

Årsrapport 2010 – Senter for statlig økonomistyring

1. Innledning	2
2. SSØs kompetanseoverføring representerer beste praksis innenfor styring og samfunnsøkonomisk analyse	3
Hovedresultater.....	3
Enkeltoppdrag.....	6
3. SSØs fellestjenester er korrekte, rettidige og nyttige	7
3.1 Lønns- og regnskapstjenestene.....	7
Hovedresultater.....	7
Andre forhold og enkeltoppdrag	9
Prosjekter finansiert av utviklingsmidler i 2010 ("utviklingspotten").....	12
3.2 Konsernsystemene og regelverksforvaltningen	16
Forvaltning av økonomiregelverket.....	16
Forvaltning av statsregnskapet.....	19
Forvaltning av konsernkontoordningen og rammeavtaler for betalingsformidling.....	20
4. SSØs tjenester gir synergier og stordriftsfordeler	23
5. Administrative forhold	24
5.1 Økonomi	24
5.2 Personalforvaltning	33
5.3 Ulike statlige fellesføringer	36

1. Innledning

Senter for statlig økonomistyrings (SSØ) visjon er effektiv ressursbruk i staten. Alle våre tjenester er tuftet på regelverket for økonomistyring i staten. SSØ er statens ekspertorgan på dette området, og skal legge til rette for god styring i staten. Det kommer til uttrykk i våre to hovedmål ”hensiktmessige fellesløsninger i staten” og ”god styring i statlige virksomheter”. SSØs nyformulerte hovedmål, som har vært gjeldende fra 2010, reflekterer at vi har to målgrupper; staten samlet sett, og den enkelte statlige virksomhet. Visjonen og hovedmålene betyr at SSØ må oppnå effektivisering gjennom standardiserte fellesløsninger – og tjenester, enten det er snakk om statlige konsernfunksjoner, frivillige økonomitjenester eller felles metoder og rammeverk for hvordan departementer og virksomheter skal utøve sin styring. Dette vil i noen tilfeller stå i kontrast til den enkelte virksomhets ønske om spesialtilpassede løsninger som dekker virksomhetsspesifikke behov. SSØ må i slike situasjoner foreta en avveining, men hensynet til statens behov veier tungt i slike vurderinger.

De to hovedmålene er nærmere operasjonalisert gjennom tre eksterne delmål. Denne årsrapporten er bygget opp rundt disse (avsnitt 2-4), med omtale av tilhørende styringsparametre og oppdrag, slik de er formulert i tildelingsbrevet for 2010.

I årsrapporten har vi prøvd å rette oppmerksomheten mot samfunns- og brukereffekter av SSØs tjenester, men i mange tilfeller vil fokus være rettet på spesifikke avledede styringsparametre, oppdrag og aktiviteter, slik de er formulert i tildelingsbrevet. Risikoer og tiltak er omtalt dersom de forut for planåret ble vurdert som uakseptabelt høye.

Kort oppsummert vurderer SSØ målene for 2010 som nådd i all hovedsak. Driften er god og stabil, både innenfor lønns- og regnskapstjenestene og forvaltningstjenestene. Kunder og brukere er tilfredse med SSØs tjenester. Innen lønns- og regnskapstjenestene vokser kundemassen og volumene. Tjenestene har blitt mer brukervennlige. Tjenester innen e-handel er gjort klar for utrulling. Nye rammeavtaler med bankene er på plass. utfordringene knyttet til de tekniske løsningene for elektronisk mottak av statsregnskapet og evalueringsportalen er løst, og begge er i drift. Det ble utgitt rekordmange veiledere. Dersom SSØs metoder og rammeverk skal ha effekt på styringen i staten, må virksomhetene ta dette i bruk. I 2010 har vi derfor lagt stor vekt på å styrke vår pådriverrolle overfor departementer og virksomheter.

Prosjektstyring er, som i fjor, et utfordrende område. Vi har satt i gang flere tiltak, og jobber videre med å utvikle vårt interne rammeverk. Ressursinnsatsen på prosjektstyring som fag er økt.

Utviklingstiltakene (”utviklingspotten”) har vært rettet inn mot tiltak som gir bedre tjenester for kundene, for eksempel oppgraderingen av vår lønnsportal. Vi har også gjennomført tiltak som legger til rette for fremtidig effektivisering, bl.a. mer elektronisk datafangst (blir rullet ut i 2011). Videre har vi etablert en ny integrasjonsløsning som vil lette integrasjoner mellom SSØs og kundens systemer.

2. SSØs kompetanseoverføring representerer beste praksis innenfor styring og samfunnsøkonomisk analyse

Omtalen nedenfor tar utgangspunkt i styringsparameterne i tildelingsbrevet. Ingen av risikoene knyttet til dette målet har blitt vurdert å være kritiske (røde) i risikovurderingene som ble gjort forut for og gjennom rapporteringsåret.

Hovedresultater

Resultatkrav: *Statlige virksomheters tilfredshet med SSØs innsikt i og kompetanse omkring statlig økonomistyring økes over tid, og i 2010 holdes minst på samme nivå som i 2008.*

Vi har to kilder for å vurdere tilfredshet:

- brukerundersøkelse for forvaltnings- og analyseområdet – som dekker hovedkategoriene av tjenester i form av kurs, veiledere, rådgivning, nettverk og frokostseminar
- evalueringer fra deltakere på alle kurs på kursdagen og fra flere rådgivningsoppdrag

Tabellen under viser utviklingen de tre siste år for spørsmålet ”I hvilken grad er du enig/uenig i at SSØ samlet sett har et godt tjenestetilbud innenfor økonomistyring i staten?”

Tabell 1: Samlet vurdering av SSØs kompetansetilbud

	2008	2009	2010
SSØ har et godt tjenestetilbud innenfor økonomistyring i staten ¹	3,9	4,0	4,2

Resultatene fra brukerundersøkelsen viser at våre brukere samlet sett er tilfredse med våre tjenester.

Resultatkrav: *Statlige virksomheters tilfredshet med utvalg og gjennomføring av kompetansetiltak holdes på minst samme nivå som i 2008 og statlige virksomheters tilfredshet med utvalg av, og kvalitet på, informasjon, rådgivning, skriftlig veiledning og analyser holdes på minst samme nivå som i 2008.*

Tabellen under gir en oversikt over noen hovedresultater fra brukerundersøkelsen (brukernes tilfredshet med SSØs kompetansetiltak) fra 2007 til 2010.

¹ Spørsmålet er hentet fra brukerundersøkelsen gjennomført i 2008, 2009 og 2010. Respondentene tar stilling til utsagnet via en skala fra (1) helt uenig til (5) helt enig

Tabell 2: Brukernes tilfredshet med SSØs ulike arenaer for kompetanseformidling

	2007	2008	2009	2010
Veiledere ²	4,2	4,2	4,2	4,3
Kurs og seminarer	4,2	4,3	4,3	4,4
Faglig nettverk	–	4,1	4,3	4,4
Rådgivning	4,1	4,2	4,1	4,3

Resultatene viser en gjennomgående høy tilfredshet med disse tjenestene. Det er en tendens til økning over tid, men med en svarprosent på 40 prosent tolker vi resultatene til en stabilt høy tilfredshet blant våre brukere.

Evalueringene gjort på selve kursdagen viser en tilfredshet på 4,1. Det er en svak nedgang fra 2008. Men på samme måte som over, velger vi å tolke resultatet fra kursdagen som en stabil, høy tilfredshet. I kontakten med statlige virksomheter via rådgivningsoppdrag, møter og kurs opplever vi også at brukerne har stor tiltro til vår kompetanse og våre bidrag. Samlet er brukerne godt fornøyd, og vi innfrir resultatkravene som departementet har satt.

Resultatkrav: Omfanget av tjenesteleveranser holdes på minst samme nivå som i 2009

Tabellen under gir en oversikt over omfanget av leveranser innenfor viktige tjenestekategorier på økonomistyrings- og analyseområdet for perioden 2006-2010.

² Målt ved svar på spørsmålet ”jeg kan trygt anbefale andre å bruke/delta”, innenfor en skala fra 1 (helt uenig) til 5 (helt enig)

Tabell 3: Omfang av tjenester og aktiviteter, antall

	2006	2007	2008	2009	2010
Nye veiledere	3	2	3	0	7 ³
Rapporter	--	--	8	8	3 ⁴
Kurs og seminarer	39	60	55	47	38 ⁵
Pådriveraktiviteter	--	--	--	--	38 ⁶
Møter i faglige nettverk	1	6	9	11	11
Deltakere på kurs, seminarer og nettverk	1 500	1 600	1 550	1 200	1450
Deltagere ved pådriveraktiviteter	--	--	--	--	1400 ⁷
Nye rådgivningsoppdrag	--	70	54	65	31

Oversikten i tabell 3 gir et dekkende bilde over vårt samlede tilbud, og det er vår vurdering at SSØ innfrir kravet i tildelingsbrevet om å holde omfanget av tjenesteleveransene på minst samme nivå som i 2009. Omfanget har økt på noen områder og minket på andre.

I 2010 prioriterte vi å utarbeide veiledere fremfor rapporter. I tillegg har vi i, tråd med vår spissede strategi, tonet ned én-til-én rådgivningsoppdrag, og prioritert oppdrag med tydeligere læringseffekt (se omtalen av rammeverk for styring i Helse- og omsorgsdepartementet). Totalt har vi laget syv veiledere i 2010. For SSØ er veilederne den metodiske ”råvaren” som virksomhetene bør bruke for å oppnå de ønskede effektene. For å øke bruken, har SSØ dreid fra å vente på at medarbeidere i virksomhetene selv melder seg på våre kurs og nettverkstilbud, til selv å aktivt å invitere oss inn i virksomheter og departementene gjennom det som er omtalt som ”pådriveraktiviteter”. Tidligere har slike aktiviteter vært mer tilfeldig og ikke registrert, men de har vært på et klart lavere nivå. Gjennom disse systematiske pådriveraktivitetene som startet opp i september, har vi nådd ca 1400 medarbeidere i statlige virksomheter. Tallet omfatter også foredragsvirksomhet på andres arrangementer. Lederforankring er viktig for at SSØ metoder skal tas i bruk. Det er vår erfaring at vi i slike møter med brukerne oftere kommer i direkte kontakt med ledere på ulike nivå, enn tilfellet er for våre ordinære kurs og nettverksmøter.

³ Håndbok samfunnsøkonomisk analyse, veileder i gevinstrealisering, sjekklister tilskudd, veileder nye rammeavtaler, eksempler og kommentarer tildelingsbrev og instruks veiledningsnotat til standard kontoplan for statlige virksomheter som fører virksomhetsregnskapet i henhold til kontantprinsippet, veiledningsnotat til standard kontoplan for statlige virksomheter som fører virksomhetsregnskapet i henhold til de anbefalte statlige regnskapsstandardene (SRS)

⁴ Brukerundersøkelsen på forvaltningsområdet 2009, statlige tilskudd- beløpmessige oversikter for 2008, SSØs forvaltning av økonomiregelverket i 2009

⁵ 32 ordinære kurs, lanseringsseminar tilskudd, lanseringsseminar for håndbok i samfunnsøkonomisk analyse, frokostseminar om internkontroll og tre kurs i regi av regnskapsprogrammet.

⁶ fra og med september

⁷ ditto

Enkeltoppdrag

Under gir vi en kort oppsummering av resultater og status for ulike enkeltoppdrag som er gitt til SSØ i tildelingsbrevet for 2010. Vi beskriver ikke enkeltaktivitetene detaljert i årsrapporten, siden dette er dokumentert gjennom brevveksling og møter med departementet knyttet til det enkelte oppdrag.

Tilrettelegging av god praksis i styringen

Kommentar- og eksempelsamling for styringsdokumentene tildelingsbrev og instruks for økonomi- og virksomhetsstyring fra departement til virksomhet ble i dialog med departementet slutført og publisert i 2010. SSØ har presentert innholdet i egne møter med samtlige departementer. Den metodiske tilnærmingen som er lagt til grunn i dette dokumentet er også innarbeidet i kurs om etatsstyring, og har vært av betydning for arbeidet med å utvikle en styringsmodell for Helse- og omsorgsdepartementet (se nedenfor om dette prosjektet).

Evalueringsportalen

SSØ etablerte Evalueringsportalen i november 2010. Selve databasen er etablert hos Nasjonalbiblioteket. Ved årsskiftet var det registrert ca 500 evalueringer i databasen. Nasjonalbiblioteket forvalter pliktavleveringsloven, og virksomheter som leverer evalueringer til Evalueringsportalen leverer i henhold til denne loven. Etter ett års drift skal SSØ forberede og gjennomføre en analyse av tjenesten, og vurdere behovet for å innføre obligatorisk innlevering av nye evalueringer utover de krav som ligger i pliktavleveringsloven.

Helhetlig styring og kontroll samt internrevisjon i statlige virksomheter

Etter dialog med departementet ivaretas dette oppdraget gjennom prosjektet ”Styringsmodell for Helse- og omsorgsdepartementet (HOD)” – et samarbeidsprosjekt mellom SSØ og HOD. Prosjektet utvikler et rammeverk for styring i HOD. Rammeverket beskriver departementets rolle og oppgaver, elementer som bør inngå i styringsmodellen og sammenhengen mellom mål- og resultatstyring, risikostyring og internkontroll.

Sjekkliste for bruk av internrevisjon er utsatt til 2011 etter avtale med departementet.

