



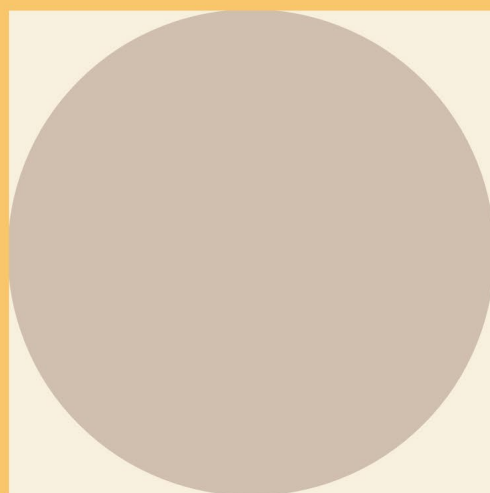
Oslo

Innkrevningsetaten



Årsberetning 2023

Tillit, kvalitet og profesjonalitet



Tillit, kvalitet og profesjonalitet – kjerneverdiene i Innkrevingssetaten

Dyrtiden er over oss, og gir mindre økonomisk handlingsrom for flere. Både privatpersoner, næringsliv og også offentlig sektor må tåle tøffe prioriteringer.

Krevende økonomiske tider påvirker betalingsevnen, også for kommunale krav. Hittil i år har vi innvilget flere betalingsavtaler og gitt betalingsutsettelse som følge av den økonomiske situasjonen. Som egeninkassator kan kommunen legge til rette for en mer hensynsfull innkreving. Innkrevingssetaten forsøker alltid å finne frivillige løsninger. Vi opplever at terskelen for å ta kontakt om innsigelser mot kravet, betalingsproblemer eller utsettelse, er lavere når kravet kommer fra kommunen enn om det kommer fra et inkassobyrå.

Vår tjenesteutvikling bygger på innsikt i kundenes behov. Når du tar kontakt med Innkrevingssetaten, blir du møtt med et genuint ønske om å finne en god løsning, primært ved første kontakt. Dette fordrer god kompetanse og gode interne prosesser. Innkrevingssetaten jobber kontinuerlig med å profesjonalisere kundebehandlingen, og 2023 var intet unntak. Vi jobber smartere, mer sømløst og hever kvaliteten.

Er det noe jeg vil fremheve for 2023, så er det at vi leverer både i kvalitet og kvantitet på kjerneoppgavene våre, samtidig som vi tar viktige utviklingssteg og påtar oss flere oppgaver. Stadig flere bydeler velger Innkrevingssetaten. Det siste året har vi også hatt flere dialogmøter med etater om å overta oppgaver som er aktuelt for oss å ivareta. Vi er opptatt av å være en god leverandør overfor kommunens virksomheter. Ekstra hyggelig er det når vi får tilbakemeldinger om høy faglighet på områder som er viktige for virksomhetene, og at vi er lydhøre og opptatt av å finne gode felles løsninger.

Kompetanse mener vi er en nøkkelfaktor for utvikling og endring. Siste halvår har vi jobbet med å definere våre viktigste kompetanseområder og gjort opp status på hvor vi er i dag mot hvor vi ønsker å være i 2025. Nøkkelen for Innkrevingssetaten fremover, er å konsentrere seg om noen få, men til gjengjeld godt prioriterte kompetanseområder. Strategi for kompetanseutvikling vil derfor bli viet mye oppmerksomhet også i 2024.

Vi jobber også videre med å flytte fagapplikasjoner til skyplattformen i Oslo felles. Dette er krevende prosesser som vi har brukt mye tid og ressurser på i 2023. Vi fortsetter arbeidet, men er det noe 2023 har vist oss, er det hvor viktig det er med kartlegging og gode forberedelser.

I et år preget av dyrtid, krav til utvikling, nye oppdragsgivere og økt oppmerksomhet på kommunen som innfordrer, ser jeg hvor stødig vi står som etat og leverer på kjerneverdiene våre; tillit, kvalitet og profesjonalitet.

5. februar 2024



Elise Eek Jensen
direktør

Innhold

1	Ansvarsområde	5
1.1	Organisasjon og bemanning	6
2	Måloppnåelse, resultater og risikovurdering.....	7
2.1	Situasjonsbeskrivelse.....	7
2.1.1	Én innkrevingsetat for Oslo kommune	7
2.1.2	Nye systemløsninger og utfasing av lokal drift	7
2.1.3	Informasjonssikkerhet	8
2.1.4	Office 365 og Power Platform	9
2.1.5	Fremleie	9
2.1.6	Hovedpunkter fra kjernevirksomheten	9
2.2	Måloppnåelse.....	12
2.3	Styring og kontroll	14
3	Sammenligning av budsjett og regnskap	15
3.1	Driftsregnskap.....	15
3.2	Kommentarer til investeringsregnskapet	17
3.3	Noter til regnskapet	17
4	Særskilt rapportering	18
4.1	Tiltak for å forbedre service overfor innbyggere og næringsliv	18
4.1.1	Profesjonell kundebehandling som satsingsområde.....	18
4.1.2	Kundebehandling, kommunikasjon og kanaler.....	18
4.1.3	Kundebehandling, kompetanse og interne løsninger	19
4.1.4	Skjema og selvbetjeningsløsninger.....	20
4.2	Saksbehandlingstid	20
4.2.1	Veiledende frister i forvaltningsloven	20
4.2.2	Frister i særlover	20
4.2.3	Frister fastsatt av byrådet.....	21
4.2.4	Rutiner for foreløpig svar.....	21
4.3	Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse	21
4.4	Universell utforming.....	22
4.5	Tiltak/aktiviteter i tråd med Oslo kommunes folkehelseplan	22
4.6	Læringer	23
4.7	Rapportering innen HR-området og helse, miljø og sikkerhet (HMS)	23
4.7.1	Likestillingstiltak	23

4.7.2	Lønn og kjønn	24
4.7.3	Heltid og deltid	24
4.7.4	Likestillingsredegjørelse	25
4.7.5	HMS	26
4.7.6	Sykefravær	27
4.8	Samfunnssikkerhet og beredskap	27
4.9	Konsulentbruk	28
5	Miljø- og klimarapportering	30
5.1	FNs bærekraftsmål	30
5.2	Energiforbruk	30
5.3	Forbruk og anskaffelser	30
5.4	Ombruk og makulering	30
5.5	Bærekraftige mat	30
6	Oppfølging av verbalvedtak og flertallsmerknader	31
6.1	Utkvittering av verbalvedtak og flertallsmerknader	31
6.2	Merknader fra kommunerevisjonen og kontrollutvalget	31

Årsberetning 2023 for Innkrevingssetaten

1 Ansvarsområde

Innkrevingsetatens ansvarsområde er kommunal inkasso, innkreving av kommunale avgifter og gebyrer, eiendomsskatt og legatforvaltning, samt støttefunksjoner knyttet til disse (dokumentbehandling, økonomi, HR, kundehåndtering og IT).

Innkrevingsetatens hovedoppgaver:

- fakturering, regnskapsføring og innkreving av kommunale avgifter
- fakturering, innkreving og inkassotjenester for etater, KF-er og bydeler
- utskriving, saksbehandling og innkreving av eiendomsskatt
- regnskapsføring og innkreving av illeggelser utstedt av Bymiljøetaten
- ajourføring og vedlikehold av kunde- og eiendomsdata som er grunnlag for fagetatene og eiendomsskattekontoret
- særnamsmann for kravene som innfordres etter skattebetalingsloven (kommunale avgifter, eiendomsskatt og parkeringsgebyrer)
- legatforvaltning – saksbehandling og forvaltning av kommunens legatvirksomhet

Kontantstrømmen gjennom avdelingene Eiendomsskattekontoret (ESK), Kommunale avgifter (KA) og Kommunal inkasso (KI) var 6,6 milliarder kroner i 2023.

Innkrevingssetaten (INE) utfører tjenester for samtlige 15 bydeler og 20 etater på vårt ansvarsområde. Vi har kontakt med ulike brukergrupper i kommunen, og de største er eiere/forvaltere av fast eiendom, personlige skyldnere og legatsøkere.

Innkrevingsetatens arbeidsoppgaver er i hovedsak regulert av følgende lover med forskrifter:

Bokføringsloven	Lov av 19. november 1973 nr. 73 om bokføring
Brann- og eksplosjonsvernloven	Lov av 14. juni 2002 om vern mot brann, eksplosjon og ulykker med farlig stoff og om brannvesenets redningsoppgaver
Dekningsloven	Lov av 8. juni 1984 nr. 59, om fordringshavernes dekningsrett
Eiendomsskatteloven	Lov av 26. juni 1975 nr. 29 om eiendomsskatt til kommunane
Forurensingsloven	Lov av 13. mars 1981 nr. 6 om vern mot forurensninger og om avfall
Forvaltningsloven	Lov av 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker
Gjeldsordningsloven	Lov 17. juni 1992 nr. 99 om frivillig og tvungen gjeldsordning for privatpersoner
Inkassoloven	Lov av 13. mai 1988 nr. 26, om inkassovirksomhet og annen inndrivning av forfalte pengekrav
Offentleglova	Lov av 19. mai 2006 nr. 16, om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd

[Personopplysningsloven](#)

Lov av 15. juni 2018 nr. 38, om behandling av personopplysninger

[Regnskapsloven](#)

Lov av 17. juli 1998 nr. 56, om årsregnskap mv.

