

Innkrevningsetaten
Postboks 4594 Nydalen
0404 OSLO

Deres ref:

Vår ref. (saksnr):

Saksbeh:

Dato: 19.12.22

Melissa Laanela

Tildelingsbrev 2023 for Innkrevningsetaten

Innhold

1.	Innledning.....	2
2.	Fellesføringer for 2023.....	2
	Fellesføring 1: Samfunnssikkerhet og beredskap.....	2
	Fellesføring 2: Mangfold, likeverd og et inkluderende arbeidsliv	2
	Fellesføring 3: Bærekraftig sunn mat og reduksjon av matsvinn	3
3.	Føringer for Innkrevningsetaten	3
4.	Årsbudsjett 2023– bystyrets vedtak	4
4.1	Mål, tiltak, resultatindikatorer og måltall	4
4.2	Tiltak i klimabudsjett 2023	5
4.3	Tallbudsjettet.....	5
4.4	Verbalvedtak, flertallsmerknader, takster og avgifter	6
4.5	Risiko og risikostyring	6
5.	Styringsdialog og resultatoppfølging.....	6
5.1	Styringsdialog og møteplan	6
5.2	Rapportering og resultatoppfølging	7

1. Innledning

Tildelingsbrevet utgjør sammen med vedtatt budsjett, årsberetning og Instruks for virksomhetsstyring de sentrale styringsdokumentene i styringsdialogen mellom byrådsavdeling og underliggende virksomhet. I tildelingsbrevet formidler byrådsavdelingene bystyrets budsjettvedtak, presiserer forventninger knyttet til dette og angir/varsler eventuelle særskilte oppdrag. I tillegg inneholder tildelingsbrevet føringer høyt prioritert fra byrådet, og som gjelder alle virksomheter det kommende året, se pkt. 2.

Sak 1 Byrådets forslag til budsjett 2023 og økonomiplan 2023–2026, byrådets tilleggsinnstilling, og bystyrets budsjettvedtak forutsettes kjent, i likhet med Instruks for virksomhetsstyring (byrådssak 1036/22), Instruks for internkontroll (1037/22) og byrådssak 1055/17 om tillitsbasert styring og ledelse, se også <https://felles.intranett.oslo.kommune.no/styring-og-ledelse/styring-og-ledelse/>

For å realisere byrådets visjon om en grønnere, varmere og mer skapende by med plass til alle kreves bidrag fra samtlige virksomheter. For å nå kommunens mål og for å løse stadig mer sammensatte oppgaver, er det nødvendig at sektorene finner løsninger gjennom samarbeid og samhandling på tvers, og at kommunen jobber i takt på tvers av organisatoriske skillelinjer til beste for innbyggerne.

Ansvar for oppfølging av tildelingsbrevet ligger hos etatssjef.

2. Fellesføringer for 2023

Fellesføring 1: Samfunnssikkerhet og beredskap

Virksomhetene i kommunen skal arbeide kunnskapsbasert, helhetlig og koordinert med samfunnssikkerhet og beredskap og være rustet til å ivareta sine oppgaver dersom en uønsket hendelse skulle inntreffe. Virksomhetene skal jobbe systematisk for å avdekke risikoer og sårbarheter, og arbeide forebyggende for å hindre at uønskede hendelser inntreffer, og ha fokus på kontinuitetsplanlegging. Virksomhetene skal i dette aktivt jobbe for å avdekke avhengigheter og sørge for involvering av relevante aktører. Erfaringer fra pandemihåndteringen skal implementeres i virksomhetens daglige arbeid med beredskap, og settes i sammenheng med virksomhetens arbeid med organisering, styring og ledelse.

Den krevende energisituasjonen i Norge og Europa har forsterket behovet for å redusere og effektivisere energibruken, og for å produsere mer energi lokalt. Byrådet ønsker at kommunens innsats for energieffektivisering og energiproduksjon videreføres i 2023. Det vises til brev til alle virksomheter fra respektive byrådsavdelinger om ulike tiltak i den forbindelse.