Forbedring av statlige virksomheters årsrapportering

Økonomiregelverket gir kun overordnede rammer for innholdet i årsrapporter og årsregnskap. Fagdepartementene og virksomhetene har dermed store frihetsgrader, og dette kommer til uttrykk ved ulik praksis i virksomhetenes årsrapportering, herunder årsregnskapsoppstillinger. Dagens praksis er dokumentert i ”Oppsummering av statlige virksomheters årsrapportering” datert 29. juni 2010. Problemstillinger som ble reist i rapporten er i brev og dialog med departementet fulgt opp, blant annet ved å fastsette rammer for SSØs videre arbeid med å forbedre og standardisere årsrapporteringen i statsforvaltningen. SSØ har vurdert det som mest hensiktsmessig å avvente prioriteringen av tiltak i og med at dette arbeidet har noen viktige grenseflater mot andre prosjekter.

Samarbeidsforum for etatsstyring

Det vises til retningslinjer for samarbeidet mellom SSØ og Finansdepartementet for etatsstyring. Det er vår vurdering at samarbeidet fungerer godt og er i tråd med disse.

SSØ har bidratt med foredrag i Finansdepartementets etatsstyringsnettverk på ett av de fire møtene som ble holdt i 2010. Tema var statens kontoplan og regnskapsprogrammet i staten. Det vises for øvrig til omtale ovenfor vedr. kommentar og eksempelsamling for styringsdokumentene instruks og tildelingsbrev samt HOD-prosjektet

3. SSØs fellestjenester er korrekte, rettidige og nyttige

Omtalen nedenfor tar utgangspunkt i styringsparameterne i tildelingsbrevet. Risikoer som forut for og gjennom 2010 ble vurdert å være høye, er omtalt til slutt.

3.1 Lønns- og regnskapstjenestene

Hovedresultater

Tabellen under oppsummerer noen hovedtall for lønns og regnskapstjenestene de siste fire årene.

Tabell 4: Hovedtall for lønns- og regnskapstjenestene

	2007	2008	2009	2010
Kundetilfredshet (prosent) ⁸	78	80	81	79
Antall ansatte som lønnes fast via SSØ	65 000	60 000	64 500	66 300
Antall honorarlønnede som lønnes via SSØ	60 800	64 900	68 700	64 800
Antall lønns- og trekkoppgaver ⁹	143 200	159 300	151 000	153 500
Antall fakturaer gjennom SSØs efb-løsning	472 000	583 900	643 600	749 000
Antall kundeavtaler lønn	223	232	231	236
Antall kundeavtaler regnskap	138	164	161	171

Oppmerksomheten har vært rettet mot å holde omfang på tjenesteleveransen på minst samme nivå som i 2009. Det har vært vekst fra 2008 når det gjelder antall fast ansatte som lønnes via SSØs lønssystem. På regnskapsområdet er det et tilsig av nye kunder. Innenfor elektronisk fakturabehandling (efb) har veksten kontinuerlig vært høy siden tjenesten ble innført.

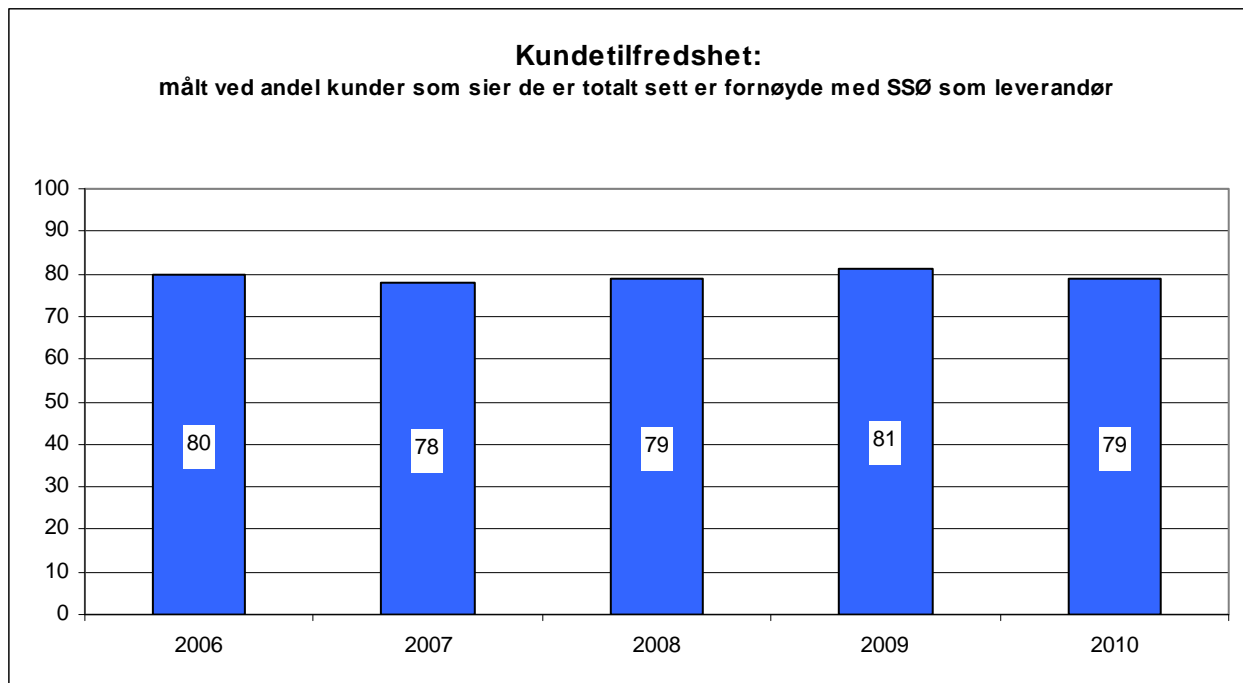
Resultatkrav: Statlige virksomheters tilfredshet med leverte økonomitjenester skal være minst 80 prosent.

Dette resultatkravet måles gjennom den årlige kundeundersøkelsen. I undersøkelsen for 2010 oppnådde SSØ et resultat på 79,3 prosent. Selv om dette er marginalt under måltallet, er resultatet på samme nivå som de seneste årene, og viser at tilfredsheten er stabil og høy. Til tross for det lille avviket, er det vår vurdering at SSØ har innfridd resultatkravet. Figuren under viser utviklingen de siste fem årene.

⁸ Det er i perioden gjort noen endringer i undersøkelsen. Tallene er korrigert for disse endringene.

⁹ Lønns- og trekkoppgaver produsert til ansatte som lønnes fast og honorarlønnede. Honorarlønnede kan få flere lønns- og trekkoppgaver.

Figur 1: Kundetilfredshet 2006-2010



Målt som gjennomsnittscore på en skala fra én (svært misfornøyd) til seks (svært fornøyd) er resultatet for kundetilfredsheten i 2010 om lag sammenfallende med den som ble målt året før (4,25 i 2010 mot 4,24 for 2009).

Kundene er fortsatt mer tilfredse med regnskapstjenestene enn lønns-tjenestene. Når det gjelder funksjonalitet og brukervennlighet har forskjellen i vurderingen av tjenestene blitt mindre. Spørsmålet om nytten av den nye portalen for lønns- og personaladministrasjon har fått relativt høy score i forhold til øvrige mer generelle spørsmål innenfor lønnsområdet. Det tyder på at oppgraderingen av systemet har gitt en bedre brukeropplevelse.

Det er gjennomført en rekke analyser av resultatene basert på bakgrunnsvariabler knyttet til respondentene. Blant annet viser disse analysene at små (1-100 ansatte) kunder er signifikant mer fornøyde enn mellomstore (101-500 ansatte) og store kunder (flere enn 500 ansatte).

Styringsparametre

I tildelingsbrevet stilles resultatkrav for SSØs leveranser innenfor lønns- og regnskapstjenester. Tabellen under viser en oversikt over resultatene for disse parametrene siden 2007.

Tabell 5: Styringsparametre kvalitet for lønns og regnskapstjenestene

	Måltall	2007	2008	2009	2010
Lønn utbetalt innen frist	100	99	100	99	99
Feil i utbetaling lønn	0			0	0
Korrekt avstemt regnskap	100	99	100	100	100

Resultatkrav: Andel lønn utbetalt innen avtalt frist skal være 100 prosent

Avviket for denne parameteren skyldes fire hendelser i hhv. mars, april og august. Hendelsen i mars og april er omtalt i halvårsrapporten (reisekostnader for 562 ansatte hos 29 kunder ble utbetalt to dager for sent i mars og reisekostnader for 566 ansatte hos 50 kunder ble derfor utbetalt fem dager for sent i april). I august ble lønn til 1159 honorarlønnede hos 33 kunder utbetalt én dag for sent. Årsaken til avviket var at det oppsto problemer i systemet med å sende bankfiler. Dette førte til at bankfiler ble oversendt etter fristen for autorisering, slik at utbetalingen ble forsinket med én dag. Samlet vurderes resultatene for denne styringsparameteren som innfridd og gode i 2010.

Resultatkrav: Andel feil utbetalt lønn skal være 0 prosent

Resultatene for denne styringsparameteren, som er gjengitt i tabell 5, viser at SSØ gjennomgående har lyktes på dette området.

Resultatkrav: Andel korrekt avstemt regnskap skal være 100 prosent

Resultatene for denne styringsparameteren viser full måloppnåelse i 2010. Resultatene viser at vi i 2010 har lyktes med å åjourholde regnskapstjenestene, både gjennom egne leveranser og ved å følge opp kundene vedrørende deres eget ansvar.

På bakgrunn av SSØs innfrielse av styringsparametrene som er gitt i tildelingsbrevet og vår samlede vurdering, mener vi SSØ når målet om at "SSØs fellestjenester er korrekte, rettidige og nyttige" innen våre lønn- og regnskapstjenester.

Andre forhold og enkeltoppdrag

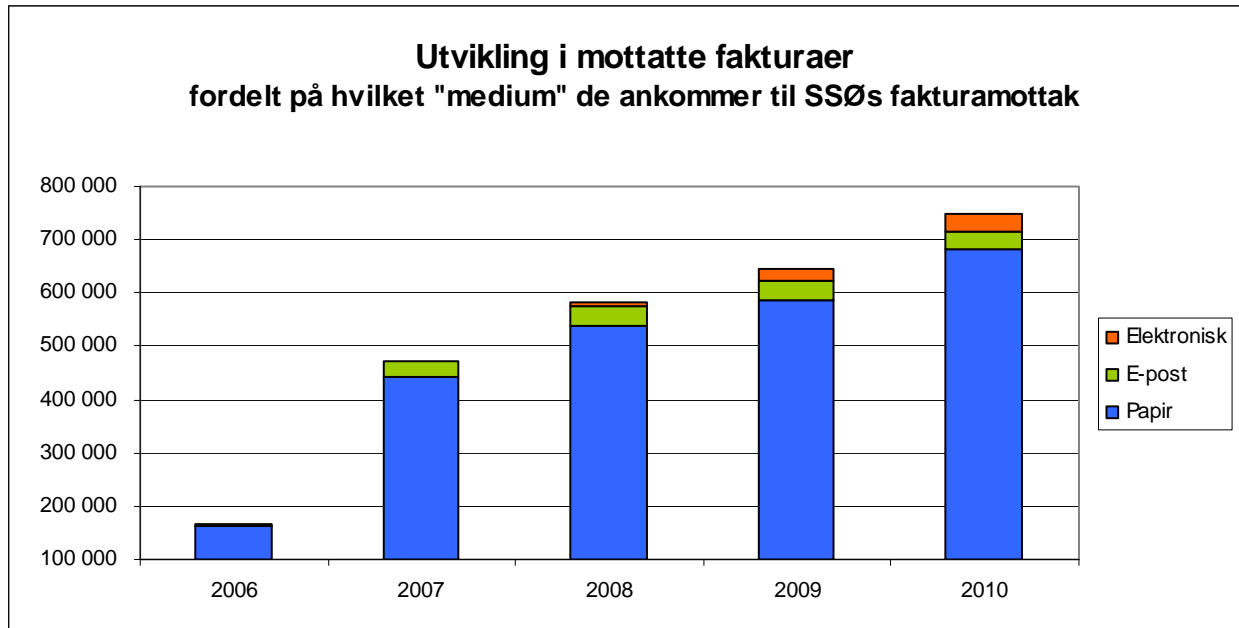
Elektronisk fakturabehandling - efb

Efb er en integrert del av våre regnskapstjenester. I 2010 håndterte SSØs fakturamottak drøyt 749 000 fakturaer – en økning på hele 16 prosent fra 2009. På bakgrunn av varslet kundetilførsel til fakturamottaket, hadde vi ventet en vekst i 2010, men volumet er langt høyere enn antatt. Økningen førte til noen avvik i behandlingstid i første og delvis i andre kvartal. Produktiviteten har økt, og i perioder med ekstra høyt volum har SSØ brukt tilkallingsvikarer. Som følge av iverksatte tiltak ble kapasitetsutfordringene løst i andre halvår 2010.

Vi har fortsatt en stor andel papirbilag (682 000). Av disse er det anslått at nærmere 300 000 bilag er refusjoner, tilskudd, advokatsalærer med mer. Det er planlagt konkrete tiltak i 2011 for å redusere omfanget av denne typen papirbilag. Det er en liten nedgang i e-postfakturaer i 2010. Dette skyldes at leverandører som tidligere leverte via e-post, nå har gått over til å levere elektronisk. Likevel var andelen av elektroniske fakturaer kun 4,4 prosent (33 000 av 749 000). Overgang til elektronisk faktura går langsomt. Dette kan blant annet ha sammenheng med at

leverandørene nå avventer virkningene av vedtaket om å innføre et obligatorisk format for mottak av e-faktura i statlige virksomheter med tilhørende ny infrastruktur fra og med 1. juli 2011.

Figur 2: Hovedtall for elektronisk fakturabehandling



Kurssenteret

Kurssenteret i Drammen har ansvar for tverrgående kurs knyttet til lønns- og personaladministrasjonstjenestene. I etterkant av OPAL-programmet har tallet på kursdeltakere vært synkende. I 2010 ble den synkende tendensen forsterket av frysperioden ved oppgraderingen av lønssystemet. Ressursinnsatsen er dimensjonert i forhold til dette. I 2010 hadde kurssenteret til sammen 671 kursdager (én kursdag = én person pr dag) med ulike kurs for kunder. I tillegg har kurssenteret gjennomført fire fagdager med i alt 315 deltakere.

