

Innkrevningsetaten
Postboks 4594 Nydalen
0404 OSLO

Deres ref.:

Vår ref. (saksnr.):
23/4554 - 2

Saksbeh.:
Ingeborg Sætre-Jørpeland, 402 30 05.01.2024
374

Dato:

Tildelingsbrev 2024 for Innkrevningsetaten

1. Innledning

Tildelingsbrevet er, sammen med vedtatt budsjett, årsberetning og Instruks for virksomhetsstyring, de sentrale styringsdokumentene mellom byrådsavdeling og underliggende virksomhet.

I tildelingsbrevet formidles bystyrets budsjettvedtak, det tydeliggjøres forventninger og det gis eventuelle oppdrag knyttet til gjennomføring av budsjettet.

For å nå kommunens mål og for å løse stadig mer sammensatte oppgaver, er det et felles ansvar å ta initiativ til samhandling og samordning mellom sektorer og virksomheter der det er nødvendig for å oppnå felles mål, gjennomføre vedtatte planer, og skape bedre tjenester for innbyggerne.

Ansvaret for oppfølging av tildelingsbrevet ligger hos etatssjef.

2. Fellesføringer for 2024

En åpen og effektiv kommune

En åpen og effektiv kommune kjennetegnes blant annet av god styring og ledelse, kostnadseffektive tjenester med god kvalitet, bred involvering av innbyggere og næringsliv, evne til innovasjon, samordning på tvers av sektorer, fleksibilitet og omstillingsevne.

Politikere, ledere og medarbeidere oppfordres til i enda større grad å vurdere prioritering av oppgaver, hvordan de best løses for innbyggere og næringsliv, og hvordan kommunen innretter rammebetingelsene for ytterligere å styrke evnen til kontinuerlig utvikling og forbedring.

Virksomhetene skal, med utgangspunkt i sitt ansvarsområde, vurdere om det er tiltak, tjenester, arbeidsform, samhandling på tvers av virksomheter, virkemidler eller rammebetingelser mv. som bør initieres, justeres eller avvikles. Fellesføringen skal tas opp i styringsdialogen gjennom året, og rapporteres på i virksomhetens årsberetning for 2024. Innspillene er viktige for kunnskapsutvikling og felles dialog om veien videre.

Det vil bli utarbeidet en veileder for oppfølging av fellesføringen første kvartal 2024. Byrådsavdelingen vil informere etaten om denne når den foreligger.

3. Føringer for Innkrevningsetaten

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

Brukeren i sentrum

INE skal gi brukervennlige tjenester som er tilpasset brukere med ulike behov, og samtidig sikre likebehandling. Brukerne skal få god informasjon og veiledning i møte med en profesjonell og kompetent etat. Sikring av personvernet og trygg behandling av innbyggernes opplysninger har høy prioritet. INE skal jobbe effektivt og utnytte etatens ressurser på best mulig måte. INE skal jobbe langsiktig sammen med avgiftsetatene for å tilby full fleksibilitet i faktureringsintervaller, for eksempel ved å stille krav om dette ved planlagte anskaffelser.

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

En innkrevningsetat for hele kommunen

FIN har en målsetning om at INE skal være en innkrevningsetat for hele kommunen. Et sterkt fagmiljø som gir profesjonelle fakturerings- og innkrevingstjenester med høy kvalitet, er en fordel både for brukerne og for kommunen. Det gir også virksomhetene anledning til å fokusere på sine kjerneoppgaver. INE har de siste årene hatt dialog med bydelene og ulike etater og informert om INEs tjenester. Dialogen har ført til at flere har valgt å overføre oppgaver til INE. INE fortsetter denne dialogen med bydeler og etater i 2024 med mål om at flere velger å overføre oppgaver til INE. INE vil løpende vurdere muligheten for nye oppgaver.

4. Årsbudsjett 2024 – 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.

Innkrevningsetatens 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	2021	2022	Mål 2023	Mål 2024
Andel ferdigbehandlede klager på eiendomsskatt for gjeldende år per årsskifte, klagenemd	60,0 %	100,0 %	90,0 %	90,0 %
Andel telefonsamtaler som besvares innen 20 sekunder	72,4 %	76,0 %	70,0 %	70,0 %
Andel ferdigbehandlede henvendelser i førstelinje	67,2 %	68,8 %	70,0 %	70,0 %
Andel ferdigbehandlede klager på eiendomsskatt for gjeldende år per årsskifte, første instans	99,5 %	99,5 %	99,5 %	99,5 %