Virksomhetene skal redegjøre for vurderinger og tiltak i styringsdialogen og rapportere kort i årsberetning 2023.

Fellesføring 2: Mangfold, likeverd og et inkluderende arbeidsliv

Bydeler, etater og foretak skal aktivt skape bevissthet om språkbruk og egen praksis, styrke mangfoldskompetansen og gjøre en innsats mot hatefulle ytringer og holdninger. Det vises i den forbindelse til strategiene og tiltakene i handlingsplanen mot hatefulle ytringer og holdninger «Ord som betyr noe» og handlingsplanen for kjønn-, kjønnsuttrykk og seksualitetsmangfold «Stolt og fri».

Oslo kommune skal være en mangfoldig og inkluderende arbeidsplass. Kommunes virksomheter skal aktivt bidra til å skape jobbmuligheter, kvalifisering og veier inn i arbeidslivet. For å oppnå kommunens mål og som en forberedelse til implementering av Fullføringsreformen må kommunens virksomheter bidra til at antallet lærlinger økes. Virksomhetene skal også vurdere om det er mulig å tilby opplæring i nye lærefag.

Virksomhetene skal redegjøre for vurderinger og tiltak i styringsdialogen og rapportere kort i årsberetning 2023.

Fellesføring 3: Bærekraftig sunn mat og reduksjon av matsvinn

Alle kommunens virksomheter som avholder et arrangement hvor det serveres mat, skal sørge for at maten er vegetarisk, med mindre noe annet blir etterspurt. Det skal være et vegansk alternativ tilgjengelig. Dette gjelder ved alle måltider. Virksomhetene skal bidra til å nå mål om reduksjon i matsvinn med 50 % innen 2030. For øvrig vises det til tidligere brev til alle kommunale virksomheter fra Byrådsavdeling for finans om bærekraftig og sunn mat.

Virksomhetene skal rapportere kort i årsberetningen for 2023.

3.Føringer for Innkrevingsetaten

En innovativ etat som setter brukeren i sentrum

INE skal være en kunnskapsbasert og innovativ etat som leverer brukervennlige tjenester. Det krever at INE jobber strategisk med å bygge kompetansen etaten trenger for å utvikle og ta i bruk nye løsninger. INE støtter opp under en kultur for læring og samarbeid, og deler kunnskap både innad i organisasjonen og med andre av kommunens virksomheter.

INE skal gi god kundebehandling og sette brukeren i sentrum. INE har kontakt med ulike brukergrupper med ulike behov; innbyggere, næringsliv og kommunens egne virksomheter. INE satser på digitalisering for å utvikle brukervennlige tjenester og effektivisere saksbehandlingen. Sikring av personvernet og behandlingen av innbyggernes opplysninger har høy prioritet. INE skal jobbe på smarte måter og utnytte etatens ressurser på best mulig måte.

INE krever inn og sikrer inntekter som er viktige for kommunen. Arbeidet med å opprettholde en stabil og sikker drift er en av hovedprioriteringene til INE. INE skal jobbe kontinuerlig og systematisk med gode rutiner for internkontroll og risikostyring.

INE fortsetter arbeidet med å modernisere systemporteføljen i henhold til plan for systemdrift for å effektivisere arbeidsprosesser og møte krav til sikkerhet.

En innkrevingsetat for hele kommunen

INE utfører i dag tjenester for bydeler og etater på innkreivingsområdet. Potensialet for at INE kan utføre flere tjenester for flere bydeler og etater er stort og kan gi en rekke gevinster. Overføring av flere innkreivingsoppgaver til INE kan effektivisere innkreivingen i kommunen og føre til raskere og bedre oppgaveløsning gjennom spesialisering og økt standardisering. Det vil tilrettelegge for likebehandling av brukere og forbedret brukerservice. Virksomheter i kommunen kan ved overføring av fakturering og innkreivning fokusere på sine kjerneoppgaver. Erfaring viser også at rask innkreivning og innfordring fører til høyere løsningsgrad på kravene. Større volumer og standardisering gir også nye muligheter for digitalisering av arbeidsprosessene. En samling av flere av kommunens innkreivingsoppgaver i INE vil gi et større fagmiljø som vil kunne sikre økt kvalitet og ytterligere profesjonalisering av tjenestene.

