



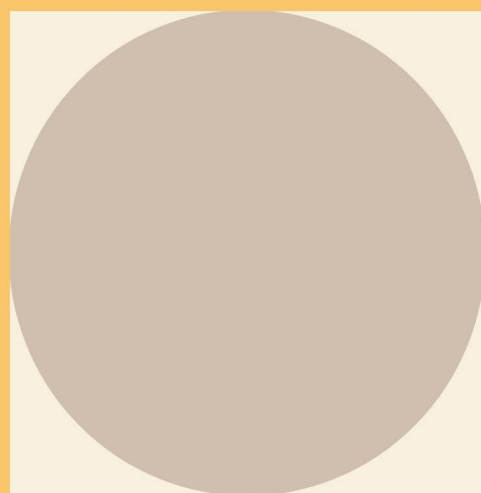
Oslo

Innkrevingssetaten



# Årsberetning 2024

Digital kraft og effektivitet



## **Digital kraft og effektivitet – en liten etat i stor bevegelse**

Strammere tider fordrer noe av oss alle. For Innkrevingsetaten (INE) er det ikke bare budsjett-kutt, som stiller krav til omstillingsevne og effektivisering. Vi har også flere ytre faktorer, som har krevd og som fortsatt vil kreve mye av oss. Vår styrke er å gjøre det som er krevende om til muligheter for å realisere våre mål og satsningsområder. Det krever helhetlig planlegging og et godt blick på risiko- og økonomistyring. Våre prioriteringer skal være basert på kunnskap og verdi er styrende.

God ledelse er en suksessfaktor for å lykkes i strammere tider og lederutvikling har vært et prioritert område i 2024. En ledergruppe som jobber godt sammen på strategisk nivå, gir stor kraft.

Et annet viktig innsatsområde har vært strategisk kompetanseutvikling. For å sikre innbygger-orienterte og sammenhengende tjenester, er utvikling og bruk av systemløsninger og nye digitale verktøy avgjørende. Dette inkluderer effektivisering av våre arbeidsprosesser. For oss har det derfor vært viktig, både å øke vår digitale kompetanse og også hvordan vi skal samhandle for å prioritere og realisere utviklingstiltak. Dette krever en kombinasjon av tilrettelegging for åpen kompetanseflyt på tvers av organisasjonen og struktur for å sette våre arbeidsmåter i system.

Ved å la digitalisering bli en integrert del av virksomhets- og tjenesteutviklingen i INE, vil vi oppnå en mer kostnadseffektiv oppgaveløsning som gir muligheter for bedre ressursbruk og økt kvalitet.

Flere bydeler og etater velger INE. Det viser tillit til at vi leverer høy kvalitet og effektivitet i våre kjerneoppgaver. Ved inngangen til 2025, er det 12 bydeler som benytter seg av våre tjenester innen fakturering og purring. INE er allerede rigget for å overta fakturerings- og innkreivingsoppgavene fra bydelene fullt ut, og vi har som mål i 2025 at alle bydelene har overført faktureringen til INE.

Et sterkt fagmiljø reduserer sårbarhet og bidrar til økt kvalitet og likebehandling, noe som kommer både kommunen og innbyggerne til gode. Samlet sett er det liten tvil om at overføring av flere innkreivingsoppgaver til INE, effektiviserer innkreivingen i kommunen. Raskere innbetaling og redusert tapsføring er gevinster vi ser for flere av bydelene.

2024 har vært et år med god bevegelse. Jeg ser en etat med solid grunnmur, som både tåler og evner å tenke nytt. En etat som er fleksibel og tilpasser seg nye måter å jobbe på. Åpenhet, involvering og samarbeid, både i INE og Oslo kommune, har vært nøkkelfaktorer for å lykkes.

5. februar 2025



Elise Eek Jensen  
direktør

# Innhold

|                                                                               |           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Innhold.....</b>                                                           | <b>3</b>  |
| <b>1     Ansvarsområde .....</b>                                              | <b>5</b>  |
| 1.1    Organisasjon og bemanning .....                                        | 6         |
| <b>2     Måloppnåelse, resultater og risikovurdering.....</b>                 | <b>7</b>  |
| 2.1    Situasjonsbeskrivelse.....                                             | 7         |
| 2.1.1    Én innkrevingsetat for Oslo kommune.....                             | 7         |
| 2.1.2    Strategisk kompetanseutvikling på dagsorden.....                     | 8         |
| 2.1.3    Nye systemløsninger og utfasing av lokal drift .....                 | 8         |
| 2.1.4    Fremleie .....                                                       | 9         |
| 2.1.5    Hovedpunkter fra kjernevirksomheten.....                             | 9         |
| 2.2    Måloppnåelse.....                                                      | 11        |
| 2.3    Styring og kontroll .....                                              | 13        |
| <b>3     Sammenligning av budsjett og regnskap .....</b>                      | <b>14</b> |
| 3.1    Driftsregnskap.....                                                    | 14        |
| 3.2    Kommentarer til investeringsregnskapet .....                           | 16        |
| 3.3    Noter til regnskapet .....                                             | 16        |
| <b>4     Særskilt rapportering .....</b>                                      | <b>17</b> |
| 4.1    Tiltak for å forbedre service overfor innbyggere og næringsliv .....   | 17        |
| 4.2    Saksbehandlingstid .....                                               | 18        |
| 4.2.1    Veiledende frister i forvaltningsloven .....                         | 18        |
| 4.2.2    Frister i særlover.....                                              | 18        |
| 4.2.3    Frister fastsatt av byrådet.....                                     | 18        |
| 4.2.4    Rutiner for foreløpig svar.....                                      | 19        |
| 4.3    En åpen og effektiv kommune .....                                      | 19        |
| 4.4    Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse .....             | 19        |
| 4.5    Universell utforming.....                                              | 20        |
| 4.6    Likestilling rettet mot byens innbyggere .....                         | 21        |
| 4.7    Rapportering innen HR-området og helse-, miljø og sikkerhet (HMS)..... | 21        |
| 4.7.1    Likestillingstiltak .....                                            | 21        |
| 4.7.2    Lønn og kjønn .....                                                  | 22        |
| 4.7.3    Heltid og deltid .....                                               | 22        |

|          |                                                               |           |
|----------|---------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.7.4    | Likestillingsredegjørelse .....                               | 23        |
| 4.7.5    | HMS .....                                                     | 25        |
| 4.7.6    | Sykefravær .....                                              | 25        |
| 4.8      | Folkehelsestrategi .....                                      | 26        |
| <b>5</b> | <b>Miljø- og klimarapportering .....</b>                      | <b>27</b> |
| 5.1      | FNs bærekraftsmål .....                                       | 27        |
| 5.2      | Resertifisert som Miljøfyrtårn .....                          | 27        |
| 5.3      | Resertifisert som sykkelvennlig arbeidsplass .....            | 27        |
| 5.4      | Energiforbruk .....                                           | 27        |
| 5.5      | Avfallshåndtering .....                                       | 27        |
| 5.6      | Anskaffelser .....                                            | 28        |
| <b>6</b> | <b>Oppfølging av verbalvedtak og flertallsmerknader .....</b> | <b>28</b> |
| 6.1      | Utkvittering av verbalvedtak og flertallsmerknader .....      | 28        |
| 6.2      | Merknader fra kommunerevisjonen og kontrollutvalget .....     | 28        |

# Årsberetning 2024 for Innkrevingssetaten (INE)

## 1 Ansvarsområde

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

*INEs 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 7,5 milliarder kroner i 2024.

INE utfører tjenester for samtlige 15 bydeler og 21 virksomheter på vårt ansvarsområde. Vi har kontakt med ulike brukergrupper i kommunen, og de største er eiere/forvaltere av fast eiendom, personlige skyldnere og legatsøkere.

