

Statens innkrevingsentral
Postboks 455

8601 MO I RANA

Deres ref

Vår ref
12/4947 SL MPE/KR

Dato
18.12.2012

Statsbudsjettet 2013 - Statens innkrevingsentral - tildelingsbrev

Innhold

1.	Innledning	2
2.	Hovedmål og styringsparametre	2
3.	Spesielle tiltak.....	5
4.	Administrative og andre forhold.....	7
5.	Budsjettildeling og fullmakter	15

Vedlegg 1: Styringskalender 2013

Vedlegg 2: Forklaringsvariabler

Vedlegg 3: Fullmakter 2013

Vedlegg 4: Rapportering om budsjettstatus

1. INNLEDNING

I dette tildelingsbrevet meddeles Finansdepartementets styringssignaler og Stortingets budsjettvedtak for Statens innkrevingsentral (SI) i 2013. Prop. 1 S (2012–2013) for Finansdepartementet ble behandlet av Stortinget 14. desember på grunnlag av Innst. 5 S (2012–2013).

Styringsdialogen mellom Finansdepartementet og SI består av faste møter og følgende hoveddokumenter:

- Departementets årlige budsjettproposisjon
- Departementets årlige tildelingsbrev
- SIs halvårsrapport
- SIs årsrapport

I tillegg kommer departementets referater fra rapport- og kontaktmøter.

Det skal tilstrebes sammenheng og konsistens mellom de ulike hoveddokumentene. Konkret betyr dette at dokumentene skal inneholde samme hovedelementer.

Styringsdialogens karakter forutsetter at departementets styringssignaler i hovedsak skal være stabile over tid.

2. HOVEDMÅL OG STYRINGSPARAMETRE

SI skal sørge for effektiv og korrekt innkreving på vegne av oppdragsgiver. SI har som primæroppgave å innkreve straffekrav utstedt av justismyndighetene og avgifter, gebyrer og misligholdte krav for andre statlige virksomheter. Videre skal virksomheten drifte og videreutvikle et felles saksbehandlersystem for SI og de alminnelige namsmenn (SIAN), forvalte en database for å samordne utleggstrekk og levere økonomitjenester til politi- og lensmannsetaten (PLØS).

Følgende hovedmål gjelder for 2013, jf. Prop. 1 S (2012–2013) for Finansdepartementet:

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

Til hvert av hovedmålene er det tilordnet styringsparametre og forklaringsvariabler for det enkelte hovedmålsområde. Hovedmålene er tilsvarende de som ble benyttet for 2012. Forklaringsvariabler er statistikk som belyser etatens resultatutvikling, men som det ikke settes konkrete resultatmål på. Vedlegg 2 viser forklaringsvariablene som vil benyttes for 2013.

SI har ansvaret for å fastsette et konkret resultatmål for hver styringsparameter og at styringsparametrene suppleres med hensiktsmessige forklaringsvariabler. Vi viser her til SIs oversendelse av 30. november 2012, vedlagt forslag til resultatmål (resultatmatrise) for 2013, og departementets brev av 18. desember 2012. Generelt forventer departementet at resultatene for 2013 skal være like gode som eller bedre enn resultatene i 2011, jf. Prop. 1 S (2012–2013) for Finansdepartementet.

SI må i 2013 fortsette å videreutvikle styringsparametrene. Departementet ønsker i større grad å styre på effekter framfor aktivitet. Videre har departementet merket seg at SI i 2013 vil videreføre arbeidet med gjennomgang av styringsparametre for kvalitet og service. Forslag til endringer i styringsparametre må oversendes departementet innen 20. september 2013.

2.1 Hovedmål 1: Innkrevingen skal være effektiv

SI skal arbeide for at andelen innkrevde straffekrav utstedt av justismyndighetene og andelen innkrevde avgifter, gebyrer og misligholdte krav for andre statlige virksomheter er høy, dvs. at innkrevingen skal være formålseffektiv. SI skal utnytte sine ressurser best mulig, dvs. at innkrevingen skal være kostnadseffektiv.

2.1.1 Styringsparametre formålseffektivitet

- Andelen innkrevde bøter
- Andelen innkrevde erstatninger
- Andelen innkrevde inndragninger
- Andelen innkrevde andre straffekrav
- Andelen innkrevde forsinkelsesgebyr
- Andelen innkrevde gebyr etter skipssikkerhetsloven
- Andelen innkrevde vegadministrasjonsgebyr
- Andelen innkrevd misligholdt kringkastingsavgift
- Andelen innkrevde misligholdt avgift på motorvogner
- Andelen innkrevde misligholdte studielån (permanent overført til SI)

Formålseffektiviteten skal belyses både ved løsningsprosent og ved innbetalingsprosent per kravtype, målt ved andel av totalt beløp til innkreving (alle kravårganger).

SI skal dessuten gi opplysninger om nivå på og endringer i årlig restansebeløp og akkumulert restanse per kravtype (i beløp og prosent).

2.1.2 Styringsparametre kostnadseffektivitet

- Samlet innkrevd beløp per årsverk
- Kostnad per innkrevd krone

Kostnadseffektivitet måles for de samme kravtyper som formålseffektivitet, se punkt 2.1.1 over.

2.1.3 Risikofaktorer

I SIs risikovurderinger fra 2012 vurderes risikoen som høy for én faktor som er knyttet til hovedmålet.

Det må iverksettes tiltak for å bringe risikoen ned til et akseptabelt nivå. SI skal angi status for, og virkningen av, tiltak som reduserer risikoen i SIs årsrapportering, jf. pkt. 4.1.1.

