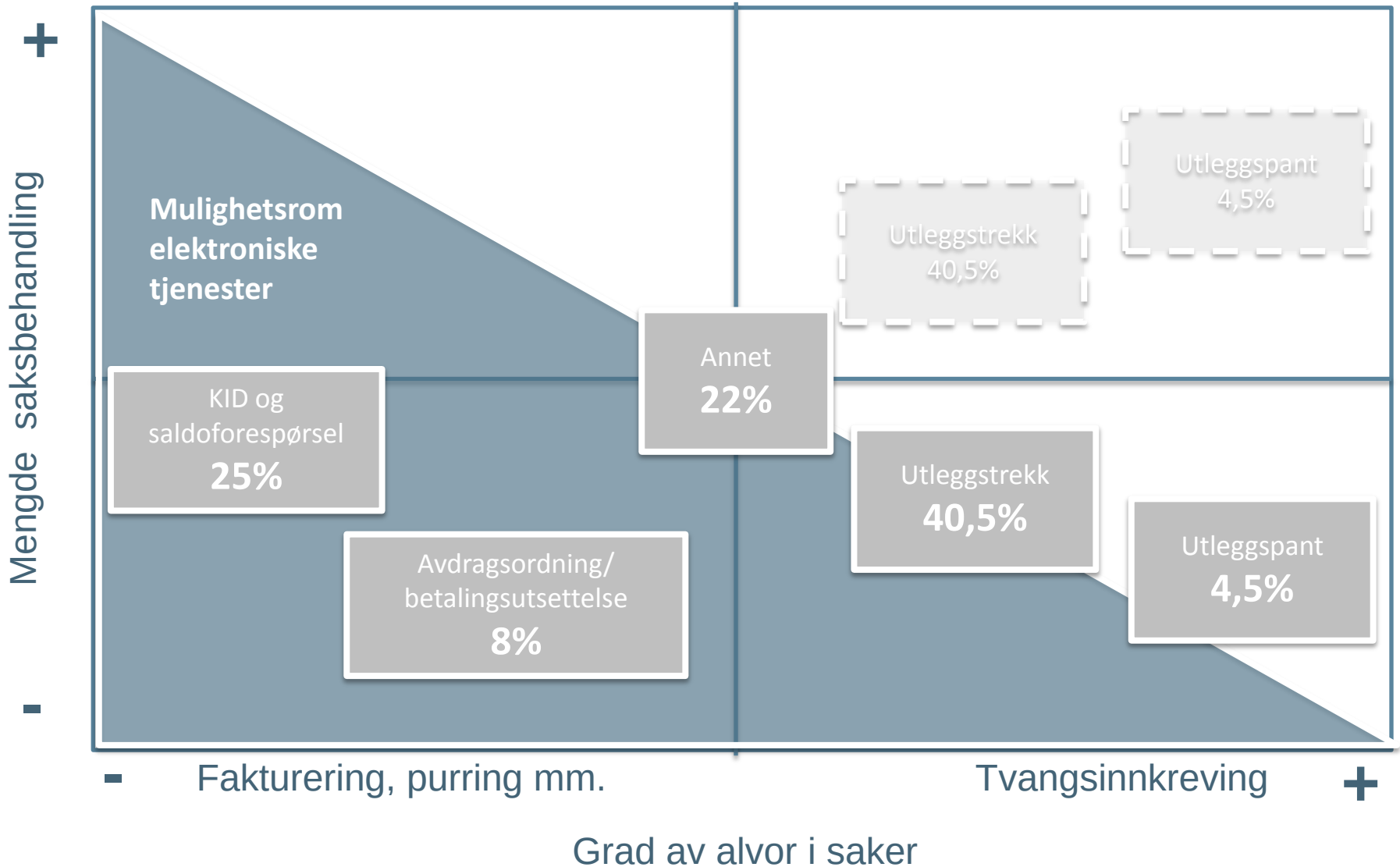
- Frigjøre ressurser til å løse andre oppgaver som ikke enkelt lar seg løse på nett
- Mobilisere skyldneren (brukerne) til å ta eierskap over egen situasjon så tidlig som mulig
- Motivere skyldneren til selvbetjening der det er mulig



Dagens selvbetjening



'Mulighetsrommet'





Hvordan er 'skyldnermassen'?

