

Selvbetjent pengeinnkreving - fra konsept til handling

NOKIOS 2012 – Rikets tilstand
Trondheim 31. oktober

Anita Gjesbakk

Axel Birkeland

Agenda

- Kort om SI
- Selvbetjent pengeinnkreving
 - ”rikets tilstand” på innkrevingsområdet
- Samarbeid – nyttig og nødvendig
- Felleskomponenter
 - Vi bruker
 - Vi tilbyr

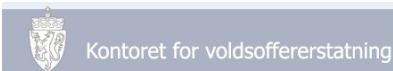
Statens innkrevingssentral

- Primæroppgave: innkreving av
 - straffekrav for justismyndighetene
 - avgifter og gebyr for andre statlige virksomheter
- Driftssentral for politiet
 - felles saksbehandlersystem for SI og de alminnelige namsmenn (SIAN)
 - økonomisystem
- Driftssentral for utleggsdatabasen



Vi krever inn

- 157 kravtyper
- 32 oppdragsgivere
- 15 departement

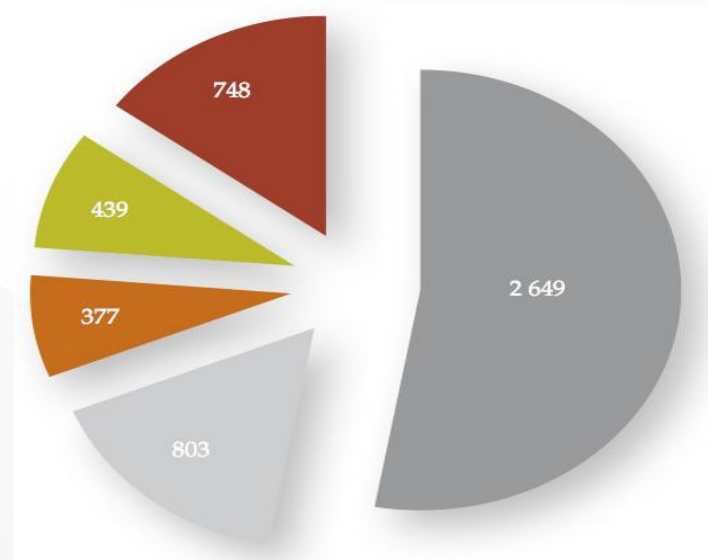


Innkreving

- Ca 4 milliarder kroner årlig
- Ca 1,3 millioner nye krav

Noen 2011-tall:

- Poli/domstoler/vegmyndigheter
 - 770 000 krav
- NRK-lisens
 - 185 000 krav
- Årsavgift (vegavgift)
 - 70 000 krav
- Lånekassen
 - 23 000 krav



Hvem sender krav til SI?

- Politi og domstoler
- Lånekassen
- Regnskapsregisteret
- NRK
- Andre

Det finnes alltid en løsning

RIKETS TILSTAND

- på innkrevingsområdet -

Overordnede føringer

«Samordning og styring av IKT-relaterte investeringer i staten P-11/2011»

- Gjenbruk av IKT-investeringer
- Samordning på IKT-området
- Felleskomponent
- Skytjeneste
- Et felles system for innkreving

“
Det viser at
skytjenester er
noe som kommer

Fornyingsministeren etter studietur i USA

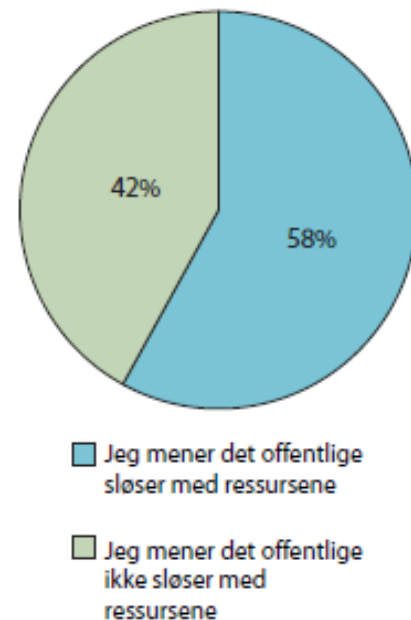
«En del oppgaver kan løses mer
effektivt samlet enn ved at hver
virksomhet har egne løsninger»