2.2 Hovedmål 2: Innkrevingsarbeidet skal ha god kvalitet

SI skal legge vekt på likebehandling og rettssikkerhet i innkrevingsarbeidet.

2.2.1 Styringsparametre

- Saksbehandlingen skal være korrekt
- Lovanvendelsen skal være korrekt

2.2.2 Risikofaktorer

I SIs risikovurderinger fra 2012 er det til dette hovedmålet ingen risikofaktorer som er vurdert som høy.

2.3 Hovedmål 3: Virksomheten skal være serviceorientert

SI skal balansere hensynet til oppdragsgiver og hensynet til skyldner slik at innkrevingsarbeidet også er serviceorientert. Informasjon om utvalgte saksbehandlingstider skal offentliggjøres på virksomhetens nettsted.

2.3.1 Styringsparametre

- Saksbehandlingstid for skriftlige henvendelser, fakturering
- Saksbehandlingstid for skriftlige henvendelser, tvangsinnkreving
- Saksbehandlingstid for skriftlige henvendelser, annen innfordring
- Saksbehandlingstid for klagesaker i tvangsinnkreving
- Servicegrad på telefon
- Svarprosent på telefon

2.3.2 Risikofaktorer

I SIs risikovurderinger fra 2012 er det til dette hovedmålet ingen risikofaktorer som er vurdert som høy.

2.4 Hovedmål 4: Driftssentralfunksjonen skal ha god kvalitet

SI skal sikre at virksomhetens økonomisystemtjenester til politi- og lensmannsetaten (PLØS, RIM og CI), saksbehandlerløsning for de alminnelige namsmenn (SIAN),

forvaltningen av utleggsdatabasen (UB) og løsningen for elektronisk samhandling mellom alminnelig namsmenn og inkassobyråer (ELSA) holder god kvalitet.

2.4.1 Styringsparametre PLØS, RIM og CI

- Svarprosent på støttetjenestens telefontjeneste
- Servicegrad på støttetjenestens telefontjeneste
- Servicegrad på støttetjenestens servicedesk
- Tjenestene skal dekke politi- og lensmannsetatens behov og bestillinger
- Brukertilfredshet

2.4.2 Styringsparametre SIAN og UB (integrert brukerstøtte)

- Svarprosent på støttetjenestens telefontjeneste
- Servicegrad på støttetjenestens telefontjeneste
- Servicegrad på støttetjenestens servicedesk
- Dokumentbehandlingstid for inngående post: tid fra dokument er oversendt SI til det er elektronisk tilgjengelig for alminnelige namsmenn
- Brukertilfredshet

2.4.3 Risikofaktorer

I SIs risikovurderinger fra 2012 vurderes risikoen som høy for én faktor som er knyttet til hovedmålet.

Det må iverksettes tiltak for å bringe risikoen ned til et akseptabelt nivå. SI skal angi status for, og virkningen av, tiltak som reduserer risikoen i SIs årsrapportering, jf. pkt. 4.1.1.

3. SPESIELLE TILTAK

SIs hovedstrategi de nærmeste to årene er å effektivisere alle prosesser ved hjelp av økt digitalisering. Dette skal også bidra til bedre service overfor publikum og samarbeidspartnere, og bedre kvalitet på tjenestene. Interne prosesser skal effektiviseres ved større grad av elektronisk saksflyt og elektronisk samhandling med eksterne aktører. Eksternt skal det satses på selvbetjening og elektronisk kommunikasjon og datainnsamling.

Det vises for øvrig til Fornyings-, administrasjons- og kirke departementets rundskriv P-10/2012 av 31. oktober 2012 (digitaliseringsrundskrivet). Føringene i dette rundskrivet forutsettes lagt til grunn.

3.1 Utvidet registrering av utleggsforretninger og samordning av utleggstrekk – UB

Etter endringer ved lov 17. juni 2005 nr. 89 skal utleggsforretninger, med de unntak som følger av tvangsfullbyrdelsesloven § 7-25, i utgangspunktet registreres i Løsøreregisteret. Den praktiske tilretteleggingen bygger på at SI benyttes for informasjonsutveksling mellom namsmyndighetene og at SI videreformidler til Løsøreregisteret informasjon fra samtlige namsmyndigheter om utleggsforretninger som skal registreres.

Ved utgangen av 2012 skal alle utleggsforretninger fra alle særnamsmenn registreres i UB, med unntak av NAV Innkreving. NAV planlegger å registrere utleggsforretninger i bidragssaker i løpet av første kvartal 2013.

Status for UB skal også omtales i halvårsrapporten for 2013.

3.2 Elektronisk samhandling ved tvangsfullbyrdelse – ELSA

Elektronisk samhandling ved tvangsfullbyrdelse innebærer å overføre forliksklager og begjæringer elektronisk fra inkassobyråene til alminnelig namsmann gjennom saksbehandlersystemet SIAN. Det er besluttet at Altinn om mulig skal være kanal for den elektroniske samhandlingen mellom SI og inkassobyråene. Forskriften om elektronisk kommunikasjon i saker om tvangsfullbyrdelse og i saker for forliksrådet ble vedtatt 25. juni 2010. Etter en pilotperiode med inkassobyrået Lindorff ble løsningen satt i produksjon 14. juni 2011.

SI har siden pilotperioden arbeidet for å knytte flere inkassobyråder til løsningen. SI er i dialog med flere byråder om tilkobling. Tidspunktet for eventuell tilkobling avhenger av hvor raskt inkassobyråene kan gjennomføre nødvendige tilpasninger i egne IT-systemer. SI skal i 2013 jobbe aktivt for å få flere byråder til å benytte løsningen. På lang sikt er målsettingen å koble til alle de største inkassobyråene. SI har igangsatt et prosjekt for å videreutvikle den eksisterende løsningen hvor også representanter fra alminnelig namsmann og inkassobyråder deltar.