INE har de siste årene vært i dialog med bydelene og informert om INEs tjenester, med en målsetting om at flere bydeler overfører innkreivingsoppgaver til INE. På bakgrunn av dialogen har flere bydeler valgt å overføre faktureringsoppgaver til INE, og ved utgangen av 2022 har INE avtale med ca. halvparten av bydelene om fakturering. Imidlertid er det fortsatt gevinster som er urealiserte, og INE har kapasitet til å overta fakturering for flere bydeler.

Deler av Oslo kommune benytter også kommersiell inkasso. Kommunal innkreving har en sosial profil og beregner lavere salærer enn kommersielle selskaper, noe som er en fordel for brukerne. INE skal vurdere muligheten for å overta oppgaver som i dag løses av kommersielle selskaper. Byrådsavdelingen vil til etatsstyringsmøtet i mai 2023 komme tilbake til videre oppfølging og virkemidler for å komme nærmere målsettingen om én innkrevingsetat for hele kommunen.

Eiendomsskatteforvaltning

Eiendomsskattekontoret vil fortsette arbeidet med å videreutvikle gode rutiner for kvalitetssikring og kontroll.

Takseringsreglene for eiendomsskatt i Oslo ble laget i 2016. Det fremgår av eiendomsskatteloven at takstene som hovedregel skal stå fast i 10 år. Eiendomsskattekontoret vil ha det operative ansvaret ved en ny taksering, og vil i 2023 planlegge og forberede prosessen fram mot at tiårsperioden går ut. Byrådsavdelingen vil komme med nærmere rammer for prosessen i et eget oppdragsbrev i 2023.

Eiendomsskattekontoret vil forberede oppnevning av nye nemnder i forbindelse med ny bystyreperiode.

4.Årsbudsjett 2023– bystyrets vedtak

4.1 Mål, tiltak, resultatindikatorer og måltall

Overordnet mål

Det overordnede målet for INE er å sørge for at mest mulig av kommunale krav blir innbetalt.

Innkrevingsetatens virksomhetsmål:

Mål om effektive og sikre fellestjenester

INE har som mål at brukerne skal bli stadig mer selvhjulpne og vil videreutvikle brukertjenestene i samarbeid med Origo og UKE. Arbeidet med «klart språk» skal prioriteres; brev, dokumenter og tjenester skal ha et enkelt, klart og tydelig språk.

Tiltak: Videreutvikling av digitale tjenester og effektivisering av arbeidsprosesser

Resultatindikatorer	Resultat 2020	Resultat 2021	Måltall 2022	Måltall 2023
Andel telefonsamtaler som besvares innen 20 sekunder	74,0 %	72,4 %	70 %	70 %
Andel ferdigbehandlede telefonhenvendelser i førstelinje	1)	67,2 %	70 %	70 %
Andel ferdigbehandlede klager på eiendomsskatt for gjeldende år per årsskifte, første instans	99,0 %	99,5 %	99,5 %	99,5 %
Andel ferdigbehandlede klager på eiendomsskatt for gjeldende år per årsskifte, klagenemnd	1)	60,0 %	1)	90,0 %

1) Måltall ikke innført

Mål om kunnskapsbasert styring og planlegging

INE krever inn ulike krav kommunen har overfor innbyggere og næringsliv i Oslo. En effektiv innkreving er sentralt for å sikre en viktig del av kommunens inntektsgrunnlag.

