

Innkrevningsetaten
Postboks 4594 Nydalen
0404 OSLO

Deres ref.:

Vår ref. (saksnr.):
24/5577 - 1

Saksbeh.:
Ingeborg Sætre-Jørpeland, 402 30 22.01.2025
374

Dato:

Tildelingsbrev for 2025 for Innkrevningsetaten

1. Innledning

Tildelingsbrevet er, sammen med vedtatt budsjett, årsberetning og Instruks for virksomhetsstyring, de sentrale styringsdokumentene mellom byrådsavdeling og underliggende virksomhet. I tildelingsbrevet formidles bystyrets budsjettvedtak, det tydeliggjøres forventninger og det gis eventuelle oppdrag knyttet til gjennomføring av budsjettet.

Byrådet har i kommunens planstrategi 2024-2027 identifisert seks sammensatte samfunnsflokke som det krever en helhetlig og tversektoriell tilnærming fra ulike deler av samfunnet for å møte.

Byrådet har sluttet seg til 5 nye kommunemål som gir retning for kommunens arbeid:

- Mål 1 Oslo gir alle like muligheter til å lære, utvikle seg og leve gode liv
- Mål 2 Oslo er grønn og levende
- Mål 3 Oslo er nyskapende og attraktiv
- Mål 4 Oslo er åpen, inkluderende og trygg
- Mål 5 Oslo er veldrevet og leverer innbyggerorienterte og sammenhengende tjenester

Byrådet forventer at alle kommunens virksomheter jobber sammen for å nå våre felles mål, da ulike deler av kommunen sitter på ulike deler av løsningen.

I Sak 1 er de viktigste tiltakene i de ulike virksomhetene for å nå målene vist. I tillegg til å gjennomføre tiltak i egen sektor er det en forventning om at man framover styrker samarbeidet på tvers i kommunen. Alle kommunens virksomheter oppfordres til å skape og bidra i arenaer på tvers av kommunen for å sammen løse de store utfordringene byen står i og nå våre fem felles kommunemål. I samarbeidet involveres også byrådsavdelingsnivå, når det er hensiktsmessig.

Ansvar for oppfølging av tildelingsbrevet ligger hos etatssjefen.

2. Fellesføringer for 2025

Effektiv bruk av ressurser på alle områder

INE skal jobbe effektivt og utnytte etatens ressurser på best mulig måte.

Med bakgrunn i dagens krevende økonomiske situasjon og samfunnsflokene som er identifisert som de største utfordringene kommunen står ovenfor, har byrådet igangsatt et effektiviseringsprogram. Formålet er å omstille og utvikle kommunen, og skape økt økonomisk handlingsrom for å kunne yte gode tjenester på prioriterte områder. Programmet vil pågå gjennom hele 2025 og trolig i hele økonomiplanperioden, og vil være tett knyttet til budsjettarbeidet. Arbeidet med programmet skal ses i sammenheng med andre sentrale effektiviseringstiltak, for eksempel bydelsprosjektet, og lokale tiltak og prosesser. Samlet krever dette betydelig oppmerksomhet og en samtidighet i ressursinnsats fra hele kommuneorganisasjonen.

Byrådet forventer at alle virksomheter bidrar aktivt til gjennomføringen av effektiviseringsprogrammet. Det legges videre til grunn at virksomhetene har vurdert om eksisterende tiltak, tjenester, arbeidsform, virkemidler eller rammebetingelser mv. bør justeres, utvikles eller eventuelt avvikles, jf. fellesføring for 2024. I 2025 skal igangsatte effektiviseringsinitiativ følges opp og suppleres med ytterligere utredninger og analyser som omsettes i nye initiativ. Det er i arbeidet viktig å se på synergier på tvers av virksomheter og sektorer.

Innsparinger i administrasjon skal prioriteres når vedtatte og planlagte kutt gjennomføres. Tillitsvalgte og vernetjenesten må involveres i henhold til lov og avtaleverk. Åpenhet og tidlig informasjon i prosesser skal vektlegges.

Virksomhetene må finne rom til å prioritere effektiviseringsarbeidet, og må ha dialog med respektive byrådsavdelinger for eventuell nedprioritering av annet arbeid.

Status i effektiviseringsarbeidet skal tas opp i styringsdialogen gjennom året.

3. Føringer for sektor(er)/virksomhet

Innkrevingsetatens hovedoppgaver er innkreving av ulike krav som kommunen har overfor innbyggere og næringsliv i Oslo, utskriving og innkreving av eiendomsskatt, og inkassotjenester for bydeler og kommunale virksomheter.