[Skattebetalingsloven](#)

Lov av 17. juni 2005 nr. 67 om betaling og innkreving av skatte- og avgiftskrav

[Skatteforvaltningsloven](#)

Lov av 27. mai 2016, nr. 14 om skatteforvaltning

[Skatteloven](#)

Lov av 26. mars 1999 nr. 14 om skatt av formue og inntekt

[Stiftelsesloven](#)

Lov av 15. juni 2001 nr. 59 om stiftelser

[Tvangsfullbyrdsloven](#)

Lov av 26. juni 1992 nr. 86 om tvangsfullbyrdelse

[Vass- og avløpsanleggslova](#)

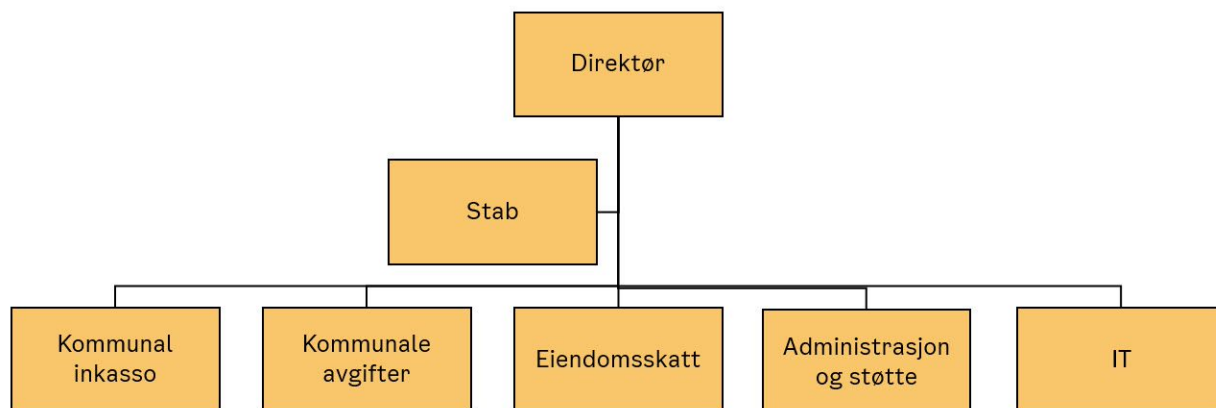
Lov av 16. mars 2012 nr. 12 om kommunale vass- og avløpsanlegg

[Vegtrafikkloven](#)

Lov av 18. juni 1965 nr. 4 om vegtrafikk

1.1 Organisasjon og bemanning

Innkrevingssetaten er 01.01.2024 organisert slik;



Tabellen nedenfor viser antall ansatte og årsverk;

	31.12.2022	31.12.2023	Endring
Ansatte	68	72	4
Årsverk	62.2	64.7	2.5

Antall ansatte pr. 31.12.2023 inkluderer 4 tilkallingsvakter, 1 lærling, 1 ansatt i arbeidspraksis (samarbeid med NAV) og 2 deltidsansatte i faste stillinger.

2 Måloppnåelse, resultater og risikovurdering

2.1 Situasjonsbeskrivelse

2.1.1 Én innkrevingsetat for Oslo kommune

Innkrevingssetaten har siden oppstart vært i dialog med bydelene og informert om våre tjenester, med målsetting om at flere bydeler overfører innkreivingsoppgaver til oss. Vi har formidlet og fremhevet effekter som likebehandling, forbedret brukerservice og mulighet for bydelene til å fokusere mer på sine kjerneoppgaver fremfor innkreiving. Erfaring viser også at rask innkreiving fører til høyere løsningsgrad på kravene. I 2023 har vi også hatt flere dialogmøter med etater om å overta purretjenester og andre oppgaver som det kan være aktuelt for Innkrevingssetaten å ivareta.

Flere bydeler har valgt å overføre faktureringsoppgavene til INE. Ved inngangen til 2024 har vi avtale med sju bydeler om fakturering og innkreiving, mens for tre bydeler overtar vi fra første purring. Vi har inkassotjenester for samtlige bydeler. I 2023 sendte vi ut ca. 138 000 fakturaer på vegne av bydelene vi har avtale med, en økning på 38 % fra året før. Vi mottok ca. 20 000 inkassosaker fra kommunens virksomheter. Åtte bydeler har avtale med oss om oppfølging av fakturaer som gjelder dødsbo.

På slutten av 2023 overtok vi purring av gebyr for tobakkssalg og skjenkebevilling fakturert fra Næringsetaten. Fra 2024 vil vi overta innkreivingsprosessen fra første purring for Utdanningsetaten.

Innkrevingssetaten jobber kontinuerlig med god kundebehandling. Vi er inne i en tid med høyere rente, generell prisstigning og dyr strøm. I 2023 har vi registrert en økning i betalingsutsettelse, og det er forventet at flere kan få betalingsproblemer som igjen kan medføre flere henvendelser og inkassosaker. INE har høy kompetanse på å hjelpe og støtte innbyggere som har midlertidige eller varige betalingsproblemer, og vi bidrar til å finne så gode løsninger som mulig både for innbyggeren og Oslo kommune.

Vi har i 2023 videreført strategiarbeidet vi startet i 2022. Vi har involvert alle medarbeidere på flere hel- og halvdagssamlinger, med kombinasjon av faglig påfyll og gruppearbeid. I 2023 har vi arbeidet med tiltak på området "profesjonell kundebehandling", som var satsingsområdet vi først grep fatt i. I desember hadde vi en heldagssamling med "strategisk kompetanseutvikling" som tema. Resultatet fra denne samlingen jobber vi videre med i 2024.

2.1.2 Nye systemløsninger og utfasing av lokal drift

Innkrevingssetaten har startet prosessen med å flytte fagapplikasjoner til skyplattformen i Oslo felles. Første fagsystem (ISY-ProAktiv) ble flyttet til felles skyplattform i slutten av november 2023. Dette er fagsystemet for fakturering og regnskapsføring av kommunale avgifter og skatter, og utskriving av eiendomsskatt.

Vi har utarbeidet et forslag til en migreringsplan for resterende fagsystemer til skyplattformen med ferdigstilling i begynnelsen av 2026. Det er imidlertid nødvendig å evaluere første migrering, før vi starter flytting av resterende fagsystemer. UKEs fremdrift for fellesløsninger kan påvirke vår fremdriftsplan.

Innkrevingsetaten vurderer å anskaffe et nytt fagsystem for inkasso. Anskaffelsen kan påvirke planen for migrering av våre fagsystemer til Oslo felles.

Vi har nylig signert kontrakt for anskaffelse av et nytt ERP-system for innkreving av gebyrer og kontrollsanksjoner for Bymiljøetaten. Det nye systemet, Pilen, er i bruk i flere kommuner til oppfølging av parkeringsileggelser. Ny leverandør er Cowi AS. Prosjektet for innføring av det nye systemet startet i november 2023. Produksjonssetting estimeres til høsten 2024.

Det er utviklet en ny portalløsning for innsyn i fakturerte og utestående krav på kommunale avgifter og eiendomsskatt – Koti. Portalen består av innsynsløsninger for eiendomsmeglere og fagetater. Selvbetjeningsløsningen henter informasjon om kommunale avgifter og eventuelle restanser for eiendommer fra fagsystemet ISY ProAktiv. Koti ble tilgjengelig for meglerkontorene fra slutten av april 2023. Vi gjennomførte en pilot av meglerløsningen med tre virksomheter. I etterkant av pilot fikk alle meglere fortløpende tilgang til portalen. I dag har 150 foretak tilgang til Koti. Løsningen fungerer godt, og vi får positive tilbakemeldinger fra meglerne.

Innsynsløsningen for fagetater benyttes av kundesentrene hos Innkrevings-, Renovasjon og gjenvinnings- og Brann og redningsetaten. Løsningen gir mer detaljert informasjon om avgiftene tilknyttet eiendommer, og er spesifisert for eiendomsskatt, vann og avløpsgebyr, feie- og tilsynsgebyr samt renovasjonsgebyr.

2.1.3 Informasjonssikkerhet

Vi har i 2023 videreført vårt arbeid med informasjonssikkerhet og personvern i samsvar med vår Policy for informasjonssikkerhet. Som en del av dette arbeidet, har vi opprettet et fagnettverk for informasjonssikkerhet. Fagnettverket skal være rådgivende på områdene informasjonssikkerhet og personvern overfor avdelingene og ledermøtet i INE.

Med bakgrunn i det skjerpede globale trusselbildet, har vi gjennomført risikovurderinger på ulike områder, og av fagsystemer. Alle våre medarbeidere gjennomførte opplæringsaktiviteter innenfor informasjonssikkerhet og personvern i 2023. Vi har fortsatt høy deltagelse på e-læringen og andre opplæringstiltak som blir gjennomført under sikkerhetsmåneden i oktober. Vi bruker risikovurderinger, avvik og hendelser til å planlegge aktiviteter på informasjonssikkerhetsområdet.

Innkrevingsetatens navn har i løpet av det siste året gjentatte ganger blitt misbrukt i SMS-svindelforsøk. Vi har håndtert disse forsøkene på svindel i samarbeid med sikkerhetsmiljøer i Oslo kommune, og ved å informere om svindelforsøkene i ulike kanaler.

2.1.4 Office 365 og Power Platform

I 2023 har vi jobbet videre med å forbedre arbeidsprosessene våre gjennom aktiv deling i SharePoint. Vi har etablert strukturer for å dele regnskapsbilag og rapporter med regnskapstjenesten i UKE og dele remitteringsbilag og rapporter med våre oppdragsgivere. Dette gir lavere miljøbelastning og mer effektiv kommunikasjon. I 2023 har vi tatt i bruk PowerApps, og vi har utviklet flere apper som har effektivisert våre interne prosesser, økt internkontrollen og bidratt positivt til god kundebehandling, se punkt 4.1.

Kompetanseheving og god samhandling internt var nødvendig for kunne ta i bruk PowerBI og Power Apps. I 2023 har vi derfor etablert et såkalt Power-team med representanter fra ulike avdelinger, som har hatt ukentlige møter for erfaringsutveksling og læring. Teamet har deltatt på et eksternt kurs i PowerBI, NOKIOS-konferansen, samt møtearenaer i regi av UKE for erfaringsutveksling om verktøy i Power Platform.