Kundemassen

Kundemassen har vokst i løpet av året. Kystverket ble tatt opp som ny regnskapskunde sommeren 2010. Statens landbruksforvaltning ble tatt opp som ny lønnskunde sommeren 2010. Rikskonsertene og to nemnder som er skilt ut fra Trygderetten ble tatt opp som lønnskunder høsten 2010. Vi får nye kunder 1. januar 2011, og flere virksomheter signaliserer interesse for å bli kunde i SSØ. Hvert år SSØ øker sin markedsandel, øker også stordriftseffektene som kommer staten til gode. Vi har hatt en økning i markedsandel fra 76 prosent i 2009 til 78,5 prosent i 2010. Det betyr at SSØ leverer lønns- eller regnskapstjenester til 78,5 prosent av alle statlige virksomheter.

Omfanget av utbetaling til fast lønnede har økt, og i 2010 har 66 300 fast ansatte mottatt lønn via SSØs system. For 2010 har vi totalt utstedt 153 500 lønns- og trekkoppgaver, altså en økning siden 2009. For den minste kunden ble det produsert ti lønns- og trekkoppgaver, mens det for den største ble produsert 17 436. Grunnen til at det produseres flere lønns- og trekkoppgaver enn summen av fastansatte og honorarlønnede, er at enkelte honorarlønnede har et arbeidsforhold hos flere av våre kunder, og at de derfor kan få flere enn én lønns- og trekkoppgave.

Tabellene 6-8 nedenfor viser våre kundeavtaler fordelt på tjenestemodell og fordelt på virksomhetenes størrelse

Tabell 6: Lønns og regnskapskunder, fordeling på segmenter

Kundeavtaler lønn og regnskap	Antall kundeavtaler	Antall kundeavtaler i tjenestemodell			Antall ansatte	Antall virksomheter
		Basis	Delservice	Fullservice		
Lønn	236	100	36	100	66 328	176
Regnskap	171	–	77	94	31 998	137

Tabell 7: Lønnskunder, fordeling av kundestørrelse og segmenter

Størrelse målt ved årsverk - lønn	Antall kundeavtaler i tjenestemodell			Antall ansatte
	Basis	Delservice	Fullservice	
Små virksomheter (færre enn 100 årsverk)	14	6	67	3 253
Mellomstore virksomheter (mellom 100 og 499 årsverk)	56	24	30	25 060
Store virksomheter (500 årsverk eller mer)	30	6	3	38 015
Totalt	100	36	100	66 328

Tabell 8: Regnskapskunder, fordeling av kundestørrelse og segmenter

Størrelse målt ved årsverk - regnskap	Antall kundeavtaler i tjenestemodell		Antall ansatte
	Delservice	Fullservice	
Små virksomheter (færre enn 100 årsverk)	29	66	3 074
Mellomstore virksomheter (mellom 100 og 499 årsverk)	34	25	10 812
Store virksomheter (500 årsverk eller mer)	14	3	17 212
Totalt	77	94	31 098

SSØs lønnskunder utgjør 77,6 prosent av alle statlige virksomheter (med drøyt 55 prosent av lønnsmassen i statsforvaltningen), mens regnskapskundene utgjør om lag 60 prosent av statlige virksomheter (og ca. 25 prosent av lønnsmassen). Hoveddelen av de statsansatte som får lønn via SSØs løsninger, har sitt ansettelsesforhold i mellomstore og store virksomheter.

Prosjekter finansiert av utviklingsmidler i 2010 ("utviklingspotten")

SSØ har mottatt utviklingsmidler fra Finansdepartementet for budsjettåret 2010. Midlene skal gjøre SSØ i stand til over tid å levere løsninger som bidrar til en mer effektiv ressursbruk i staten, gitt tilstrekkelig kvalitet og tidsriktighet innenfor gjeldende hovedtjenesteområder. Prioriteringen av utviklingstiltakene er knyttet til SSØs mål og strategier. I 2010 har vi arbeidet med større prosjekter som strekker seg over flere regnskapsår, og vi har gjennomført forprosjekter hvorav noen skal realiseres i 2011, mens andre må vente av kapasitets- og prioriterings hensyn.

Forprosjekter

Effektive tilskuddsutbetalinger

Forprosjekt effektive tilskuddsutbetalinger har undersøkt muligheten for automatisering og presentert alternative tiltak som både kan bidra til mer effektiv tilskuddsutbetaling enn i dag, og som sikrer høy kvalitet. Målet er å frigjøre ressurser både hos kundene og internt i SSØ. Det foretrukne alternativet er å arbeide videre med integrasjoner mot kundens saksbehandlingssystemer.

Aktivitetsregistrering

Forprosjektet har hatt som formål å gi SSØ et beslutningsgrunnlag for å vurdere hvordan statens og statlige virksomheters behov for aktivitetsregistrering best kan dekkes, herunder vurdere om og hvordan SSØ skal tilby aktivitetsregistrering som del av SSØs tjenester. Det foretrukne alternativet innebærer en utvidelse av dagens SAP-løsning med funksjonalitet for aktivitetsregistrering, i første omgang begrenset til ressursplanlegging og rapportering av timeforbruk fordelt på aktivitet. Dette er mest etterspurt hos kundene. Løsningen kan senere utvides med kostnadsallokering. Av ressurs hensyn vil prosjektet ikke gjennomføres før i 2012.

Igangsatte utviklingsprosjekter

ERP 6.0 – oppgradering av lønns- og personalsystemet

Vi viser til omtale i fjorårets årsrapport. Etter første leveranse fra underleverandør i august 2009 viste det seg at løsningen hadde en større mengde feil, og det var for store utfordringer til å kunne ferdigstille i henhold opprinnelig til plan. SSØ besluttet å utsette produksjonsoppstart til april 2010. Oppgraderingen skjedde i tråd med revidert plan 20. april 2010, og var vellykket. Vi viser til omtalen av kundetilfredshetsundersøkelsen om kundenes nytte av den nye portalen.

Elektronisk datafangst

Formålet med elektronisk datafangst er å unngå dobbeltregistrering, ved at bilag settes i elektronisk arbeidsflyt når de skapes første gang. I 2010 ble det utviklet tre skjemaer. SSØ (som kunde) vil fra januar 2011 være pilot for SSØ som leverandør for to av disse. Videre er den funksjonelle kravspesifikasjonen for ytterligere seks skjemaer ferdigstilt, og den tekniske kravspesifikasjonen for disse er påbegynt. Løsningen forventes å være klar for implementering i andre halvår 2011.

Effektiv sikker tilgjengeliggjøring (EST)

Dette er en teknisk løsning for å samordne tilganger for kunder av SSØs tjenester. Prosjektet startet opprinnelig som et implementeringsprosjekt for engangspålogging (*Single Sign On*) for SSØs kunder i 2009. Det oppsto imidlertid tvil om grunnlaget for prosjektet, herunder lønnsomheten, og hvorvidt dette som et isolert tiltak var den mest fornuftige strategien. På bakgrunn av dette besluttet SSØ i stedet å gjennomføre en gevinstanalyse for ulike identitets- og tilgangsstrategier, såkalt IAM (Identity- and Access Management)-strategier. Kontrakten med underleverandør (IBM) ble reforhandlet. Planen for gevinstanalysen er blitt endret underveis som følge av at prosjektet ikke har fått tilgang på brukerdata fra alle systemer så raskt som forutsatt. En samfunnsøkonomisk analyse med anbefaling ble ferdigstilt i juni 2010. Vi planlegger å starte prosjektet i 2012, finansiert av utviklingsmidlene.

Ny integrasjonsmotor (IMS)

I 2009 besluttet vi å fornye vår løsning for transport av filer til og fra banker (Banktran) som et eget prosjekt 2010. Bakgrunnen var hovedsakelig å redusere risikoer knyttet til utdatert teknologi og behovet for å etablere en ny integrasjonsplattform for SSØ. Prosjektet valgte å utnytte allerede eksisterende teknologi og investeringer gjort i vår SAP plattform. Migrering til ny plattform ble gjennomført i 2010 med produksjonssetting av de fleste grensesnittene i desember 2010. Øvrige grensesnitt settes i produksjon på ny plattform januar 2011.

E-handel

Prosjekt e-handel har avsluttet utviklingsfasen og gått inn i utrullingsfasen. De budsjettmessige konsekvensene og utrullingstakten ble gjennomgått på nytt i 2010. Videre ble den samfunnsøkonomiske analysen revidert. Konklusjonene var at den strategien SSØ anbefalte i 2007 fortsatt er den beste.

Aktivitetene i 2010 har blant annet vært å:

- utvikle implementeringsmetodikk
- etablere en minimumsorganisasjon som drifter tjenesten
- godkjenne løsningen

Gjennom leveransene fra prosjektet er SSØ i stand til å bidra til å realisere det offentlige målsettinger knyttet til elektronisk handel.

Lønns- og personalløsningen

I tabellen under gir vi en statusoversikt for resultater i forhold til måltall for å effektivisere transaksjonshåndteringen som var satt i OPAL-programmet (pr. desember 2008)

Tabell 9: Effektmål i OPAL-programmet

	Måltall	2008	2009	2010
Andel selvbetjening reiseregninger	50	85	87	90
Andel tilgang til elektroniske lønnslipper	90	84	81	86
Andel som benytter tidsregistrering	50	61	73	76
Andel som benytter e-rekruttering*	30	–	–	–
Andel som har tilgang til ansatt selvbetjening	Ikke resultatkrav		86	95
Andel som har tilgang til leder selvbetjening**	Ikke resultatkrav		11	11

* I svarbrevet fra Finansdepartementet datert 3.februar 2010 ble det besluttet å avslutte SSØs satsing på e-rekruttering.

** Prosenttallet er andel ledere av totalt antall ansatte hos våre kunder.

Vi har oppnådd målet for nesten alle styringsparametre. Andelen som har tilgang til elektroniske lønnslipper baserer seg på det antall ansatte som kun får elektroniske lønnslipper. Ansatte som er i permisjon eller er sykemeldt vil få lønnslippen i posten, også når de har tilgang til den elektroniske løsningen. Resultatet for denne parameteren vil derfor variere i takt med omfang og utvikling i permisjoner og sykemeldinger. Dette er årsaken til at vi har hatt synkende resultat fra 2008 til 2009 og en økning igjen fra 2009 til 2010.

I 2010 gjennomførte vi forprosjektet ”elektroniske lønnslipper” som utredet mulighetene for å sende lønnslipper elektronisk til ansatte som ikke har tilgang til SSØs selvbetjeningsløsning. Det er vurdert to alternativer, hvorav tilgjengeliggjøring av lønn- og reiseslipper på e-post fremstår som den foretrukne løsningen. Utvikling av elektroniske lønnslipper for denne gruppen skal settes i gang i 2011.

Utestående fra OPAL: NAV-refusjoner

Systemløsningen ”NAV-refusjoner” gjelder refusjon av forskuddsbetalt lønn knyttet til ansattes sykefravær, kronisk sykdom og foreldrepenger. Denne saken har tatt lang tid – fra det forelå en teknisk løsning i 2009 til at vi ennå ikke er i utrulling. Det vises til omtale i årsrapport fra 2009 og halvårsrapport fra 2010. Utviklingen av revidert refusjonsløsning ble meldt ferdig fra SAP Norge ved begynnelsen av året. Det var nødvendig å videreføre pilotarbeidet frem til sommeren 2010. Dette skyldtes at SSØ måtte teste at hele prosessen med kontering av innbetalte refusjoner fra NAV, og avstemming av beløpene, fungerte feilfritt. Samtidig førte det pågående arbeidet med å oppgradere lønssystemet (ERP 6.0) i mai til en forsinkelse i fremdriften med refusjonsløsningen. Videre har automatisert innlesing av bankfiler til lønnsprogrammet vært en utfordring. SSØ har måttet bytte løsning, som nå testes av 12 piloter, hvor SSØ som kunde er en av disse. Selv om SAP Norge regnet seg som ferdig med utvikling av refusjonsløsningen, har det fortsatt vært en kritisk feil i applikasjonen. SSØ har tatt saken opp med leverandøren, som har avgitt mer ressurser til arbeidet. Men dette er ikke ferdigstilt ved inngangen til 2011. Når løsningen er feilfri, må pilotene gi tilbakemelding til SSØ om de synes den fungerer godt nok. Så langt viser testingen ved SSØ som kunde at kompleksiteten rundt avstemming har vært undervurdert. Automatisert avstemming har ikke vært del av prosjektet og må vurderes inkludert.

Avstemmingsutfordringene skyldes blant annet hvordan NAV rapporterer tilbake til SSØ. Løsning for NAV-refusjoner, både med og uten effektiv avstemmingsfunksjonalitet vil kunne bidra til en vesentlig reduksjon i manuelt arbeid i tillegg til at statlige virksomheter får bedre kontroll på sine refusjoner. Vi har utfordringer som først og fremst skyldes for dårlig leveranse fra SAP. Saken har stor oppmerksomhet, samtidig som SSØ holder fast på høye kvalitetskrav og god brukervennlighet.

Oppsummering

På bakgrunn av SSØs innfrielse av styringsparametrene som er gitt i tildelingsbrevet og vår samlede vurdering av drift og utvikling, mener vi SSØ i hovedsak når målet om at "SSØ fellestjenester er korrekte, rettidige og nyttige" innen våre lønn- og regnskapstjenester

Høye risikoer knyttet til dette målet

I SSØs tildelingsbrev refererer departementet til vår risikovurdering i 2009 hvor følgende risikoer knyttet til dette målet ble vurdert som høy:

- risiko for at vi ikke møter kundenes behov
- risiko for våre tjenester ikke har ønskede likheter
- risiko for at vi ikke har gode leveranser med riktig kvalitet

Vi viser til gjennomgangen over der det går frem at SSØ i hovedsak vurderer målet som nådd, og de omtalte risikoene har dermed ikke skapt alvorlige hindre for vår måloppnåelse i 2010.