Status for ELSA skal også omtales i halvårsrapport for 2013.

3.3 Elektroniske tjenester

I tråd med Regjeringens satsing på digitalt førstevalg og selvbetjeningsløsninger har SI igangsatt en større satsing rettet mot økt elektronisk tjenesteyting.

SI satte ny nettløsning med selvbetjeningsløsninger for debitorer i produksjon 24. mai 2012. SI ble tildelt Den norske dataforenings Rosingpris for brukervennlighet for denne tjenesten. Høsten 2012 startet arbeidet med fase 2, som er å utarbeide nye

selvbetjeningsløsninger for oppdragsgivere. Det tas sikte på å realisere de første tjenestene rettet mot oppdragsgivere høsten 2013. Før dette vil SI vurdere om det skal kjøres en pilotdrift mot enkelte utvalgte oppdragsgivere før løsningen rulles ut i full skala. I løpet av 2013 vil planlegging og spesifisering av fase 3 starte. I fase 3 skal tjenester rettet mot trekkpliktige utvikles. Departementet forutsetter at sentrale føringer og prinsipper for IT-utvikling i offentlig sektor legges til grunn for arbeidet, jf. Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementets rundskriv P-10/2012.

Status for arbeidet med elektroniske tjenester skal også omtales i halvårsrapport for 2013.

3.4 Politi- og lensmannsetatens økonomisystem (PLØS)

SI drifter og har ansvar for brukerstøtte for Politi- og lensmannsetatens økonomisystem. På oppdrag fra Politidirektoratet skal SI bistå med innføring av ny standard kontoplan og oppgradering av økonomisystemet, blant annet med prosjektleidelse. Arbeidet skal være ferdigstilt i fjerde kvartal 2013.

3.5 Regelverksutvikling – egen lov for SI

En egen lov som regulerer SIs innkrevingsvirksomhet er vedtatt i Stortinget og skal etter planen tre i kraft i løpet av 2013. Loven vil først kunne tre i kraft når forskrift til loven er ferdigstilt og SIs avtaler med oppdragsgivere er redigert med tanke på lov- og forskriftsendringene. SI skal forestå arbeidet med å revidere avtalene, samt på forespørsel bistå Finansdepartementet i arbeidet med forskriften. Status for arbeidet skal omtales i halvårsrapporten for 2013.

4. ADMINISTRATIVE OG ANDRE FORHOLD

4.1 Budsjett- og resultatrapportering

4.1.1 Årsrapport

SI skal sende departementet årsrapport for 2013 senest innen 21. februar 2014. Årsrapporten skal gi en strukturert oversikt over viktige sider i virksomheten i 2013, med vekt på angivelse og vurdering av oppnådde resultater for hovedmålene og styringsparametrene. Rapporten bør ha samme inndeling som dette tildelingsbrevet. Rapporten skal suppleres og underbygges med kommentarer til resultatene samt analyser som blant annet ser på sammenhenger og utviklingstrekk på tvers av fastsatte styringsparametre og relevante forklaringsvariabler.

Det skal gjøres rede for i hvilken grad det har inntruffet vesentlige uforutsette hendelser, eller at hendelser har blitt vesentlig mer alvorlige enn forventet, og hvordan dette er håndtert. SI skal videre som ledd i resultatvurderingen angi status for og

virksomheten av risikoreduserende tiltak knyttet til faktorer med høy risiko innenfor det enkelte hovedmålsområde, jf. pkt. 2.1.3 og 2.4.3.

Årsrapporten skal ha en egen omtale hvor bevilgning og regnskap på postnivå presenteres og budsjettavvikene kommenteres. Det bes også om en analyse av kostnadsutviklingen for IT-drift (inkl. systemforvaltning).

SI skal ellers rapportere særskilt om eventuelle vesentlige avvik fra økonomiregelverket og hvilke tiltak som er iverksatt, jf. pkt. 4.3.1.

Forklaringsvariablene som framgår av vedlegg 2, og andre relevante nøkkeltall skal presenteres i vedlegg til årsrapporten. Det skal blant annet presenteres oversikt over SIs årsverk og antall ansatte på avdelingsnivå.

4.1.2 Halvårsrapport

SI skal sende departementet halvårsrapport 2013 senest innen 27. august 2013. Halvårsrapporten skal i hovedsak bestå av generell resultatstatus på hvert hovedmålsområde med vekt på eventuelle avvik fra forventet utvikling, herunder prognose for oppnåelse av resultatmål per 31. desember 2013 (resultatmatrise med prognose skal vedlegges rapporten). Resultatrapporteringen skal suppleres og underbygges med kommentarer til resultatene samt analyser av utviklingstrekk. Rapporten skal også inneholde regnskapsstatus og budsjettvurdering for hele året. I tillegg skal det rapporteres på områder som er spesielt nevnt for halvårsrapportering i dette brevet.

Vedlagt halvårsrapporten skal følge SIs årlige risikovurderinger, jf. pkt. 4.3.2.

4.1.3 Rapportering om budsjettstatus

SI bes rapportere om budsjettsituasjonen per 31. mars, 30. juni, 30. september og 31. desember. Budsjettstatus per 30. juni skal rapporteres i halvårsrapporten, mens rapportering om budsjettstatus per 31. desember skal gis i årsrapporten. Frist for innsendelse av statusrapport per 31. mars er 30. april. Rapporten per 30. september skal sendes departementet sammen med SIs eventuelle forslag til bevilgningsendringer og omprioriteringer i statsbudsjettet i høstsesjonen (nysaldering). Frist for innspill til nysalderingen i 2013 vil meddeles i eget brev fra departementet. Dersom frist for innspill blir slik at SI ikke kan rapportere per 30. september, skal SI benytte så oppdaterte opplysninger som mulig. Se vedlegg 3 for en nærmere omtale av kravene til rapportering om budsjettstatus.