Kilde: Digitaliseringsprogrammet

«Kjært barn har mange navn»

Systemer i statlig innkreving

- De store løsningene som understøtter tvangsinnkreving er:
 - SIAN (SI og politiet)
 - SOFIE og MVA3 (SKD)
 - ELIN og Predator (NAV)
- Overlappende funksjonalitet – delvis samme lovverk
- Behov for bedre samordning av tvangsinnkrevingen



Kilde: Innbyggerundersøkelsen 2011

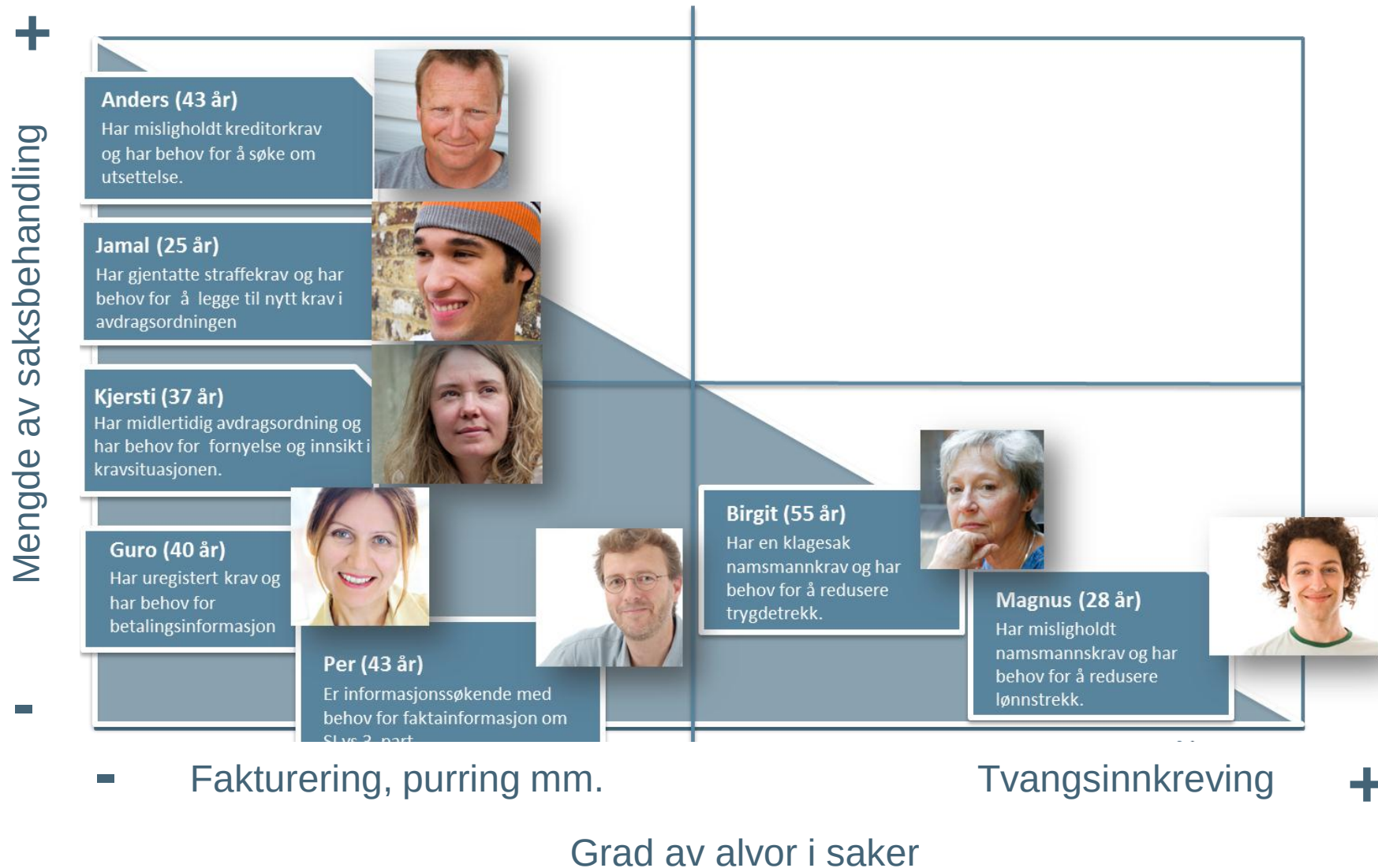
Selvbetjent innkreving – utopi eller mulighet?