Tiltak: Innkreving av kommunale krav

Resultatindikatorer	Resultat 2020	Resultat 2021	Måltall 2022	Måltall 2023
----------------------------	----------------------	----------------------	---------------------	---------------------

Kommunale avgifter og eiendomsskatt, andel innbetalt per årsskifte	99,3 %	99,4 %	99,1 %	99,3 %
Parkeringsgebyr inkl. miljøgebyr, andel innbetalt per årsskifte	88,1 %	95,9 %	90,0 %	90,0 %
Vilkårsparkering, andel innbetalt per årsskifte	89,9 %	89,2 %	85,0 %	90,0 %
Foreldrebetaling barnehage, andel betalt av det som er overført til INE for innfordring per årsskifte	64,4 %	69,9 %	67,0 %	67,0 %

4.2 Tiltak i klimabudsjett 2023

Tiltakene i klimabudsjettet skal bidra til å nå Oslos klimamål. Oslos direkte klimagassutslipp skal reduseres med 52 % i 2023 og 95 % i 2030, sammenlignet med 2009.

Det forutsettes at INE gjør seg kjent med klimabudsjettet og bidra til at kommunen når sine klimamål. Byrådet har besluttet at klimakonsekvenser skal synliggjøres i saker til byråd og bystyre, dersom det er relevant. Alle virksomheter har fått tilsendt en veileder som kan benyttes til å vurdere klimakonsekvenser i saksunderlag. Byrådsavdelingen legger til grunn at veiledere tas i bruk på relevante saker.

Følgende virkemidler gjelder for INE i 2023:

Virkemidler i klimabudsjettet		Resultatindikator	Måltall 2023
Nr.	Navn		
5	Innkjøp av utslipps- og fossilfrie kjøretøy i kommunen	Andel nullutslippskjøretøy av total kjøretøypark under 3,5 tonn	100 %
		Andel kjøretøy som går på bærekraftig biodrivstoff av total kjøretøypark under 3,5 tonn	
14	Krav til utslippsfri varelevering på oppdrag for kommunen	Andel nye kontrakter som innebærer transport hvor det stilles standard miljøkrav til transport	100 %

4.3 Tallbudsjettet

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.

Vedtatt driftsbudsjett for INE slik dette skal innrapporteres, beløp 1000 kr

Kapittel 130 - INE	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 og sosiale utgifter			69 173				
11 Kjøp av varer og tj. som inngår i kommunens tjenesteproduksjon			64 320				
13 Kjøp av tj. som erstatter kommunens tjenesteproduksjon							
14 Overføringsutgifter			10 603				
15 Finansutgifter og finanstransaksjoner							
Sum driftsutgifter			144 096				

16 Salgsinntekter			-55 893				
17 Refusjoner/overføringer med krav til motytelser			-12 005				
18 Overføringer uten krav til motytelser – statstilskudd							
19 Finansinntekter og finanstransaksjoner							
Sum inntekter			-67 898				
Netto driftsutgifter			76 198				

4.4 Verbalvedtak, flertallsmerknader, takster og avgifter

Eiendomsskattetakster 2023

I forbindelse med bystyrets budsjettvedtak 2023, 07.12.2022, er forskrift for eiendomsskatt 2023 Oslo kommune vedtatt. For eiendomsskatteåret 2023 skrives eiendomsskatt ut på faste eiendommer i Oslo kommune, jf. eiendomsskatteloven § 3 bokstav a.

Det er vedtatt 3 promille som alminnelig skattesats i 2023. Bystyret har fastsatt et bunnfradrag på inntil kr 4 000 000 for alle selvstendige boenheter i faste eiendommer som ikke benyttes i næringsvirksomhet.

Det skrives ut eiendomsskatt på næringsdelen, bygning og grunn, i tidligere skattlagt verk og bruk i henhold til overgangsregelen til eiendomsskatteloven §§ 3 og 4. Det skrives ut skatt på det særskilte skattegrunnlaget redusert med fem syvendedeler i 2023.

Fortløpende oppfølging

Byrådsavdelingene og virksomhetene skal ha rutiner som sikrer at byråds- og bystyreverdtak, inklusive flertallsmerknader og verbalvedtak, systematisk fanges opp og følges opp.

