



Oslo kommune
Kemnerkontoret

Årsberetning 2011



Med ønske om kontinuerlig forbedring

Kemnerkontorets hovedoppgave er å føre skatteregnskapet, innfordre og fordele skatt og avgift mellom skattekreditorene. Vi fakturerer og innfordrer også kommunale avgifter.

Det er i år igjen ny rekord i kontantstrøm av skatter og avgifter på 176 milliarder kroner. Det er en økning på over 15 milliarder fra 2010. I tillegg kommer ca. to milliarder kroner i kommunale avgifter. Oslo kommunes andel av skatteinntektene er på ca. 22,4 milliarder kroner.

Kemnerkontoret har i 2011 levert et godt resultat og har stor grad av måloppnåelse. Fokus på målstyring, måloppnåelse og kontinuerlig forbedring har gjort at vi har nådd våre mål med færre ressurser enn foregående år. Kemnerkontoret har samlet redusert bemanningen med 3 %.

Etter en lengre omorganiseringsprosess, ble ny organisasjonsstruktur innført sommeren 2010. 2011 ble året hvor vi gradvis fant oss til rette i ny organisasjon. Det tar imidlertid lang tid å endre en organisasjonskultur og ta i bruk nye arbeidsmetoder. Innføring av team er et viktig skritt i å endre arbeidsmåten ved kontoret, og vi er på god vei med gjennomføringen. I flere avdelinger hvor teamorganisering er tatt i bruk erfarer vi økt produktivitet og økt kvalitet, samtidig som arbeidsmåten har bidratt til kompetansebygging.

Hånd i hånd med at vi nå etablerer flere team i produksjonsavdelingene, ønsker vi å innføre rutiner for kontinuerlig forbedring i hele organisasjonen. Det er inspirerende å se hvordan ideer om nye, forenklede arbeidsprosesser dukker opp når det legges til rette for nytenkning. For å nå målene våre i tiden som kommer - med økt saksmengde og stramme budsjetter - er det av avgjørende



betydning at vi bygger en forbedringskultur, hvor stadig utvikling av arbeidsprosesser og arbeidsmåter blir en selvfølge.

Kemnerkontoret jobber kontinuerlig med internkontroll og risikostyring. I 2011 har det blitt gjennomført risikovurderinger på flere områder. Vi gjennomfører også et større prosjekt for å forbedre og dokumentere alle rutinebeskrivelsene våre, slik at saksbehandlerne får et mer effektivt og brukervennlig verktøy sammen med fagstøttesystemene.

Kemnerkontoret ønsker å sette brukeren i fokus. I 2011 bygde vi om vårt publikumsmottak til en mer åpen løsning med universell utforming. Et nytt køhåndteringssystem sørger også for en mer smidig avvikling av henvendelsene.

Medarbeiderne ved kundesenteret har fått kompetanseheving og utvidede fullmakter. Dette gjør at flere henvendelser, både ved personlig oppmøte og per telefon, løses i 1. linje. I løpet av året har vi her gått fra en løsningsgrad på 50 % til 75 %. Dette resultatet står det respekt av og bidrar til bedret effektivitet på hele Kemnerkontoret.

3. februar 2012

Astri Marija Rosenqvist
kemner



Innholdsfortegnelse

1.	ANSVAR SOMRÅDE	3
1.1	Organisasjon og bemanning.....	4
2.	MÅL OG RESULTATER.....	5
2.1.	A. Situasjonsbeskrivelse.....	5
2.1	B. Målsetninger.....	8
	Kommentarer på måloppnåelse – innføring	8
	Kommentarer på måloppnåelse – kontroll	12
	Skatteinngang 2011.....	13
2.2	Strategier og tiltak.....	16
2.2.1	Reduksjon i saksbehandlingstiden.....	16
2.2.2	Styrking av 1. linjetjenesten.....	17
2.2.3	Fokus på pengestrømmen.....	18
2.2.4	Samarbeid med andre etater.....	18
2.2.5	Utvikling av løsning for hel-elektronisk saksbehandling.....	20
2.2.6	Oppdatering av internett-løsninger - med fokus på å utvikle nye og bedre tjenester for brukerne	20
2.2.7	Effektivisering av de tyngste saksbehandlingsrutinene	21
2.2.8	Utvikle og etablere løsning for terminfastsettelse av arbeidsgiveravgift.....	22
2.2.9	Videreutvikle og styrke spesialprosjekt for de tyngste innførings sakene.....	23
2.2.10	Videreutvikling av DTI-løsningen og betjeningsstrategiene for Oslos behov	23
2.2.11	Utvikle og styrke samhandlingen mellom kontroll, innføring og fastsetting (Skatt øst) i enkeltsaker.....	23
2.2.12	Være i forkant med innberetning av skatt og avgift med fokus på å sikre riktig og oppdatert reskontro ...	23
2.2.13	Utvikling av effektindikatorer på kontrollområdet	24
2.2.14	Videreutvikle arbeidsmetodikk ved kompetansedeling og teamorganisering.....	25
2.2.15	Gjennomført kompetanseutvikling.....	25
2.2.16	Regelmessig måle, analysere og følge opp sykefravær.....	26
2.2	Gjennomførte omstillings- og effektiviseringstiltak, samt større «prosjekter»..	26
2.3	Risikostyring og internkontroll.....	26
3.	SAMMENLIGNING AV BUDSJETT OG REGNSKAP	27
3.1	Driftsregnskap	27
3.2	Investeringsregnskap	29
3.3	Investeringsregnskap på prosjektnivå	29
3.4	Noter i regnskapet	29