I 2024 ønsker vi å øke bruken av Power BI for å redusere manuelle rapporteringsoppgaver, få bedre beslutningsgrunnlag og analysere trender i kundenes betalingsmønstre og -evne. Vi ønsker også å benytte verktøyet til å evaluere effekten av implementerte tiltak. Med vår strategiske satsning på digital kompetanse fortsetter vi å jobbe målrettet for å øke effektivitet og forbedre våre tjenester.

2.1.5 Fremleie

Innkrevingsetatens leiekontrakt i Nydalsveien 24 løper frem til mars 2028 uten mulighet for oppsigelse. Arealet (5200 m²), som ble ledige etter statliggjøringen av kemnerfunksjonen, er leid ut til to leietakere for hele leieperioden, med en «exit»-mulighet på en av etasjene. Den største av leietakerne flyttet inn 1. juni 2023 etter en ombygging av første etasje.

2.1.6 Hovedpunkter fra kjernevirksomheten

Eiendomsskatt

Det ble skrevet ut eiendomsskatt på drøyt 2 milliarder kroner i 2023. Eiendomsskattekontoret jobber målrettet med effektivitets- og kvalitetsforbedringer, og gode rutiner og kontrollvirksomhet sikrer at det blir fastsatt riktig eiendomsskatt. I 2023 har vi hatt et kvalitetshevingsprosjekt hvor vi har gått gjennom om lag 2700 eiendommer, der formålet var å avdekke næringseiendommer som feilaktig var beskattet som boligeiendom. Det endelige resultatet av dette arbeidet, ser vi når vi har skrevet ut eiendomsskatten for 2024.

Eiendomsskattekontoret benytter egne ressurser til å befare eiendommer for eiendomsskattetaksering. I hovedsak blir befaringene foretatt miljøvennlig med el-biler, sykler, el-sykler eller til fots.

Eiendomsskattekontoret er sekretariat for sakkyndige takstnemnder og sakkyndig klagenemnd, og har i 2023 ferdigbehandlet alle årets klager innen årets slutt. Eiendomsskattekontoret har forberedt oppnevningen av nye medlemmer til de sakkyndige nemndene i forbindelse med ny bystyreperiode.

I perioden februar - april 2023 ga utskrivningen av eiendomsskatt en markant økning av antall henvendelser i forhold til året før. Dette skyldes hovedsakelig at boligverdiene økte mye, derfor økte også eiendomsskatten og mange fikk eiendomsskatt for første gang. I forkant av utskrivningen jobbet vi med å forbedre både språk og innhold på eiendomsskatteseddelen og på nettsiden, og gi tydelig informasjon til boligeiere om hvorfor eiendomsskatten økte. Sammen med eiendomsskatteseddelen sendte vi ut et eget informasjonsskriv til de boligeierne som opplevde ekstra stor økning i boligverdien. Selv om disse tiltakene nok dempet antall henvendelser, var det som nevnt en markant økning fra året før. Rundt halvparten av telefonhenvendelsene som gjelder eiendomsskatt, besvares av INEs kundesenter, resten besvarer medarbeiderne på Eiendomsskattekontoret.

Kommunale avgifter

Det ble i 2023 fakturert totalt 6,39 milliarder kroner hvorav kommunale avgifter utgjør 4,3 milliarder kroner og eiendomsskatt i overkant av 2,0 milliarder kroner.

Oslo kommune har tilbakebetalt vannmålergebyr tilbake til 2009. Total utgjør dette 58 millioner kroner eksklusiv mva., fordelt på ca. 6200 eiendommer. Rentegodtgjørelse kommer i tillegg. INE hadde ansvaret for å tilbakebetale feilfakturerte beløp og besvare henvendelser om utbetalingene. Kravene er kreditert og prosjektet er avsluttet.

I 2023 har vi samarbeidet med flere oppdragsgivere og større forvaltere for å forbedre datakvaliteten på eiendoms- og kundeinformasjon som ligger til grunn for fakturering. Ved å ta i bruk Power BI har vi forenklet og forbedret vår evne til å sammenstille data fra fagsystemet. Det gir oss, på et tidligere tidspunkt, bedre grunnlag for å se trender som kan gi mer treffsikre prognoser og analyser.

I januar 2023 ble det initiert et forprosjekt kalt "fleksibel fakturering", som skulle utrede om det var mulig å fakturere med andre forfall enn dagens løsning. Arbeidet ble gjennomført som et samarbeidsprosjekt mellom Innkrevingsetaten og avgiftsetatene.

Forprosjektet gjennomførte en brukerundersøkelse og kartla arbeidsprosesser, regelverk, behov for systemutvikling samt konsekvenser for både utsendelse og brukerhenvendelse. I tillegg utarbeidet forprosjektet estimer for investerings- og driftskostnader gitt ulike faktureringsintervall.

Sluttrapporten konkluderte med betydelige investeringskostnader for Innkrevingsetaten, og en potensielt stor økning i både distribusjonskostnader, lagring og leverandørstøtte, dersom antall terminer skulle endres. Avgiftsetatene må også investere i systemutvikling og legge om sine arbeidsprosesser tilsvarende som hos Innkrevingsetaten. Økt ressursbruk kan være en konsekvens av dette. Brukerundersøkelsen viste også det er viktig å bruke noe mer tid til å se på de forskjellige kundegruppene, som mottar faktura for kommunale avgifter og/eller eiendomsskatt, da de har ulike behov og ønsker.

Anbefalingen fra forprosjektet var å ikke haste-innføre en ny faktureringsmodell, men fremover fortsette arbeidet med nødvendige tilpasninger i både arbeidsprosesser og fagsystemer for å tilby full fleksibilitet i faktureringsintervaller. Innkrevingssetaten følger opp arbeidet i samarbeid med avgiftsetatene.

Kommunal inkasso

Kontantstrømmen gjennom inkassovirksomheten for Oslo kommune var 85,3 millioner kroner i 2023. I tillegg gir illeggelsene fra Bymiljøetaten en kontantstrøm på 162,3 millioner kroner.

I 2020 ble gebyrsatsene i inkassoforskriften redusert betydelig, og i 2021 ble salær for de fleste rettslige skritt redusert med 50 %. For Innkrevingssetaten har dette redusert innbetalt salær med 1 mill.kr. (16 %) fra 2020 til 2023. For 2023 var innbetalt inkassosalær 5,8 % lavere enn i 2022. Inntekter for faktureringstjenester kompenserer for dette bortfallet.

Forslag til ny inkassolov er enda ikke behandlet, så det er fortsatt stor usikkerhet rundt hvordan framtidige inntekter på inkassovirksomheten vil påvirkes.

Det er på inkassoområdet (inkludert innkreving av parkeringsbøter) vi mottar flest henvendelser, til sammen 23 000 henvendelser på telefon og e-post. Vi har i løpet av året hatt et større arbeid med gjennomgang av skriftlig utsendelser. Antall henvendelser er redusert med om lag 4 %, til tross for at vi nå har flere tjenester for bydelene.

Legatvirksomheten

Antall søkere til legatene økte med 70 % fra 2022 til 2023. Økningen må trolig ses i sammenheng med at flere sliter økonomisk og derfor søker nye muligheter for økonomiske bidrag. Vi har over tid jobbet med nye og bedre kanaler for å nå ut til potensielle søkere, og dette kan også medvirke til at vi får flere søkere.

Fra legatene er det siste år gitt tildelinger på til sammen 4,9 mill. kroner. Av disse ble det utdelt 1,2 mill. kroner til institusjoner og 3,7 mill. kroner til personlig søkere. Vi mottok 1464 søknader og ga tildeling til 481 søkere. Støtten til institusjoner går til ferie for vanskeligstilte barn og ulike sosiale tiltak i sosiale institusjoner. Legatene med personlige søkere, gir støtte til personer som av ulike grunner er økonomisk vanskeligstilt.

I 2023 er det utarbeidet en strategi for formålsrealisering, for å sikre at det enkelte legat oppnår sine målsettinger. Strategien omfatter både forvaltning av legatets kapital og hvilke prosedyrer og regler som gjelder ved utdeling av midler til legatsøkere. Et legat til støtte for et konsertorkester i Oslo er, etter en lengre prosess, avviklet da forvaltningskapitalen ikke var tilstrekkelig til at formålet lot seg realisere. Regnskapsføringen for legatene er fra og med regnskapsåret 2022, satt ut til et eksternt regnskapsbyrå for å sikre at alle lovmessige krav overholdes, og også for å friggi ressurser hos oss.

Legatenes kapital er plassert i Storebrand Global Indeks og Storebrand Likviditet, med en aktivafordeling på henholdsvis 80/20 eller 70/30, i henhold til styrenes vedtak. For 2023 hadde legatene med 80/20-fordeling en samlet avkastning på 23,5 %. Legatene med 70/30-fordeling fikk en samlet avkastning på 21 % i porteføljen. Utdelingspolicyen er basert på langsiktig

forventet avkastning fratrullet inflasjon og driftsutgifter, slik at utdelingene skal kunne være stabile og uavhengige av markedssvingninger.