- Ja – det er mulig!
- Brukeranalyser, konseptutvikling, prototyping, brukertest mm.
- Finne de områder hvor det er mulig



- Hvilke fysiske og digitale kontaktflater har SI med innbyggerne?
- Hvilken teknologi bør brukes hvor?
- Kan alle skjæres over en kam?

Personas – type skyldnere



Fra konsept....



STATENS INNKREVINGSSENTRAL - innkreving med et menneskelig ansikt

Tid for NRK-lisens



Slik foregår innkrevingen



Snakk med en saksbehandler



Betal nå



Hva ønsker du?

→ [Betale krav nå](#)

→ [Sende inn dokumentasjon](#)

→ [Betale krav senere](#)

→ [Betale en bot](#)

→ [Dele opp beløpet](#)

→ [Se din saldo](#)

→ [Klage på mottatt krav](#)

→ [Redusere trekk](#)

→ [Klage på trekk i lønn eller trygd](#)

[Flere tjenester](#)



Hva betyr brevet fra SI?

Andre lurer på:

- Foreleggelse av begjæring
- Utleggsforretning

Skriv ordet du lurer på

[Om SI](#)

[Tema](#)

[SØK](#)

Logg inn - se din Side

SI håndterte 1 180 000 krav i 2009

-på vegne av

▪ [NRK](#)

▪ [Lånekassen](#)

▪ [Politiet](#)

▪ [Toll og avgift](#)

▪ [Brønnøysundregistrene](#) [Se alle](#)

Vanligste kravtyper

• [Boter](#)

• [Forsinkelsesgebyr](#)

• [Lisensavgift fra NRK](#)

• [Studielån](#)

[Se alle](#)

Ta kontakt med oss !



Chat



Ring +47 75 14 90 00



@ xx@sismo.no

....til handling

Si Statens innskrevingsentral

Finn tema/ord

Hva ønske



Betal med kort

 Din side

 Forfallsvarsel SMS

 Profil

Årsavgift på bil

NRK-lisens?

Avdrag på bot eller forelegg?

Si Statens innskrevingsentral

Lytt til teksten  Større tekst Nynorsk English

Finn tema/ord 

Kravoversikt

Her finner du ubetalte og oppgjorte krav som er registrert på deg. Oppgjorte krav som er sanert vil ikke vises i oversikten.

 **Kravoversikt**

 Betalingsavtaler

 Innboks

 Din profil

 **Ubetalte krav**

 Oppgjorte krav

 Regnskap

Ubetalte krav (3)

Totalt skylder du kr 4564,37

 Bestill utskrifter

 Utskriftsvennlig versjon

Utligner	Kravdato	Status	Restbeløp
 POLITIE	Bot - forenklet forelegg ATK Forfallsdato 19.10.2012 Vis detaljer		Restbeløp: kr 1600,00 Kravnummer: 2012101234567890 Kravdato: 07.08.2012
 TOLL CUSTOMS	Årsavgift Til tvangsinnkreving Vis detaljer		Restbeløp: kr 400,00 Kravnummer: 2012101234567890 Kravdato: 30.01.2012
 NRK	NRK - kringkastingsavgift Til tvangsinnkreving Vis detaljer		Restbeløp: kr 2564,37 Kravnummer: 2012101234567890 Kravdato: 01.12.2011

Det finnes alltid en løsning

 Logg ut

Innlogget som

DUCK, DOLLY

[Gå tilbake til Din side](#)

Tjenester

-  Betalingsutsettelse
-  Avdrag
-  Betal med kort

Kontakt oss

 Kontaktskjema

Rosings brukervennlighetspris 2012

- IT-bransjens «Oscar»
- Utdrag av juryens begrunnelse
 - «....Med et forbilledlig brukervennlighetsarbeid setter SI et eksempel til etterfølgelse for andre offentlige tjenesteytere»



Den Norske Dataforening

Brukervennlighetsprisen

Den norske dataforenings brukervennlighetspris deles ut til norskutviklet programvare eller webløsninger og nye brukergrensesnitt som utmerker seg ved kvaliteten på brukerinteraksjon, visuelt design og tilpasning til brukere og oppgaver