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

|                                                |                                                                                                                     |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Bokføringsloven</a>                | Lov av 19. november 1973 nr. 73 om bokføring                                                                        |
| <a href="#">Brann- og eksplosjonsvernloven</a> | Lov av 14. juni 2002 om vern mot brann, eksplosjon og ulykker med farlig stoff og om brannvesenets redningsoppgaver |
| <a href="#">Dekningsloven</a>                  | Lov av 8. juni 1984 nr. 59, om fordringshavernes dekningsrett                                                       |
| <a href="#">Eiendomsskatteloven</a>            | Lov av 26. juni 1975 nr. 29 om eignedomsskatt til kommunane                                                         |
| <a href="#">Forurensningsloven</a>             | Lov av 13. mars 1981 nr. 6 om vern mot forurensninger og om avfall                                                  |
| <a href="#">Forvaltningsloven</a>              | Lov av 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker                                                     |
| <a href="#">Gjeldsordningsloven</a>            | Lov 17. juni 1992 nr. 99 om frivillig og tvungen gjeldsordning for privatpersoner                                   |
| <a href="#">Inkassoloven</a>                   | Lov av 13. mai 1988 nr. 26, om inkassovirksomhet og annen inndrivning av forfalte pengekrav                         |
| <a href="#">Offentleglova</a>                  | 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](#)

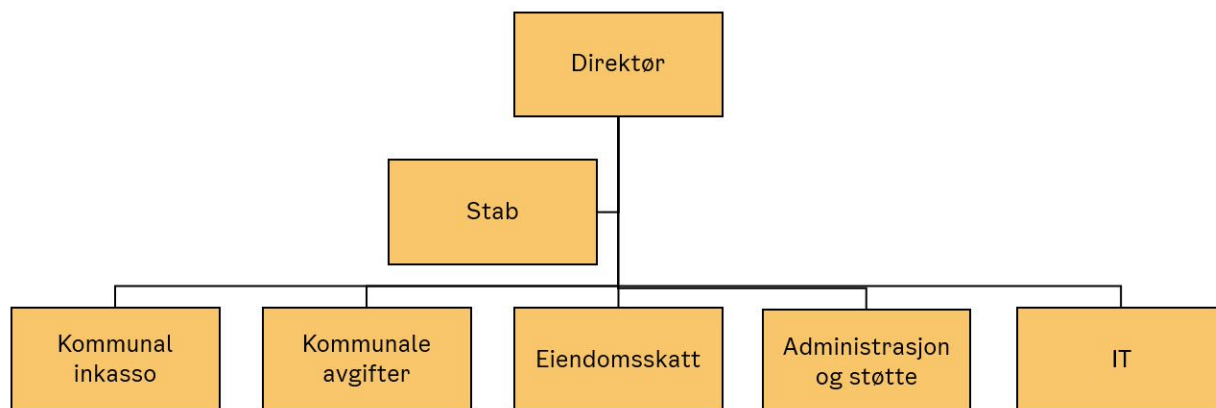
Lov av 16. mars 2012 nr. 12 om kommunale vass- og avløpsanlegg

[Vegtrafikkloven](#)

Lov av 18. juni 1965 nr. 4 om vegtrafikk

## 1.1 Organisasjon og bemanning

Innkrevingssetaten er 01.01.2025 organisert slik;



Tabellen nedenfor viser antall ansatte og årsverk;

|                | 31.12.2023 | 31.12.2024 | Endring |
|----------------|------------|------------|---------|
| <b>Ansatte</b> | 72         | 68         | -4      |
| <b>Årsverk</b> | 64,7       | 62,2       | -2,5    |

Antall ansatte pr. 31.12.2024 inkluderer 60 fast ansatte heltid, 4 tilkallingsvakter, 1 lærling, 1 vikar og 2 deltidsansatte i faste stillinger.

Antall årsverk 31.12.2024 inkluderer ansatte nevnt ovenfor, unntatt tilkallingsvakter.



## 2 Måloppnåelse, resultater og risikovurdering

### 2.1 Situasjonsbeskrivelse

#### 2.1.1 Én innkrevingsetat for Oslo kommune

INE har siden oppstart vært i dialog med bydelene og etatene og informert om våre tjenester, med målsetting om at flere virksomheter overfører fakturerings- og innkreivingsoppgaver til oss. Vi har formidlet og fremhevet effekter som likebehandling, større fagmiljø som kan øke kvaliteten og redusere sårbarheten, forbedret brukerservice og mulighet for virksomhetene til å fokusere mer på sine kjerneoppgaver fremfor innkreiving. Vi har også delt vår erfaring med at rettidig oppfølging av restanser og overføring til inkasso med faste intervaller, fører til høyere løsningsgrad på kravene.

#### Tjenester for bydelene

Ved inngangen til 2024 hadde vi avtale med sju bydeler om fakturering og innkreiving, mens for tre bydeler overtok vi innkreiving fra første purring. I løpet av 2024 har vi inngått flere nye avtaler, slik at ved inngangen til 2025 har vi avtale med elleve bydeler om fakturering og innkreiving av alle eller noen tjenester.

I tillegg overtar vi innkreiving fra og med første purring for én bydel. Med tolv bydeler i porteføljen ser vi på muligheten for å effektivisere prosessene for fakturering og purring, i første omgang ved å samle purringene for bydelene til én hovedkjøring per måned.

INE tilbyr også en tjeneste til bydelene som gjelder oppfølging av fakturaer for dødsbo. Denne oppgaven er ganske manuell og krever særskilt oppfølging, derfor setter bydelene pris på at INE tilbyr denne tjenesten. Ved inngangen til 2024 hadde vi avtale med åtte bydeler om oppfølging dødsbo, og i løpet av 2024 økte antallet til elleve. Oppfølging av dødsbo er en tjeneste vi kommer til å opprettholde og effektivisere.

#### Tjenester for etater og andre virksomheter

I januar 2024 overtok vi innkreivingsprosessen fra første purring for Utdanningsetaten. Fra sommeren 2024, overtok vi fra Byrådsavdeling for utdanning oppgaven med å utarbeide kravgrunnlag, fakturere og følge opp utenbys barnehagekrav. Vi har derfor, ved inngangen til 2025, avtale med to virksomheter om fakturering og innkreiving, og vi overtar fra første purring for tre etater og ett kommunalt foretak.

Vi har inkassotjenester for samtlige bydeler og etater. Vi kartlegger også andre relevante oppgaver, som naturlig kan legges til INE.

Ved å samle flere oppgaver hos INE, jobber vi for at kundene skal få god og tydelig informasjon, slik at de kan være selvhjulpne. De kundene som tar kontakt med oss, blir møtt med et genuint ønske om å finne en god løsning på deres utfordringer. INE jobber kontinuerlig med god kundebehandling og har høy kompetanse på å bistå innbyggere med betalingsproblemer, og finne gode løsninger både for innbyggerne og Oslo kommune.

### **2.1.2 Strategisk kompetanseutvikling på dagsorden**

Vi har i 2024 videreført strategiarbeidet vi startet i 2022, og som nevnt i innledningen, har vi i år jobbet med strategisk kompetanseutvikling. På tampen av 2023 valgte vi «digital kompetanse» og «samspill og deling», som de to kompetanseområdene vi skulle satse på i 2024. Dette valget var basert på en strategisk kompetanseanalyse ledergruppen gjennomførte tidligere den høsten. «Digitaluka», som ble gjennomført i juni 2024, ga alle medarbeidere en mulighet til å lære om nye digitale verktøy og hva som er viktig å ta hensyn til når de skal tas i bruk. Programmet ble gjennomført med en kombinasjon av foredrag, hackaton, workshops og spørretimer. Foredragsholdere fra leverandører, UKE, andre etater og interne krefter bidro til å gjøre dette til en lærerik og innovativ uke for alle medarbeiderne.

I november arrangerte vi en todagerssamling for hele INE, med samme tema. På denne samlingen fokuserte vi mer på hvordan vi kan ta i bruk nye verktøy og løsninger. Vi hadde et «INE 2030»-perspektiv i gruppearbeidene, for å løfte blikket fra dagens arbeidsprosesser og løsninger. Vi knyttet et gruppearbeid opp mot overordnede designprinsipper for ny løsning for fakturering av eiendomsskatt og kommunale avgifter. Innspillene herfra er benyttet til markedsundersøkelsen, som vi gjennomfører i januar/februar 2025.

Samspill mellom fag og IT er avgjørende for å få til et godt utviklingsmiljø. Vi har etablert to team, «Tek-team» og «Power-team», med deltakere fra begge miljøer for å organisere vårt utviklingsarbeid. «Tek-teamet» skal ha et strategisk perspektiv for teknologivalg, mens «Powerteam» er et operativt team for å realisere forbedringsforslag ved bruk av Power-verktøyene.