Brukeren i sentrum

INE skal gi brukervennlige tjenester som er tilpasset brukere med ulike behov, og samtidig sikre likebehandling. Brukerne skal få god informasjon og veiledning i møte med en profesjonell og kompetent etat. Sikring av personvernet og trygg behandling av innbyggernes opplysninger har

høy prioritet. INE skal jobbe sammen med avgiftsetatene for å sikre mulighet for større fleksibilitet i faktureringsintervaller ved anskaffelse av nytt fagsystem for fakturering.

INE viderefører arbeidet med å modernisere systemporteføljen i henhold til anbefalte plan for systemdrift, for å effektivisere arbeidsprosesser og etterleve krav til sikkerhet.

En innkrevningsetat for hele kommunen

FIN har en målsetning om at INE skal være en innkrevningsetat for hele kommunen. Et sterkt fagmiljø som gir profesjonelle fakturerings- og innkrevningstjenester med høy kvalitet, er en fordel både for brukerne og for kommunen. Det gir også virksomhetene anledning til å fokusere på sine kjerneoppgaver. INE har de siste årene hatt dialog med bydelene og ulike etater og informert om INEs tjenester. Dialogen har ført til at flere har valgt å overføre oppgaver til INE. INE fortsetter denne dialogen i 2025 med mål om at alle bydelene og flere virksomheter velger å overføre oppgaver til INE der dette er effektivt. INE skal i dialog med FIN og kundene løpende vurdere muligheten for nye oppgaver, og melde inn om det er behov for sentrale føringer for å ta ut effektiviseringspotensialet.

4. Årsbudsjett 2025 – bystyrets vedtak

4.1 Mål, tiltak, resultatindikatorer og måltall

Det overordnede målet for INE er en sikker og effektiv utskriving av eiendomsskatt samt å sørge for at mest mulig av kommunale krav blir innbetalt.

I vedtatt budsjett for Oslo kommune har INE følgende tiltak som skal støtte opp under FINs sektormål og de overordnede kommunemålene:

Kommunemål	Sektormål	Tiltak hos INE	Resultat-indikator	2022	2023	Forv. 2024	Måltall 2025
1. Oslo gir alle like muligheter til å lære, utvikle seg, og leve gode liv	Oslo kommune forvalter sine ressurser effektivt og ansvarlig	Overta fakturering og betalingsoppfølging for alle bydeler.	Antall bydeler som fakturerer via Innkrevingsetaten	5	7	9	15
		Overta oppfølging av dødsbo i bydelene, inkl kontrollberegning dødsbo.					
		Utrede muligheten for å overta vederlagsberegning for bydelene.					

Kommunemål	Sektormål	Tiltak hos INE	Resultat-indikator	2022	2023	Forv. 2024	Måltall 2025
2. Oslo er grønn og levende	Det er enkelt å ta bærekraftige valg	Resertifisering av Sykkelveinlig arbeidsplass med gullstatus og som Miljøfyrtårn.					
3. Oslo er nyskapende og attraktiv	Det er spennende og meningsfullt å jobbe i Oslo kommune	Arrangere Digitaluka internt for å øke interessen for å ta i bruk digitale verktøy i arbeidsoppgaver					
		Bruke det nyeste innen teknologiske verktøy.					
		Systematisk satsing på kompetanseutvikling.					
4. Oslo er åpen, inkluderende og trygg	Kommunen ivaretar innbyggernes personvern og er rustet mot digitale trusler	Plan for overføring av drift til UKE iht sikkerhetsmodellen.					
		Testing av nye løsninger og eksisterende systemer.					
		Vedlikeholde og oppdatere sikkerhetstiltak mot digitale trusler.					
5. Oslo er veldrevet og leverer innbyggerorienterte og sammenhengende tjenester	Oslo kommune har kunnskapsbaserte beslutningsgrunnlag, og samhandler på tvers av sektorer	Opprettholde høy andel av innbetalte kommunale avgifter og eiendomsskatt og økning for øvrige krav.					
		Tilby fleksibel fakturering (i planperioden).					
		Utrede og benytte KI i saksbehandling og arbeidsprosesser.					

INE har også følgende resultatindikator som skal rapporteres på til 1. kvartals- og 2. tertialsrapporteringen og årsberetningen for 2025:

Resultatindikator	2022	Siste måling 2023	Måltall 2025*
Kommunale avgifter og eiendomsskatt, andel innbetalt av siste års krav, per årsskifte	99,40 %	99,10 %	99,30 %

*endret målemetode med fokus på innværende år så tallene er ikke direkte sammenlignbare med tidligere år.