Budsjettstatus skal for øvrig være fast punkt i kontaktmøtene i 2013.

4.1.4 Virksomhetsregnskap

I 2011 tok SI i bruk ny standard kontoplan for staten og gikk over til periodiseringsprinsippet for virksomhetsregnskapet. I 2013 skal SI legge ved fullstendig virksomhetsregnskap i halvårsrapport og årsrapport.

4.1.5 Annen rapportering

Dersom det skulle oppstå en alvorlig, uforutsett situasjon i løpet av 2013, må SI straks ta kontakt med Finansdepartementet uavhengig av fastsatte rapporteringstidspunkter. SI skal varsle om hendelser med mulig mediemessig eller politisk interesse, jf. departementets brev av 17. november 2008. I årsrapporten skal SI kort redegjøre for risiko for, og iverksette tiltak mot, at eventuelle varslede hendelser kan inntreffe på ny.

Om rapportering på personalområdet, se pkt. 4.2.1.

4.2 Personalforvaltning og organisasjonsutvikling

4.2.1 Personalforvaltning

Sentrale forhold på personalområdet skal omtales i årsrapporten for 2013. Utdypinger, analyser og mer omfattende faktarapportering skal følge som eget vedlegg til årsrapporten. Det avholdes egne rapportmøter hvor personalområdet gjennomgås. Vi viser for øvrig til årlig brev fra Finansdepartementet om rapportering på personalområdet.

Sykefravær

Sykefraværet i SI er for høyt. SI må ha tett oppfølging av sykefraværet. Departementet ber om at status for sykefravær rapporteres også i halvårsrapporten for 2013. Se også omtale av inkluderende arbeidsliv under.

Bemanning og personalforvaltning i SI

Bemanning og personalforvaltning i SI må ses i sammenheng med SIs hovedmål. SI må iverksette tiltak som sikrer virksomhetskritisk kompetanse. Bemanningsutviklingen i SI bør ses i sammenheng med arbeidet med å realisere gevinster fra større utviklingsprosjekter. Organisatoriske endringer av en viss viktighet skal på et tidlig stadium forelegges departementet.

SI står overfor mange kompliserte, faglige spørsmål som stiller store krav til de ansattes kompetanse. SI må løpende vurdere behovet for spesialisering og spisskompetanse på utvalgte områder. SI skal i vedlegget til årsrapporten gi en analyse av følgende personalmessige forhold:

- SIs bemanningsmessige kapasitet og kompetanse til oppgaveløsning
- SIs arbeid med kompetanseutvikling, herunder lederutvikling

- SIs aldersdemografi
- Personalmessige forhold ved større organisasjonsendringer

Likestilling og mangfold

Departementer, etater og andre statlige virksomheter skal arbeide aktivt for å fremme likestilling og mangfold innenfor sine fagområder og skal redegjøre for sitt arbeid med dette i de årlige budsjettproposisjonene, jf. FADs veileder for statlige virksomheters likestillingsredegjørelser etter aktivitets- og rapporteringsplikten.

Finansdepartementet forutsetter at SI iverksetter tiltak for å fremme likestilling og mangfold i rekruttering og i publikumsrettede tjenester. SI bes i vedlegget til årsrapporten om å gjøre rede for hvordan kravet i likestillingsloven § 1 bokstav a om aktivt, målrettet og planmessig arbeid for likestilling mellom kjønnene i virksomheten er fulgt opp. SI bes også om å redegjøre for status og eventuelt hvilke tiltak som er iverksatt for å gi en god kjønnslikevekt i lederstillinger. Tilsvarende redegjørelse bes også innarbeidet i SIs bidrag til budsjettproposisjonen etter mal fra departementet.

Helse, miljø og sikkerhet

SI har ansvar for at helse, miljø og sikkerhet (HMS) er godt ivaretatt. Departementet ber om en orientering om virksomhetens arbeid på dette området.

Inkluderende arbeidsliv (IA-avtalen)

IA-avtalen krever at deltakende virksomheter skal forebygge og redusere sykefravær og hindre utstøting og frafall fra arbeidslivet. Den enkelte virksomhet skal sette aktivitets- og resultatmål for å redusere sykefraværet, øke sysselsetting av personer med nedsatt funksjonsevne og stimulere til yrkesaktivitet etter fylte 50 år.

Virksomhetene skal i årsrapporten beskrive sine aktivitets- og resultatmål, samt redegjøre for resultatoppnåelsen og de aktivitetene som støtter opp under denne. Tilsvarende redegjørelse bes også innarbeidet i SIs bidrag til budsjettproposisjonen etter mal fra departementet.

Etikk

Finansdepartementets underliggende virksomheter skal utføre sine oppgaver i tråd med statens etiske retningslinjer. Dette gjelder blant annet i kunde- og leverandørrelasjoner. SI skal ha tilfredsstillende rutiner for intern varsling av kritikkverdige forhold. Departementet legger til grunn at statens generelle etiske retningslinjer er kjent og følges i alle ledd i virksomheten, og at virksomheten i tillegg supplerer disse med egne retningslinjer og normsett. Departementet ber om at det i årsrapporten rapporteres om status på området generelt og at eventuelle forhold av uheldig karakter omtales spesielt.