Vi har etablert en PowerApp for innmelding av nye forbedringsforslag fra medarbeidere. Powerteamet prioriterer hvilke tiltak som skal gjennomføres basert på hvor gevinsten er størst. Hverdagseffektivisering som har blitt realisert gjennom power-verktøyene, inspirerer medarbeidere til å se nye muligheter til effektivisering av sine arbeidsprosesser. Tek-teamet som er i startgropen, er tiltenkt en rolle som rådgiver for ledergruppen i teknologiske veivalg og initiere hvilke kompetansehevende tiltak som bør gjennomføres i organisasjonen.

### **2.1.3 Nye systemløsninger og utfasing av lokal drift**

INE har startet prosessen med å flytte fagapplikasjoner til skyplattformer. Det er utarbeidet en helhetlig plan for migrering av både fagapplikasjoner og fellesløsninger til skyen. Denne planen forutsetter blant annet at INE igangsetter anskaffelsen av et nytt fagsystem for inkasso i 2025. Forutsatt at det ikke gjøres endringer i planen, skal INEs fagapplikasjoner og fellesløsninger være fullt etablert på skyplattform innen utgangen av første halvdel av 2026.

Sommeren 2024 ble vi informert om at fagsystemet for utskrivning av eiendomsskatt og for fakturering av kommunale avgifter og eiendomsskatt, skal avvikles i 2027. Dette har ført til at vi nå er i gang med å etablere en prosjektorganisasjon for å anskaffe og implementere et nytt fagsystem innen fristen.



Migreringsplanen for systemløsninger til sky omfatter også et nytt system for innkreving av gebyrer og kontrollsanksjoner fra Bymiljøetaten. Implementeringsprosjektet for dette systemet skal overleveres til linjeorganisasjonen 1. februar 2025.

Samtidig vil INE, som en del av finanssektoren i Oslo kommune, bli omorganisert i løpet av 2025. En slik omorganisering kan medføre endringer i systemporteføljen i den nye virksomheten. I lys av den nye situasjonen, kombinert med det betydelige ressursbehovet som kreves, kan det bli utfordrende å nå målsettingene i migreringsplanen for systemer ved INE.

#### **2.1.4 Fremleie**

Vår leiekontrakt i Nydalsveien 24 løper frem til mars 2028 uten mulighet for oppsigelse. Arealet (5200 m<sup>2</sup>), som ble ledige etter statliggjøringen av kemnerfunksjonen, er leid ut til to fremleietakere for hele leieperioden.

#### **2.1.5 Hovedpunkter fra kjernevirksomheten**

##### **Eiendomsskatt**

Det ble skrevet ut eiendomsskatt på drøyt 2 milliarder kroner i 2024. Eiendomsskattekontoret jobber målrettet med effektivitets- og kvalitetsforbedringer, og gode rutiner og kontroller sikrer at det blir fastsatt riktig eiendomsskatt.

Høsten 2024 ble en ny løsning for datadeling med Skatteetaten implementert. Vår erfaring så langt, er at den nye løsningen bidrar til å forenkle arbeidsprosesser og forbedre datakvaliteten ved bruk av boligverdier som eiendomsskattegrunnlag.

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

2024 var et normalår når det gjelder antall klager og henvendelser, og vi så en nedgang i antallet fra året før. Omtrent halvparten av telefonhenvendelsene som gjelder eiendomsskatt blir besvart av vårt kundesenter, resten besvares av medarbeiderne på Eiendomsskattekontoret.

Eiendomsskattekontoret er sekretariat for sakkyndige takstnemnder og sakkyndig klagenemnd, og har i 2024 ferdigbehandlet alle årets klager innen årets slutt.

##### **Kommunale avgifter**

Det ble i 2024 fakturert totalt 7,22 milliarder kroner hvorav kommunale avgifter utgjør 5,16 milliarder kroner og eiendomsskatt i overkant av 2,06 milliarder kroner. Totalbeløpet fordeler seg på ca. 120 000 eiendommer og til sammen har vi sendt om lag 490 000 fakturaer.

For å nå måltallet for 2024, gikk vi aktivt inn for å forbedre datakvaliteten på eiendoms- og kundeinformasjonen. Vi samarbeidet med flere oppdragsgivere og to store offentlige forvaltere. Vi har tatt i bruk Microsoft Fabric for å holde oversikt over selskapskunder som er slettet i Brønnøysundregistrene.

Vi har også håndtert dødsbo fortløpende, slik at de som har mulighet til å betale, får faktura så tidlig som mulig. I tillegg har vi tett kontakt med sameier og borettslag, og vi har informert fakturamottakere over 75 år særskilt, om ubetalte fakturaer. Dette har hatt en positiv effekt på innbetalingene.

En faktura som er enkel å forstå, er viktig for mottakerne. I samarbeid med avgiftsetatene, har vi klarspråkvasket fakturabaksiden, noe som har gitt mottakerne en bedre opplevelse av fakturaen. Se også punkt 4.1.

### **Kommunal inkasso**

Flere bydeler og etater har overført sine fakturerings- og innkrevingstjenester til INE i løpet av 2024. I 2024 sendte vi ut nesten 177 000 fakturaer på vegne av bydelene vi har avtale med, en økning på 28 % fra 2023. Vi mottok ca. 27 000 inkassosaker fra kommunens virksomheter, en økning på 35 % fra 2023.

Kontantstrømmen gjennom inkassovirksomheten for Oslo kommune var 115,5 millioner kroner i 2024. I tillegg genererte iliggelsene fra Bymiljøetaten en kontantstrøm på 164 millioner kroner i 2024. Dette er en økning på henholdsvis ca. 35 % for inkasso og 1 % for parkeringsbøter sammenlignet med 2023. Vi opplever de samme tendensene som private inkassoselskaper, hvor flere saker går til inkasso enn i fjor. Inflasjon, høy rente og høye strømpriser har påvirket betalingsevnen, og det tar lengre tid å kreve inn utestående beløp.

I 2020 ble gebyrsatsene i inkassoforskriften redusert betydelig, og i 2021 ble salær for de fleste rettslige skritt redusert med 50 %. For INE har dette redusert innbetalt salær med 1 mill. kr. (16 %) fra 2020 til 2023. For 2024 var innbetalt inkassosalær 1,4 % høyere enn i 2023. Inntekter for faktureringstjenester var på 2,1 millioner kroner i 2024.

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 26 000 telefoner og e-posthenvendelser. Selv om vi øker kundeporteføljen, går antall henvendelser nedover, se nærmere redegjørelse under måltall for kundehenvendelser.

### **Legatvirksomheten**

Vi har i 2024 hatt en økning i antall søkere til legatene med 20 % i forhold til 2023. Økningen må trolig ses i sammenheng med at flere sliter økonomisk og derfor søker nye muligheter for økonomiske bidrag.

Det ble utdelt til sammen 6 mill. fra legatene i 2024. Av disse ble det utdelt 1,5 mill. kroner til institusjoner og 4,5 mill. kroner til personlig søkere. Vi mottok over 1750 søknader og ga tildeling til ca. 500 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 startet vi arbeidet med en strategi for formålsrealisering, for å sikre at det enkelte legat oppnår sine målsettinger. Arbeidet har pågått også i 2024, og omfatter både forvaltning av legatets kapital og hvilke prosedyrer og regler som gjelder ved utdeling av midler til legatsøkere.

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 2024 hadde legatene med 80/20-fordeling en samlet avkastning på 26,9 %. Legatene med 70/30-fordeling fikk en samlet avkastning på 24,1 % i porteføljen. Utdelingspolicyen er basert på langsiktig forventet avkastning fratrasket inflasjon og driftsutgifter, slik at utdelingene skal kunne være stabile og uavhengige av markedssvingninger.