I 2010 har vi arbeidet mye med å avklare forventninger og tydeliggjøre våre tjenester for kundene i lys av SSØs mer spissede strategi. Vi har særlig fokusert på store kunder, som gjennomgående utfordrer oss mer enn andre. Videre bidrar utviklingsmidlene til at vi over tid kan modernisere og heve kvaliteten i våre løsninger.

Når det gjelder risiko for at SSØs tjenester ikke har ønsket likhet, er både risiko og tiltak først og fremst knyttet til den interne styringen i SSØ og utfordringene knyttet til å levere samme tjenester fra seks kontorsteder. Tiltak som felles tjenesteliste, gjennomgang av tjenesteavtalene og det generelle arbeidet med intern styring og kontroll i SSØ har bidratt til at denne risikoen verken har truet måloppnåelsen eller nå vurderes som høy.

Det ikke vært noen bakenforliggende hendelser som har påvirket kvaliteten i våre kjernetjenester.

SSØ jobber kontinuerlig med å opprettholde en god kvalitet, men risikoen slik den har vært formulert, er for generell og gir for få holdepunkter for prioriteringer i risikostyringen. Den er derfor ikke med i den videreutviklede og oppdaterte risikovurderingen til SSØ.

3.2 Konsernsystemene og regelverksforvaltningen

Omtalen nedenfor tar utgangspunkt i styringsparameterne i tildelingsbrevet. Ingen av risikoene knyttet til dette målet har blitt vurdert å være kritiske (røde) i risikovurderingene som ble gjort forut for og gjennom rapporteringsåret.

Forvaltning av økonomiregelverket

Forvaltningen av økonomiregelverket i 2010 er nærmere omtalt i egen rapport som ble sendt til departementet 27. januar 2011. Omtalen under er kun en kort oppsummering av de viktigste resultatene og aktiviteter på dette området i 2010.

Resultatkrav: Det skal være høy kvalitet og god service på tjenester innen regelverksforvaltningen.

SSØs brukerundersøkelse høsten 2010 viste følgende resultater for tilfredshet med kvalitet og service i våre tjenester knyttet til forvaltning av økonomiregelverket (innenfor en skala fra 1 til 5, der 5 er best og 1 dårligst):

Tabell 10: Brukernes vurdering av SSØs forvaltning av økonomiregelverket

	2009	2010
<i>Henvendelser om fortolkning av økonomiregelverket:</i>		
- Henvendelsen ble raskt besvart	3,7	3,9
- Svaret på henvendelsen hadde god kvalitet	3,8	4,1

Resultatene tyder på at brukerne er relativt godt og stabilt fornøyd med SSØs forvaltning av økonomiregelverket. Vi har likevel ambisjoner om å bedre kapasiteten på området i løpet av 2011, slik at henvendelser kan besvares noe raskere.

Løpende oppgaver

Tabellen under oppsummerer antall behandlede unntakssøknader og besvarte henvendelser i perioden 2008–2010:

Tabell 11: Oppsummering unntakssøknader 2008-2010

	2008	2009	2010
Ferdigbehandlede søknader om unntak	8	10	15
– innvilgede søknader	6	6	11
Henvendelser om forståelse og fortolkning	71	70	111

Én søknad om unntak ble avslått, mens det for én av søknadene ikke var behov for unntak. To søknader ble det ikke tatt stilling til. Ni av elleve innvilgede unntakssøknader gjaldt opprettelse av valutakonto, og de øvrige to gjaldt andre unntak fra konsernkontoordningen. Ved inngangen til 2011 forelå det til sammen 40 gyldige unntak fra økonomiregelverket, hvorav ti er varige unntak.

Antall henvendelser som er skriftlig dokumentert økte med vel 40 prosent fra året før. Økningen var særlig knyttet til spørsmål om regelverkets krav til intern styring og til felles standarder og

prinsipper. Innenfor intern styring gjaldt spørsmålene blant annet opplegg for attestasjon og dokumentasjon av budsjett disponeringsmyndighet i forbindelse med at virksomheter tar i bruk nye elektroniske systemløsninger.

SSØs behandling av unntakssøknader og henvendelser har ikke avdekket forhold som gjør det nødvendig å foreslå endringer i økonomiregelverket utover det som allerede er planlagt (jf. oppdrag i tildelingsbrevet for 2010).

Videreutvikling av regnskapsfunksjonen i statsforvaltningen

I juni 2010 sendte SSØ utkast til standard kontoplan for statlige virksomheter til Finansdepartementet. Videre har SSØ gitt ut to veiledningsnotater til nye standard kontoplan og gitt Finansdepartementet en vurdering av behovet for en ny kravspesifikasjon for økonomisystemer i statlige virksomheter. SSØ tilrår å ikke oppgradere kravspesifikasjonen fra 1997, men at SSØ utarbeider en oversikt over statens særkrav til økonomisystemer.

Forvaltning av de statlige regnskapsstandardene (SRS)

Arbeidet med forvaltning av SRS innebærer å besvare henvendelser om anvendelse av disse, utarbeide veiledningsmaterieill, utvikle og gjennomføre kurs og andre kompetansetilbud, samt vurdere og foreslå eventuelle behov for endringer og oppdateringer i standardene etc.

Vi besvarte 80 henvendelser om anvendelsen av SRS. Det har vært en betydelig økning i antall henvendelser i andre halvår av 2010. Inntekt fra bevilgning og åpningsbalanse er de to temaene det har kommet flest henvendelser om. SSØ har tertialvis oppdatert rapporteringsmal med noter for virksomhetsregnskap etter SRS. Denne er tilgjengelig på nettsiden www.sfs.no/srs.

Kurs og kompetansetilbud

Høsten 2010 gjennomførte SSØ for første gang innføringskurs i virksomhetsregnskap i henhold til de anbefalte statlige regnskapsstandardene. Kurset er en del av SSØs generelle kurstilbud. Videre arrangerte vi SRS Regnskapsdagen for første gang. Målgruppen er økonomiansvarlige/-medarbeidere i virksomheter som benytter eller har besluttet å ta i bruk SRS.

Oppdateringer av anbefalte statlige regnskapsstandarder

SRS 1 Oppstillingsplaner for resultatregnskap og balanse er oppdatert som følge av Finansdepartementets fastsettelse av ny standard kontoplan.

Vi viser til nærmere omtale av forvaltningen av de statlige regnskapsstandardene i SSØs årlige rapport om regleverksforvaltningen, som ble sendt 26. januar 2011.

Regnskapsprogrammet

Utviklingen av et nytt tjenestetilbud basert på ny standard kontoplan er organisert som et internt prosjekt. Prosjektet har nå fått navnet "Regnskapsprogrammet i staten", i kortform omtalt som regnskapsprogrammet. Prosjektet ble etablert i november 2009 (under navnet BASIS-programmet) og replanlagt i august 2010. Det nye interne mandatet, som var tuftet på Finansdepartementets mandat datert 30. november 2009, ble sendt departementet 24. september 2010.

Tabellen under oppsummerer status for hovedmilepæler i 2010 ved årsskiftet, jf. Finansdepartementets mandat, kap..4:

Tabell 12: Milepæler i regnskapsprogrammet i 2010

	Rapporteringsmilepæler til Finansdepartementet i 2010	Frist	Status
3	Foreløpig oversikt med forslag til avklaring og oppfølging av hovedproblemstillinger	01.02.10	Oppnådd
4	Utkast til standard kontoplan forelegges departementet, samt en oversikt over sentrale veivalg for utviklingen av rapportering av statsregnskap og eventuelle konsekvenser for 2011	01.06.10	Oppnådd
5	Plan for arbeidet med å videreutvikle rapporteringen til statsregnskapet, og hovedproblemstillinger knyttet til aggregering	01.06.10	Sees i sammenheng med pkt 7
6	Utredning om særskilte tilpasninger for store statlige virksomheter og tilskuddsordninger	01.12.10	Oppnådd
7	Rapport om behov og muligheter for å aggregere mer detaljert regnskapsinformasjon i statsforvaltningen samt plan for arbeidet med å videreutvikle rapporteringen til statsregnskapet, og hovedproblemstillinger knyttet til aggregering	01.12.10	Delrapport levert 1.12.10 Ny frist 1.10.11
8	Oppdatert plan for utrulling (puljeoversikt)	01.12.10	Oppnådd
9	Rapport om behov og muligheter for nøkkeltall, sammenlikninger, rapporter og aggregert regnskapsinformasjon i statsforvaltningen til bruk i intern virksomhetsstyring / etatsstyring	01.12.10	Oppnådd

Regnskapsprogrammet har i løpet av høsten utarbeidet prosess- og rutinebeskrivelser og startet arbeidet med å utvikle systemløsninger som støtter innføringen av ny standard kontoplan og nye regnskapsprinsipper. Det er videre utarbeidet en overordnet innføringsmetodikk.

Vår vurdering er at arbeidet med videreutviklingen av regnskapsfunksjonen har kommet godt i gang i 2010. Av syv virksomheter i kull 1 gikk seks i produksjon på ny kontoplan og med nye regnskapsprinsipper (SRS) fra 1. januar 2011. En virksomhet trakk seg. Årsaken var en kombinasjon av forsinkelse i et annet prosjekt hos virksomheten, samt at ny standard kontoplan for statlige virksomheter ble fastsatt senere enn opprinnelig signalisert.

Tabellen under gir en oversikt over deltakerne i kull 1 fordelt på føringsprinsipp og rapporteringsparametre.

Tabell 13: Kjennetegn ved virksomheter i kull 1

Virksomhet	Standard kontoplan	Føringsprinsipp	Regnskaps-kunde SSØ	Benytter SSØs anbefalte økonomimodell
Forbrukerrådet	Ja	Periodisert	Nei	Ja
Direktoratet for nødkommunikasjon	Ja	Periodisert	Ja	Ja
Statens institutt for forbruksforskning	Ja	Periodisert	Ja	Ja
Likestillings- og diskrimineringsombudet	Ja	Periodisert	Ja	Ja
Nasjonalt kompetansesenter for distriktsutvikling	Ja	Periodisert	Ja	Ja
Senter for statlig økonomistyring	Ja	Periodisert	Ja	Ja

Tabellen under gjengir hvordan svarene fra våre spørreundersøkelser og dialog med samtlige statlige virksomheter fordeler seg for innføringskull og føringsprinsipp:

Tabell 14: Fremdrift og føringsprinsipp

Føringsprinsipp	Kull 1 2010 -2011	Kull 2 2011-2012	Kull 3 2012 - 2013	Kull 4 2013 - 2014	På egenhånd	Totalt
Periodisert	6	50	13	12	8	89
Kontant		9	8	10	1	28
Vet ikke		1	41	81	6	129
Sum	6	60	62	103	15	246

Forvaltning av statsregnskapet

Resultatkrav: Statsregnskapet skal til enhver tid være à jour og uten kjente feil

I 2010 har statsregnskapet vært ajourført og avstemt månedlig uten vesentlige kjente feil. For enkelte perioder har det forekommet differanser mellom hovedbok og bank, i hovedsak som følge av feil i innrapporteringen til statsregnskapet fra noen få virksomheter. Differansene er fulgt opp overfor de aktuelle virksomhetene og har blitt rettet opp. Etter SSØs vurdering har vi innfridd resultatkravet.

Gjennomføringen av innrapporteringen i 2010 kan oppsummeres slik (sammenholdt med tall for 2008 og 2009):

Tabell 15: Hovedtall for statsregnskapet 2007-2010

	2008	2009	2010
Andel komplette rapporteringer til statsregnskapet innen fristen	98,7 pst.	98,7 pst.	99,1 pst.
- Antall komplette rapporteringer til statsregnskapet innen fristen	2 877	2 868	2 897
- Antall rapporter som ved fristens utløp var avvist pga. feil	4	14	12
- Antall ikke mottatte rapporter innen fristen	33	25	15
Sum	2 914	2 907	2 924
Gjennomsnittlig antall dager fra innrapporteringsfrist til SSØs utrapportering	7	6	5
Andel virksomheter som rapporterer til statsregnskapet elektronisk ¹⁰	100 pst.	100 pst.	100 pst.

I 2010 var det til sammen 27 avvik i rapporteringen som medførte forsinkelser. Dette er en forbedring på 31 prosent fra 2009. 12 av de 27 avvikene er knyttet til rapporteringen for januar, i

¹⁰ Rapportering av kapitalregnskapet og bevegelse i kontantbeholdningen hos nettobudsjetterte virksomheter og fond inngår ikke i oversikten. Kapitalregnskapet rapporteres manuelt ifm. årsavslutningen. Endring i kontantbeholdningen rapporteres også manuelt, men månedlig.

hovedsak fordi de berørte virksomhetene ikke hadde oppdatert sine kontoplaner /fullmakter i tråd med endringer i kapitler og poster i statsbudsjettet for 2010.

Antall dager fra innrapportering til SSØs utrapportering har gått ned. SSØ mener det innenfor rammen av dagens løsninger finnes et forbedringspotensial på én til to dager for rapportering til statsregnskapet, og jobber videre for å realisere dette.

SSØs årsavslutning for statsregnskapet 2009 og utarbeidelsen av materiale til Meld. St. 3 (2009–2010) ble i all hovedsak gjennomført i samsvar med planen. Bevilgningsregnskapet for 2009 ble avsluttet innen fristen uten kjente feil.