4.2.2 Organisasjonsutvikling

Organisatoriske endringer av betydning skal presenteres for departementet før formell beslutning tas. SI innførte høsten 2011/vinteren 2012 en forenkling av den overordnede avdelingsstrukturen og opprettet et nytt servicesenter. Formålet var å fjerne flaskehals i produksjonen og derved øke effektiviteten, samt å frigjøre ressurser til å etablere og bemanne det nyopprettede servicesenteret. Det var også et mål å innføre en rekke elektroniske tjenester uten å øke den totale bemanningen på SI. Departementet ber om at SI i halvårsrapporten og årsrapporten for 2013 redegjør for foreløpige erfaringer og resultater ved den nye organiseringen.

4.3 Internkontroll og risikostyring

4.3.1 Internkontroll

Internkontroll omfatter tiltak og metoder som virksomheten gjennomfører for å forebygge styringssvikt, feil og mangler, og for å sikre at målene nås og at ressursene i SI utnyttes effektivt, jf. økonomiregelverkets bestemmelser pkt. 2.4. Departementet legger til grunn at SI har en effektiv internkontroll, herunder at det føres aktivt tilsyn med at interne rutiner følges. SI skal i årsrapporten rapportere om det er avdekket vesentlige svakheter i SIs opplegg for internkontroll og hvilke forbedringstiltak som eventuelt er iverksatt. SI bes videre rapportere om internkontrollen har avdekket vesentlige svakheter, feil og mangler i kritiske prosesser og aktiviteter, jf. om risikovurderinger i pkt. 4.3.2.

4.3.2 Risikovurderinger

SI skal gjennomføre risikovurderinger som ledd i sin interne styring, jf. økonomireglementet. Arbeid med strategiplaner, ressursdisponering og større utviklingstiltak i SI skal alltid bygge på risikovurderinger.

Årlige risikovurderinger skal integreres i styringsdialogen etter følgende retningslinjer:

- Vurderinger av risiko for ikke å nå SIs hovedmål skal sendes departementet sammen med halvårsrapporten
- Der hvor risikoen vurderes som høy, skal årsaken til risikoen identifiseres og risikoreduserende tiltak beskrives
- Endring i risikovurderinger skal være fast tema i styringsdialogen

Departementet ber direktoratet i risikovurderingene i 2013 synliggjøre operasjonelle risikoer i virksomheten som er kritisk for interne prosesser. Videre skal det gis en oppdatert vurdering risiko for misligheter, jf. økonomiregelverkets bestemmelser kap. 2.4.

4.3.3 Operasjonell risiko

Risikofaktorer i de årlige risikovurderingene er dels av strategisk, dels av operasjonell karakter. Med operasjonell risiko menes hendelser og forhold som kan føre til svikt i SIs løpende produksjon eller tjenesteleveranse.

For å kunne forholde seg til framtidig risiko for slike feil, må en vite noe om hvor ofte de kan forekomme. Det er da nødvendig å definere hva en feil er, årsaken til at feil oppstår og hvor kritisk feilen er. Først når dette er gjort, er det mulig å vurdere sannsynligheten for at slike kritiske feil vil forekomme i ulike prosesser og forholde seg bevisst til hvilken risiko en vil akseptere. Hvis risikoen ikke er akseptabel, må det settes inn tiltak. Hvis det velges å akseptere en risiko, bør det vurderes om det er hensiktsmessig å etablere en mer eksplisitt formulert toleranse for operasjonell risiko og krav til kvalitet, herunder å utvikle mer eksplisitte kvalitetsindikatorer.

Departementet viser for øvrig til brev av 11. desember 2012 til SI om oppfølging av arbeidet med operasjonell risiko.

4.4 Andre forhold

4.4.1 Kommunikasjonsarbeid

Regjeringens retningslinjer for statlig kommunikasjonspolitik av 16. oktober 2009 inneholder de sentrale mål og prinsipper for statens kommunikasjon med innbyggere, næringsliv, organisasjoner og annen offentlig virksomhet. Departementet legger til grunn at disse retningslinjene danner et rammeverk for utarbeidelse av etatens egne planer og strategier for informasjon og kommunikasjon.

God kommunikasjonshåndtering forutsetter også en løpende dialog mellom departement og etat. Større saker bør varsles tidlig slik at de kan håndteres hensiktsmessig.

All kommunikasjon fra Statens innkrevingsentral skal bygge på Statens kommunikasjonspolitik og de føringer som er lagt i prosjektet «Klart språk i Staten» i regi av DIFI. I 2013 skal SI fortsette språkvasking av brev og tekster, og gjennomføre flere opplæringstiltak i klart språk.

4.4.2 Evalueringer og brukerundersøkelser

Det vises til Reglement for økonomistyring i staten § 16 om evalueringer av virksomhetens oppgaveløsning og virkemiddelbruk, hvor det framgår at frekvens og omfang av evalueringene skal bestemmes ut fra virksomhetens egenart, risiko og vesentlighet. Departementet ber SI rapportere om gjennomførte evalueringer på SIs område. Eksterne evalueringer som ikke er unntatt offentlighet, anbefales offentliggjort på evalueringportalen.no.

Alle statlige etater skal regelmessig gjennomføre brukerundersøkelser. Resultatene av disse skal være offentlige. Departementet ber SI rapportere om gjennomførte brukerundersøkelser (blant oppdragsgivere for krav og brukere av PLØS og SIAN) og om undersøkelsene er gjort offentlig tilgjengelig. I tillegg skal planlagte brukerundersøkelser omtales. Departementet vil videresende rapporteringen til Fornyings-, administrasjons- og kirke departementet.