## 2.2 Måloppnåelse

| Resultatindikator                                                                                     | Resultat 2022 | Resultat 2023 | Måltall 2024 | Resultat 2024 | Avvik 2024 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|------------|
| <b>Mål om effektive og sikre fellestjenester</b>                                                      |               |               |              |               |            |
| Andel telefonsamtaler som besvares innen 20 sekunder                                                  | 76,00 %       | 77,10 %       | 70,00 %      | 78,54 %       | 8,54 %     |
| Andel ferdigbehandlede telefonhenvendelser i førstelinje                                              | 68,80 %       | 67,30 %       | 70,00 %      | 70,15 %       | 0,15 %     |
| Andel ferdigbehandlede klager på eiendomsskatt for gjeldende år per årsskifte, første instans         | 99,50 %       | 100,00 %      | 100,00 %     | 100,00 %      | 0,00 %     |
| Andel ferdigbehandlede klager på eiendomsskatt for gjeldende år per årsskifte, klagenemnd             | 100,00 %      | 100,00 %      | 99,50 %      | 100,00 %      | 0,50 %     |
| <b>Mål om kunnskapsbasert styring og planlegging</b>                                                  |               |               |              |               |            |
| Kommunale avgifter og eiendomsskatt, andel innbetalt per årsskifte                                    | 99,40 %       | 99,10 %       | 99,30 %      | 99,30 %       | 0,00 %     |
| Parkeringsgebyr inkl. miljøgebyr, andel innbetalt per årsskifte                                       | 87,10 %       | 86,60 %       | 90,00 %      | 85,54 %       | -4,46 %    |
| Vilkårsparkering, andel innbetalt per årsskifte                                                       | 87,00 %       | 83,80 %       | 85,00 %      | 82,86 %       | -2,14 %    |
| Foreldrebetaling barnehage, andel betalt av det som er overført til INE for innfordring per årsskifte | 66,10 %       | 77,00 %       | 67,00 %      | 70,47 %       | 3,47 %     |

### Andel telefonsamtaler som besvares innen 20 sekunder

Servicegraden for 2024 er 78,5 % som er over målkravet på 70 %. I 2024 har vi hatt en nedgang på 11,6 % i antall telefoner, sett i forhold til 2023. Dette skjer på tross av at vi har overtatt fakturering/purring fra flere bydeler og etater.

Nedgangen skyldes redusert antall telefoner ved årets utskrivning av eiendomsskatt (-62,6 %), men også generell nedgang på telefonhenvendelser som vedrører inkasso (-5,3 %) og parkeringsbøter (-6,5 %). For henvendelser som gjelder kommunale avgifter ser vi en økning på 4,8 %. Bankene har gjort flere endringer i sine betalingsløsninger (efaktura og autogiro mv), og dette bidrar til at vi får mange henvendelser som gjelder betaling. Også gebyrøkningen for kommunale avgiftene er medvirkende årsak til økt pågang.

Vi opplever at de enkle henvendelsene har forsvunnet som følge av brukerrettede innvalg, talemeldinger og klart språk i utsendelser. Ny systemløsning hos Bymiljøetaten med bedre tilrettelagte tjenester for klagebehandling og visning av parkeringsbøter har trolig også bidratt til reduksjon av antall henvendelser.

### **Andel innkomne telefoner som løses i 1. linje**

For første gang kan vi rapportere at vi har nådd kravet om å ferdigbehandle 70 % av telefonhenvendelsene på Kundesenteret. At de enkle henvendelsene har forsvunnet, gjør måltallet vanskeligere å nå. Kontinuerlig kompetanseutvikling og spesielt et utdypende kurs om inkassoprosessen, har gjort at Kundesenteret nå behandler saker som har kommet lengre i inkassoløpet og innsigelser på faktura.

### **Kommunale avgifter og eiendomsskatt, andel innbetalt**

Vi nådde målkravet på 99,3 % for 2024. Andelen innbetalt lå litt under prognosen i begynnelsen av året, men dette bedret seg etter sommeren. Se punkt 1.1.4 for iverksatte tiltak. Antall søknader om betalingsutsettelse er stabil sammenlignet med i fjor.

### **Parkeringsgebyr og vilkårsparkering**

Antall illeggelser fra Bymiljøetaten har gått noe opp fra 2023 til 2024. Andelen som overføres til tvangsinnsinndring, er omtrent tilsvarende som i 2023; 10,5 % av totalt antall illeggelser.

Andelen innbetalt av parkeringsgebyr inkl. miljøgebyr endte på 85,5 %, som er 4,5 %-poeng under måltallet. Vi har over de siste par årene sett at innkrevingen tar lengre tid enn tidligere, og vi satte en prognose for 2024 på 86,3 % pr 2. tertial, på nivå med fjoråret. Resultatet ble 0,76 % bak prognosen for 2024. For å ta utleggstrekk hos skyldnere, benytter vi arbeidstakerregistret hos NAV. Vi har i perioder hatt noen utfordringer med dette grensesnittet, og det er en medvirkende årsak til at innkrevingen har tatt lengre tid.

For vilkårsparkering er resultatet 2,14 %-poeng under måltallet. Innkrevingen og oppfølgingen av vilkårsparkering er generelt mer ressurskrevende fordi disse kravene må sendes til alminnelig namsmann dersom vi ikke oppnår frivillig betaling. Vi opplever at andelen som betaler frivillig, har gått ned. Dette kombinert med at Namsfogden har fått lengre behandlingstid, gjør at måltallet er krevende å nå.

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

Resultatet for barnehagekravene ble 70,47 %. Det er 3,47 prosentpoeng over målkravet. Etter at det ble lagt til rette for automatisk innhenting av inntektsopplysninger ved søknad om

barnehageplass (2023), har andelen som betaler økt. Vi opplever at dette er en kravstype som prioriteres. Også her merker vi at lang saksbehandlingstid hos Namsfogden, når vi må igangsette tvangsinnføring.

### **Andel ferdigbehandlede klager på eiendomsskatt, første instans og klagenemnd**

Etter årets utskriving av eiendomsskatt, var antall klager og henvendelser på tilsvarende nivå som de siste årene. Eiendomsskattekontoret og de to sakkyndige takstnemndene fikk ferdigbehandlet alle klager etter utskrivingen 2024 innen årets slutt.

Klager som ikke får medhold i første instans, går videre til behandling i Sakkyndig klagenemnd. Også her ble alle årets klager ferdigbehandlet innen årets slutt.

## **2.3 Styring og kontroll**

INE arbeider med internkontroll i henhold til byrådsak 1037/22. Risikostyring og internkontroll er integrert i virksomhetsstyringen og er tilpasset INEs risiko, størrelse og egenart. Risiko har gjennom 2024 vært tema både i ledermøter, anskaffelsesprosesser og prosjektarbeid. Vi holder vår byrådsavdeling løpende orientert om vårt risikobilde.

Våre fagavdelinger har høy kontantstrøm. Arbeidet med å forebygge og avdekke korrupsjon og misligheter er derfor viktig. Åpenhet og arbeidsdeling er et grunnprinsipp i alle arbeidsprosesser. I tillegg har vi årlige påminnelser om etiske regler, bierverv, lokale og sentrale varslingsordninger.

I 2024 har vi videreført vårt arbeid med informasjonssikkerhet og personvern, i samsvar med vår policy for informasjonssikkerhet. Vi har gjennomført risikovurderinger på ulike områder, og av våre fagsystemer. Våre medarbeidere gjennomførte opplæringsaktiviteter innenfor informasjonssikkerhet og personvern i 2024. Vi har fortsatt høy deltagelse på e-læringen og opplæringstiltak, som blir gjennomført under Sikkerhetsmåned i oktober. Fagnettverk for informasjonssikkerhet og personvern, som ble opprettet i 2023, bidrar til å styrke samarbeid og kunnskapsdeling i INE. Fagnettverket bidrar også til at INE behandler personopplysninger på en sikker og korrekt måte.

I 2024 ble INE resertifisert som Miljøfyrtårn, og i den forbindelse ble HMS-systemet revidert for å sikre kontinuerlig forbedring og fokus på bærekraft.