Resultatkrav: Det skal være høy kvalitet og god service på tjenester innen statsregnskapet
SSØs brukerundersøkelse høsten 2010 om tilfredshet med kvalitet og service knyttet til vår forvaltning av statsregnskapet viser at statlige virksomheter i all hovedsak er fornøyde. Det gjennomsnittlige resultatet var 4,3 for tilfredshet både for hvor raskt henvendelsene ble besvart og besvarelsenes faglige kvalitet. Tilsvarende tilbakemeldinger for 2009 var henholdsvis 4,3 og 4,2. På bakgrunn av disse resultatene mener vi å ha innfridd resultatkravet

Forvaltning av konsernkontoordningen og rammeavtaler for betalingsformidling

Resultatkrav: Det skal være høy kvalitet og god service på tjenester innen konsernkontoordningen

Tabellen under gjengir hovedresultater fra SSØs administrasjon av konti i konsernkontoordningen:

Tabell 16. Hovedtall konsernkontoordningen 2008-2010

	2008	2009	2010
Andel kontoåpninger og kontoavslutninger gjennomført innen fristen*	100 pst.	100 pst.	100 pst.
Antall kontoåpninger innen fristen	50	17	22
Antall kontoavslutninger innen fristen	163	11	18
Antall konti pr 31.12. tilknyttet konsernkontoordningen	988	994	1000

* Fristen er tre uker regnet fra det tidspunkt SSØ har mottatt fullstendig bestilling og fram til kontoen er opprettet eller avvirket, jf. rundskriv R-104 av 30.10.2007.

Det har vært en liten økning både i antall opprettelser og avviklinger av oppgjørskontoer i 2010 sammenlignet med året før. Samlet rentetapstatning fra rammeavtalebankene utgjorde vel 2,6 mill. kroner i 2010. Dette er en økning på ca 2,1 mill. kroner fra året før. Hele beløpet i 2010 skyldtes manglende tømning av Skatteetatens kontoer i Nordea i september/oktober.

SSØs brukerundersøkelse høsten 2010 om tilfredshet med kvalitet og service i SSØs forvaltningsoppgaver i forbindelse med konsernkontoordningen viste følgende resultater:

Tabell 17: Brukernes vurdering av SSØs forvaltning av konsernkontoordningen

	2009	2010
<i>Henvendelser om opprettelse og avslutning av oppgjørskonti:</i>		
- Henvendelsen ble raskt besvart	3,9	4,2
- Svaret på henvendelsen hadde god faglig kvalitet	3,9	4,3
<i>Henvendelser om forvaltning av rammeavtaler:</i>		
- Henvendelsen ble raskt besvart	3,8	– ¹¹
- Svaret på henvendelsen hadde god faglig kvalitet	3,8	– ¹⁰

Resultatene av undersøkelsene er beheftet med usikkerhet fordi bare en liten andel av respondentene i SSØ brukerundersøkelse hadde henvendt seg til SSØ på dette området (i 2010 var det 24 av i alt 438 svar). Vi mener likevel ut fra denne og øvrige kilder å ha grunnlag for å si at statlige virksomheter i hovedsak er fornøyd med kvalitet og service på SSØs tjenester knyttet til konsernkontoordningen.

Utviklingen i statsforvaltningens samlede transaksjonsvolum og transaksjonskostnader er oppsummert i tabellen under.

Tabell 18: Hovedtall for transaksjoner 2008-2010

	2008		2009		2010	
	Antall trans.	Trans.-kostnader	Antall trans.	Trans.-kostnader	Antall trans.	Trans.-kostnader
<i>Innbetalinger:</i>						
- Elektroniske tjenester	12 326 393	5 749 446	13 194 868	6 222 737 **	13 210 798	7 273 673
- Manuelle tjenester	330 466	215 577	92 068	44 850	106 880	106 175
- Annet	253 286	952 896	328 382	988 126	2 524	601 475
Sum innbetalinger	12 910 145	6 917 919	13 615 318	7 255 713	13 320 202	7 981 323
<i>Utbetalinger:</i>						
- Elektroniske tjenester	42 002 338	10 514 482	45 058 933	13 989 699	47 477 472	14 847 882
- Manuelle tjenester	597 002	24 271 235	540 173	23 221 563	323 161	14 507 918
- Annet	61	52 195 *	85	35 750	716	35 750
Sum utbetalinger	42 599 401	34 837 912	45 599 191	37 247 012	47 801 349	29 391 550
Sum totalt	55 509 546	41 755 831	59 214 509	44 502 725	61 121 551	37 372 873

* Av dette beløpet utgjør kr. 50 000 etableringsgebyr for Bank ID

**Det har vært en feil i oppsettet i statistikken fra en bank i 2009. Feilen skyldes at alle innbetalinger fra utlandet var satt opp som EU betalinger.

Transaksjonskostnadene beregnes ut fra innrapportert statistikk fra bankene og transaksjonsprisene gitt i rammeavtalene, og er ikke nøyaktig det samme beløpet virksomhetene faktisk er blitt belastet. Feilen i oppsettet har medført at transaksjonskostnadene i 2009 ble ca 900 000 kroner for lave.

Antall transaksjoner økte med over 1,9 millioner i 2010 til vel 61 millioner transaksjoner. Som i samfunnet for øvrig har bruken av elektroniske inn- og utbetalingstjenester fortsatt å øke. Elektroniske løsninger har dels erstattet papirbaserte løsninger, og bruken av utbetalingsanvisninger i staten gikk ned med vel 200 000 transaksjoner. Dette gir en besparelse på om lag 8,6 millioner kroner i 2010. En stor del av nedgangen skyldes et prosjekt i NAV for å redusere bruken av utbetalingsanvisninger. Samlet sett har transaksjonskostnadene hos statlige

¹¹ Brukerundersøkelsen i 2010 omfattet ikke dette spørsmålet.

virksomheter gått ned med vel 7,1 millioner kroner fra 2009 til 2010. Gjennomsnittlig kostnad pr transaksjon var 0,61 kroner, mot 0,75 kroner året før.

SSØs oppfølging av oppdraget med risiko- og sårbarhetsvurderinger av statens konsernkontoordning har ikke kommet så langt som forutsatt, og vil bli videreført i 2011. Dette skyldes at arbeidet med nye rammeavtaler har vært mer omfattende enn forutsatt, og at vi har prioritert oppgaver knyttet til risikoreduserende tiltak i oppgjørsfunksjonen mellom Norges Bank og rammeavtalebankene.

Nye avtaler om betalingstjenester i staten

29. juni 2010 ble det inngått nye rammeavtaler for betalings- og kontoholdstjenester for staten med henholdsvis DnB NOR Bank ASA, Nordea Bank Norges ASA og Alliansesamarbeidet SpareBank 1 DA. Det ble inngått tilleggsavtaler for valutakontoer med de samme bankene. Videre ble det inngått en tilleggsavtale om utbetalinger knyttet til statslån med DnB NOR Bank ASA. Rammeavtalene med tilleggsavtaler løper fra den dato avtaleverket er inngått frem til 31. desember 2013. Etter dette tidspunktet har SSØ rett til å forlenge avtaleverket med ett år.

Alle statlige virksomheter har foretatt avrop på rammeavtalene gjennom minikonkurranse. På forhånd var de blitt grundig kurset av SSØ i gjennomføring av minikonkurranse. Fristen for virksomhetene til å være over på de nye avtalene var satt til 1. desember 2010. De gamle rammeavtalene utløp 31. desember 2010, med endelig virkning fra 1. april 2011. 26 virksomheter overholdt ikke fristen, og har søkt SSØ om utsatt frist. 18 virksomheter fikk utsatt frist frem til 1. januar 2011. Videre fikk seks virksomheter utsatt frist frem til 1. februar 2011, mens to fikk utsatt frist til hhv. 1. og 15. mars 2011.

Nytt mottakssystem for statsregnskapet

Akseptanasetesten av det nye mottakssystemet for statsregnskapet ble avsluttet og godkjent i juni 2010. Godkjennelsen fra SSØ ble gitt under forutsetning om at systemdokumentasjonen måtte forbedres og at løsningen ikke var testet på store datamengder. Løsningen ble endelig godkjent høsten 2010. Det nye mottakssystemet har vært benyttet til mottak og kontroll av virksomhetenes rapportering til statsregnskapet fra og med rapporteringen for september. Erfaringene med den nye løsningen er positive. Virksomhetene gir tilbakemeldinger om at løsningen er enkel i bruk og gir god kontroll. I tillegg er antall rapporteringer til statsregnskapet etter frist redusert.

Publisering av statsregnskapsinformasjon

Hovedprinsipper for månedlig publisering av statsregnskapstall ble avklart med departementet på vårparten. Publiseringsløsning ble satt i produksjon i desember 2010, slik at bevilgningsregnskapet fra og med oktober er gjort tilgjengelig. Løsningen består av pdf-rapporter for statens akkumulerte månedlige utgifter og inntekter, sammen med en oversikt over bevilgningshistorikk pr kapittel og post. I tillegg presenteres en oversikt over proposisjoner, komitéinnstillinger og stortingsvedtak som gir bevilgningsendringer gjennom budsjettåret, med web-lenker til aktuelle dokumenter. Bevilgningsregnskapet publiseres månedlig første virkedag i måneden etter innrapporteringsfrist for aktuell regnskapsperiode.

Klassifisering og regnskapsføring av statlige fond

Gjennomgangen er startet, men deler av dette må ses i sammenheng med virksomhetenes årsrapportering og tilhørende regnskapsrapportering, jf. omtale av dette over. De deler av fondsgjennomgangen som ikke er avhengig av denne oppgaven vil bli ferdigstilt i 2011.

Oppsummering

På bakgrunn av SSØs innfrielse av styringsparametrene som er gitt i tildelingsbrevet og vår samlede vurdering av drift og utvikling, mener vi SSØ i hovedsak når målet om at "SSØs fellestjenester er korrekte, rettidige og nyttige" innen forvaltningstjenestene og statens konsernkontoordning.

4. SSØs tjenester gir synergier og stordriftsfordeler

Referanseundersøkelser som SSØ tidligere har deltatt i, viser at volumer er viktig for å realisere stordriftsfordeler. Volumene til SSØ er på vei opp. I 2010 passerte vi og gikk forbi de volumene for lønnstjenestene¹² vi hadde før UiO avsluttet sitt kundeforhold til oss i november 2008.

Veksten har kommet til tross for at vi inntil nå ikke har drevet aktivt markedsarbeid. I 2010 har vi for første gang gjennomført en markedskartlegging for SSØs nåværende og potensielle kunder. I denne kartleggingen har vi identifisert kunder som krever særskilt oppmerksomhet.

Kartleggingen, og informasjon fra kundetilfredshetsundersøkelsen som viser at store kunder er noe mindre fornøyde enn de mellomstore og små, skal danne grunnlag for vår videre prioritering for kundeoppfølging.

SSØs efb-tilbud er en stor suksess. Veksten i år har vært langt høyere enn vi ventet ved inngangen til året. Det samlede volumet av fakturaer nærmer seg det doble av det som lå til grunn i den samfunnsøkonomiske analysen fra 2005 som viste beregnet netto nåverdi på 444 millioner kroner av at SSØ tilbyr denne tjenesten. Det har imidlertid krevd en videre oppbemanning av skanningssentralen på Hamar. Det er viktig at staten evner å ta ut effektene av automatisk fakturamottak for å realisere effektiviseringsgevinstene når obligatorisk format blir innført 1. juli 2011.

SSØ har deltatt i en ny referanseundersøkelse i 2010/2011, men resultatene er ikke klare før ved slutten av første kvartal 2011. Vi vil formidle hovedtrekk fra resultatene ved årsrapportmøtet om de er klare til den tid, alternativt i forbindelse med halvårsrapporten for 2011.

For SSØs kompetanseoverføring legger vi vekt på utvikle og tilby tjenester som kan nå mange (såkalte én-til-mange løsninger). Dette kommer blant annet til uttrykk i SSØs kurs og veiledere, som er grunnstammen i vårt tilbud. Én-til-én oppdrag vil alltid være gjenstand for en særskilt vurdering. Læringseffekt og kunnskap inn i SSØs arbeid med å utvikle nye eller mer målrettede kompetansetjenester vil være sentrale elementer i en vurdering. Styringsprosjektet i HOD er av en slik art. Det skal danne grunnlag for å generalisere hva som er god styringsmetodikk og for å utarbeide nytt veiledningsmateriale for hele statlig sektor.

¹² målt ved fast- og honorarlønnede som mottar lønn via SSØs systemer

Den tekniske løsningen for vår interne ABC modell er klar. En eventuell omorganisering av lønns- og regnskapstjenestene vil påvirke løsningen. Vi vurderer løpende om modellen er et egent verktøy for å holde oversikt med den interne produktivitetsutviklingen

Høye risikoer for dette målet

Risikoen knyttet til måloppnåelsen på det området er i første rekke knyttet til hendelser som bidrar til at (store) kunder velger å avslutte sitt kundeforhold til SSØ. Vi mener kundetilfredshet primært bestemmes av kostnadseffektive tjenesteleveranser med riktig kvalitet. Evalueringen av SSØs organisering av lønns- og regnskapsområdet (se nærmere omtale i avsnitt 5.2 om personalforvaltning) er et viktig tiltak. Den danner et kunnskapsgrunnlag for å kunne vurdere justeringer som kan bidra til å bedre både effektiviteten og kvaliteten i våre tjenester. Videre jobber vi kontinuerlig med å videreutvikle den interne styringen og kontrollen for å sikre god kvalitet. Vi viser også til omtalen av risikoene og tiltak knyttet til målet ”SSØs fellestjenster er korrekte, rettidige og nyttige”.