I tillegg ønsker FIN at INE rapporterer på følgende måltall i forbindelse med 2., 3. og 4. etatsstyringsmøte i 2025:

Resultatindikator	Resultat 2022	Resultat 2023	Måltall 2024	Måltall 2025
Andel telefonsamtaler som besvares innen 20 sekunder	76,00 %	77,10 %	70,00 %	70,00 %
Andel ferdigbehandlede telefonhenvendelser i førstelinje	68,80 %	67,00 %	70,00 %	70,00 %
Andel ferdigbehandlede klager på eiendomsskatt for gjeldende år per årsskifte, første instans	99,50 %	100,00 %	99,50 %	99,50 %
Andel ferdigbehandlede klager på eiendomsskatt for gjeldende år per årsskifte, klagenemnd	100,00 %	100,00 %	90,00 %	90,00 %
Kommunale avgifter og eiendomsskatt, andel innbetalt av siste års krav, per årsskifte	99,40 %	99,10 %	99,30 %	99,30 %
Parkeringsgebyr inkl. miljøgebyr, andel innbetalt per årsskifte	86,99 %	85,99 %	n/a	86,00 %
Alle krav sendt privatpersoner fra bydeler, andel innbetalt per årsskifte	71,20 %	63,15 %	n/a	66,00 %

4.2 Tiltak i klimabudsjett 2025

Byrådsavdeling for finans viser til Sak 1/2025 Klimabudsjett, og tabeller over virkemidler for å redusere direkte og indirekte utslipp, virkemidler på energiområdet og virkemidler for å fremme klimatilpasning og naturlig karbonlagring.

INE har ikke selvstendig ansvar for noen virkemidler i klimabudsjettet, men det forutsettes at INE gjør seg kjent med klimabudsjettet og bidrar til at kommunen når sine klimamål.

INE skal rapportere på følgende virkemiddel i klimabudsjettet:

Tiltak	Indikator	Måltall
Utslippsfri (inkl. biogass) og transporteffektiv leveranse av varer og tjenester på oppdrag for kommunen	Andel nye kontrakter som innebærer transport hvor det stilles standard miljøkrav til transport: 100 %	100 %

Det skal rapporteres på virkemidler i klimabudsjettet 1. kvartal, 2. tertial og årsberetning jf. Rapporteringsrundskriv fra Byrådsavdeling for finans.

4.3 Tallbudsjettet

Investeringsbudsjett Kapittel 130 – INE (1000- kroner)								
Prosjektnr	Prosjektnavn	Kostnads- ramme	Bruk av avsetning (y.disp)	Årsbud. Opp- rinnelig	Årsbud. Regulert	Regnskap hittil i år	Års- prognose	Avvik års- prognose
125022	Utskifting av ISY-PA			6 250				
125024	Anskaffelse av nytt inkassosystem			2 500				

Driftsbudsjett Kapittel 130 – INE (1000-kroner)								
Kontogruppe	Budsjett hittil i år	Regnskap hittil i år	årsbud. Opp- rinnelig	årsbud. Regulert	årsbud - inkl. mer- /mindre- forbr.	års- prognose	Avvik års- prognose	
10 Lønn			74 936					
11 Kjøp av varer og tjenester som inngår i kommunal egenproduksjon			53 831					
14 Overføringsutgifter			11 653					
Sum driftsutgifter			140 420					
16 Salgsinntekter			-60 686					
17 Refusjoner			-13 034					
Sum inntekter			-73 720					
Netto driftsutgifter			66 700					

Byrådsavdelingen viser til etatsleders plikt til å holde byrådsavdelingen løpende orientert om forhold av betydning, herunder spesielt kravet om å føre tilsyn og ha kontroll med virksomheten for overholdelse av budsjett, ref. økonomireglementet og Instruks for virksomhetsstyring.

4.3 Verbalvedtak, flertallsmerknader, takster og avgifter

Forskrift for eiendomsskatt for 2025

I forbindelse med bystyrets budsjettvedtak for 2025, 11.12.2024, er forskrift om eiendomsskatt 2025 Oslo kommune vedtatt. For eiendomsskatteåret 2025 skrives eiendomsskatt ut på faste eiendommer i Oslo kommune, jf. eiendomsskatteoven § 3 bokstav a. Det er vedtatt 3,7 promille som alminnelig skattesats i 2025. Skattesatsen for boligdelen i eiendom med selvstendige boenheter settes til 2,35 promille. Bystyret har fastsatt et bunnfradrag på inntil kr 4 700 000 for alle selvstendige boenheter i faste eiendommer som ikke benyttes i næringsvirksomhet.

Ny alminnelig taksering

Bystyret vedtok den 11.12.2024 følgende to vedtak som berører eiendomsskatt:

a) Gjeldende takster for eiendomsskatt forlenges ut 2027.

b) Det igangsettes ny alminnelig taksering av næringseiendom, kraft og tele m.m. med sikte på å benytte nye takster ved utskrivningen av eiendomsskatt for 2028.