2.2 Måloppnåelse

Tabell 2.2 Måltall

Resultatindikator	Resultat 2021	Resultat 2022	Måltall 2023	Resultat 2023	Avvik
Mål om effektive og sikre fellestjenester					
Andel telefonsamtaler som besvares innen 20 sekunder	72,6 %	76,0 %	70,0 %	77,1 %	7,1 %
Andel ferdigbehandlede telefonhenvendelser i førstelinje	67,2 %	68,8 %	70,0 %	67,3 %	-2,7 %
Andel ferdigbehandlede klager på eiendomsskatt for gjeldende år per årsskifte, første instans	99,5 %	99,5 %	99,5 %	100,0 %	0,5 %
Andel ferdigbehandlede klager på eiendomsskatt for gjeldende år per årsskifte, klagenemnd	60,0 %	100,0 %	90,0 %	100,0 %	10,0 %
Mål om kunnskapsbasert styring og planlegging					
Kommunale avgifter og eiendomsskatt, andel innbetalt per årsskifte	99,4 %	99,4 %	99,3 %	99,1 %	- 0,2 %
Parkeringsgebyr inkl. miljøgebyr, andel innbetalt per årsskifte	95,9 %	87,1 %	90,0 %	86,6 %	-3,4 %
Vilkårsparkering, andel innbetalt per årsskifte	89,2 %	87,0 %	90,0 %	83,8 %	-6,2 %
Foreldrebetaling barnehage, andel betalt av det som er overført til INE for innfordring per årsskifte	69,9 %	66,1 %	67,0 %	77,0 %	10,0%

Andel innkomne telefoner som løses i 1. linje

Andel henvendelser løst av Kundesenteret er 2,7 prosentpoeng under målkravet på 70 %. I siste kvartal lå måltallet rundt 70 %. Nedgangen fra året før, skyldes trolig at Deichman ikke har oversendt saker til oss i 2. halvår på grunn av innføring av nytt system. Disse henvendelsene løses hovedsakelig i førstelinje.

På slutten av 2023 ble det avholdt et utdypende kurs om inkassoprosessen for Kundesenteret. Formålet var å tilføre kompetanse, slik at Kundesenteret kan behandle saker som har kommet lengre i inkassoløpet og få fullmakter til å håndtere flere typer innsigelser.

Kommunale avgifter og eiendomsskatt, andel innbetalt

Resultatet for innkreving av kommunale avgifter og eiendomsskatt ble noe lavere i 2023 sammenlignet med 2021 og 2022. Det ble i 2023 fakturert ca 1 milliard kroner mer enn i 2022. Flere mottok faktura fordi flere fikk eiendomsskatt, og gebyrsatsene for kommunale avgifter økte.

I 2023 ser vi at flere enn før betaler etter forfall, og det gjelder særlig siste termin. Dette kan indikere at det er tøffere å prioritere regninger. Vi har registrert en økning i antall søknader om betalingsutsettelse, men fortsatt er det en svært lav andel av totalt utfakturert.

Vi ser også en svak økning i antall saker som overføres til tvangsinnfordring, men det er fortsatt en veldig liten andel av antall eiendommer som vi fakturerer. Det er ingen av kundegruppene (næring og privatpersoner) som utpeker seg.

Bildet for 2023 er sammensatt, men vi ser en antydning til at flere sliter med å betale disse kravene til rett tid.

Parkeringsgebyrer og vilkårsparkering

Antall illeggelser fra Bymiljøetaten har gått noe ned fra 2022 til 2023. Andelen som overføres til tvangsinnfordring, er omtrent tilsvarende som i 2022. Resultatene for parkerings- og miljøgebyr i 2023 er litt lavere enn resultatet for 2022.

For vilkårsparkeringen er utviklingen derimot noe mer bekymringsfull. Her er resultatet også lavere enn våre prognoser. Det er ikke flere saker til tvangsinnfordring sammenlignet med 2022, men det tar lengre tid før kravene blir betalt. En mulig forklaring er at flere har fått en anstrengt økonomi i 2023 på grunn av generell prisvekst og høyere renter på lån, og at disse kravene blir nedprioritert. Inkassobransjen melder også om en økning i billån som går til inkasso.

Innkrevingen og oppfølgingen av vilkårsparkering er generelt mer ressurskrevende fordi disse kravene må sendes til alminnelig namsmann dersom vi ikke oppnår frivillig betaling.

Foreldrebetaling barnehage, andel betalt av det som er overført til INE for innfordring

Resultatet for barnehagekravene ble 76 %. Det er 10 prosentpoeng over målkravet og 11 prosentpoeng over resultatet i 2022. Sist gang vi hadde et resultat over 70 % var i 2015.

Resultatet for foreldrebetaling er atypisk og ikke i samsvar med utviklingen vi ser på andre områder. Vi antar at hovedårsaken til det gode resultatet er arbeidet som er gjort med automatiske søknader for redusert barnehagepris. Det er mange flere som nå får riktig pris i forhold til inntekt. Det gjør at flere er i stand til å betale fakturaene, også etter at de har blitt overført til inkasso. Vi opplever også en positiv utvikling i løsningsgraden for barnehagekrav i bydeler hvor INE har overtatt fakturering og/eller purring av disse kravene.

Andel ferdigbehandlede klager på eiendomsskatt, første instans

Etter årets utskrivning av eiendomsskatt, var antall klager og henvendelser på tilsvarende nivå som de siste årene. Eiendomsskattekontoret og de to sakkyndige takstnemndene har ferdigbehandlet alle klager etter utskrivningen 2023 innen årets slutt. Klager som ikke får medhold i underinstans, går videre til behandling i Sakkyndig klagenemnd. Også her ble alle årets klager ferdigbehandlet innen årets slutt.

2.3 Styling og kontroll

Risikostyring er innlemmet i virksomhetsstyringen og er tilpasset INEs risiko, størrelse og egenart. Risiko har gjennom året vært tema både i ledermøter, anskaffelsesprosesser og prosjektarbeid. Vi holder vår byrådsavdeling løpende orientert om etatens risikobilde.

Våre fagavdelinger har høy kontantstrøm. Arbeidet med å forebygge og avdekke korrupsjon og misligheter er derfor viktig. Vi har årlige påminnelser om etiske regler, bierverv, lokale og sentrale varslingsordninger. I 2023 har vi gjennomført risikovurderinger rettet mot å avdekke risiko for misligheter i sentrale arbeidsprosesser.

Innkrevingsetaten har et avvikssystem der alle ansatte kan melde avvik knyttet til informasjonssikkerhet, personvern, brudd på rutiner og fullmakter og HMS. Avvik blir rapportert, vurdert og tiltak igangsatt fortløpende i samsvar med våre interne rutiner.

Alle dokumenter som sikrer at INE overholder lover og regler og foretar korrekt og effektiv forvaltning og saksbehandling, er samlet i rutineportalen. Der har vi også samlet relevante instruksjer, rundskriv og veiledere.

I 2022 ble internkontrollen i og rundt fagsystemet ISY PA gjennomgått. I løpet av 2023 har vi fulgt opp anbefalingene fra kommunerevisjon og iverksatt nødvendige tiltak.

Spørsmål	Ja	Delvis	Nei
Er det etablert et risikobasert helhetlig system for internkontroll i virksomheten?	x		
Er det etablert tiltak og kontrollaktiviteter som følge av risikovurderingen og er tiltakene fulgt opp?	x		
Er det utarbeidet nødvendige rutiner og prosedyrer på viktige områder/prosesser basert på en vurdering av risiko?	x		
Etterleves rutinene og prosedyrene i virksomheten?	x		
Er alle vesentlige avvik, spesielle hendelser og svakheter fulgt opp?	x		
Er alle anmerkninger fra tilsyn, eksterntrevisor, internrevisor og lignende fulgt opp?	x		
Oppsummert: Internkontrollen er utformet slik at virksomheten har målrettet og effektiv drift, pålitelig rapportering og overholder lover og regler.	x		

3 Sammenligning av budsjett og regnskap

3.1 Driftsregnskap

	I	II	III	IV	V
Artsgrupper	Regnskap 2023	Dok. 3 2023*	Regulert bud. 2023	Regnskap 2022	Avvik 2023 (III-I)
000-099 Lønn og sosiale utgifter	66 883	69 173	67 403	61 552	521
100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i komm.tj.produksjon	50 941	64 320	51 457	40 186	516
300-399 Kjøp av tjenester som erstatter komm.tj.produksjon					0
400-499 Overføringsutgifter	5 215	10 603	6 975	4 182	1 759
500-599 Finansutgifter og finanstransaksjoner	1 642	0	0	3 037	-1 642
Sum driftsutgifter	124 681	144 096	125 835	108 957	1 154
600-699 Salgsinntekter	-45 759	-55 893	-45 010	-41 884	749
700-799 Overføringsinntekter med krav til motytelse	-6 891	-12 005	-8 634	-6 107	-1 743
800-899 Overføringsinntekter uten krav til motytelse					0
900-999 Finansinntekter og finanstransaksjoner	-1 642	0	0	-3 037	1 642
Sum driftsinntekter	-54 292	-67 898	-53 644	-51 028	648
Kapitlets nettoresultat	70 389	76 198	72 191	57 929	1 802

Årsaksforklaring til avvik mellom regulert budsjett 2023 og regnskap 2023

000-999 Lønn og sosiale kostnader

Mindreforbruk: 0,52 mill.kr

Lønn og sosiale kostnader viser et mindreforbruk på 0,52 millioner kroner. Avviket skyldes vakante stillinger i perioder i forbindelse med rekrutteringsprosesser, tjenestepermisjon og budsjettjusteringen fra byrådssak 119/23 – Revidert budsjett 2023.

100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i kommunal tjenesteproduksjon

Mindreforbruk: 0,52 mill.kr

Avvik på varer og tjenester skyldes redusert belastning for fakturering av eiendomsskatt (1,50 mill.kr). I motsatt retning trekker anskaffelse av nytt disksystem som ikke var budsjettet for.

INEs kostnader for digitale forsendelser fra fagsystemet PAX har vært feilfakturert fra UKE til Kommuneadvokaten i 2023 (0,49 mill.kr). Dette ble avsatt i regnskapet og er oppført i note 28.

600-699 Salgsinntekter

Merinntekt: 0,75 mill.kr

Regnskapet for 2023 viser en merinntekt på 0,75 millioner kroner. Dette skyldes en kombinasjon av noe høyere fakturerings- og inkassoinntekter, dekning av rettsgebyr, og inntekter fra fakturerings tjenester enn budsjettet.