5. Administrative forhold

5.1 Økonomi

Driften i 2010 viser et mindreforbruk over ordinære midler på 15,5 millioner kroner. OPAL-prosjektet og utviklingsmidlene viser også mindreforbruk. Belastningsfullmaktene fra Finansdepartementet og fra andre virksomheter er brukt i sin helhet. Tabell 19 gir en oversikt over SSØs finansieringskilder i 2009 og 2010

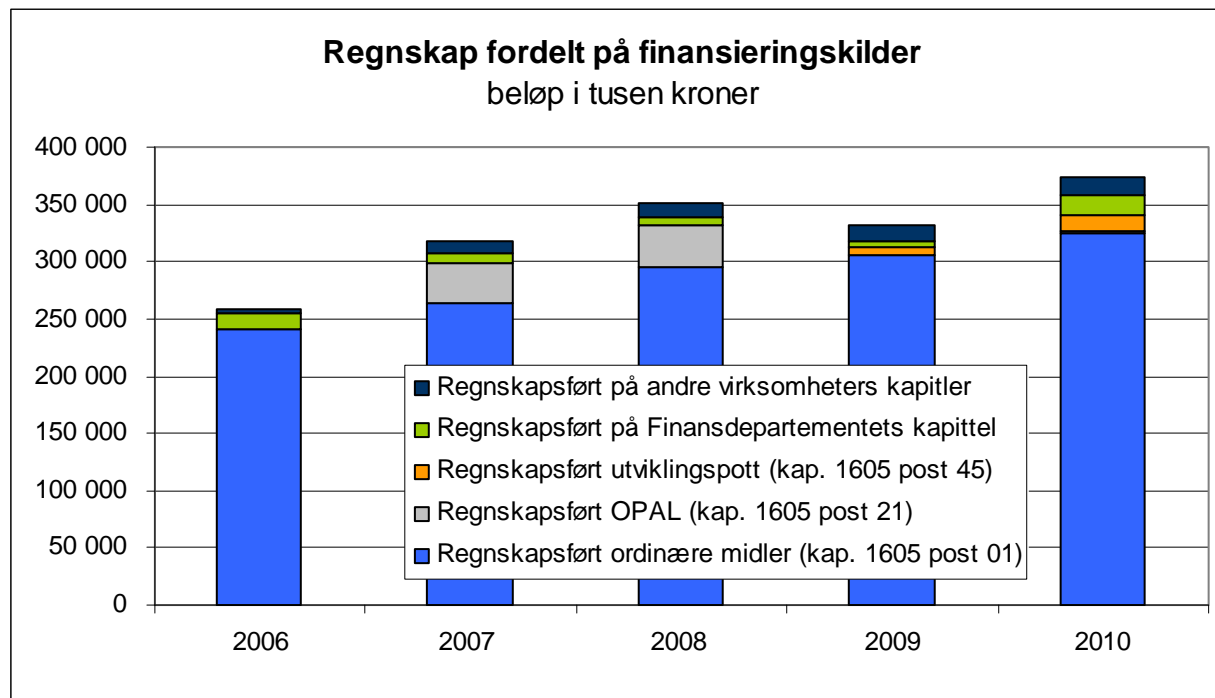
Tabell 19: Busdjett og regnskap 2010 fordelt på finansieringskilde

Finansieringskilde	Budsjett 2010	Regnskap 2010	Avvik
Kap. 1605.01 Ordinære driftsmidler	283 926	268 440	15 486
Kap. 1605.21 Spesielle driftsutgifter (OPAL)	6 419	1 524	4 895
Kap. 1605.45 Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold (Utviklingspotten)	23 995	13 305	10 690
Kap. 16.08 Belastningsfullmakt Finansdepartementet	18 400	18 382	0
Div. kap./post Belastningsfullmakter fra andre	15 927	15 920	7
Totalt	348 667	317 571	31 078

Utvikling av regnskapet for perioden 2006 – 2010

Figuren nedenfor viser en grafisk fremstilling av regnskapet fordelt på de ulike finansieringskildene siden 2006. Se kommentarer til de forskjellige finansieringskildene i avsnittet nedenfor.

Figur 3: Hovedtall for SSØs regnskap 2006-2010, beløp i tusen kroner



Budsjett og regnskap 2010

SSØ fører sitt regnskap etter kontantprinsippet. Tabellen nedenfor viser budsjett og regnskap for SSØs kapitler 1605 utgifter og 4605 inntekter på postnivå for 2009 og 2010. Alle beløp er i tusen kroner. Tallene i kursiv til høyre i tabellen er referanse til nærmere omtale under regnskapsoppstillingen

Tabell 20: Budsjett og regnskap for SSØs kapitler 1605 og 4605

	2009	2010	
Kapittel 1605, Post 01 Driftsutgifter			
Bevilgning iht saldert budsjett	285 800	309 500	<i>1</i>
Overført fra forrige termin	9 843	9 226	
Prp. Lønnsoppgjør (kompensasjon lønnsoppgjør)	2 000	5 800	
Prp 47 LS, nysaldering	0	-4 900	
Sum bevilgning	297 643	319 626	
Regnskap	331 292	324 930	<i>5</i>
Merutgift	33 649	5 304	<i>2</i>
Kapittel 1605, Post 21 Spesielle driftsutgifter			
Bevilgning iht saldert budsjett	0	0	
Overført fra forrige termin	7 820	6 419	
Sum bevilgning	7 820	6 419	
Regnskap	1 401	1 524	
Mindreutgift	6 419	4 895	<i>6</i>

	<u>2009</u>	<u>2010</u>	
Kapittel 1605, Post 45 Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres			
Bevilgning iht saldert budsjett	15 000	15 400	
Overført fra forrige termin	0	8 595	
Sum bevilgning	15 000	23 995	
Regnskap	6 405	13 305	
Mindreutgift	8 595	10 690	7
Kapittel 4605 Post 01 Driftsinntekter			
Bevilgning iht saldert budsjett	36 900	35 700	
Overført fra forrige termin	0	0	
Sum bevilgning	36900	35 700	
Regnskap	46 411	49 396	
Merinntekt	9 511	13 696	2,3,4
Kapittel 4605, Post 15 – 18 Refusjoner			
Post 15 Refusjoner lønn arbeidsmarkedstiltak	55	46	
Post 16 Refusjoner foreldrepenger	3031	3 186	
Post 18 Refusjoner sykepenger	4115	3 862	
Merinntekt	7 201	7 094	2,4

Kommentarer til de enkelte områdene:

1. Endring i bevilgning fra 2009 til 2010

Vekst i ordinære midler fra 2009 til 2010 skyldes økt bevilgning til dekning av lønnsoppgjør 2009, rammeoverføring fra toll- og avgiftsetaten og bevilgning til prosjektene periodisert virksomhetsregnskap, standard kontoplan og e-handel.

2. Over ordinære midler har SSØ et mindreforbruk på til sammen 15,5 millioner kroner. SSØ har fullmakt til å øke sine driftsutgifter tilsvarende merinntekten.

Merforbruk kap. 1605.01.....	5,3	millioner kroner
Merinntekt kap. 4605.01.....	13,7	millioner kroner
Merinntekt kap. 4605.15-18...	7,1	millioner kroner
Samlet mindreforbruk.....	15,5	millioner kroner

Oversikten under viser på hvilke områder og /eller aktiviteter mindreforbruket har oppstått. Alle tall er i millioner kroner.

- Viderefakturering EFB kostnader, periodeforskyvning.....	2,1
- Viderefakturering SAP kostnader, periodeforskyvning.....	3,2
- Regnskapsprogrammet, forsinket oppstart av systemtilpasning...	5,1
- E-handelsprosjektet, periodeforskyvning.....	1,2
- Evalueringsportalen, periodeforskyvning.....	0,4
- Prosjektmetodikk for SSØ, periodeforskyvning.....	0,4
- Elektronisk arkiv- og databehandlingssystem, periodeforskyvning	0,9
- Diverse forsinkelser i mindre interne prosjekter og ordinær drift...	2,2
- Totalt mindreforbruk kap. 1605 post 01 inkl. merinntektsfullmakt	15,5

Ordinær drift viser et mindreforbruk på 2,2 millioner kroner. Dette utgjør 0,7 prosent av bevilgningen.

3. I tabellen nedenfor er merinntekten på kapittel 4605 post 1 spesifisert.

Tabell 21: Spesifisert merinntekt, beløp i millioner kroner

Merinntekter	Regnskap
Periodeforskyvning innbetalinger	1,3
Merinntekt viderefakturering SAP	4,8
Periodeforskyvning elektronisk fakturabehandling (efb)	2,2
Merinntekt viderefakturering Agresso	1,7
Kurs, seminarer, kundeforum, SSØ-dagen m.m.	3,7
Totalt	13,7

4. Brutto inntekter på kap. 4605 fordelt på de enkelte hovedoppgavene.

Tabell 22: Inntekter fordelt på hovedoppgaver, beløp i tusen kroner

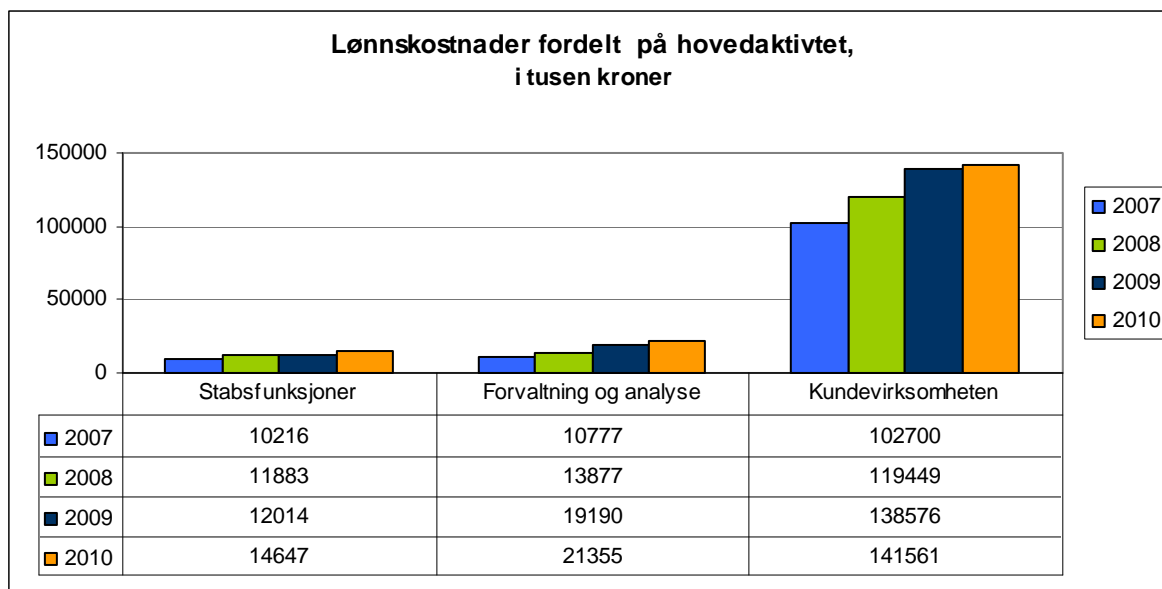
Hovedoppgaver	Post 01	Post 15/16/18	Totalt
Økonomitjenester	48 511	6 007	54 518
Forvaltning og analyse	885	735	1 620
Stabsoppgaver	0	352	352
	49 396	7 094	56 490

5. Brutto utgifter finansiert over ordinære midler (kap.1605 post 01) fordelt på de enkelte hovedoppgavene

Lønnsutgifter

Figuren under viser hvordan lønnsutgiftene har utviklet seg innenfor våre hovedaktiviteter definert som kundevirksomheten/økonomitjenestene, forvaltning og analyse – inklusive konsernkontoordningen og statsregnskapet, samt stabsfunksjoner.

Figur 4: Utvikling i lønnsutgifter i 2006-2010 fordelt på hovedaktivitet, beløp i tusen kroner



Økningen i 2010 skyldes i hovedsak:

- noe vekst i antall ansatte (styrking av støttefunksjoner og en videre oppbygging av forvaltnings og analysemiljøet) – se avsnitt 5.2
- helårsvirkning av lønnsoppjøret for 2009 i 2010
- lønnsoppjøret i 2010
- høyere lønnsnivå for nyansatte i forhold til de som slutter

Videre har den samlede økningen i lønnsutgiftene vært lavere fra 2009 til 2010 enn i tidligere perioder. Nedgangen i veksten kan trolig henføres både til volumer – noe lavere vekst i antall ansatte sammenliknet med utviklingen i 2009, og til sammensetningseffekter, ved at nedgangen i gjennomtrekk (se avsnitt 5.2) av ansatte har bidratt til at effekten av det siste kulepunktet nevnt over, har vært mindre enn tidligere.