Forenklede forelegg og ATK 2010

- 2 – 3 % har ikke norsk personnr
- Ca. 50% er i aldersgruppen 30 – 49 år (42 åringer har flest krav)
- Eldste mann med krav er 96 år – eldste dame 93 år
- Kjønnssfordeling: 75% menn - 25% kvinner
 - Et unntak hvor kvinner er verst: Ferdsel på sykkel uten foreskrevne lykter montert

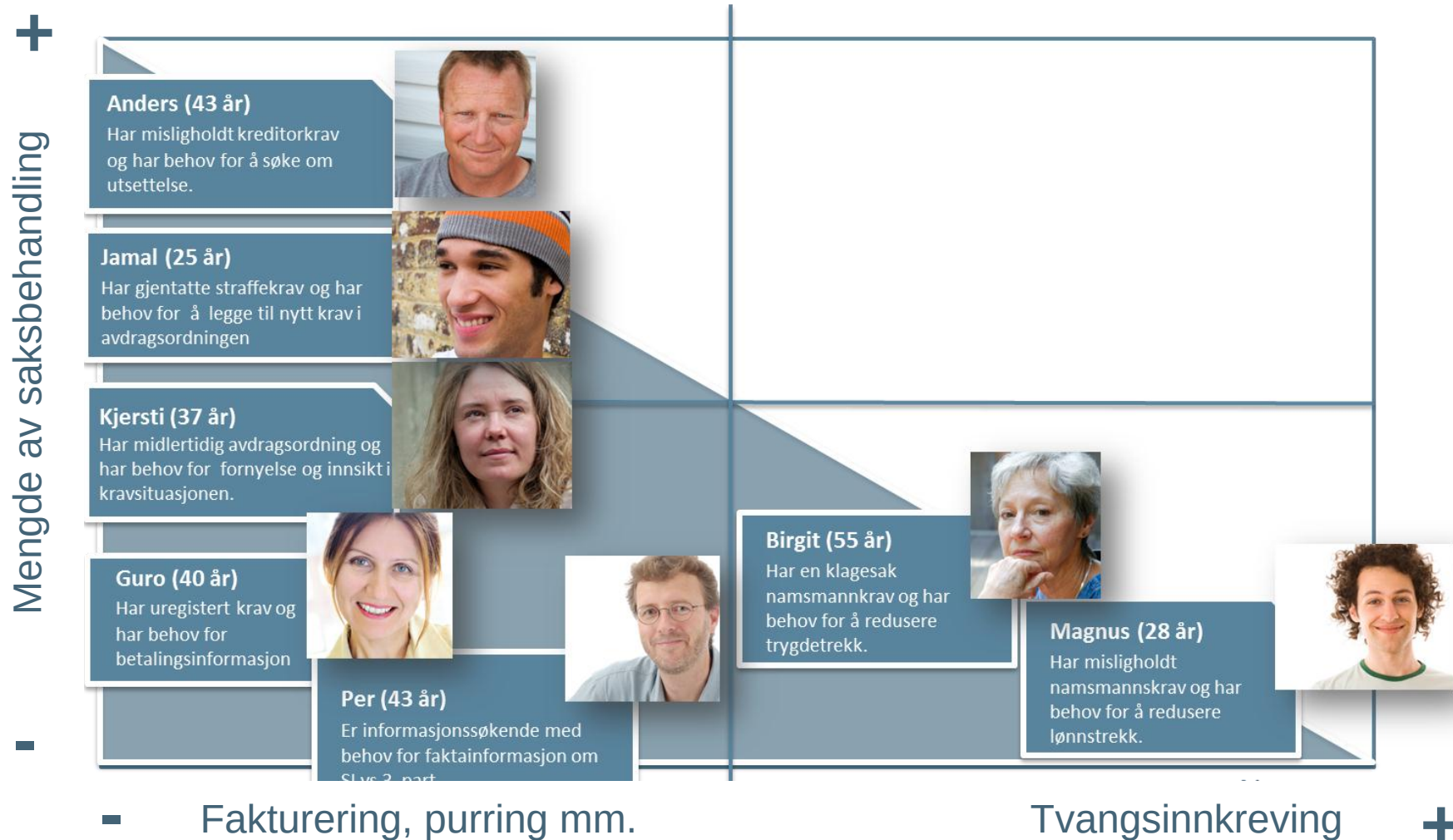
Generelt

- Største krav mot en enkeltperson i 2010 var 16 mill. kr
 - En enkelt person fikk 204 krav i 2010
-