Redegjørelse for budsjettreguleringer i løpet av 2023

Da Innkrevingsetaten ble etablert i 2020 var det usikkerhet knyttet til budsjettbehovet og fremleie av ledige lokaler i Nydalsveien 24. INE og FIN har i 2023 gjennomgått budsjettet på nytt og redusert rammen med 6,198 mill.kr. Mindreforbruket fra 2022 ble tilbakeført til bykassen.

Øvrige budsjettjusteringer kommer frem av byrådssak 119/23 og gjelder lønns- og priskompensasjon, kompensasjon for økt arbeidsgiveravgift og strømkompensasjon.

Årsaksforklaring til større avvik mellom regnskap 2023 og regnskap 2022

Lønn og sosiale utgifter er 5,3 mill.kr høyere i 2023 enn i 2022. Innkrevingsetaten hadde noen vakante stillinger i 2022 som ble besatt i 2023. Stillingen som driftsansvarlig hos IT ble forlenget med seks måneder, og vi hadde seks måneders overlapp i stillingen som IT-direktør for å overføre kompetanse og sikre stabil drift.

Innkrevingsetaten har hatt utskiftning av leietakere i Nydalsveien 24, og nye leietakere flyttet inn 01.06.2023. Leieinntektene er 4,3 mill.kr lavere i 2023 enn i 2022, som følge av redusert leie fra juni til desember. Vi har i tillegg bekostet ombygging i 1. etasje for å tilpasse lokalene til ny leietaker.

3.2 Kommentarer til investeringsregnskapet

Tabell 3.3 Investeringsregnskap

	I	II	III	IV	V
Artsgrupper	Regnskap 2023	Dok. 3 2023*	Regulert bud. 2023	Regnskap 2022	Avvik 2023 (III-I)
000-099 Lønn og sosiale utgifter					
100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i komm.tj.produksjon	124		6 950		6 826
300-399 Kjøp av tjenester som erstatter komm.tj.produksjon					
400-499 Overføringsutgifter	31				-31
500-599 Finansutgifter og finanstransaksjoner					
Sum investeringsutgifter	155	0	6 950	0	6 795
600-699 Salgsinntekter					
700-799 Overføringsinntekter med krav til motytelse	-31		-1 390		-1 359
800-899 Overføringsinntekter uten krav til motytelse					
900-999 Finansinntekter og finanstransaksjoner					
Sum investeringsinntekter	-31		-1 390		-1 359
Netto finansieringsbehov	124	0	5 560	0	5 436

Innkrevningsetaten har fått innvilget 5,56 mill.kr i revidert budsjett 2023 for å anskaffe nytt system for innkreving av ileggelser fra Bymiljøetaten. Avtale med leverandøren ble inngått 23.12.2023, og prosjektet er forventet ferdigstilt i 4. kvartal 2024. Påløpte kostnader i 2023 er knyttet til konsulentbistand i forbindelse med anskaffelse av løsningen.

3.3 Noter til regnskapet

Vi har ingen noter av spesiell nevneverdig art. Vi viser til Innkrevningsetatens innleverte årsregnskap for mer utfyllende informasjon.

4 Særskilt rapportering

4.1 Tiltak for å forbedre service overfor innbyggere og næringsliv

4.1.1 Profesjonell kundebehandling som satsingsområde

Vi hadde i starten av året to halvdagssamlinger med alle medarbeidere, for å jobbe med vårt satsingsområde «Profesjonell kundebehandling». Vi benyttet PowerApps for innrapportering fra gruppearbeidene for å få inn forslag til tiltak og også hvilke områder som skulle prioriteres. Vi har gjennom 2023 realisert flere av tiltakene og vil ta tak i flere i 2024.

Innkrevingsetaten jobber kontinuerlig for at kundene selv skal finne informasjon om våre tjenester på nettsiden, samt finne fakturaer og betalingsinformasjon ved å logge seg inn i våre løsninger. Likevel mottok vi oppunder 53 000 kundeservicemeldinger i løpet av 2023, som er økning på 6,6 % fra året før. Av disse henvendelsene er 46 % per telefon, 35 % e-post, 6 % papirpost, 9 % skjema, 3 % chat og 0,6 % debitorportalen (selvbetjeningsløsning for inkassokrav med mulighet til å henvende seg om avbetalingsordninger mv.). Vi har på mange utsendelser endret kontaktpunkt fra e-post til debitorportalen, men dette har så langt et beskjedent omfang. Henvendelser pr. telefon og brev har gått noe ned, mens henvendelser i øvrige kanaler har økt.

4.1.2 Kundebehandling, kommunikasjon og kanaler

Vi har også i 2023 forbedret tastevalg og talemeldinger som møter kundene som kontakter oss på telefon, slik at de får bedre informasjon om hvor de skal henvende seg om ulike saker, for eksempel til Bymiljøetaten for klage på parkeringsbøter. Vår chatløsning er flyttet til UKEs nye kanal for datatrafikk. Vi har samtidig oppgradert kundegrensesnittet med nytt Oslo kommune-design. Vi har også i større grad tatt i bruk SMS som kanal til kunder, med veiledning til rett sted for informasjon. Vi sender kun ut SMS når vi er i direkte kontakt med enkeltkunder, og vi benytter aldri masseutsendelser på SMS. Vi har meldt vår interesse for ny felles kundesenterløsning som UKE anskaffer, men vi forventer at dette først vil være aktuelt å innføre i 2025.

I juni 2023 endret vi åpningstiden på telefon. Telefonstatistikken viste at pågangen før kl. 09:00 og etter kl. 15:00 var beskjeden, og vi valgte da å innskrenke åpningstiden til det. Kundesenteret kan nå behandle skriftlige henvendelser, ha internmøter og gjennomføre kompetansetiltak før og etter åpningstiden.

Vi ser at hva og hvordan vi skriver i våre utsendelser, har stor betydning for hvor mange henvendelser vi mottar. Vi gjennomførte i 2022 en kartlegging av hvilke utsendelser som ga flest telefonhenvendelser inn. I 2023 har vi systematisk gått gjennom utsendelsene som pekte seg ut, og utformet purringer og inkassovarsler med klart og tydelig språk og med nøyaktige beskrivelser av hva mottaker må gjøre for å løse saken. Vi har samtidig jobbet med innhold og språk på nettsiden, slik at vi har fått bedre sammenheng mellom det vi skriver på nettsiden og i utsendelser, og kan vise til nettsiden for mer informasjon. Vi erfarer at disse tiltakene gir færre henvendelser.

Mange som ringer inn til oss er av utenlandsk opprinnelse, og det kan oppstå språkutfordringer. Vi har utarbeidet en oversikt (PowerApp) over hvilke medarbeidere som kan hvilke språk, slik at vi enkelt finner fram til en medarbeider som kan gi bistand på innringers morsmål. I tillegg har vi utbedret vår engelske ordliste med faguttrykk og lagt den lett tilgjengelig både for kundesenteret og saksbehandlere.

4.1.3 Kundebehandling, kompetanse og interne løsninger

For at våre kunder skal føle seg godt ivaretatt når de henvender seg til oss, er våre interne løsninger, organisering og kommunikasjon avgjørende. Kundesenteret behandler henvendelser på alle fagområder og har mange fagsystemer, nettsider og kanaler å forholde seg til. Ved bruk av PowerApps har vi nå laget en overbygging som samler alle verktøyene ett sted, i en logisk struktur og med koblinger til rett sted. Dette har gjort at kundebehandlerne kan jobbe mer effektivt og gi kundene raskere svar på henvendelser. Vi har tatt i bruk stadig flere PowerApps for å overføre saker fra Kundesenteret til saksbehandlerne i fagavdelingene. Dette gir bedre systematikk og oppfølging av enkeltsaker.

I vår kundesenterløsning har vi mye statistikk om som kan hentes ut. Vi har nå koblet statistikkgrunnlaget til PowerBI, slik at vi enklere og raskere får frem trafikkbildet til enhver tid og også utviklingstrender over tid og for ulike fagområder. Bedre grafisk design, gjør også statistikken lettere tilgjengelig.

Også i 2023 har vi gjennomført en halv fagdag med telefonteknikk og kommunikasjon som tema. Denne gangen var temaet krevende samtaler («når nok er nok») og veiledning om hvor kunder kan henvende seg ved økonomiske problemer. Våre kundebehandlere kommer tidvis i situasjoner hvor kunden ikke aksepterer at vi, utfra lover og forskrifter, ikke har et handlingsrom for å kunne hjelpe dem eller at vi ikke kan kommentere politiske beslutninger. Dette gjelder for eksempel eiendomsskatt og parkeringsbøter. På kurset jobber vi med teknikker og fraser for hvordan disse henvendelsene best kan håndteres. Vi opplever at enkelte har økonomiske utfordringer vi ikke kan bidra med å løse. Vi har utarbeidet en oversikt over hvilke instanser i Oslo kommune som kan kontaktes for bistand, slik at vi kan veilede innringer med hvor de kan søke hjelp.

Vår strategi er at flest mulig henvendelser skal løses i første kontaktpunkt. På tampen av 2023 ble det holdt et kurs for å gi utvidet kompetanse på hele inkassoprosessen. Med bredere helhetsforståelse kan vi overføre flere fullmakter til kundesenteret. Dette krever i tillegg at vi utarbeider gode rutiner for hvordan ulike krav, innsigelser og steg i inkassoprosessen skal håndteres. Dette vil vi jobbe videre med i 2024. Senhøstes fikk vi besøk av Næringsetaten som ga opplæring i avgifter for skjenkebevilling og tobakksalg for å kunne håndteres spørsmål knyttet til purring og innkreving av disse kravstypene.

På strategisamlingene på starten av året, ble vi klar over at kunnskapen om våre verktøy, kommunikasjon og løsninger ikke var godt nok kjent på tvers av avdelingsgrensene. Vi har gjennom året hatt en serie med «Visste du at»-artikler på work place for å øke kunnskapen om hva vi har, og hva vi utvikler av nye løsninger. Vår landingsside i SharePoint gir en samlet

oversikt over all informasjon relatert til kundeføring. Her er det oversikt over «ofte stilte spørsmål», «siste nytt» fra fagområdene og «planlagte hendelser» i forhold til kunde.