I 2013 planlegger SI å gjennomføre følgende brukerundersøkelser:

- Brukere av RIM (politiets system for regnskapsføring av ikke-statlige midler)
- Brukere av PLØS-tjenesten (Politiets økonomisystem)
- Brukere av SIAN-tjenesten (namsmannens system for den sivile rettspleie på grunnplanet)
- SIs oppdragsgivere (innkrevningstjenesten)
- Brukere av SIs nye e-tjenester
- Service på SIs telefontjeneste

4.4.3 Oppfølging av saker fra Riksrevisjonen og Sivilombudsmannen

Departementet ber om at SI raskt følger opp saker på eget område som tas opp av Riksrevisjonen.

Departementet ber om at SI holder seg orientert om og følger opp saker på SIs område som er tatt opp av Sivilombudsmannen, og at departementet blir orientert om saker av prinsipiell betydning.

4.4.4 Høringsuttalelser fra Statens innkrevingssentral

Det vanlige ved høringer er at departementet er høringsinstans og ved behov innhenter uttalelser fra underliggende etater. Etaten sender da sin uttalelse til departementet, med mindre det er bedt om at eventuell høringsuttalelse sendes direkte til den instans som forestår høringen.

I en del tilfeller er en eller flere av våre etater angitt som høringsinstanser, samtidig med eller uten at departementet er høringsinstans. Finansdepartementet ber om at uttalelser i slike tilfeller sendes via departementet og i rimelig tid før høringsfristens utløp.

Ved høringer av utpreget teknisk art og i saker som antas ikke å berøre politiske, prinsipielle og/eller budsjettmessige forhold, kan uttalelse gis direkte og med kopi til Finansdepartementet.

4.4.5 Informasjonssikkerhet

SI forvalter systemer som behandler betydelige informasjonsmengder. Informasjonssystemenes tilgjengelighet, konfidensialitet og integritet er helt avgjørende for SIs måloppnåelse. Arbeidet med informasjonssikkerhet må ivaretas godt i egen virksomhet, og være i tråd med ny nasjonal strategi for informasjonssikkerhet. SI bes i årsrapporten gi en vurdering av risiko knyttet til informasjonssikkerhet.

4.4.6 Sikkerhet og beredskap

Generelt

Lov om forebyggende sikkerhetstjeneste (sikkerhetsloven) gjelder for alle forvaltningsorganer som er i besittelse av skjermingsverdig informasjon eller objekt. Sikkerhetsloven og dens forskrifter angir minimumskravene for beskyttelse av informasjon og objekter av betydning for rikets eller alliertes sikkerhet eller andre vitale nasjonale sikkerhetsinteresser.

Innen Finansdepartementets ansvarsområde skal det arbeides systematisk med samfunnssikkerhet, og det skal være en tilfredsstillende beredskap for å kunne håndtere uønskede hendelser. Det forutsettes at beredskap inngår som en integrert del av all virksomhet i SI.

Departementet forventer at SI foretar skriftlig kartlegging av risiko og sårbarhet på eget ansvarsområde, at det utarbeides nødvendige beredskapsplaner og at SI hvert år arrangerer eller deltar i beredskapsøvelser.

Oppfølging av 22. juli-kommisjonens rapport – forvaltningspolitiske utfordringer

Etter kommisjonens vurdering handler lærdommen fra 22. juli 2011 i stor grad om ledelse, samhandling, kultur og holdninger.

Departementet forventer at virksomhetens ledelse har kontinuerlig oppmerksomhet rettet mot å utvikle en kultur for god risikoforståelse og gode grunnleggende holdninger til beredskapsspørsmål i egen virksomhet. Det understrekes at virksomhetens ledelse løpende må vurdere om det er tiltak av beredskapsmessig betydning som bør gjennomføres. Behov for snarlige tiltak må vurderes i et langsiktig perspektiv.

Vurdering av sikkerhetstilstanden i forvaltningen

Det er besluttet at alle departementene skal foreta en samlet vurdering av sikkerhetstilstanden innenfor sitt ansvarsområde. Finansdepartementet vil følge opp dette kravet til vurdering av sikkerhetstilstanden i forbindelse med departementets

behandling av SIs rapportering i henhold til departementets brev av 26. juni 2012. Det kan innebære at det kan bli aktuelt å innhente ytterligere informasjon. Departementet vil i tilfelle komme tilbake til dette.

Rapportering om sikkerhet og beredskap i årsrapporten for 2013

Departementet ber om at SI i årsrapporten for 2013 redegjør for sikkerhetstilstanden, herunder sikkerhets- og beredskapsutfordringer/sikkerhetstruende hendelser som er identifisert, og for det arbeidet som er gjort i løpet av året for å redusere sårbarhet.

4.4.7 Nye oppdragsgivere

Alle oppgaver SI utøver på vegne av andre statlige virksomheter skal være formalisert i en avtale. Avtalen mellom SI og oppdragsgiver skal være à jour. Kopi av avtalen skal sendes Finansdepartementet til orientering.

SI skal informere departementet når det planlegges å overta oppgaver fra nye oppdragsgivere. SI må oversende en skriftlig orientering vedlagt utkast til avtale og en redegjørelse for de økonomiske og administrative konsekvensene ved den nye oppgaven.

Tilsvarende gjelder for planlegging av vesentlige endringer i oppgaveomfang for eksisterende oppdragsgivere. I tillegg skal departement ha kopi av alle avtaler som revideres. Alle avtaler må revideres i henhold til den nye loven om SIs innkrevingsvirksomhet, jf. pkt. 3.5.

Nye oppgaver for eksisterende og nye oppdragsgivere skal omtales i halvårsrapporten for 2013.