Det er bevilget midler i 2026 og 2027 i økonomiplanen for å finansiere takseringen.

Forsøk

Oslo har sendt en foreløpig søknad til Kommunal- og regionaldepartementet om delegering av myndigheten til å bestemme nedsettelse og ettergivelser av eiendomsskatt fra byrådet til eiendomsskattekontoret. Dersom bystyret fatter vedtak om slik søknad og denne innvilges, vil INE bli vedtaksmyndighet i denne type saker etter § 28 i eiendomsskatteloven.

Fortløpende oppfølging

Byrådsavdelingen og virksomheten skal ha rutiner som sikrer at byråds- og bystyrevetd, inklusive flertallsmerknader og verbalvedtak, systematisk fanges opp og følges opp.

5. Oppdrag

Byrådet har bedt FIN om å starte en omorganisering i 2025 med sikte på å erstatte tre etater i FIN-sektor med to nye. Etatene skal være operative fra 01.01.2026. Målet er å skape større og mer robuste fagmiljøer med tydeligere ansvarsområder, bedre styring og mer effektiv bruk av kommunens ressurser. De berørte etatene er tiltenkt en sentral rolle i den videre prosessen. UKE, Oslo Origo og INE vil få tilsendt et eget mandat for etatenes bidrag i omstillingsarbeidet. Det er avgjørende at stabil og sikker drift i etatene opprettholdes gjennom hele prosessen.

6. Styringsdialog og resultatoppfølging

6.1. Styringsdialog og møteplan

Byrådsavdelingen fastsetter styringsdialogens form og innhold i samråd med virksomheten.

Temaer i etatsstyringsmøtene vil naturlig kunne være måloppnåelse, resultater og risiko for virksomheten i stort. Mål- og resultatstyring er ikke bare knyttet til tildelingsbrevet, men til helheten i virksomhetens portefølje. Dette bør derfor reflekteres i etatsstyringsmøtene, ut fra virksomhetens egenart, risiko og vesentlighet.

I Instruks for virksomhetsstyring er det nevnt en rekke områder som det, ut ifra en risikovurdering, kan være aktuelt å ta opp i styringsdialogen gjennom året.

Et forhold som skal tas opp i styringsdialogen er om det er brudd på arbeidstidsbestemmelser og hvilke tiltak som iverksettes, jfr. Rundskriv 31/2020. Hvordan virksomheten involverer de tillitsvalgte og vernetjenesten i spørsmål som angår de ansattes arbeidssituasjon og arbeidsmiljø bør tas opp. Med utgangspunkt i det høye sykefraværet i mange kommunale virksomheter i etterkant av pandemien, bør et tema i etatsstyringsmøtene være mål, resultater og risiko knyttet til sykefravær i virksomheten.

Møteplan:

Det planlegges fire etatsstyringsmøter i 2025.

Møtedatoer:

Mandag 10. februar, kl. 14.00-15.30, Rådhuset

Mandag 26. mai, kl. 14.00-15.30, Innkrevingsetaten i Nydalen.

Mandag 22 september, kl. 14.00-15.30, Rådhuset

Mandag 1. desember, kl. 14.00-15.30, Innkrevingsetaten i Nydalen

6.2. Rapportering og resultatoppfølging

INE skal ha tilstrekkelig oversikt over risiko på eget område og et bevisst forhold til hvilket risikonivå som kan aksepteres. Det skal gjennomføres risikovurderinger i henhold til Instruks for internkontroll, og det skal løpende vurderes behov for risikoreduserende tiltak og kontrollaktiviteter. Endringer i risikovurdering og risikobilde skal være fast tema i styringsdialogen.

INE skal rapportere på ordinær måte gjennom kvartals- og tertialrapportering, årsberetning, inkludert klimarapportering og statlige rapporteringskrav, herunder KOSTRA. Vi viser til byråds sak «Økonomireglementet for 2025 – Videre delegering av fullmakter og fastsetting av instruks for økonomiforvaltning i etater». Vi viser også til særskilte rundskriv med nærmere krav til virksomhetenes rapportering.

Alle data som kreves innrapportert, både tjenestedata og regnskapsdata, skal være kvalitetssikret på en tilfredsstillende måte, i tråd med retningslinjer fra Byrådsavdeling for finans.

Vi ser frem til et hyggelig og konstruktivt samarbeid om bidrag til å nå felles kommunemål i 2025!

Vennlig hilsen

Sølve Monica Steffensen
kommunaldirektør

Monica Lund
seksjonssjef