4.1.4 Skjema og selvbetjeningsløsninger

Før utskrivning av eiendomsskatten 1. mars 2023, byttet vi ut vårt tidligere skjema for å klage på eiendomsskatten, med et mer moderne klage- og henvendelsesskjema. Her fikk vi god bistand fra Origo, med både utvikling av skjema og integrasjon mot fagsystemet. Vi har i 2023 også erstattet veilederen for å endre fakturamottaker eller ikke-tinglyst eier, med to nye skjema. De nye skjemaene tilfredsstiller kravene til sikkerhet og universell utforming. Vi har jobbet mye med både innhold og språk i de nye skjemaene, for å gjøre det så enkelt som mulig for de som skal fylle det ut.

Som nevnt i punkt 2.1.2, har vi utviklet en ny portalløsning hvor eiendomsmeglere får innsyn i fakturerte og utestående krav på kommunale avgifter og eiendomsskatt – Koti. Løsningen fungerer godt, og vi har fått positive tilbakemeldinger fra meglerne på brukervennligheten.

4.2 Saksbehandlingstid

4.2.1 Veiledende frister i forvaltningsloven

Etter forvaltningsloven § 11a, skal forvaltningsorganet avgjøre saker uten ugrunnet opphold. Alle saker, også de som reguleres av forvaltningsloven, behandles fortløpende etter hvert som de kommer inn. Sakene blir avgjort uten ugrunnet opphold.

I tillegg har forvaltningsloven § 11a, regler for saker hvor et svar vil ta uforholdsmessig lang tid eller er enkeltvedtak. I disse tilfellene skal forvaltningsorganet sende foreløpig svar.

Innkrevningsetaten har saker som omfattes av reglene for enkeltvedtak etter forvaltningsloven. For noen av disse sakene blir det rutinemessig sendt ut foreløpig svar, da disse sakene normalt krever en mer omfattende saksbehandling.

4.2.2 Frister i særlover

Vår virksomhet reguleres av særlover med egne regler om saksbehandlingstid:

- Tvangsfullbyrdsloven § 5-16: Hvis INE ikke gir medhold i klage på utlegg/utleggstrekk, skal klagen forelegges tingretten uten opphold.
- Personopplysningsloven: Innsynskrav - 30 dager fra forespørsel om innsyn i personopplysninger.
- Offentleglova § 29: Innsynskrav - INE svarer innen 1-3 dager.

INE svarer også innen frister pålagt av retten etter domstoloven.

Innkrevningsetaten er vant til å forholde seg til strenge frister for saksbehandling. Vi har høy grad av fristoppfyllelse innenfor de områdene hvor særlovene regulerer vår virksomhet.

4.2.3 Frister fastsatt av byrådet

Etter bystyrevedtak i sak 43/2002, skal det sendes ut foreløpig svar etter to uker ved skriftlige henvendelser fra publikum. I rundskriv nr. 20/2002, slås det fast at denne to-ukersregelen gjelder uavhengig av om forvaltningsloven gjelder eller ikke. Når vi får skriftlige henvendelser fra publikum, er vår rutine å sende foreløpig svar innen to uker hvis henvendelsen ikke er besvart.

4.2.4 Rutiner for foreløpig svar

Som beskrevet over, har Innkrevingssetaten rutiner for å sende foreløpig svar dersom saken ikke kan avgjøres innenfor de aktuelle fristene i forvaltnings- eller særlov.

4.3 Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse

Områder fra handlingsplanen	Ja/Nei
Har virksomheten utarbeidet handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse?	Ja
Er det utarbeidet konkrete tiltak på handlingsplanens satsingsområder?	Ja
Tiltak gjennomført i 2023	
1. Tilbudt arbeidspraksis i samarbeid med NAV	I samarbeid med NAV har vi tilbudt IA-plass til en person som trengte arbeidstrening.
2. Vi har brukt NAV Hjelpemiddelsentral som samarbeidspartner ved individuell tilrettelegging av arbeidsplass.	Ett av rommene våre ble i samarbeid med NAV Hjelpemiddelsentral omgjort til kontor og individuelt tilrettelagt.
3. Vi har solokontorer og parkeringsplasser som blir brukt ved behov for individuell tilrettelegging.	

Handlingsplan og tiltak på dette området er en del av vår overordnede HMS mål- og tiltaksplan for 2023, vedtatt i Arbeidsmiljøutvalget (AMU) 15.02.23.

Vår samarbeidsplan med bedriftshelsetjenesten (BHT), Arbeidsmiljøhuset, ble vedtatt i AMU 27.02.23. Vi benytter oss av BHT ved behov i bl.a. ergonomisk kartlegging, individsamtaler, forebygging og oppfølging av sykefravær. Medarbeider, leder og HR blir i samråd med BHT enige om tilretteleggingstiltak. I tilfeller med langtidssykdom, brukes også NAV som samarbeidspartner for å finne best egnede tilretteleggingstiltak.

Ved utlysning av ledige stillinger, vurderer vi om stillingen kan lyses ut for personer med nedsatt funksjonsevne. Dette er inkludert i vår rekrutteringsrutine.

Våre lokaler er tilrettelagt for eksterne brukere og ansatte med nedsatt funksjonsevne etter regelverket for universell utforming. I forbindelse med at vi i fjor hadde praksiselev som benyttet rullestol, fikk vi muligheten til å prøve ut at bygget er universelt utformet.

4.4 Universell utforming

Innkrevningsetaten legger til grunn byrådssak 282/21 Strategi for universell utforming, for virksomhetens arbeid. Handlingsplan og tiltak på universell utforming er en del av vår overordnede HMS mål- og tiltaksplan for 2023, vedtatt i AMU 15.02.23.

Vi benytter Oslo kommunes intranett og www.oslo.kommune.no for å dele informasjon med ansatte og møte publikum digitalt, og begge disse nettstedene ivaretar kravene til universell utforming. Vi har utarbeidet tilgjengelighetserklæring for Debitorportalen (selvbetjeningsløsning for krav til inkasso). Ved nyanskaffelser stilles det krav om systemløsningen tilfredsstiller kravene.

Vi har jobbet mye med «klart språk» i vår kommunikasjon med publikum. Hovedtyngden av utsendelser som gjøres fra kommunal inkasso er gjennomgått med henblikk på «klart språk». I tillegg jobber vi kontinuerlig med å gjøre informasjon på nettsidene tydeligere.

Lokalene våre oppfyller kravene til universell utforming etter lov og forskrifter (Tek 10).

4.5 Tiltak/aktiviteter i tråd med Oslo kommunes folkehelseplan

Innkrevningsetaten rapporterer ikke i tabell 4.5 «Rapportering på tiltak i tråd med Folkehelseplan for Oslo 2017-2020». Vi var i 2018 i kontakt med Byrådsavdeling for eldre, helse og sosiale tjenester, og fikk beskjed om at vår virksomhet er unntatt fra å lage en plan med folkehelsetiltak.

Vi gir istedenfor en kort oppsummering av det vi som arbeidsgiver har gjort for å fremme folkehelsen blant våre ansatte i 2023;

- Vi gjennomfører pausegym («Jobbstrekken») med enkle strekkøvelser to dager i uka for alle ansatte. Strekken holdes både fysisk på kontoret og i tillegg på Teams for de som ønsker å delta fra hjemmekontoret.
- Vi tilbyr individuell tilrettelegging og ergonomisk veiledning i samarbeid med bedriftshelsetjenesten.
- Som et tiltak for både miljø og helse, oppfordrer vi til at alle befaringer (utskrivning av eiendomsskatt) som skal utføres i sentrum, gjøres til fots eller på sykkel.
- Vår velferdsgruppe, INE Sosial, har arrangert flere sosiale sammenkomster der alle kan delta. Gruppen har blant annet arrangert vinteraktivitetsdag og Dytt-kampanje, samt organisert deltakelse i Nydalsløpet, Sommernattsløpet, og Holmenkollstaffeten. Dette har vært godt mottatt.
- Ved innkjøp av økologisk frukt, har vi benyttet oss av leverandør Frukthaven AS, en tilretteleggingsbedrift som Oslo Kommune har samkjøpsavtale med.

Tabell 4.5 Diskriminering

		Ja	Nei
Har virksomheten laget en plan for mangfold og likeverd - og mot diskriminering?		x	
Hvis ja - er dette	I en egen plan	x	
	I overordnede planer		
Hvis ja - gjelder plan og mål tiltak for alle diskrimineringsgrunnlag?		x	
Hvis nei, gjelder planen (mulig å krysse av flere)?	Flerkulturelt mangfold		
	Kjønns- og seksualitetsmangfold		
	Funksjonsmangfold /universell utforming		
Har virksomheten gjennomført opplæring for sine ansatte?			x
Hvis ja - gjelder dette (mulig å krysse av flere)?	Likeverdige tjenester		
	Representativ rekruttering		
	Holdningsarbeid		
Har virksomheten oppnevnt en OXLO-kontakt?		x	
Er muligheten til å klage på diskriminering gjort kjent for ansatte og ledere i virksomheten?		x	
Beskriv kort ett (eller flere) eksempel på beste praksis?			

4.6 Lærlinger

Lærlingene som hadde vært hos oss i to år, tok sin fagprøve før sommeren med vellykket resultat. I 2023 ansatte vi to nye lærlinger, en i service- og administrasjonsfaget, og en i IKT-faget. Begge var praksiselever i INE før de startet som lærlinger. IKT-lærlingen valgte å avslutte lærlingperioden etter kort tid. Vi er derfor nå i gang med å rekruttere ny praksiselev som kan fortsette som lærling høsten 2024.

Våren 2023 tilbød vi en praksisplass til en IKT-elev, slik at han fikk fullført kravet om praksisperiode.