4.5 Risiko og risikostyring

Risikostyring skal være integrert i virksomhetsstyringen. Virksomheten skal ha et godt bilde av risiko på eget område og et bevisst forhold til hvilket risikonivå som kan aksepteres. Det skal gjennomføres risikovurderinger i samsvar med kravene i instruks for internkontroll, og løpende vurderes behov for risikoreduserende tiltak og kontrollaktiviteter. Endringer i risikovurdering og risikobilde vil være fast tema i styringsdialogen, se også pkt. 5.1.

5. Styringsdialog og resultatoppfølging

5.1 Styringsdialog og møteplan

I byråds sak 1055/17 beskrives tillit som strategi og arbeidsform med formål om å skape enda bedre tjenester til innbyggerne, mer samhandling mellom kommunen og innbyggerne og innad i kommunen på ulike nivå, økt resultatorientering og gjennomføringskraft. Dette skal følges opp i linjen.

Virksomhetsstyringen skal sikre effektiv gjennomføring av politiske vedtak. Ledere på alle nivå har et ansvar for nødvendig samordning for å oppnå felles mål, ref. Instruks for virksomhetsstyring.

Hovedvekt i etatsstyringsmøte skal være måloppnåelse, resultater og risiko for virksomheten i stort. Det skal i mindre grad omhandle innsatsfaktorer og enkeltsaker. Detaljer om oppdrag bør tas i egen dialog (oppdragsmøter), men helheten i porteføljen skal likevel reflekteres i etatsstyringsmøte.

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

Et forhold som **skal** tas opp i styringsdialogen er hvorvidt virksomheten har brudd på arbeidstidsbestemmelser og hvilke tiltak virksomheten har/vil iverksette, ref. Rundskriv 31/2020, som redegjør for hvilke forhold den enkelte virksomhet må sikre når det gjelder overvåking og oppfølging av arbeidstid på alle nivå. Det bør også tas opp hvordan virksomheten involverer de tillitsvalgte og vernetjenesten både i forhold til arbeidstidsbestemmelsene og i andre forhold av betydning for de ansattes arbeidssituasjon og arbeidsmiljø.

Møteplan:

Det planlegges fire etatsstyringsmøter i 2023.

Møtedatoer:

Onsdag 8. februar, kl. 10.00-11.30, digitalt

Fredag 26. mai, kl. 12.00-13.30, rådhuset FIN store møterom

Torsdag 28. september, kl. 10.00-11.30, digitalt

Fredag 1. desember, kl. 10.00-11:30, Innkrevingsetaten i Nydalen.

5.2 Rapportering og resultatoppfølging

INE skal rapportere på ordinær måte gjennom kvartals- og tertialrapportering, årsberetning og statlige rapporteringskrav, herunder KOSTRA. Vi viser til kommende byrådssak om "Økonomireglementet for 2023 – Videre delegering av fullmakter og fastsetting av instruks for økonomiforvaltning i etater". Vi viser også til særskilte rundskriv med nærmere krav til virksomhetenes rapportering.

Eiendomsskattekontoret skal hjelpe FIN med oppfølging av inntekter fra eiendomsskatt i løpet av budsjettåret. I likhet med tidligere år skal det ved utskrivningen lages oversikter over inntektene fordelt på de ulike kategoriene og fordelt på bydeler. Etter at 5. termin er kjørt skal det rapporteres på inntekter fra utskrevet eiendomsskatt, utfakturert beløp og endringer med tilhørende provenytab for kommunen.

Alle data som kreves innrapportert, både tjenestedata, inntekts- og regnskapsdata, skal være kvalitetssikret på en tilfredsstillende måte, i tråd med retningslinjer fra FIN.

Vi ser frem til et hyggelig og konstruktivt samarbeid om felles mål i 2023!

Med vennlig hilsen

Solve Monica Steffensen
kommunaldirektør

Monica Lund
seksjonssjef