Det finnes alltid en løsning

SAMARBEID

- nyttig og nødvendig -

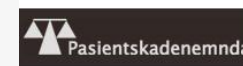
Digitalt førstevalg

- Digitaliseringsprogrammet:
 - Egnede tjenester skal tilbys digitalt og skal være den normale måten å kommunisere med forvaltningen på – **digitalt førstevalg**
- Regjeringen vil at digitalt førstevalg også skal gjelde internt i staten

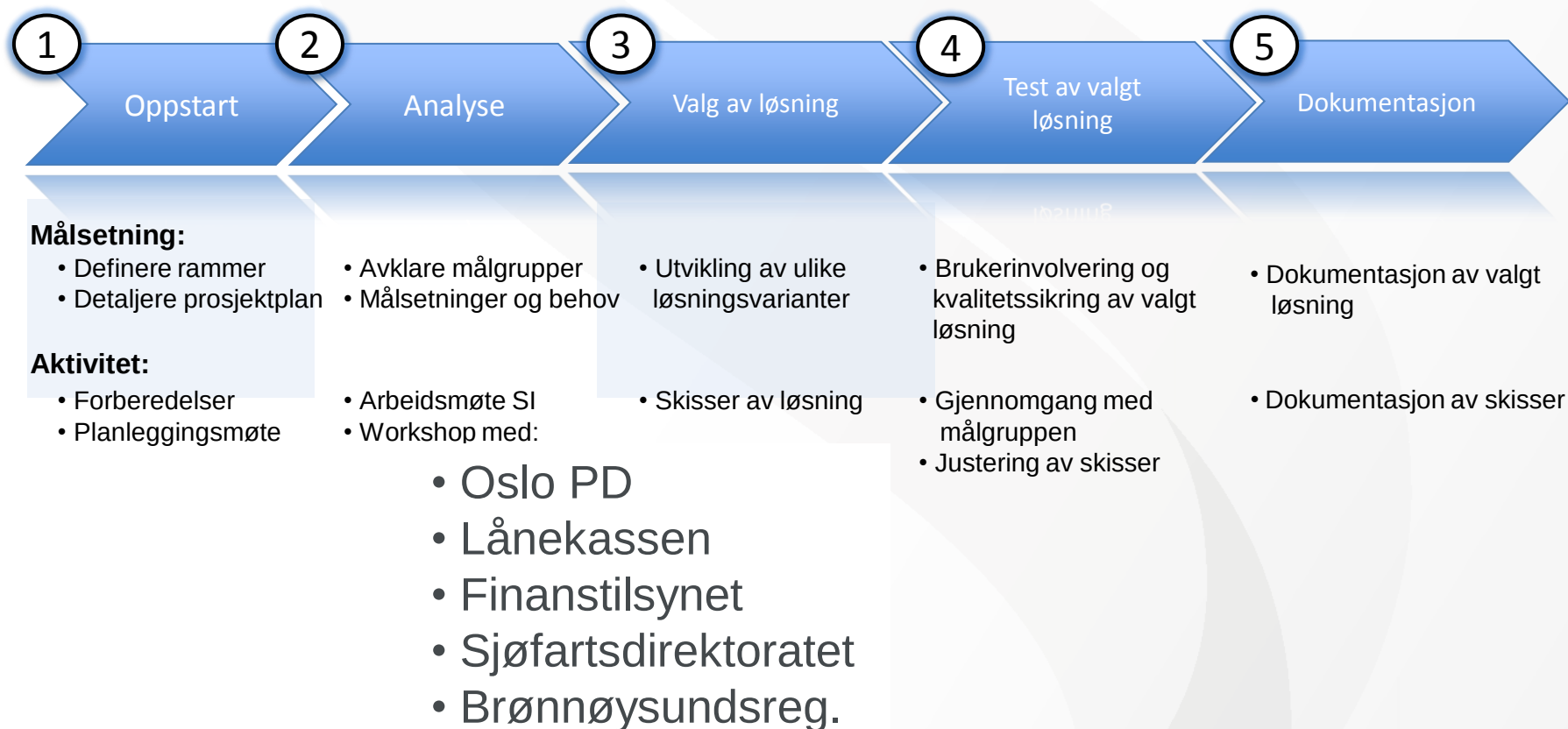
PÅ NETT MED INNBYGGERNE Regjeringens digitaliseringsprogram



Hvordan ivareta våre oppdragsgiveres behov?