4.7 Rapportering innen HR-området og helse, miljø og sikkerhet (HMS)

4.7.1 Likestillingstiltak

Tilstandsanalyse	Ja	Nei	Hvis nei, hvorfor ikke?
Har virksomheten i løpet av 2022 undersøkt om det finnes risiko for diskriminering eller andre hindre for likestilling?	x		

4.7.2 Lønn og kjønn

Kategori		Kjønnsbalanse			Lønnsbalanse		
		Menn %	Kvinner %	Total (N)	Menn (kr)	Kvinner (kr)	Kvinner andel av menn %
Totalt i virksomheten	2023	37.5	62.5	72	720 038	713 183	99,0
	2022	38,2	61,8	68	656 113	653 123	99,5
Toppleders ledergruppe inkl. toppleder	2023	28.6	71.4	7	1 234 800	1 116 060	90,4
	2022	28,6	71,4	7	1 130 150	1 027 880	91,0
Førstekonsulent	2023	21.4	78.6	14	599 300	588 882	98,3
	2022	47,1	52,9	17	598 375	599 733	100,2
Jurist I	2023	33.3	66.7	6	733 550	691 000	94,2
	2022	33,3	66,7	6	679 050	618 675	91,1
Fagkonsulent	2023	44.4	55.6	18	651 287	652 320	100,2
	2022	47,1	52,9	17	598 375	599 733	100,2
Spesialkonsulent	2023	14.3	85.7	7	726 800	703 850	96.8
	2022	14.3	85.7	7	634 400	646 967	102.0

Gruppen toppleder og avdelingsdirektører gir et utslag i ulik lønn mellom menn og kvinner. Dette har sammenheng med de fagfelt de ulike direktørene har ansvar for.

I gruppen «jurist» ser vi at kvinners andel av menns lønn det siste året utjevnet seg, fra en differanse på 6,8 prosentpoeng fra i fjor (2021-2022) til 3,1 prosentpoeng i år (2022-2023).

4.7.3 Heltid og deltid

Tabell 4.7.3 Rapportering av fast ansatte på heltid og deltid

	Alle ansatte	Heltid			Deltid			Ufrivillig deltid			Midlertidig ansatte		
	Totalt	Totalt	Menn %	Kvinner %	Totalt	Menn %	Kvinner %	Totalt	Menn %	Kvinner %	Totalt	Menn %	Kvinner %
2023	72	64	36 %	64 %	2	0 %	100 %	N	0 %	0 %	6	67 %	33 %
2022	68	61	38 %	62 %	2	0 %	100 %	N	0 %	0 %	5	60 %	40 %

Det er pr. 31.12.2023 totalt 72 ansatte i Innkrevingsetaten, hvorav 66 er fast ansatte (heltid/deltid). De seks midlertidig ansatte er fire tilkallingsvakter, en lærling og en ansatt i arbeidspraksis i samarbeid med NAV.

Alle fast ansatte i Innkrevingsetaten har 100 % stilling, men av ulike grunner arbeider noen i redusert stilling. Ønske om deltidsstilling er utfra ansattes behov, enten det er helse eller sosiale forhold som ligger til grunn.

4.7.4 Likestillingsredegjørelse

	Bakgrunn/tilstand	Mål for tiltaket	Beskrivelse av tiltaket	Status på rapporterings-tidspunktet/måloppnåelse
Rekruttering	Det er færre menn enn kvinner ansatt i INE og i ledergruppen Ønsker medarbeider-sammensetning som speiler innb. i Oslo	Øke andelen menn til 40 % Ansette medarbeidere med ulik bakgrunn	Søke å få flere menn inn i utvalg og interne verv Bruke profesjonell rekrutteringsbistand med fokus på mangfold i hele rekrutteringsprosessen	Tatt initiativ for å få menn i utvalg og verv, uten hell så langt Større bevissthet på kjønn og mangfold ved ansettelser
Karriere- og utviklings-muligheter	Engasjere alle medarbeidere i kompetanseutvikling slik at vi når våre mål	En organisasjon som kan møte fremtidens behov for kompetanse	Arrangere heldagssamling om «strategisk kompetanseutvikling» (satsingsområde) Gradvis ta i bruk kompetansemodule for bedre oppfølging av kompetanseutviklings-tiltak	Avholdt heldagssamling i desember 2023, med planer for 2024 Bruk av kompetansemodule som verktøy Mange medarbeidere har deltatt på større konferanse om fag og digital utvikling Ny livsfasepolitikk har fokus på utvikling og kompetanseheving i alle livsfaser
Lønns- og arbeidsvilkår	Signaler om lavere gjennomsnittlig lønnsnivå på enkelte stillingskategorier	Konkurransedyktig lønn sett i forhold til etater det er naturlig å sammenligne seg med	Ved rekruttering sjekkes lønnsnivå for sammenlignbare stillinger	Gjennomført administrativ lønnsjustering som følge av lønnsanalyse foretatt i 2022 Grundig vurdering av lønnsnivå ved hver ansettelse
Til rette-legging	Ønske om å tilrettelegge for personer med funksjonsnedsettelse Medarbeidere har ulikt behov for tilrettelegging i arbeidshverdagen	Gi personer med funksjonsnedsettelse en mulighet i arbeidslivet Holde medarbeidere i arbeid og forebygge sykefravær	Være bevisst på oppgaver som kan utføres av personer med funksjons-nedsettelse og kontakte NAV om muligheter Utarbeide plan for bruk av BHT Tilby tilretteleggings-tiltak tilpasset stille-sittende arbeid med PC	Tilbudt arbeidspraksis for en medarbeider i 8-9 måneder (NAV) Tilrettelagt for en fast ansatt med funksjonsnedsettelse Utarbeidet «verktøykasse» med aktuelle tilretteleggingstiltak i forbindelse med livsfasepolitikk Benyttet BHT i etter bredt spekter av tjenester, både fysisk og psykisk
Kombinasjon av arbeid og familieliv/fritid, arbeidstid	Medarbeidere har ønske om fleksibel hverdag	Kombinere arbeid og familieliv på en god måte	Videreføre ordning med mulighet for hjemme-kontor 1-2 dager pr uke MBU vedtok i mars å nedsette en arbeidsgruppe for å jobbe frem en ny livsfasepolitikk i 2023	En arbeidsgruppe har utarbeidet ny livsfasepolitikk som ble vedtatt i MBU (desember) Innført 1 times trening i arbeidstiden fra 1.1.2024 slik at medarbeidere kan få trent også i omsorgsfasen

4.7.5 HMS

	Ja	Nei	Hvis nei, kommentarer
Er det fastsatt oppdaterte mål på HMS-området for 2023?	x		
Med utgangspunkt i målformuleringene, er det utarbeidet tiltaksplaner/handlingsplaner?	x		
Er handlingsplaner/tiltaksplaner innpasset i de årlige budsjetter og økonomiplaner?	x		
ARBEIDSTID			
Har virksomheten etablert rutiner og internkontroll for å sikre etterlevelse av arbeidsmiljølovens arbeidstids- bestemmelser og som fanger opp og retter eventuelle avvik som fremkommer, jf. rundskriv 31/2020?	x		
Har virksomheten løpende kontroll med arbeidstiden, både for å sikre at rammene for arbeidstid blir fulgt og for å sikre en vurdering av at arbeidstidsordningene er forsvarlig?	x		
Virksomheten bes oppgi antall brudd på arbeidsmiljølovens arbeidstidsbestemmelser i 2023.	Antall: 75		Kommentar: Alle brudd er fulgt opp. Leder legger inn årsak til brudd i WinTid
Hvordan har virksomheten behandlet bruddene i AMU?	Kommentar:		Det redegjøres for antall og type brudd og hvorfor de har oppstått
Har virksomheten involvert vernetjenesten i arbeidet med oppfølging av brudd på arbeidstidsbestemmelsene?			Alle brudd blir tatt opp i AMU for gjennomgang. Det iverksettes tiltak eller ekstra oppfølging hvis nødvendig.
TRAKASSERING			
Hva gjør virksomheten for å hindre trakassering, seksuell trakassering og kjønnsbasert vold?	Vi har rutiner som forhindrer trakassering, seksuell trakassering og kjønnsbasert vold. Dok. "sikkerhet for ansatte" ble revidert i 2023. Rutinen er lagt inn som kompetanseplan i kompetansemodulen, og alle medarbeidere bekrefter at rutinen ble gjennomgått. Den ble behandlet i avdelingsmøte, med en Kahoot.		
VOLD OG TRUSLER			
Har virksomheten gjennomført risikovurdering som omhandler vold og trusler ved utførelse av arbeidet?	x		
Har virksomheten etablert rutiner som sikrer opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner?	x		
Har virksomheten iverksatt tiltak for å redusere risiko for vold og trusler?	x		Gjennomført telefonteknikk-kurs med "Den vanskelige samtalen" Gjennomgått "Sikkerhet for ansatte"
Har virksomheten rutiner for å sikre registrering av vold og trusler i HMS-modulen i HR-systemet?	x		
Har virksomheten etablert rutiner som sikrer nødvendig oppfølging av arbeidstaker som har vært utsatt for vold og trussel om vold?	x		
Har virksomheten rutiner for å sikre varsling av dødsulykker og alvorlige ulykker til Arbeidstilsynet og nærmeste politimyndighet?	x		

4.7.6 Sykefravær

Sykefravær i %	Resultat 2022	Mål 2023	Resultat 2023
Korttid (0-16 dager)	2,5 %	3 %	2,8 %
Langtid (17->dager)	2,1 %		3,4 %
Totalt	4,6 %		6,2 %

Sykefraværet har gjennom 2023 ligget over målet på 3 %. Fra og med mars måned, har akkumulert totalt sykefravær ligget høyere enn i 2022. Det er langtidsfraværet (fra 17. dag) som jevnt over utgjør den største andelen av sykefraværet.

Det er i løpet av året ikke rapportert om arbeidsrelatert sykefravær.