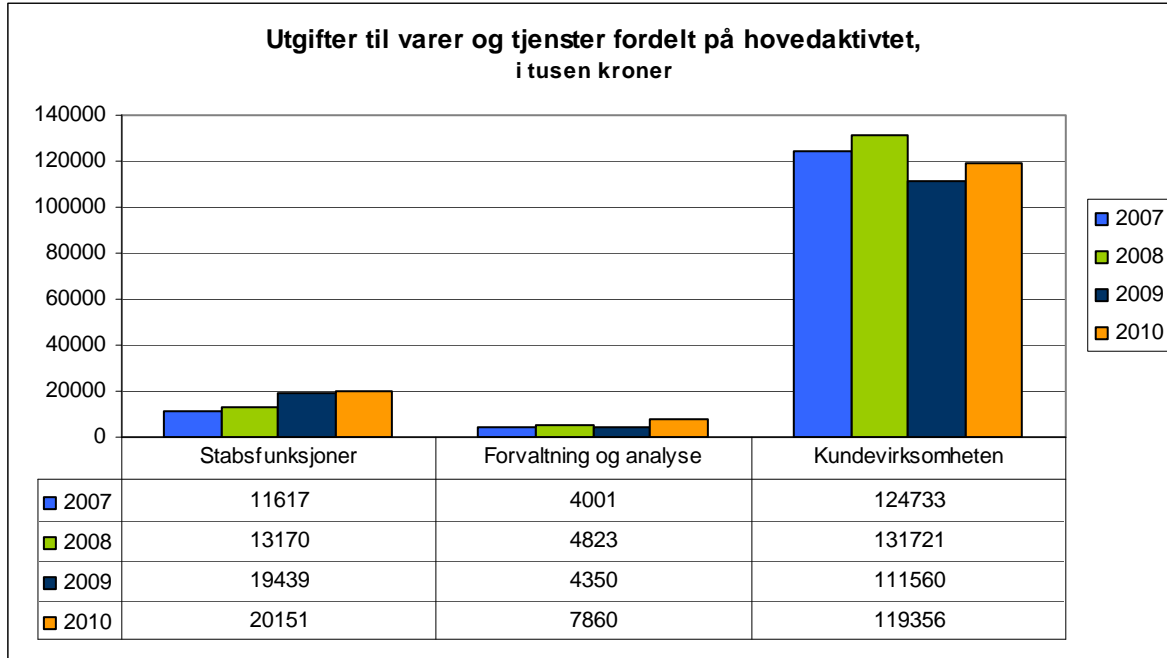
Overtidsutgiftene utgjorde om lag 4,2 millioner kroner. Det er en økning å drøyt én prosent fra 2009.

Vi har ikke beregnet og gjennomsnittlig lønnsvekst og -glidning i 2010. Vi kommer tilbake dette i forbindelse med årsrapportmøtet.

Kjøp av varer og tjenester

Den andre store utgiftsposten er kjøp av varer og tjenester. Utviklingen for denne anvendelsen fordelt på våre tre hovedaktiviteter er illustrert i figuren under.

Figur 5:Utvikling i kjøp av varer og tjenester 2006-2010 pr. hovedaktivitet, beløp i tusen kroner



Økningen i utgifter til stabsfunksjonene er ikke vesentlig og skyldes i hovedsak økte utgifter til prosjekter og noe høyere administrasjonsutgifter knyttet til økt antall stillinger i SSØ. Veksten i utgifter innen forvaltnings- og analyseområdet skyldes mer ekstern bistand i prosjekter. Innenfor lønns- og regnskapstjenestene inneholder denne posten også kjøp og lisensiering av programvare for viderefakturering, i tillegg til ordinære driftsmidler. Økningen fra 2009 til 2010 skyldes primært økte utgifter til prosjekter, inkludert kjøp av ekstern bistand og opptak av nye kunder.

6. OPAL-programmet (kap. 1605 post 21)

Programmet ble avsluttet i 2008 og lagt over i ordinær drift fra 2009. SSØ har fått overført mindreforbruk fra 2009 til fortsatt finansiering av uttak av lisenser. Mindreforbruket skyldes lavere uttak fra kundene enn forventet i opprinnelig plan. Dette kan ikke overføres til 2011. Virksomhetene må selv betale for økt uttak av lisenser heretter.

7. Utviklingspotten (kap. 1605 post 45)

SSØ har mottatt utviklingsmidler (kap.1605 post 45) fra og med 2009. Tabellen under viser oversikt over prosjektene som SSØ arbeidet med i 2010.

Tabell 23: Oversikt over anvendelse av utviklingspotten, beløp i tusen kroner

	Budsjett 2010	Regnskap 2010	Mer-/mindre forbruk
Kunders behov for ledelsesinformasjon	718	730	-12
Datafangst	8 434	1 101	7 333
Aktivitetsregistrering	1 543	100	1 443
Effektive tilskuddsbetalinger	100	13	87
Oppgradering SAP-ERP 6,0	3 519	3 941	-422
EST (engangspålogging /SingleSignOn)	5 169	5 169	0
IMS (Ny integrasjonsmotor)	4 114	1 850	2 264
Datafangst	-	3	-3
Mottakssystem for statsregnskapet	398	398	0
	23 995	13 305	10 690

De enkelte prosjektene er omtalt i avsnittene 2 og 3. Mindreforbruket søkes overført til 2011. Nedenfor omtales kort de prosjektene som har vesentlig mer- eller mindreforbruk:

- Datafangst – prosjektets oppstart ble forsinket som følge av forsinkelser i oppgradering til SAP ERP 6.0. Vi planlegger å rulle dette ut til virksomhetene i juli 2011.
- Aktivitetsregistrering – forprosjektet er ferdigstilt og videre arbeid utsatt til 2012.
- Oppgradering SAP-ERP 6.0 – gjennomført i tråd med revidert plan og merforbruk dekkes av mindreforbruk på andre prosjekter.
- Ny integrasjonsmotor (IMS) – migrering til ny plattform ble gjennomført med produksjonssetting i desember 2010. Dette ferdigstilles i 2011.

Belastningsfullmakter gitt av Finansdepartementet (kap.1608 post 21)

Tabell 24: Oversikt over belastningsfullmakter gitt av Finansdepartementet, beløp i tusen kroner

	Budsjett 2010	Regnskap 2010	Mer- /mindre forbruk
E-handel	1 400	1 400	-
Mottakssystem for statsregnskapet	1 100	1 100	-
Forvaltning av SRSer	2 280	2 280	-
Evalueringsportal	3 700	3 700	-
Regnskapsprogrammet	9 920	9 902	18
	18 400	18 382	18

De enkelte prosjektene er omtalt i avsnittene 2 og 3. Alle fullmaktene ble benyttet i sin helhet.

Belastningsfullmakter gitt av andre virksomheter

Tabellen nedenfor gir en oversikt over alle belastningsfullmakter gitt av andre virksomheter.

Tabell 25: Oversikt over belastningsfullmakter gitt av andre virksomheter, beløp i tusen kroner

Kapittel	Virksomhet	Budsjett 2010	Regnskap 2010	Mer-/mindre forbruk
0042	Ombudsmannen for forsvaret	63	63	0
0224	Senter for IKT i utdanningen	428	428	0
0410	Domstoladministrasjonen	8 139	8 139	0
0440	Politidirektoratet	1 920	1 920	0
0456	Direktoratet for nødkommunikasjon	230	230	0
0554	Distriktssenteret	146	146	0
0585	Husleietvistutvalget	70	70	0
0640	Arbeidstilsynet	320	320	0
0711	Vitenskapskomiteen for mattrygghet	70	67	3
0720	Helfo	2 506	2 506	0
0726	Statens helsepersonellnemnd	288	287	1
0728	Klagenemnda for behandling i utlandet	271	270	1
0853	Fylkesnemda for barnevern og sosiale saker	175	175	0
0855	BUF-etat, region Midt-Norge	116	114	2
1143	Statens landbruksforvaltning	280	280	0
1520	Departementenes servicesenter	303	303	0
1560	Direktoratet for forvaltning og IKT	330	330	0
2410	Lånekassen	272	272	0
Totalt		15 927	15 920	7

Alle belastningsfullmakter ble benyttet i sin helhet.

Fordeling av utgifter på finansieringskilde

Tabell 26: Utgifter fordelt pr finansieringskilde, beløp i tusen kroner

Regnskap pr. 31.12.2010	Lønn	Varer og tjenester	Totalt
Ordinære midler (kap. 1605 post 01)	177 563	147 367	324 930
OPAL-programmet (kap. 1605 post 21)	0	1 524	1 524
Utviklingspotten (kap. 1605 post 45)	769	12 536	13 305
Belastningsfullmakt fra Finansdepartementet	7 229	11 153	18 382
Belastningsfullmakt fra andre	12 494	3 426	15 920
Utgifter totalt	198 055	176 006	374 061

SSØs mellomværende med statskassen 31.12.2010

Tabell 27: SSØs mellomværende med statskassen, beløp i hele kroner

	2009	2010
Inngående balanse pr. 1.1.2010	-6 885 436	-6 880 986
Endringer i løpet av året	4 450	7 286 402
Utgående balanse pr. 31.12.2010	-6 880 986	405 416

Tabellen nedenfor gir en nærmere oversikt over våre forpliktelser og utestående fordringer 31.12.2010.

Tabell 28: Detaljert oversikt over mellomværende, beløp i hele kroner

Statskonto	Konto		2009	2010	
71601090	1519	Uidentifiserte innbetalinger OCR	0	-1 800	
71601020	1522	Forskudd lån med rentefordel	272 794	396 258	1
71601091	1570	Negativ netto	8 453	11 492	
		Omløpsmidler	281 247	405 950	
71601060	2600	Forskuddstrekk skatt	-7 162 232	0	2
71601099	9999	Feilkonto	0	-534	
		Gjeld	-7 162 232	-534	
		Mellomværende med statskassen	-6 880 986	405 416	

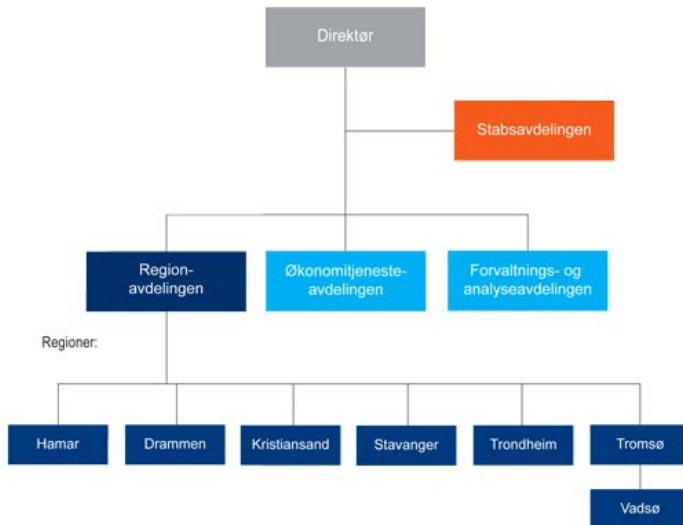
Alle interimskonti følges opp månedlig. Vesentlige poster og endringer:

1. Lønnslån nedbetales med månedlige trekk ved lønnsutbetaling.
2. Skattetrekk for 6. termin ble innbetalt i 2010 som følge av overgang til ny standard kontoplan og periodisert regnskap fra 1. januar 2011. Dette ble gjennomført i henhold til den konverteringsstrategien som ble utarbeidet av SSØ som leverandør.

5.2 Personalforvaltning

For mer detaljerte opplysninger vises det til eget vedlegg.

SSØs organisering i 2010 er illustrert under



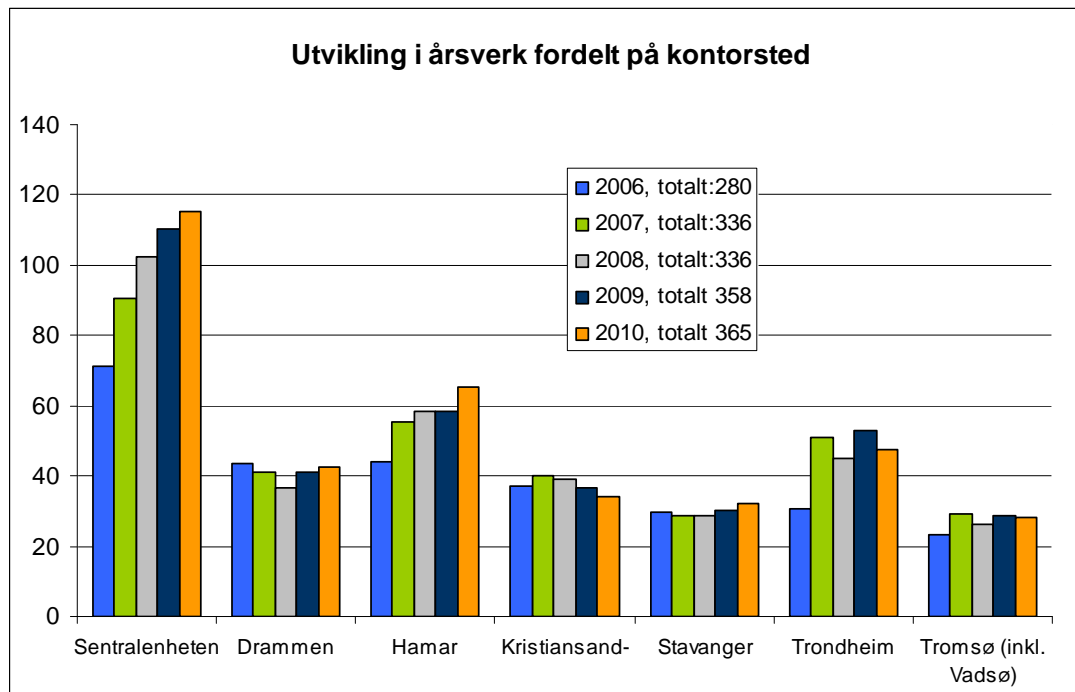
Utviklingen i arbeidsmarkedet og evnen til å trekke til seg nødvendige resurser var beskrevet som en risiko for SSØs samlede måloppnåelse i 2010. (R6.3 ”SSØ klarer ikke å trekke til seg ressurser”). Utviklingen i arbeidsmarkedet har imidlertid redusert denne risikoen merkbart, og den har ikke vært til vesentlig hinder for vår måloppnåelse. Det har vi sett gjennom:

- nedgang i gjennomtrekk av ansatte og redusert rekrutteringsbehov
- både flere og bedre kvalifiserte søkere til de aller fleste utlyste stillinger

Denne risikoen ansees å være mindre ved inngangen til 2011 enn det vi vurderte den til i tidligere år. Videre viser tildelingsbrevet til risikoen SSØ har ikke medarbeidere med riktig kompetanse (R6.6). I løpet av 2010 har vi møtt på noen utfordringer med til å få tak i spisskompetanse knyttet til fagområder innen regelverksforvaltningen. Det er satt i gang tiltak for møte disse utfordringene.