På'n igjen – tjenestekonsept for oppdragsgivere



Brukeranalyse – Personas ('Organisasjonas')

								
	Lise Hansen	Geir Ebbesen	Ole Rønning	Kristin Myhre	Tore Brekke	Silje Vik	Kristian Fosse	Randi Skoglund
	Saksbehandler Lånekassen	Saksbehandler Regnskapsregisteret	Saksbehandler Finanstilsynet	Økonomimedarbeider Finanstilsynet	Saksbehandler Sjøfartsdirektoratet	Saksbehandler Politiet	Sjøfartsdirektoratet	Administrasjonssjef Søndre Buskerud Politidistrikt
	<i>Behandler enkeltkrav</i>	<i>Jobber med ettergivelse av gebyrer</i>	<i>Registrerer krav</i>	<i>Sjekker betalingsstatus</i>	<i>Håndterer klage</i>	<i>Sjekker betalingsstatus</i>	<i>Hente rapport</i>	<i>Hente rapport</i>
Regelmessig bruk	Ja	Ja	Nei	Ja	Ja	Ja	Ja	Nei
Registrerer krav og legger inn dokumentasjon			✓					
Innsyn i detaljer i saken som for eksempel status	✓	✓			✓	✓		
Sjekke betalingsstatus				✓		✓		
Stoppe/starte innkreving	✓				✓			
Hente ad-hoc-rapport								✓
Hente standardrapport							✓	
Ettersende/laste opp dokumentasjon			✓					

Oppdragsgivers forside

SI Statens innkrevingsentral Forside

Søk på krav, navn og org

Siste endringer på krav

Dato	Endring
17.03.12	Klage mottatt hos SI
17.03.12	Midlertidig stoppet
15.03.12	Klage mottatt hos SI
14.03.12	Krav startet
14.03.12	Klage mottatt hos SI
12.03.12	Klage mottatt hos SI
12.03.12	Klage videresendt
12.03.12	Midlertidig stoppet
12.03.12	Klage videresendt
11.03.12	Krav startet

Statistikk

Status siste faktura utsendelse



Mars

Førstegangsgebyrer

Overtredeelsesgebyrer

Forenklete forelegg

SI Statens innkrevingsentral

Forsiden Rapporter

Søk

Søk på kravnummer, navn, fødselsnummer, firmanavn, organisasjonsnummer eller fakturadato

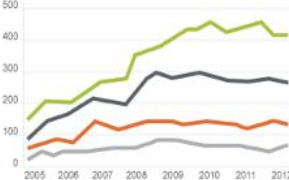
Saker oversendt fra SI til behandling hos Lånekassene

Dato	Endring	Kravnummer	Navn skyldner	Fødselsnummer
17.03.2011	Klage videresendt	13524898754	Hans Hansen	13031234567
17.03.2011	Krav startet	234566887956	Even Helgesen	03031234567
14.03.2011	Krav startet	123456699789	Silje Myhren	14031234567
14.03.2011	Henvendelser om ettergivelse	234567899654	Erik Hansveen	24031234567
12.03.2011	Klage videresendt	123655478999	Mikal Trulsen	06031234567
12.03.2011	Klage videresendt	356478965442	Endre Endresen	02031234567
08.03.2011	Krav startet	123988745666	Ingrid Thorsen	14031234567
08.03.2011	Krav midlertidig stoppet	234555578877	Elin Elinsen	22031234567
05.03.2011	Krav startet	123998755456	Ola Larsen	26031234567

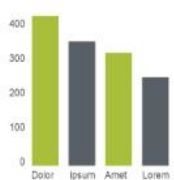
! :Saker som haster

Statistikk

Antall registrerte krav



Innkrevd beløp



SI Statens innkrevingsentral

Forsiden Rapporter

« Tilbake til forside

Søk

Søk på kravnummer, navn, fødselsnummer, firmanavn, organisasjonsnummer eller fakturadato

Hans Hansen

Fødselsnummer: 15036912345 [Registrer nytt krav](#)