INE har et avvikssystem der alle ansatte kan melde avvik knyttet til informasjonssikkerhet, personvern, brudd på rutiner, 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 2024 har vi fått på plass en fullmaktsmatrise, med oversikt over gjeldende fullmakter som har betydning for oppgaveutførelsen.

| 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 2024  | Dok. 3 2024*   | Regulert bud. 2024 | Regnskap 2023  | Avvik 2024 (III-I) |
| 000-099 Lønn og sosiale utgifter                                   | 68 089         | 72 147         | 70 364             | 66 883         | 2 275              |
| 100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i komm.tj.produksjon | 41 854         | 53 434         | 44 257             | 50 941         | 2 402              |
| 300-399 Kjøp av tjenester som erstatter komm.tj.produksjon         |                |                |                    |                |                    |
| 400-499 Overføringsutgifter                                        | 3 977          | 11 324         | 4 873              | 5 215          | 896                |
| 500-599 Finansutgifter og finanstransaksjoner                      | 1 434          | 0              | 0                  | 1 642          | -1 434             |
| <b>Sum driftsutgifter</b>                                          | <b>115 355</b> | <b>136 905</b> | <b>119 494</b>     | <b>124 681</b> | <b>4 139</b>       |
| 600-699 Salgsinntekter                                             | -46 703        | -58 296        | -45 955            | -45 759        | 748                |
| 700-799 Overføringsinntekter med krav til motytelse                | -6 025         | -12 521        | -5 842             | -6 891         | 184                |
| 800-899 Overtørringsinntekter uten krav til motytelse              |                |                |                    |                |                    |
| 900-999 Finansinntekter og finanstransaksjoner                     | -1 434         | 0              | 0                  | -1 642         | 1 434              |
| <b>Sum driftsinntekter</b>                                         | <b>-54 162</b> | <b>-70 817</b> | <b>-51 797</b>     | <b>-54 292</b> | <b>2 366</b>       |
| <b>Kapitlets nettoresultat</b>                                     | <b>61 192</b>  | <b>66 088</b>  | <b>67 697</b>      | <b>70 389</b>  | <b>6 505</b>       |

Beløp i tusen kroner

## Årsaksforklaring til avvik mellom regulert budsjett 2024 og regnskap 2024

### 000-999 Lønn og sosiale kostnader

*Mindreforbruk: 2,28 mill. kr*

Lønn og sosiale kostnader endte 2,28 millioner kroner under budsjett i 2024. Avviket skyldes redusert bruk av overtid (0,45 mill. kr.) og vakante stillinger som ikke har vært besatt etter at ansatte har sluttet. Forsøk på å rekruttere en forretningsutvikler på IT-området har ikke ført fram, så det ble inngått kontrakt med en ekstern konsulent for å dekke behovet. INE vurderer løpende hvilken kompetanse det er behov for på lang sikt, og rekruttering av nye ansatte ses i sammenheng med vår satsing på strategisk kompetanseutvikling og fremtidige rammekutt.

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

*Mindreforbruk: 2,40 mill. kr*

Avviket på varer og tjenester utgjør 2,40 millioner kroner og skyldes flere faktorer som har påvirket resultatet både positivt og negativt på kontonivå. Overført mindreforbruk fra 2023 utgjorde 1,61 millioner kroner.

Driftskostnadene for fagsystemet ISY-PA (faktureringsystem for kommunale avgifter og eiendomsskatt) økte betydelig gjennom året, noe som ble rapportert til UKE. Det ble avdekket feil i fakturagrunnlaget fra Sopra Steria og overfaktureringen ble kreditert i desember. UKE har i tillegg dekket deler av prosjektkostnaden. Kostnaden for overgang og drift gjennom Citrix endte likevel 0,82 millioner kroner over budsjett. INE har justert backup-policyen for å normalisere driftskostnadene fremover.

Ressursbruk i forbindelse med overgangen til ISY-PA som skyløsning, samt implementering av nytt fagsystem for illeggelser fra Bymiljøetaten, har bidratt til et lavere aktivitetsnivå på andre utviklingsprosjekter. Kostnader til konsulenter og vedlikeholdsavtaler ble 1,05 millioner kroner lavere enn estimert.

Høyere renteinntekter og lavere bruk av konsulentbistand enn budsjettet, har ført til et mindre-forbruk på fakturerings-tjenesten for kommunale avgifter og eiendomsskatt. Siden dette er et selvkostområde, har Eiendomsskattekontorets andel av kostnadene blitt redusert med 1,91 millioner kroner i forhold til budsjett.

Kostnad for digitale forsendelser fra fagsystemet PAX (system for oppfølging av parkerings-bøter) har ved en feil blitt fakturert Kommuneadvokaten fra oktober 2021. Dette har medført en kostnad på 1,35 millioner kroner over budsjett, inkludert etterfakturerings fra tidligere år.

Nettoeffekten av disse forholdene utgjør 2,4 millioner kr.

### 600-699 Salgsinntekter

*Merinntekt: 0,75 mill. kr*

INE har overtatt fakturering og purring for flere bydeler gjennom året og endte ut med en inntekt på fakturerings-tjenester på 0,4 millioner kroner over budsjett. I tillegg har det vært en økning i



inkassogebyr (0,5 mill.kr.), purregebyr (0,1 mill.kr.) og renteinntekter (0,1 mill.kr.). I motsatt retning, førte mindreforbruk på selvkostområdet til reduserte inntekter på 0,34 millioner kr.

#### Redegjørelse for budsjettreguleringer i løpet av 2024

Differansen mellom Dok. 3 og regulert budsjett gjelder overføring av mindreforbruket fra 2023 på 1,61 millioner kroner.

#### Årsaksforklaring til større avvik mellom regnskap 2024 og regnskap 2023

Avviket mellom regnskapene for 2024 og 2023 skyldes hovedsakelig reduserte leieinntekter og leietakertilpasninger i Nydalsveien 24 (5,0 mill.kr) ved skifte av leietaker i 2023, samt høyere kostnader til konsulentbistand og innleie av arbeidskraft i 2023 (2,95 mill.kr.).

## 3.2 Kommentarer til investeringsregnskapet

Tabell 3.3 Investeringsregnskap

|                                                                    | I             | II           | III                | IV            | V                  |
|--------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|--------------------|---------------|--------------------|
| Artsgrupper                                                        | Regnskap 2024 | Dok. 3 2024* | Regulert bud. 2024 | Regnskap 2023 | Avvik 2024 (III-I) |
| 000-099 Lønn og sosiale utgifter                                   |               |              |                    |               |                    |
| 100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i komm.tj.produksjon | 1 041         | 0            | 6 795              | 124           | 5 754              |
| 300-399 Kjøp av tjenester som erstatter komm.tj.produksjon         |               |              |                    |               |                    |
| 400-499 Overføringsutgifter                                        | 260           |              | 0                  | 31            | - 260              |
| 500-599 Finansutgifter og finanstransaksjoner                      |               |              |                    |               |                    |
| <b>Sum investeringsutgifter</b>                                    | <b>1 301</b>  | <b>0</b>     | <b>6 795</b>       | <b>155</b>    | <b>5 494</b>       |
| 600-699 Salgsinntekter                                             |               |              |                    |               |                    |
| 700-799 Overføringsinntekter med krav til motytelse                | -260          |              | -1 359             | -31           | -1 099             |
| 800-899 Overtørringsinntekter uten krav til motytelse              |               |              |                    |               |                    |
| 900-999 Finansinntekter og finanstransaksjoner                     |               |              |                    |               |                    |
| <b>Sum investeringsinntekter</b>                                   | <b>-260</b>   | <b>0</b>     | <b>-1 359</b>      | <b>-31</b>    | <b>-1 099</b>      |
| <b>Netto finansieringsbehov</b>                                    | <b>1 041</b>  | <b>0</b>     | <b>5 436</b>       | <b>124</b>    | <b>4 395</b>       |

INE har hatt ett investeringsprosjekt i 2024. Prosjektet gjelder innføring av nytt ERP-system (Pilen) for innkreving av gebyrer og kontrollsanksjoner for Bymiljøetaten. Avvik mellom regulert budsjett og regnskap 2024 skyldes at en hendelse hos leverandøren forsinket prosjektet fra oktober 2024 til februar 2025.

## 3.3 Noter til regnskapet

Vi har ingen noter av nevneverdig art, og viser til innlevert årsregnskap for mer informasjon.

## 4 Særskilt rapportering

### 4.1 Tiltak for å forbedre service overfor innbyggere og næringsliv

Profesjonell kundebehandling var et satsingsområde i 2023, og vi har fortsatt dette arbeidet og iverksatt flere tiltak i 2024.