STATENS INNKREVINGSSENTRAL

Personas – type skyldnere



Grad av alvor i saker

Tjenestekonseptet skal ivareta fire perspektiver

Metoden som ble benyttet, la vekt på:

- Lytte til innbyggerne som inspirasjonskilde og kravstillere
- Konseptutvikling via en kreativ og utforskende prosess
- Et tett samarbeid med leverandør
- Involvering av hele organisasjonen
- Synliggjøre løsningsrommet ved idégenerering og utvikling av flere konsepter
- Bygge og brukerteste prototype

Dette tilrettela for:

Forankring og eierskap til tjenestekonseptet i organisasjonen.
Integrering av innbyggernes krav i valgt konsept.

Finn tema ▼

Søk

Skriv det du lurer på



Se din side

Du er ikke logget inn

⚠ Vi holder på med oppgraderinger. Sidene våre vil være utilgjengelige mellom 02:00 og 06:00.

Tjenester

Hva ønsker du å gjøre?

- Betale nå**
- Søke betalingsutsettelse**
- Dele opp beløp**
- Endre trekk i lønn eller trygd**
- Sende inn dokumentasjon**
- Se din oversikt**
- Klage på mottatt krav**

Andre ønsker?

- Spør en av oss!**

SIs oppdragsgivere er:

NRK
Politiet
Brønnøysundregistrene
Lånekassen
Toll og avgift
[Se alle oppdragsgivere >](#)

Typer krav

Bøter
Forsinkelsesgebyr
Lisensavgift NRK
Studielån

[Se alle typer krav >](#)

Snakk med oss

Chat direkte med saksbehandler

Din side

Tid for
NRK-lisens

Nye stillinger
utlyst

Aktuelt | 04.08.2011

Din side

Har du mer enn ett krav hos SI?

Nå kan du logge deg på [Din Side](#) for å få full oversikt over betalingsplaner, forfallsdatoer og krav.

[Les mer](#)



Om SI

SI sørger for innkreving, tvangsinnkreving og regnskapsføring for blant annet Lånekassen, NRK og Politiet.

**Statens
innkrevingssentral**
Postboks 455
8601 Mo i Rana

E-post:
firmapost@sismo.no

Kontonummer:
4714 10 00167

Telefon
Mandag-fredag
kl. 08:00-15:00

Sentralbord:
(+47) 75 14 90 00
Faks:
(+47) 75 15 55 02

Betalingsavtaler,
veiledning etc:
(+47) 75 14 93 00

Tvangsinnkreving:
(+47) 75 14 97 00

[Les mer om SI](#)



Finn tema ▼

Søk

Skriv det du lurer på


Jonas Hansen [Logg ut](#)
Innlogget

Din side

Sist innlogget: mer enn 14 dager siden



Kravoversikt



Betalingsavtaler



Utlegg



Postkasse



Ubetalte krav



Oppgjorte krav



Regnskap

Ubetalte krav



Utskriftsvennlig versjon

Totalt skylder du: Kr 14200,-

▼ Forfallsdato Dato utstedt Utligner


POLITIET

Forenklet forelegg av 22.01.2011 Restbeløp kr 5000,00



Utsatt forfallsdato

Kravnummer 20000145245687


POLITIET

Forenklet forelegg av 05.04.2011 Restbeløp kr 6950,00



I avdragsordning

Kravnummer 20000145245687


Årsavgift 2011, kjennemerke YA 43856 Restbeløp kr 2150,00


Krav under overvåkning

Kravnummer 20000145245687

*Gjelder org.nr: 9508 46 9030


Lånekassen
Studielån Restbeløp kr 65865,00


Utleddsforretning varslet. Avholdes den 01.06.2011

Kravnummer 20000145245687



Din side



Din profil

Hva ønsker du å gjøre?