Nesoddeveien 12 B
1234 oslo
Mobil 990 22 333
hans.hansen@mail.no

Skylder totalt: 8700,-
Ubetalte krav: 2
Antall oppgjorte krav: 1

Forenklet forelegg av 22.01.2011

Opprinnelig beløp 6700,-
Skyldig beløp kr 5000,-
Kraavnr 20000145245687

[Skjul detaljer](#)

Kravoversikt [Send dokumentasjon/melding til SI](#)

Beskrivelse: Kjert i 26 t. o. m. 30 km/t over lovlig fartsgrense (70 km/t-sone)

Kjennemerke: AB58475

Tidspunkt: 10.01.2011

Subsidiære dager: 15 (12)

Kreditor: Oslo politidistrikt

Totalt påløpt gebyr: 250,-

Totalt påløpte renter: 340,-

Innbetalt: 1700,-

Avskrevet: 100,-

Skyldig beløp: 5000,-

Transaksjoner

Hva har skjedd med kravet?

Dato	Aktivitet	Sendt av	Status
05.03.2011	Krav midlertidig stoppet	Helene Johannesen	Ubehandlet !
03.03.2011	Klage mottatt	Alf Thoresen	Behandlet
05.02.2011	Faktura sendt	Helene Johannesen	Behandlet

Forenklet forelegg av 22.01.2011

Betalingsuttsettelse til 24.05.2012

[Vis detaljer](#)

Opprinnelig beløp 3700,-
Skyldig beløp kr 2000,-
Kraavnr 200001453048590

Det finnes Alltid en løsning

Logget inn som:
Navn Mellomnavn Etternavn
[Logg ut](#)

Kontakt oss

Ansatte i vårt servicesenter sitter klare til å svare på dine spørsmål.

Åpningstider: 0830-1530 man-fre

Direkte chat med saksbehandler

Telefon: 75 14 90 00

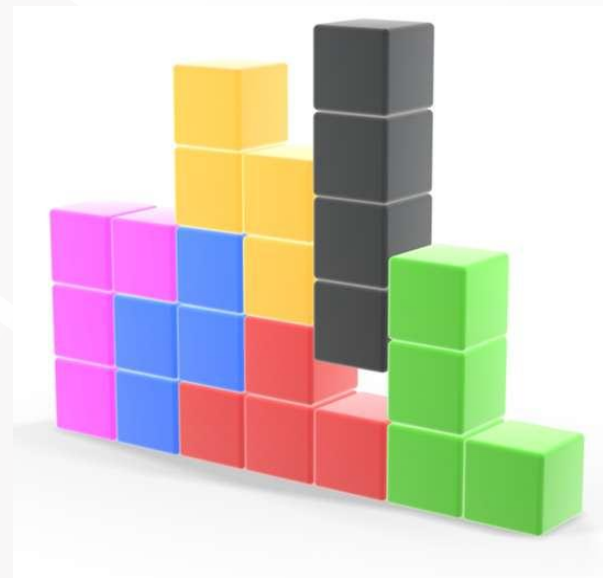
Det finnes alltid en løsning

FELLESKOMPONENTER

- vi bruker -
- vi tilbyr -

Hva er en felleskomponent?

- «Felleskomponenter defineres som komponenter i IT-løsninger som kan sambrukes eller gjenbrukes i flere IT-løsninger i offentlig sektor.»
- «Enkelt kan man si at felleskomponenter er felles 'bygggeklosser' for å utvikle elektroniske tjenester.»



Kilde: «Nasjonale felleskomponenter i offentlig sektor»
Rapport 2010:17

Felleskomponenter – vi bruker

- Altinn
 - Skjemamotor
 - Formidlingstjeneste
- Enhetsregisteret
- Folkeregisteret
- Matrikkelen
- ID-porten
- Printtjeneste (SKD)
- Andre registre



Felleskomponenter – vi tilbyr

- SIAN Innkreving
 - Gjenbruk for 32 oppdragsgivere
 - Sambruk med alminnelig namsmann (AN)
- ”Vaskemaskin”
 - Inntektskilder og formuesgoder
 - Gjenbruk for SKD
- Utleggssdatabasen
 - Samling av utleggsopplysninger
 - Sambruk med SKD, NAV og AN
- Tjeneste-portalen for oppdragsgivere



Takk for oppmerksomheten!

Det finnes alltid en løsning