5. BUDSJETTILDELING OG FULLMAKTER

5.1 Budsjettvedtak

Statsbudsjettet for 2013 vedrørende SI ble vedtatt av Stortinget 14. desember 2012, jf. Innst. 5 S (2012–2013). Nedenfor gjengis vedtatte bevilgninger for SI i 2013:

Kap. 1634 Statens innkrevingsssentral

		(i 1 000 kr)
Post	Betegnelse	Beløp
01	Driftsutgifter	278 100
45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, <i>kan overføres</i>	16 100
Sum kap. 1634		294 200

Kap. 4634 Statens innkrevingsentral

		(i 1 000 kr)
Post	Betegnelse	Beløp
02	Refusjoner	35 700
85	Misligholdte lån i Statens lånekasse for utdanning	240 000
86	Bøter, inndragninger mv.	1 300 000
87	Trafikantsanksjoner	70 000
88	Forsinkelsesgebyr, Regnskapsregisteret	200 000
Sum kap. 4634		1 845 700

5.2 Budsjettfullmakter og administrative fullmakter

I vedlegg 2 omtales to typer *budsjettfullmakter*. De første er fullmakter som må gis eller delegeres for hvert budsjettår, jf. pkt. A. Derneft følger fullmakter som er delegert Finansdepartementet og som Statens innkrevingsentral må søke departementet om samtykke til å benytte seg av i hvert enkelt tilfelle, jf. pkt. B. I tillegg omtales en administrativ fullmakt som er delegert til SI ved eget brev, jf. pkt. C.

Merinntektsfullmakt

For 2013 gis SI fullmakt til å overskride bevilgning under kap. 1634, post 01 mot tilsvarende merinntekter under kap. 4634, post 02, jf. romertallsvedtak II i Innst. 5 S (2012–2013).

Bestillingsfullmakt

For 2013 gis SI fullmakt til å foreta bestillinger utover gitte bevilgninger, men slik at samlet ramme for nye bestillinger og gammelt ansvar ikke overstiger 5 mill. kroner på kap. 1634, post 45, jf. romertallsvedtak IV i Innst. 5 S (2012–2013).

5.3 Budsjettmessige forutsetninger

Finansdepartementet understreker at det overordnede kravet til SI er å følge opp styringssignalene i tildelingsbrevet med de midler som stilles til rådighet, jf. Reglement for økonomistyring i staten § 9 og Bestemmelser om økonomistyring i staten pkt. 2.2. SI har ansvaret for å planlegge virksomheten i 2013 slik at målene kan nås innenfor bevilgningsrammene gitt i tildelingsbrevet. Departementet forventer at vesentlige endringer i budsjettforutsetningene umiddelbart rapporteres til departementet, jf. pkt. 5.2.

Departementet understreker at direktoratet må tilpasse virksomhetens samlede aktivitetsnivå til budsjettammen slik at det ikke pådras utgifter uten at det er budsjettmessig dekning.

Dersom det oppstår problemer med økonomistyringen, må nødvendige, korrigerende tiltak iverksettes så raskt at det ikke oppstår behov for å øke bevilgningen.

Departementet understreker samtidig at det ikke må pådras utgifter uten at det er budsjettmessig dekning.

5.4 Tildeling

Under henvisning til ovennevnte og Reglement for økonomistyring i staten § 7 meddeler Finansdepartementet med dette at SI i 2013 tildeles og gis adgang til å disponere bevilgningene som er beskrevet under pkt. 5.1.

Med hilsen

Svein Gjedrem e.f.
finansråd

Amund Noss
ekspedisjonssjef

Vedlegg

Kopi: Riksrevisjonen

Styringskalender 2013

Måned	Aktivitet	Dato
Februar	<ul style="list-style-type: none"> - Forklaringer til statsregnskapet mv. - Faglig kontaktmøte - Innsendelse av årsrapport for 2012 til FIN 	Primo februar ¹ 13. februar 20. februar
Mars	<ul style="list-style-type: none"> - Innspill til revidert budsjett 2013 - Møte om personalområdet - Årsrapportmøte for 2012 - Medarbeidersamtale mellom finansråden og SIs direktør 	Primo mars Mars/april Mars/april Mars/april
April	<ul style="list-style-type: none"> - Utsendelse av foreløpige budsjetttrammer 2014 for SI fra FIN etter rammekonferansen - Statusrapport om budsjettsituasjonen per 31. mars - Referat fra årsrapportmøtet for 2012 	Uke 15 30. april April/mai
Mai	<ul style="list-style-type: none"> - Forslag til rapportomtale i Prop. 1 S (2013–2014) - Forslag til budsjettomtale i Prop. 1 S (2013–2014) 	22. mai 10. mai
Juni	<ul style="list-style-type: none"> - Faglig kontaktmøte 	4. juni
August	<ul style="list-style-type: none"> - Innsendelse av halvårsrapport 2013 til FIN 	27. august
September	<ul style="list-style-type: none"> - Halvårsrapportmøte for 2013 - Faglig kontaktmøte 	18. september 18. september
Oktober	<ul style="list-style-type: none"> - Regjeringen fremmer Prop. 1 S (2013–2014) for Stortinget - Innspill til nysalderingen av budsjettet for 2013 og statusrapport om budsjettsituasjonen per 30. september 	Primo oktober Primo oktober
November	<ul style="list-style-type: none"> - Tekniske retningslinjer for arbeidet med statsbudsjettet 2015 fra FIN (Budsjettskrivet for 2015) - Oversendelse av foreløpig tildelingsbrev 2014 - Forslag til budsjett 2015 fra SI 	Primo november Medio november Ultimo november
Desember	<ul style="list-style-type: none"> - Oversendelse tildelingsbrev 2014 	Ultimo desember

¹ Retningslinjer og endelige frister vedrørende statsregnskapet mv. er gitt i rundskriv R-8/2012 av 8. november 2012, oversendt ved brev 29. november 2012 fra FIN.