Vi mottok 48 000 kundehenvendelser i 2024, som er nedgang på 9,5 % fra året før. Av henvendelsene i 2024 er 44,2 % per telefon, 35,7 % e-post, 6 % papirpost, 10,5 % skjema, 3 % chat og 0,6 % i selvbetjeningsportalen for inkassokrav. Vi har på mange utsendelser endret kontaktpunkt fra e-post til selvbetjeningsportalen, men dette har så langt et beskjedent omfang.

Vi forberedte oss grundig til årets utskrivning av eiendomsskatt og fakturering av 1. termin for kommunale avgifter. Eiendomsskatteseddelen ble oppdatert og testet, klageskjemaet ble revidert og nettsidene ble oppdatert med nye satser og forbedret innhold. Vi tok også i bruk to nye skjemaer, "Endre fakturamottaker" og "Endre ikke-tinglyst eier", og vi jobbet mye med landingssidene for disse skjemaene og informasjonen om faktura og betaling. Vi ser av statistikken på nettsiden, at flere nå finner det de leter etter. Vi erfarer også at forbedret innhold i skatteseddelen og på nettsiden samt nye selvbetjeningsløsninger, resulterer i færre kundehenvendelser. Som nevnt i punkt 2.2 hadde vi en nedgang på 11,6 % i antall telefoner, sett i forhold til 2023. Reduksjonen i antall henvendelser ved årets utskrivning av eiendomsskatt, bidro særlig til denne reduksjonen.

Vi har gjort noen endringer i telefonsystemet vårt, slik at hvis en kunde tar kontakt på nytt innen noen dager, forsøker vi å koble kunden til samme saksbehandler som de snakket med sist. Dette for å unngå at kunden må forklare saken flere ganger og sikre effektiv kundebehandling. Vår strategi er at flest mulig henvendelser skal løses i første kontaktpunkt, og som nevnt under punkt 2.2, nådde vi i 2024 målet om å ferdigbehandle 70 % av telefonhenvendelsene på Kundesenteret.

Kundesenteret har gradvis blitt tilført saksbehandlingsoppgaver, hovedsakelig knyttet til inkassovirksomheten. Tjenesten knyttet til dødsbo som nå utføres for 11 bydeler, utføres delvis på Kundesenteret. De forbereder også faktureringsgrunnlag for enkelte tjenester og har oppfølging av kunderskonto for en bydel. Vi har automatisert arbeidsprosesser ved bruk av robotteknologi og kontrollrapporter. I de tilfeller der roboten feiler, følger Kundesenteret opp transaksjonen og retter opp. Dette gjør at vi får benyttet samlede ressurser bedre, samtidig som medarbeiderne på Kundesenteret får en mer variert og interessant arbeidshverdag.

I 2024 har vi sett på hvordan vi kan informere skyldnere, som har ubetalte fakturaer, i andre kanaler. I sommer kontaktet vi selskaper med store utestående beløp via telefon, noe som resulterte i betaling av fakturaer. Vi har også gjennomført en pilot der vi ringte opp privatpersoner med flere ubetalte fakturaer. Mange uttrykte takknemlighet for påminnelsene. Vi arbeider videre med å tilrettelegge for regelmessige ringekampanjer knyttet til ubetalte

kommunale krav før kravene overføres til inkasso. Vi har også tatt i bruk SMS-varsling for innkreving av parkeringsgebyr for å øke frivillig betaling før rettslig innfordring.

Informasjonen på baksiden av fakturaen for kommunale avgifter og eiendomsskatt ble revidert med klarspråk, noe som reduserte tekstmengden med 70 % og gjorde den enklere å forstå. Høsten 2024 utviklet vi to nye skjemaer i kommunes skjemaløsning: ett for boligeiere som ønsker beskjed om befaringstidspunkt, og ett for innrapportering av opplysninger for næringseiendom.

Disse tiltakene har bidratt til mer effektive og brukervennlige tjenester for innbyggere og næringsliv, og vi vil fortsette å jobbe for å forbedre brukeropplevelsen i 2025.

## 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.

INE 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 domstolloven.

INE 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 INE rutiner for å sende foreløpig svar dersom saken ikke kan avgjøres innenfor de aktuelle fristene i forvaltnings- eller særlov.

### 4.3 En åpen og effektiv kommune

Vi bidrar til en effektiv og åpen kommune ved å samle flere fakturerings- og innkrevingsoppgaver og følge opp døds- og konkursbo i INE. Dette effektiviserer innkrevingen og gir redusert kapitalkostnad for kommunen. Se nærmere omtale i punkt 1.1.1. Samtidig som vi har dialog med bydeler og etater med mål å overta flere fakturerings- og innkrevingsoppgaver, jobber vi kontinuerlig med forbedring av våre arbeidsprosesser og brukertilpassede løsninger.

I 2024 har vi tatt i bruk en ny delingsløsning for boligverdier mellom oss og Skatteetaten. Vi jobber også med Skatteetaten og KS Digital for å forenkle søknadsprosessen for legatsøkere, ved å hente informasjon om botid og inntektsopplysninger direkte fra Skatteetaten. Dette vil også redusere saksbehandlingstiden for legatsøkerne.

Vi har innført et toveis API for inkassosystemet Procasso og det nye systemet for oppfølging av parkeringsileggelser, Pilen. Disse API-ene muliggjør en bedre og mer sømløs integrasjon mellom systemene, øker sikkerheten og effektiviteten i oppgaveløsningen.

Vi har i 2024 automatisert flere prosesser ved hjelp av Power Automate Desktop. Dette omfatter blant annet sammenslåing av parkeringskrav, behandling av foreldede bilag, beregning av renter på kontrollsanksjoner og å sikre korrekt saksflyt for mindreårige skyldnere. Resultatet er betydelige tidsbesparelser, økt internkontroll og kvalitet.

### 4.4 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? 1)              | Ja                                                                    |
| <b>Tiltak gjennomført i 2024</b>                                                       |                                                                       |
| 1. Tilbudt arbeidspraksis i samarbeid med NAV                                          | Vi har hatt en person på arbeidstrening i 7 måneder (praksisplass)    |
| 2. NAV Hjelpemiddelsentral har bidratt ved individuell tilrettelegging av arbeidsplass | Ett av rommene våre er omgjort til kontor og individuelt tilrettelagt |
| 3. Solokontor og parkeringsplasser benyttes ved behov for individuell tilrettelegging  |                                                                       |

Handlingsplan og tiltak er en del av vår HMS mål- og tiltaksplan for 2024, vedtatt i Arbeidsmiljøutvalget (AMU) 11.03.2024.

Vår samarbeidsplan med bedriftshelsetjenesten (BHT), Arbeidsmiljøhuset, ble vedtatt i AMU 12.02.2024. Vi benytter oss av BHT ved behov for 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 BHT og NAV som samarbeidspartnere 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.

## 4.5 Universell utforming

Vi benytter Oslo kommunes intranett og [www.oslo.kommune.no](http://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 selvbetjeningsportalen for inkassokrav. Ved nyanskaffelser stilles det krav om at systemløsningen tilfredsstiller kravene.

Vi har over tid jobbet mye med «klart språk» i vår kommunikasjon med publikum. Ved utsendelse av faktura for kommunale avgifter har vi hatt flere sider med beskrivelser som vedlegg. Disse er nå forkortet slik at kun det mest vesentlig forklares. Når ny løsning for innkreving av parkeringsbøter lanseres i februar, har utsendelsene fått ny språkdrakt. Vi har også tilpasset innvalg og talemelding på telefon etter tilbakemeldinger fra kunder. I tillegg jobber vi kontinuerlig med å gjøre informasjon på nettsidene tydeligere.

Vi har mange henvendelser fra brukere hvert år. Vårt kundesenter er opptatt av å veilede de brukerne som av ulike grunner sliter med å orientere seg i den digitale verden. For de med økonomiske utfordringer som vi ikke kan hjelpe, har vi utarbeidet en oversikt over hvor de kan henvende seg for å få løst sine problemer.

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

Vi har samlet tiltak knyttet til universell utforming i vår HMS mål- og tiltaksplan for 2024, se punkt 4.4.