Innkrevingssetaten har gode sykefraværssrutiner. Sykmeldte får tett oppfølging fra leder i sykefraværssaker, og i tilfeller ellers, der den ansatte har behov for oppfølging. I løpet av 2023 har vi fått god bistand fra bedriftshelsetjenesten i tilfeller der ansatte har ønsket samtale med psykolog/terapeut og arbeidsveiledning. HR støtter leder i saker der de ønsker bistand.

Ansatte får tilbud om fysioterapibehandling på kontoret. Vi har fysioterapeut 4-5 timer hver tirsdag, og ansatte kan bestille time via Outlook. Dette tilbudet er mye brukt og ansatte setter pris på å kunne få rask rådgivning og behandling av fysioterapeut i akutte tilfeller.

Oppfølgingsrutiner:

- HR og bedriftshelsetjenesten bistår i sykefraværssaker og dialogmøter ved behov. Bedriftshelsetjenesten bistår med rådgivning i funksjonsvurdering.
- Bedriftshelsetjenesten bistår med jordmor-samtaler til gravide arbeidstakere. Samtaler tilbys i løpet av graviditeten til de som ønsker det.

Samarbeidsplanen mellom Innkrevingssetaten og bedriftshelsetjenesten omfatter også:

- arbeidsplasskartlegging
- individuell samtale med psykolog/terapeut
- konflikthåndtering
- AKAN-enkeltsaker
- IA-arbeid, bidra med råd og ideer til tiltak

4.8 Samfunnssikkerhet og beredskap

INE jobber systematisk med samfunnssikkerhet og beredskap. Vi har en risikobasert tilnærming til arbeidet og har tatt utgangspunkt i vår ROS-analyse og erfaringer fra pandemien. For å avdekke sårbarheter og planlegge tiltak på beredskapsområdet, har vi hatt øvelser. Beredskapsplanen oppdateres kontinuerlig, og vi har også oppdaterte kontinuitetsplaner for alle våre avdelinger. Vi vurderer årlig behovet for å oppdatere vår ROS-analyse.

Det er INEs beredskapskontakt som har ansvaret for å koordinere arbeidet med beredskap i etaten. Saker knyttet til beredskapsområdet blir ved behov meldt til ledermøtet i INE.

Erfaringer fra pandemien viser at rask og tydelig intern kommunikasjon under en krise, er viktig for god håndtering av beredskapshendelser. INE har i 2023 bidratt i arbeidet med å klargjøre varslingslinjer i FIN-sektoren på beredskapsområdet.

Pandemien tydeliggjorde hvor avhengige vi er av tilgang til våre saksbehandlingssystemer og systemer for digital samhandling. Vi har i 2023 igangsatt tiltak for å redusere risikoen for bortfall av tilgang til våre systemer. Vi PEN-tester grensesnitt som berører sluttbruker, særlig eksterne brukere, og i 2023 har vi PEN-testet den nye meglerløsningen. Vi har utarbeidet en tiltaksplan hvis datarommet i Nydalsveien 24 skulle utsettes for vann- eller fuktskader. Vi hadde ekstra beredskap under ekstremværet Hans.

Vi har hatt jevnlig dialog med gårdeier om mulige strøm- og energisparetiltak. Gårdeier benytter eksterne energirådgivere og ulike tiltak er iverksatt for flere bygg i Nydalen. Med sertifisering som Breem Nor Excellent-bygg og energikarakter A (ENOVA), er vi i et energieffektivt bygg. Bygget varmes opp med fjernvarme, noe som er miljøvennlig.

4.9 Konsulentbruk

Tabell 4.9.1 Konsulentbruk drift

Kategori av kjøp / Type konsulentteneste	Pålagt ekstern evaluering / behov for uavhengighet		Øvrig ekstern konsulentbistand i stedet for egenrekruttering	
	2022	2023	2022	2023
Prosjektering				
Regnskap pr. 31.12. i mill kr				
Byggeledelse				
Regnskap pr. 31.12. i mill kr				
Kvalitet og kontroll				
Regnskap pr. 31.12. i mill kr				
IT				
Regnskap pr. 31.12. i mill kr			2,42	5,41
Organisasjon og organisasjonsutvikling				
Regnskap pr. 31.12. i mill kr			0,97	0,12
HMS				
Regnskap pr. 31.12. i mill kr			0,34	0,55
Andre konsulenttenester				
Regnskap pr. 31.12. i mill kr			0,06	0,01

Konsulentbistand på IT-siden gjelder overføring av systemløsningen ISY-PA til Solid Cloud under Citrix (1,45 mill.kr). Forprosjekt og overføring ble utført i samarbeid med Sopra Steria/UKE og Norconsult Digital. Kostnadene for prosjektet ble delvis dekket av UKE (0,6 mill.kr).

Øvrig konsulentbistand i ISY-PA gjelder tilbakebetaling av vannmålergebyr, assistanse ved terminfakturerings og utredning forprosjektet «Fleksibel fakturerings» (1,5 mill.kr)

Den nye meglerportalen Koti ble ferdigstilt i april 2023. Gjenstående utvikling og implementering beløp seg til 0,38 mill.kr i 2023.

I fagsystemet PAX (innkreving av parkeringsbøter) er det, i tillegg til ordinær drift, videreutviklet integrasjoner mellom INE og BYM for den nye kravstypen «Flyttegebyr» (0,47 mill.kr).

Vi har en innleid ressurs hos IT med ansvar for å sikre stabil støtte for våre systemløsninger som driftes lokalt (1,09 mill.kr) i overgangsfasen til Oslo felles.

Konsulentbistand innenfor HMS-området gjelder fysioterapeut, jobbstrekk og arbeidsveiledning (0,55 mill. kr).

5 Miljø- og klimarapportering

Innkrevingsetaten blir i beskjednen grad berørt av tiltakene i klimabudsjettet.

5.1 FNs bærekraftsmål

Vi har knyttet våre miljømål opp mot FNs bærekraftsmål. Ved utarbeidelsen av mål- og tiltaksplan, tar vi utgangspunkt i dette slik at vi ser miljøarbeidet i en større sammenheng. Den årlige miljørapporten ble levert til Miljøfyrtårn 1. april 2023.

5.2 Energiforbruk

Office365 har gitt oss bedre muligheter til å spare energi ved kommunikasjon og lagring. Vi har tilrettelagt for deling av regnskapsbilag med UKE og av forfalls-/inkassorapporter med bydeler og etater. Ved felles lagring på SharePoint unngår vi å sende e-post med betydelig datamengde. Vi benytter i stigende grad PowerApps istedenfor e-post for internkommunikasjon mellom Kundesenteret og annenlinje. Vi har gode rutiner på sletting av e-poster til/fra kunder og minner medarbeiderne stadig på sletting av utgåtte og ikke relevante dokumenter.

For energisparende tiltak for Nydalsveien 24, se punkt 4.8.

5.3 Forbruk og anskaffelser

I 2023 har vi kontaktet flere av våre leverandører for å sjekke om de har utslippsfri varelevering. I hovedsak er dette leverandører, som har et krav om dette i samkjøpsavtaler med kommunen. Vi har også informert leverandører utenfor kommunens innkjøpsordning om våre krav. Vi har opprettholdt vår gullstatus som «Sykkelvennlig arbeidsplass» og vil sertifiseres på nytt i 2024. Vi ble tildelt midler fra kommunens ordning med tilskudd til sykkelreparasjon. Når vi befarer eiendommer for å skrive ut eiendomsskatt, benytter vi bildeling med el-bil, dersom befaringen ikke lar seg gjøre til fots, med sykkel eller med kollektivtransport.

Vi har kjøpt inn Fairphone telefoner til nyansatte som arbeidstelefon. Disse telefonene har lang holdbarhet og har resirkulerbare materialer.

5.4 Ombruk og makulering

Vi bruker aktivt ombruksgruppen på workplace. Arbeidspulter som ble ledige etter tidligere fremleietakere, ble gitt til Fornebubanen, Kulturskolen og Vahl skole. En del kontorutstyr er også gitt bort som følge av et betydelig lager etter Kemnerkontoret.

Store mengder arkivmateriale fra kemnertiden er sikkerhetsmakulert på miljømessig måte av ekstern leverandør. Innkrevingsetaten arkiverer kun digitalt.

5.5 Bærekraftige mat

For å få til en vridning mot bærekraftig mat, har vi økt ansattes rabatter på salat og øvrige vegetarretter, mens vi har redusert rabatter på andre «usunne» alternativer. Kantinen merker nå vegetarretter, og vi oppfordrer ansatte til å velge disse.

6 Oppfølging av verbalvedtak og flertallsmerknader

6.1 Utkvittering av verbalvedtak og flertallsmerknader

Bystyresak 114/23 (fra møte 19.04.2023): Bystyret ber byrådet arbeide videre med prosjektet om oppdeling av kommunale avgifter.

Det er gjennomført et forprosjekt, se punkt 2.1.6 under Kommunal avgifter. Sluttrapport og anbefalinger er oversendt Byrådsavdelingen for finans. For 2024 har Innkrevingssetaten fått følgende føring i tildelingsbrevet:

“INE skal jobbe langsiktig sammen med avgiftsetatene for å tilby full fleksibilitet faktureringsintervaller, for eksempel ved å stille krav om dette ved planlagte anskaffelser.”

6.2 Merknader fra kommunerevisjonen og kontrollutvalget

Ved regnskapsrevisjon for 2023, har ikke Kommunerevisjonen avdekket vesentlige feil eller mangler ved internkontrollen knyttet til Innkrevingsstatens etatsregnskap.

Som ledd i regnskapsrevisjonen, har kommunerevisjon gjennomført kontroller mot eiendomsskatten for fjoråret (2022). Kommunerevisjonen har ikke avdekket vesentlige feil eller mangler ved registreringen i fagsystemet eller ved stikkprøver av underliggende dokumentasjon.