Forklaringsvariabler 2013

Hovedmål 1: Innkrevingen skal være effektiv

Formålseffektivitet:

- Antall registrerte krav per kravtype
- Løsnings- og innbetalingsprosent for nest siste kravårgang (2012-årgangen i 2013)
- Beløp avskrevet som andel av beløp oppgjort (avskrivningsprosent) og beløp avskrevet ved foreldelse
- Andel innbetalt i frivillig innkreving
- Nivå og endring i årlig restanse, samt akkumulert restanse per kravtype

Kostnadseffektivitet:

- Antall behandlede saker per årsverk
- Automatiseringsgrad totalt og per delprosess

Hovemål 3: Virksomheten skal være serviceorientert

- Andel utgående kommunikasjon i foretrukne kanaler (elektronisk og telefon)
- Andel besvarte henvendelser i foretrukne kanaler (elektronisk og telefon)
- Brukertilfredshet for elektroniske tjenester
- Eventuelle brudd på kravet om maksimalt 3 ukers saksbehandlingstid i tvangsinnkreving
- Eventuelle brudd på kravet om maksimalt 3 ukers saksbehandlingstid for klagesaker tvangsinnkreving
- Eventuelle brudd på kravet om maksimalt 4 ukers saksbehandlingstid i andre saker

Fullmakter

Bevilgningsreglementet har flere bestemmelser som gir Kongen fullmakt til å fastsette unntak fra de hovedprinsipper som reglementet ellers er basert på. Reviderte vilkår for bruk av unntaksbestemmelsene ble gitt ved kgl.res. 2. desember 2005 og redegjort for i rundskriv R-110/2005 av 5. desember 2005 som ble oversendt Finansdepartementets etater ved brev av 12. desember 2005. Det vises også til veileder for statlig budsjettarbeid utgitt av Finansdepartementet, jf. R-0634 B, som forklarer budsjettfullmaktene nærmere (Alle rundskriv fra Finansdepartementet finnes på dets hjemmesider).

Nedenfor omtales to typer *budsjettfullmakter*. Først fullmakter som må delegeres for hvert budsjettår, jf pkt. A nedenfor. Dernest fullmakter som er delegert Finansdepartementet og som virksomheten må søke departementet om samtykke til å benytte seg av i hvert enkelt tilfelle, jf pkt. B. I tillegg omtales en *administrativ* fullmakt som er delegert til SI ved eget brev, jf. pkt. C.

A. Budsjettfullmakt som må delegeres hvert år, og som med dette delegeres

- Det vises til merinntektsfullmakt, jf. pkt. 5.2.
- Det vises til bestillingsfullmakt, jf. pkt. 5.2.
- Fullmakt til nettobudsjettering ved utskifting av utstyr (post 01), jf. Finansdepartementets brev av 12. desember 2005.
- Fullmakt til å inngå leieavtaler (ekskl. husleieavtaler) og avtaler om kjøp av tjenester utover budsjettåret, jf. Finansdepartementets brev av 12. desember 2005, siste avsnitt.
- Fullmakten til å inngå leieavtaler er nå erstattet av en særskilt instruks om bygge- og leiesaker, jf. Finansdepartementets brev av 12. desember 2012.

B. Budsjettfullmakt som er delegert Finansdepartementet og som etaten må søke departementet om samtykke til å benytte seg av i hvert enkelt tilfelle

- Overføring av ubrukt driftsbevilgning fra et år til neste, jf. Finansdepartementets brev av 23. februar 2001.
- Fullmakt til overskridelse mot innsparing i løpet av de tre følgende budsjettår, jf. Finansdepartementets brev av 12. desember 2005.

C. Administrativ fullmakt

- Fullmakter innen lønns- og personalområdet, jf. Finansdepartementets brev av 12. juni 2009.

Krav til rapportering om budsjettstatus

Finansdepartementet har følgende krav til rapportering av utgifter på kapittel 1634 i statusrapporter om budsjettsituasjonen:

- Det må framgå hva som er disponibel bevilgning (sum budsjett), og hvordan denne har framkommet (saldert budsjett, overført bevilgning, tilleggsbevilgninger og omprioriteringer, refusjoner og bruk av merinntektsfullmakter)
- Regnskapstall fra statsregnskapet må presenteres for hver utgiftspost (og underposter for post 01)
- Forbruk i prosent av disponibelt beløp må framkomme
- Vesentlige avvik mellom periodisert budsjett per dato og regnskapsført beløp må forklares
- SI må gi en budsjettvurdering for hele året i form av en prognose (gjelder ikke rapportering per 31. desember)
- Vesentlige avvik i utgiftsprognosen fra disponibel bevilgning per 31. desember må forklares og korrigerende tiltak må angis
- Avvik mellom budsjett og prognose må framstilles både i kroner og prosent

Finansdepartementet har følgende krav til rapportering av inntekter på kapittel 4634 i statusrapporter om budsjettsituasjonen:

- Det må framgå hva som er sum budsjett
- Regnskapstall fra statsregnskapet må presenteres for hver inntektspost
- Avvik mellom budsjett og regnskap må framstilles både i kroner og prosent
- Vesentlige avvik mellom forventede periodiserte inntekter og regnskapsført beløp må forklares
- SI må gi en inntektsprognose for hele året (gjelder ikke per 31. desember)
- Vesentlige avvik i inntektsprognosen for hele året fra budsjett må forklares
- Avvik mellom budsjett og prognose må framstilles både i kroner og prosent