Betale nå



Søke betalingsutsettelse



Dele opp beløp



Endre trekk i lønn/trygd



Sende inn dokumentasjon



Klage på mottatt krav

Lurer du på noe om dine krav?



Chat direkte med saksbehandler



Ring 75 51 49 00



sismo@sismo.no

Utfordringer

Organisatoriske, teknologiske, juridiske mfl.

Organisatoriske utfordringer

- Tjenester på nett' stiller nye krav til SIs organisasjon
- Fra silo til prosess

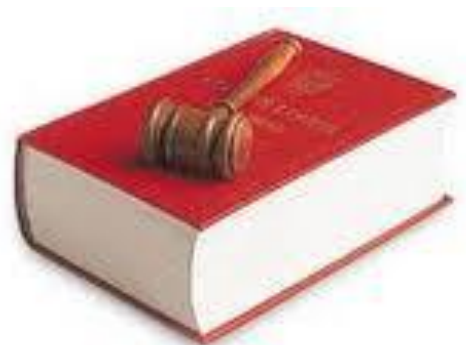


Teknologiske utfordringer

- Implementering av en tjenesteorientert arkitektur (SOA)
- Nye løsninger for sikker Internett-tilgang



- Samtykke for elektronisk kommunikasjon
- Elektronisk signatur



- Påloggingsnivå – PKI 4
- Smartkortløsninger



Bruk av felleskomponenter

- DSF
- Altinn
- ID-Porten



Gevinstbetraktninger

- Tap ved unødig mislighold
- Merinntekt ved frigjøring av ressurser



Proessen: Avdrag og utsettelse

80.000 telefon-
henvendelser
om avdrag og
betalings-
utsettelse

Ca. 50% får
innvilgelse pr.
telefon (38.000)

Ca. 50% blir
bedt om
dokumentasjon
(42.000)

**Hvor mange av
disse går til
mislighold?**

66% 'Lost in
space' (28.000)

33% leverer
(14.000)



Tap ved unødig mislighold

I verste fall:

30 000 krav *
gj.nitt kr 1286 *
12 avdrag

**= 462 mill kr
pr år**

Realistisk:

15 000 krav *
gj.nitt kr 1286 *
12 avdrag

**= 231 mill kr
pr år**

I beste fall:

7 500 krav *
gj.nitt kr 1286 *
12 avdrag

**= 115 mill kr
pr år**

**Noen av disse inntektene er tapt for alltid.
Hvis 10 % går tapt: 25 mill kr pr år ut i intet...**

Andre tap ved mislighold

- Samfunnsmessig:
 - Innkrevingen blir dyrere enn nødvendig
 - Menneskelig:
 - Folk påføres unødige belastninger
 - Rettssikkerhet:
 - Unødig mislighold = rettssikkerheten ikke godt nok ivaretatt
 - Likebehandling:
 - Stjeler ressurser fra forfølging av store krav i tvangsinnkrevingen
-



Frigjøring av ressurser = merinntekter

**Potensialet for merinntekter pr. årsverk
kan antas å være 10 mill. kr**

I verste fall:

10 årsverk frigitt
* 10 mill

**= 100 mill kr
pr år**

Realistisk:

20 årsverk frigitt
* 10 mill

**= 200 mill kr
pr år**

I beste fall:

30 årsverk frigitt
* 10 mill

**= 300 mill kr
pr år**

- Godt utgangspunkt i et saksbehandlersystem som har automatisert mange arbeidsprosesser
 - Vi satte mål for selvbetjeningsløsningen og identifiserte muligheter
 - Mer enn et teknologiprojekt
 - Ikke minst organisasjonsutvikling og kompetanse
 - Fra 'silo' til prosess
 - Ta brukere med på råd i utvikling av konsept
 - Hinder kan overvinnes – trenger ikke sette en stopper
 - Stort gevinstpotensiale ved å gjøre ting riktig
-



STATENS INNKREVINGSSENTRAL





STATENS INNKREVINGSSENTRAL

Takk for oppmerksomheten

Axel Birkeland, Axel.Birkeland@sismo.no
Geir Tore Klæbo, GeirTore.Klaebo@sismo.no