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	2021	2022	Mål 2023	Mål 2024
Kommunale avgifter og eiendomsskatt, andel innbetalt per årsskifte	99,4 %	99,4 %	99,3 %	99,3 %
Parkeringsgebyr inkl. miljøgebyr, andel innbetalt per årsskifte	95,9 %	87,1 %	90,0 %	90,0 %
Vilkårsparkering, andel innbetalt per årsskifte	89,2 %	87,0 %	90,0 %	85,0 %
Foreldrebetaling barnehage, andel betalt av det som er overført til INE for innfordring per årsskifte	69,9 %	66,1 %	67,0 %	67,0 %

4.2 Tiltak i klimabudsjett 2024

Byrådsavdelingen viser til Sak 1/2024 Klimabudsjett, og tabeller over virkemidler for å redusere direkte og indirekte utslipp, der også oppfølgings- og rapporteringsansvar er angitt. Det forutsettes at Innkrevingsetaten gjør seg kjent med klimabudsjettet og bidrar til at kommunen når sine klimamål.

For virkemidler som gjelder flere eller alle virksomheter se tabell i klimabudsjettet, hvor også resultatindikatorer og måltall fremkommer. Virksomhetene med angitt ansvar, skal rapportere på virkemidler i klimabudsjettet 1. kvartal, 2. tertial og årsberetning jf. Rapporteringsrundskriv fra Byrådsavdeling for finans.

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	Regns kap hittil i år	Årsbud. Opp- rinnelig	Årsbud. Regulert	Årsbud - inkl. mer- /mindre- forbr.	Års- prognose	Avvik Års- prognose
10 Lønn og sosiale utgifter			72 147				
11 Kjøp av varer og tj. som inngår i kommunens tjenesteproduksjon			53 434				
13 Kjøp av tj. som erstatter kommunens tjenesteproduksjon							
14 Overføringsutgifter			11 324				
15 Finansutgifter og finanstransaksjoner							
Sum driftsutgifter			136 905				
16 Salgsinntekter			-58 296				
17 Refusjoner/overføringer med krav til motytelser			-12 521				
18 Overføringer uten krav til motytelser – statstilskudd							
19 Finansinntekter og finanstransaksjoner							
Sum inntekter			-70 817				
Netto driftsutgifter			66 088				

4.3 Verbalvedtak, flertallsmerknader, takster og avgifter

Forskrift for eiendomsskatt for 2024

I forbindelse med bystyrets budsjettvedtak for 2024, 13.12.2023, er forskrift for eiendomsskatt 2024 Oslo kommune vedtatt. For eiendomsskatteåret 2024 skrives eiendomsskatt ut på faste eiendommer i Oslo kommune, jf. eiendomsskatteloven § 3 bokstav a.

Det er vedtatt 3,7 promille som alminnelig skattesats i 2024. Skattesatsen for boligdelen i eiendom med selvstendige boenheter settes til 2,8 promille. Bystyret har fastsatt et bunnfradrag på inntil kr

4 700 000 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 seks syvendedeler i 2024.

Fortløpende oppfølging

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

5. Styringsdialog og resultatoppfølging

6.1. Styringsdialog og møteplan

Byrådsavdelingen fastsetter styringsdialogens form og innhold i samråd med virksomheten.

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

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

Et forhold som **skal** tas opp i styringsdialogen er 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 2024.

Møtedatoer:

Mandag 12. februar, kl. 14.00-15.30, Rådhuset

Mandag 27. mai, kl. 14.00-15.30, Innkrevingsetaten i Nydalen.

Tirsdag 24. september, kl. 14.00-15.30, Rådhuset

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

6.2. Rapportering og resultatoppfølging

INE skal ha tilstrekkelig oversikt over risiko på eget område og et bevisst forhold til hvilket risikonivå som kan aksepteres. Det skal gjennomføres risikovurderinger i henhold til Instruks for internkontroll,

og det skal løpende vurderes behov for risikoreduserende tiltak og kontrollaktiviteter. Endringer i risikovurdering og risikobilde skal være fast tema i styringsdialogen,

Etaten skal rapportere på ordinær måte gjennom kvartals- og tertialrapportering, årsberetning, inkludert klimarapportering og statlige rapporteringskrav, herunder KOSTRA. Vi viser til byrådssak «Økonomireglementet for 2024 – Videredelegering av fullmakter og fastsetting av instruks for økonomiforvaltning i etater». Vi viser også til særskilte rundskriv med nærmere krav til virksomhetenes rapportering.

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

Vi ser frem til et hyggelig og konstruktivt samarbeid om felles mål i 2024!

Vennlig hilsen

Sølve Monica Steffensen
kommunaldirektør

Monica Lund
seksjonssjef

Vedlegg:
Retningslinjer for styringsdialogen mellom byrådsavdelingene og underliggende etater(1)