## 4.6 Likestilling rettet mot byens innbyggere

Tabell 4.6 om 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?                                     |                                         |    |     |
|                                                                                               |                                         |    |     |

## 4.7 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 2024 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                  | 2024 | 36,8          | 63,2      | 68        | 738 638      | 760 629      | 103,0%                  |
|                                        | 2023 | 37,5          | 62,5      | 72        | 720 038      | 713 183      | 99,0%                   |
| Toppleders ledergruppe inkl. toppleder | 2024 | 28,6          | 71,4      | 7         | 1 280 550    | 1 172 900    | 91,6%                   |
|                                        | 2023 | 28,6          | 71,4      | 7         | 1 234 800    | 1 116 060    | 90,4%                   |
| Førstekonsulent                        | 2024 | 33,3          | 66,7      | 12        | 619 375      | 614 512      | 99,2%                   |
|                                        | 2023 | 21,4          | 78,6      | 14        | 599 300      | 588 882      | 98,3%                   |
| Jurist I                               | 2024 | 20,0          | 80,0      | 5         | 753 700      | 742 975      | 98,6%                   |
|                                        | 2023 | 33,3          | 66,7      | 6         | 733 550      | 691 000      | 94,2%                   |
| Fagkonsulent                           | 2024 | 42,1          | 57,9      | 19        | 673 112      | 686 645      | 102,0%                  |
|                                        | 2023 | 44,4          | 55,6      | 18        | 651 287      | 652 320      | 100,2%                  |
| Spesialkonsulent                       | 2024 | 25,0          | 75,0      | 8         | 803 950      | 745 033      | 92,7%                   |
|                                        | 2023 | 14,3          | 85,7      | 7         | 726 800      | 703 850      | 96,8%                   |

Analysen viser at det totalt sett ikke er vesentlig forskjell i lønn mellom kvinner og menn i INE. Kvinners andel av menns lønn, økte med 4 %-poeng fra 2023 til 2024, fra 99 % til 103 %. Endringen har skjedd i alle stillingsbetegnelser, med unntak av spesialkonsulent som har hatt en motsatt utvikling.

Gruppen toppler og avdelingsdirektører gir et utslag i ulik lønn mellom menn og kvinner. Dette har sammenheng med de fagfelt de ulike direktørene har ansvar for. Det har vært en utjevning på 1,2 %-poeng siste år.

I gruppene førstekonsulent og fagkonsulent har det skjedd mindre endringer i kvinners lønn andel av menn fra 2023 til 2024. For «jurist I» har det skjedd en utjevning siste år på 4,4 %-poeng i kvinners favør, slik at andel nå er 98,6 %. Antall medarbeidere i denne kategorien er redusert med en person (mann), og er hovedårsaken til endringen.

For gruppen spesialkonsulent er kvinners andel redusert med 4,1 %-poeng. Det har sammenheng med at en mann med relativt sett høy lønn har kommet til i gruppen.

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            | Totalt              | Menn % | Kvinner % |
| 2024 | 68           | 60     | 37 %   | 63 %      | 2      | 0 %    | 100 %     | -                 | 6                   | 50 %   | 50 %      |
| 2023 | 72           | 64     | 36 %   | 64 %      | 2      | 0 %    | 100 %     | -                 | 6                   | 67 %   | 33 %      |

Det er pr. 31.12.2024 totalt 68 ansatte i Innkrevingssetaten, hvorav 62 er fast ansatte (heltid/deltid). De seks midlertidig ansatte er fire tilkallingsvakter, en lærling og en ansatt i vikariat.

Alle fast ansatte i INE 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                      | Ønsker en medarbeider-sammensetning som gjenspeiler innbyggerne i Oslo<br><br>Det er færre antall menn enn kvinner ansatt i INE og i virksomhetens ledergruppe | Vi skal gjenspeile Oslos befolknings-sammensetning<br><br>Øke andelen menn til 40 %                                                                                 | Bruke rekrutteringsbistand fra UKE, med fokus på mangfold i rekrutteringsprosessen<br><br>Bedre profilering på Finn.no og LinkedIn.<br><br>Søke å få flere menn inn i utvalg og interne verv          | Større bevissthet på kjønn og mangfold ved ansettelser<br><br>Tatt initiativ for å få menn i utvalg og verv, effekt fra 2025                                                                                                                                          |
| Karriere- og utviklingsmuligheter | Engasjere alle medarbeidere i kompetanseutvikling slik at INE når våre mål                                                                                     | Sikre at alle medarbeidere har like muligheter uavhengig av kjønn, alder, etnisitet og livssituasjon<br><br>En organisasjon som kan møte fremtidens kompetansebehov | Videreføre satsning på strategisk kompetanseutvikling, med fokus på digital kompetanse og samspill og deling<br><br>Strukturert oppfølging av kompetanseutvikling i samtalestøtte i kompetansemodulen | Avholdt "Digitaluka" juni 2024 og 2-dagers samling i november 2024<br><br>Tilrettelagt for bruk av samtalestøtte som verktøy<br><br>Mange medarbeidere har deltatt på større konferanse om fag og digital utvikling<br><br>Ny livsfasepolitikk innført fra 01.01.2024 |
| Lønns- og arbeidsvilkår           | Beskjeden turnover på medarbeidere.                                                                                                                            | Konkurransedyktig lønn sett i forhold til etater det er naturlig å sammenligne seg med                                                                              | Ved rekruttering sjekkes lønnsnivå for sammenlignbare stillinger<br><br>Grundige vurderinger av lønnsnivå/-endringer ved lokale forhandlinger. Bruk av forhandlingsmodulen for helhetlig behandling.  | Grundig vurdering av lønnsnivå ved hver ansettelse<br><br>Stor bevissthet på vurdering av lønnsendringer opp mot kriteriene ved lokale forhandlinger.<br><br>Utarbeidet ny lønnspolitikk, besluttet i MBU desember 2024                                               |



|                                                        | Bakgrunn/tilstand                                                                                                                                | Mål for tiltaket                                                                                                                                     | Beskrivelse av tiltaket                                                                                                                                                                                                                   | Status på rapporterings-tidspunktet/ måloppnåelse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tilrettelegging                                        | <p>Ønske om å tilrettelegge for personer med funksjonsnedsettelse</p> <p>Medarbeidere har ulikt behov for tilrettelegging i arbeidshverdagen</p> | <p>Gi personer med funksjonsnedsettelse eller er uten jobb, en vei inn i arbeidslivet</p> <p>Holde medarbeidere i arbeid og forebygge sykefravær</p> | <p>Være bevisst på oppgaver som kan utføres av personer med funksjonsnedsettelse/er utenfor arbeidslivet</p> <p>Utarbeide plan for bruk av BHT</p> <p>Mulige tilretteleggingstiltak beskrevet i "verktøykasse" for livsfasepolitikken</p> | <p>En person har hatt arbeidspraksis gjennom NAV i 7 måneder og en lærling ansatt</p> <p>Tilrettelagt for en fast ansatt med funksjonsnedsettelse og for to personer med behov for cellekontor</p> <p>Benyttet BHT i etter bredt spekter av tjenester, både fysisk og psykisk</p> <p>Hjemmekontor benyttes ved luftveissykdommer for å hindre smitte til andre medarbeidere</p> |
| Kombinasjon av arbeid og familieliv/fritid, arbeidstid | Medarbeidere har ønske om fleksibel hverdag                                                                                                      | Kombinere arbeid og familieliv på en god måte                                                                                                        | <p>Videreføre hjemmekontorordning med mulighet for hjemmekontor 1-2 dager pr uke</p> <p>Oppdatert kontinuitetsplaner ved fravær</p>                                                                                                       | <p>Ny livsfasepolitikk innført fra 01.01.2024</p> <p>Innført 1 times trening i arbeidstiden fra 1.1.2024, benyttet gjennomsnittlig 12 timer pr ansatt, men det er stor variasjon i bruken</p> <p>Jevnlig oppfølging av brudd på arbeidstid i AMU</p>                                                                                                                            |