Lønnsnivået til nyansatte er fortsatt relativt høyt for alle kompetansegrupper (økonomer, samfunnsvitere, ikt-utdannede og erfarne lønnsmedarbeidere med realkompetanse). Dette skaper utfordringer knyttet til økte lønnsforskjeller internt. Gjennomtrekken blant SSØs ansatte var åtte prosent i 2010 – mot ti prosent året før. Nedgangen har trolig sammenheng både med utviklingen i arbeidsmarkedet, og en stabilisering i SSØ etter tidligere omstillinger.

Figur 6 Bemanningen i SSØ- målt ved årsverk - fordelt på kontorsted, utvikling 2007-2010



Økningen på Hamar sees i sammenheng med bemanningsbehov knyttet til e-handel og e-faktura. Bemanningsøkningen i sentralenheten tilskrives en gradvis økning av bemanning i analyse og forvaltningsmiljøet i tråd med planene, samt en styrking av støttefunksjoner.

Organisasjonsutvikling

Våren 2010 ble konsultentselskapet PwC engasjert for å evaluere vår organisering av økonomitjenesteområdet. Tiltaket kan blant annet sees i sammenheng med risikoen ”SSØ har ikke effektive arbeidsprosesser” (R6.4). Ledere og medarbeidere ble involvert i kartleggings- og evalueringsarbeidet ved intervjuer, gruppesamtaler samt mulighet til å gi tilbakemeldinger og stille spørsmål direkte til PwC via e-post. Totalt deltok ca. 110 medarbeidere i dette. Det ble også gjennomført en høringsrunde etter 0,90-versjonen av rapporten som ble utarbeidet etter evalueringen. Den endelige rapporten ble levert til SSØ i oktober. Rapporten har dannet grunnlaget for det videre arbeidet i SSØ og forslag om den fremtidige organiseringen av økonomitjenesteområdet. Direktøren planlegger å fatte endelig beslutning i begynnelsen av mars 2011. Departementet er blitt orientert underveis i prosessen.

Kompetanse- og lederutvikling

Kompetanseutvikling står sentralt i SSØ. Fra og med 2009 har vi øremerket midler til systematisk kompetansebygging. I 2010 ble det vedtatt ny kompetansestrategi som bygger på en modell der sammenhengene mellom SSØs overordnede mål og strategier, planlagte aktiviteter og tilhørende kompetansetiltak er kjernen. Direktøren har videre besluttet modell for ”SSØ-skolen”.

Med bakgrunn i konkret definerte opplæringsbehov er det gjennomført ca. 550 kursdager for SSØs ansatte i 2010. Stipendordningen, som ble introdusert i 2009, er videreført. I 2010 har 25 medarbeidere benyttet seg av denne, og gjennomført mastermoduler og kurs på bachelornivå innenfor fagområder som er av stor nytte for SSØs måloppnåelse.

Alle ledere med personalansvar har vært gjennom et felles lederprogram (oppstart i 2009) som har vært gjennomført ved hjelp av eksterne krefter. Dette programmet ble avsluttet høsten 2010. I forbindelse med beslutning om modell for kompetanseutvikling og prioriteringer de nærmeste årene, er lederutvikling og prosjektarbeid pekt ut som to satsingsområder.

Kapasitetsvurdering

Situasjonen i arbeidsmarkedet har endret seg. Det er flere søkere til kunngjorte stillinger og kompetansenivået hos de som søker er bra. Den synkende gjennomtrekken av ansatte generelt innebærer færre ubesatte stillinger og jevnere kapasitet enn tidligere år. Vi har imidlertid hatt noen kapasitetsutfordringer knyttet til regelverksområdet. Dette har ført til noe lengre saksbehandlingstid enn ønsket.

Likestilling

SSØ har et likestillingsutvalg. I 2010 har utvalget utarbeidet forslag til handlingsplan for likestilling i SSØ. Utvalget har fulgt med på lønnsutviklingen og har ikke funnet noen systematiske sammenhenger mellom lønnsutvikling på den ene siden og kjønn, alder eller ansiennitet på den andre siden. Det er ikke påvist systematiske forskjeller i bruken av stillingskoder og lønnsøkning som kan forklares ut fra alder eller kjønn.

Tiltak for å øke kvinneandelen i lederstillinger

Andel kvinner i lederstillinger på ulike nivåer har økt fra 41 til 56 prosent i løpet av 2010. I direktørens ledergruppe er det fortsatt bare én kvinne blant i alt fem ledere. På mellomledernivå er det 34 ledere, og 21 av disse er kvinner. Det er ikke gjennomført tiltak for å øke kvinneandelen på ledernivå, utover å anmode kvinner om å søke ved utlysning av ledige stillinger.

Inkluderende arbeidsliv

SSØ har et mål om å få sykefraværet ned til fem prosent. I 2010 var fraværet 5,3 prosent – en reduksjon på 0,9 prosentpoeng fra året før. Langtidsfraværet er på 3,3 prosent. Det skyldes i hovedsak alvorlig sykdom eller sykemeldinger i forbindelse med svangerskap. Rutiner for oppfølging av sykefraværet følges opp av den enkelte leder og av personalseksjonen sentralt.

Helse, miljø og sikkerhet (HMS)

Etter flere år med jevnt gode resultater besluttet SSØ å ikke gjennomføre arbeidsmiljøundersøkelsen i 2010. Vi har etablert en arbeidsgruppe som skal evaluere det tidligere arbeidet (undersøkelsens oppbygging og opplegg for oppfølging). Gruppen skal anbefale nytt opplegg for arbeidsmiljøundersøkelser.

Mangfold

I alle stillingsutlysninger opplyser vi om at SSØ er en IA-bedrift. Kandidater med nedsatt funksjonsevne oppfordres til å søke. Til tross for dette er det ikke registrert søkere som påberoper seg dette hensynet. Det har ikke vært tilsetninger med dette som bakgrunn i 2010.

Etikk

SSØ har egne etiske retningslinjer. Vi fikk på plass forbedrede varslingsrutiner i 2009. I samarbeid med Det Norske Veritas utviklet et opplegg for dilemmatrening i 2008/2009. Formålet var å rette fokus på etiske problemstillinger og derigjennom bidra til at medarbeidere i SSØ har

reflekterte og gode etiske holdninger. Alle ansatte har gjennomført et opplegg for dilemmatrening i 2010.

Miljøledelse

SSØ har fokus på å arbeide systematisk med miljøforbedringer i virksomheten. Vi kildesorterer og benytter ordnede returordninger, lysene slukkes automatisk i våre lokaler etter ordinær arbeidstid, skrivere/multifunksjonsmaskiner er forhåndsinnstilt med tosidig utskrift som standard, vi behandler fakturaer elektronisk, bruker så lite engangsmateriell som mulig mv. Ved gjennomføring av innkjøpsprosesser stiller SSØ miljøkrav til produkter og tjenester. Dette gjelder ved kjøp av kopipapir, kontorrekvisita, kontormøbler, hotelltjenester, renholdstjenester, it-utstyr mv. Ved kjøp av varer, stiller vi krav om at leverandørene må være medlem av Grønt Punkt Norge. Videre har anskaffelsen av videokonferansutstyr bidratt til å redusere den interne reisevirksomheten.

5.3 Ulike statlige fellesføringer

Intern styring og kontroll

SSØ har ikke avdekket alvorlige svakheter i opplegget for intern styring og kontroll som truer vår måloppnåelse innefor kategoriene effektiv og målrettet drift, pålitelig rapportering og etterlevelse av lover og regler. Men dette er et område med rom for kontinuerlige forbedringer. Vi har kommet noe kortere enn ønskelig i arbeidet med systematisere og gjøre informasjon mer logisk og enklere tilgjengelig for våre ansatte på alle nivåer. Interne prosesser som endrer arbeidsform (for eksempel fra manuell til automatisk arbeidsflyt), som innebærer endring av organisering og styringslinjer eller gjennomtrekk av personale, bidrar også til å synliggjøre nye behov og forbedringsmuligheter på dette området. Det er ikke avdekket vesentlige feil i kritiske prosesser i 2010.

Sikkerhet og beredskap

SSØs overordnede mål for arbeidet med sikkerhet og beredskap er å sikre vår evne til å levere økonomitjenester til våre kunder, statsregnskapet til Finansdepartementet og vår evne til øvrige leveranser. SSØ skal følge pålagte lover og regler innen sikkerhet og beredskap gjennom:

- tilfredsstillende organisering av, og planverk for, beredskapsarbeid rettet mot:
 - varsling, ansvarsforhold, organisering og informasjonshåndtering ved kriser
 - terror og ulykker som involverer egne tilsatte
 - egen etatsplan tilknyttet Sivilt beredskapssystem
 - kontinuitet i SSØs forretningsfunksjoner
- god bevissthet om sikkerhet og beredskap hos SSØs ansatte og ledelse
- følge kravene som stilles i SSØs sikkerhetsstandard

Vi har i løpet av 2010 omorganisert sikkerhetsområdet for å styrke sikkerhets- og beredskapsarbeidet i egen virksomhet, blant annet gjennom å

- ansette egen sikkerhetssjef
- overføre det utøvende ansvaret for sikkerhet i SSØ fra økonomitjenesteavdelingen til stabsavdelingen.

Sikkerhetssjefen inngår i stabsavdelingens ledergruppe for bl.a. å bidra til bedre integrasjon av sikkerhetsområdet i styringen av SSØ, og for å gi bedre flyt av informasjon til sikkerhetsansvarlig.

Som følge av omorganisering og i påvente av ny sikkerhetssjef har det vært et noe redusert aktivitetsnivå i 2010. Ny sikkerhetssjef var på plass i slutten av september 2010.

Vi har gått gjennom eksisterende retningslinjer, standarder, planverk og annen dokumentasjon på sikkerhetsområdet. Målet er å etablere en mer virksomhets- og risikotilpasset standard, uten krav som ikke er relevante og som ikke bidrar til reelt redusert risiko og sårbarhet i SSØ. Arbeidet skal ferdigstilles i 2011 og danne grunnlag for en bedre og mer systematisk etterlevelse av vår standard.

I 2010 er det gjennomført en risiko- og sårbarhetsvurdering av SSØ, hvor fokus har vært rettet mot mulige hendelser knyttet til samfunnssikkerhet og beredskap. Konklusjonen er at våre kontinuitetsplaner er tilfredsstillende definert med tanke på de fleste katastrofelignende hendelser, men at det er nødvendig å øve disse for å sikre at organisasjonen håndterer kriser på en best mulig måte. Dette er planlagt gjennomført i 2011.

Videre har vi identifisert behov for å intensivere arbeidet med å øke organisasjonens kunnskap om sikkerhetsarbeidet. Det vil sikre at det i organisasjonen har god kunnskap og gode holdninger innen sikkerhet generelt.

Vår sikkerhet er generelt godt ivaretatt, men det er fortsatt områder hvor det vil være nødvendig med skarpere fokus. Det er bl.a. identifisert en utfordring med å følge opp kompliserte, manuelle rutiner for administrasjon av brukertilgang og -privilegier. I 2011 vil vi videreutvikle rutinene for administrasjon av brukertilganger for å få bedre balansen mellom brukervennlighet og nødvendig sikkerhet.

Sikkerhetshendelser 2010

Det har ikke inntruffet vesentlige sikkerhetshendelser i 2010.

Brukerundersøkelser/evalueringer

SSØ undersøker hvert år både kundetilfredshet på lønns- og regnskapsområdet og brukertilfredshet inne forvaltningsområdet. Resultatene inngår direkte som styringsparametre, og er omtalt under de aktuelle mål og tilhørende resultatkrav.

IKT-forvaltning

SSØ har et bevisst forhold til de arkitekturprinsipper som gjelder utvikling av nye IKT-system og ved vesentlig endring av eksisterende systemer i offentlig forvaltning. SSØ benytter primært standard programvare som fundament for økonomitjenestene. Vi velger verktøy og løsninger som støtter opp under de prinsipper og føringer som gjelder for offentlig sektor. I den grad det er avvik fra de fastsatte arkitekturprinsippene, er det fordi SSØ benytter standard programvare. SSØ har en minimal andel av egenutvikling av selvstendige IKT-system. Arkitekturprinsippene blir lagt til grunn ved nyanskaffelser.

SSØ har i dag mange forskjellige IKT-systemer som fundament for tjenesteleveransene. Dette er i seg selv en utfordring når det gjelder både kompetanse, integrasjon, effektive prosesser, segmenttilpassing og evnen til å realisere stordriftsfordeler på vegne av staten. I 2010 har vi gjennomført en samfunnsøkonomisk analyse av effektene av å levere økonomitjenestene fra én felles plattform. En felles plattform vil ha positive effekter på arkitekturprinsippene:

- tjenesteorientering
- interoperabilitet
- tilgjengelighet
- sikkerhet
- åpenhet
- fleksibilitet
- skalerbarhet

Analysen skal kvalitetssikres i løpet av 2011.

I 2010 har SSØ anskaffet ny felles plattform for å etablere standardiserte integrasjonstjenester. Plattformen bygger på en åpen arkitektur og standarder som gjør det mulig å implementere forretningsprosesser på tvers av, og mellom, ulike systemer. SSØ vil etablere standardiserte integrasjonstjenester slik at programvare med ulik funksjonalitet og med ulik teknologi skal fremstå i et felles brukerbilde på skjermen for brukeren.

SSØ arbeider med å realisere nye løsninger for elektronisk datafangst. Planlagt realisering innebærer bruk av Altinn og eID. Løsningen vil kommunisere med Altinn via den nyanskaffede integrasjonsplattformen

Uforutsette hendelser

Det har ikke inntruffet vesentlige uforutsette hendelser i 2010.