#### 4.7.5 HMS

|                                                                                                                                                                                                                | Ja                                                                                                                                                                                                                                                           | Nei | Hvis nei, kommentarer                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Er det fastsatt oppdaterte mål på HMS-området for 2024?                                                                                                                                                        | x                                                                                                                                                                                                                                                            |     |                                                                                                                                          |
| Med utgangspunkt i målformuleringene, er det utarbeidet tiltaksplaner/handlingsplaner?                                                                                                                         | x                                                                                                                                                                                                                                                            |     |                                                                                                                                          |
| Er handlingsplaner/tiltaksplaner innpasset i de årlige budsjetter og økonomiplaner?                                                                                                                            | x                                                                                                                                                                                                                                                            |     |                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                              |     |                                                                                                                                          |
| Har virksomheten etablert rutiner og internkontroll for å sikre etterlevelse av arbeidsmiljølovens arbeidstidsbestemmelser 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 2024.                                                                                                                      | Antall: 41                                                                                                                                                                                                                                                   |     | Kommentar: Leder legger inn årsak til brudd i AML-oppfølging i WinTid                                                                    |
| Hvordan har virksomheten behandlet bruddene i AMU?                                                                                                                                                             | Kommentar:                                                                                                                                                                                                                                                   |     | Det redegjøres for antall, type brudd og hvorfor de har oppstått                                                                         |
| Har virksomheten involvert vernetjensten i arbeidet med oppfølging av brudd på arbeidstidsbestemmelsene?                                                                                                       | x                                                                                                                                                                                                                                                            |     | Alle brudd blir tatt opp i AMU for gjennomgang. Tiltak iverksettes om nødvendig                                                          |
| TRAKASSERING                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                              |     |                                                                                                                                          |
| Hva gjør virksomheten for å hindre trakassering, seksuell trakassering og kjønnsbasert vold?                                                                                                                   | Dokumentet "sikkerhet for ansatte" beskriver rutiner for å forhindre trakassering, seksuell trakassering og kjønnsbasert vold. Rutinen er lagt inn som kompetanseplan som alle medarbeidere gjennomfører årlig. Kahoot benyttes som verktøy i avdelingsmøte. |     |                                                                                                                                          |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                            |     | Tiltaksplan ble behandlet i AMU 7.10.2024 etter risikovurdering på områdene befaring og kundemøter. "Sikkerhet for ansatte" etablert som |
| 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 2023 | Mål 2024 | Resultat 2024 |
|------------------------|---------------|----------|---------------|
| Korttid (0-16 dager)   | 2,8 %         |          | 2,7 %         |
| Langtid (17 - > dager) | 3,4 %         |          | 3,8 %         |
| Totalt                 | 6,2 %         | 5,0 %    | 6,5 %         |

Sykefraværet har gjennom 2024 ligget over målet på 5 %. I annet kvartal lå akkumulert sykefravær lavere enn i 2023, mens det resten av året har vært noe høyere enn i 2023.

Det er langtidsfraværet (fra 17. dag) som jevnt over utgjør den største andelen av sykefraværet. Akkumulert tall for året under ett at langtidsfraværet utgjør 59 %. Det er i løpet av året ikke rapportert om arbeidsrelatert sykefravær.

INE har gode sykefraværstrutiner, og sykefraværet er fast punkt på agendaen i hvert AMU. Sykmeldte får tett oppfølging fra leder, og HR ved behov, i sykefraværssaker. I løpet av 2024 har vi fått god bistand fra bedriftshelsetjenesten Arbeidsmiljøhuset (BHT) i tilfeller der ansatte har ønsket samtale med psykolog/terapeut og arbeidsveiledning. BHT bistår også med rådgivning i funksjonsvurdering.

Ansatte får tilbud om fysioterapibehandling på kontoret, der de ansatte kan bestille time via Outlook. Ansatte setter pris på å kunne få rask rådgivning og behandling av fysioterapeut i akutte og forebyggende tilfeller.

## 4.8 Folkehelsestrategi

INE rapporterer ikke på tiltak i tråd med Folkehelseplan for Oslo 2023-2030. 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 folkehelseiltak.

Vi gir istedenfor en kort oppsummering av det vi som arbeidsgiver har gjort for å fremme god helse og livskvalitet blant våre ansatte i 2024;

- 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 (fysioterapeut/kiropraktor).
- Trening i arbeidstiden med inntil 1 time i uka fra 1. januar 2024.
- 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 plogging (ryddedugnad i nærområdet).
- «Sykle til jobben»-aksjonen ble gjennomført, inkludert foredrag av fysioterapeuten fra bedriftshelsetjenesten.
- Ved innkjøp av økologisk frukt, benytter vi oss av leverandør Frukthaven AS, en tilretteleggingsbedrift som Oslo Kommune har samkjøpsavtale med.

## 5 Miljø- og klimarapportering

INE blir i beskjednen grad berørt av tiltakene i klimabudsjettet.

### 5.1 FNs bærekraftsmål

Vi har knyttet våre miljømål opp mot FNs bærekraftsmål for å se miljøarbeidet i en større sammenheng. Vi har valgt tre bærekraftsmål som er vesentlige for vår virksomhet og definert satsingsområder for hvert av disse. HMS mål- og tiltaksplan for 2024 samler både mål og tiltak på HMS-området.

### 5.2 Resertifisert som Miljøfyrtårn

Vi ble resertifisert som Miljøfyrtårn i desember 2024. Sertifiseringen gjelder for tre nye år og har en årlig oppfølging fra sertifisør. For å skape bevissthet rundt kommunens miljøfokus, har vi lagt inn gjennomgang av Miljøfyrtårn i onboarding-rutinen.

### 5.3 Resertifisert som sykkelvennlig arbeidsplass

Vi ble resertifisert som sykkelvennlig arbeidsplass i april og beholdt gullstatusen. Syklistenes landsforening gjennomførte i den forbindelse en reisevaneundersøkelse blant de ansatte. Vi deltok i årets "sykle til jobben"-aksjon, med ulike aktiviteter og mengde. Fysioterapeuten fra Arbeidsmiljøhuset hadde informasjonsmøte om trening og helseeffekter for å motivere til deltakelse.

### 5.4 Energiforbruk

Etter at Office365 ble innført, har vi jobbet med forbedring av arbeidsprosesser, redusert bruk av epost og felleslagring av dokumenter. Vi får høy score i UKEs måling om effektiv bruk av Office 365. Vi avholdt "Digitaluka" for alle medarbeidere i juni. Der ble det blant annet gitt tips til god bruk av digitale verktøy. Vi hadde også et foredrag fra Forskningsrådet om energibruk ved bruk av kunstig intelligens.

Gårdeier har over flere år gjennomført et program for å bedre energieffektiviteten i sine bygg. Vårt bygg har Breem Excellent status, og er klassifisert med energiklasse A og passivhus-standard.

### 5.5 Avfallshåndtering

I forbindelse med rapporteringen til miljøfyrtårn i mars, satte vi søkelys på kildesortering av avfall fra våre lokaler. Kildesorteringsrutinen ble oppdatert, og informasjon om viktigheten av riktig sortering formidlet til alle medarbeidere. På slutten av året, innførte gårdeier en ny ordning med veiing av de ulike typer avfall for hver virksomhet i bygget. Vi har også kjøpt inn nye avfallsdunker, som er bedre merket. I 2025 har vi derfor bedre mulighet til å måle og redusere andelen restavfall.

INE arrangerte en halv dag med plogging på høsten, der ansatte plukket søppel i nærmiljøet.

## 5.6 Anskaffelser

Vi har i 2024 på nytt hatt kontakt med våre leverandører for å sjekke om de har utslippsfri varelevering. Våre faste leveranser foregår nå med nullutslippskjøretøy.

# 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. For 2024 fikk INE 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".

Et forprosjekt er gjennomført og sluttrapport med anbefalinger levert i 2023. Det gjennomføres i januar/februar 2025 en markedsundersøkelse for et nytt system for innkreving av kommunale avgifter og eiendomsskatt, som igjen skal danne grunnlag for anskaffelse av en ny løsning. I anskaffelsen vil det settes krav til fleksibel fakturering.

## 6.2 Merknader fra kommunerevisjonen og kontrollutvalget

Ved regnskapsrevisjon for 2024, har ikke Kommunerevisjonen avdekket vesentlige feil eller mangler ved internkontrollen knyttet til INEs etatsregnskap.

Som ledd i regnskapsrevisjonen, har kommunerevisjon gjennomført kontroller mot eiendomsskatten for fjoråret (2023). Kommunerevisjonen har ikke avdekket vesentlige feil eller mangler ved registreringen i fagsystemet eller ved stikkprøver av underliggende dokumentasjon.