4.	SÆRSKILT RAPPORTERING	29
4.1	Tiltak for å forbedre service ovenfor brukerne.....	29
4.1.1	Nytt publikumsmottak.....	29
4.1.2	Kundesenteret – bemanning, kompetanseheving og overtagelse av oppgaver.....	29
4.1.3	Ringekampanjer	30
4.1.4	Brukerundersøkelse for næringslivet	30
4.1.5	Klart språk	31
4.1.6	Kemnerkontorets internettsider	31
4.2	Saksbehandlingstid	31
4.2.1	Veiledende frister i forvaltningsloven	31
4.2.2	Frister i særlover.....	32
4.2.3	Frister fastsatt i bystyrevedtak	32
4.2.4	Rutiner for foreløpig svar	32
4.2.5	Restanselister.....	32
4.2.6	Kommunerevisjonen.....	32
4.3	Tilgjengelighet for mennesker med funksjonshemming.....	33
4.4	Tiltak i Oslo kommunes folkehelseplan	33
4.5	Ytre miljø	34
4.6	Likestilling og mangfold	36
4.7	Rapportering innen HR området og HMS	38
4.7.1	Medarbeiderundersøkelse	38
4.7.2	Helse, miljø og sikkerhet (HMS), herunder IA-avtalen, sykefravær, arbeidstid, mangfold og likestilling ..	39
4.7.3	IA-avtalen	40
4.7.4	Ansatte med funksjonsnedsettelse	41
4.7.5	Økt avgangsalder og seniortiltak.....	42
4.7.6	Arbeidstid	43
4.8	Anskaffelser	43
4.9	Forvaltning av kunstverk i Oslo kommunes virksomheter	45
4.10	Rekruttering av lærlinger.....	45
4.11	Utkvittering av bystyrets merknader	45
4.12	Merknader fra kommunerevisjonen og kontrollutvalget.....	45
4.13	Andre spørsmål fra byrådet/bystyret.....	45



1. ANSVARSOMRÅDE

Kemnerkontorets ansvarsområde og hovedoppgaver kan oppsummeres slik:

- Regnskapsføring og fordeling av skatt og arbeidsgiveravgift
- Innkreving av skatt og arbeidsgiveravgift
- Kontroll av arbeidsgiverne
- Informasjon til arbeidsgivere og skattytere
- Regnskapsføring og innkreving av kommunale avgifter og parkeringsgebyr og kommunal inkasso.

Vi genererer store kontantstrømmer. I 2011 gikk om lag 176 milliarder kroner gjennom våre systemer. For 2010 var beløpet 160 milliarder.

Vi har også et meget stort antall brukere.:

- Personlige skattytere: ca. 480 000
- Upersonlige skattytere (selskaper): ca. 46 000
- Arbeidsgivere: ca. 30 000
- Eiere/forvaltere av fast eiendom: ca. 56 000

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

Skattebetalingsloven	<i>Lov av 17. juni 2005 nr. 67, Lov om betaling og innkreving av skatte- og avgiftskrav.</i>
Tvangsfullbyrdsloven	<i>Lov av 26. juni 1992 nr. 86, Om tvangsfullbyrdelse og midlertidig sikring.</i>
Dekningsloven	<i>Lov av 8. juni 1984 nr. 59, Om fordringshavernes dekningsrett.</i>
Skatteloven	<i>Lov av 26. mars 1999 nr. 14, Om skatt av formue og inntekt.</i>
Ligningsloven	<i>Lov av 13. juni 1980, nr. 24, Om ligningsforvaltning.</i>
Forurensningsloven	<i>Lov av 13. mars 1981 nr. 6, Om vern mot forurensninger og om avfall.</i>
Brann- og eksplosjonsloven	<i>Lov av 14. juni 2002 nr. 20, Om brannvern mv.</i>
Vann- og kloakkavgiftsloven	<i>Lov av 31. mai 1974 nr. 17, Om kommunale vass- og kloakkavgifter.</i>
Vegtrafikkloven	<i>Lov av 18. juni 1965 nr. 4, Vegtrafikklov.</i>
Regnskapsloven	<i>Lov av 17. juli 1998 nr. 56, Om årsregnskap.</i>
Inkassoloven	<i>Lov av 13. mai 1988 nr. 26, Om inkassovirksomhet og annen inndrivning av forfalte pengekrav.</i>
Konkursloven	<i>Lov av 8. juni 1984 nr. 58, Om gjeldsforhandling og konkurs.</i>
Domstolloven	<i>Lov av 13. august 1915 nr. 5, Om domstolene.</i>

Twisteloven

Lov av 17. juni 2005 nr. 90 om mekling og rettergang i sivile tvister.

Aksjeloven

Lov av 13. juni 1997 nr. 44, Om aksjeselskaper.

Allmennaksjeloven

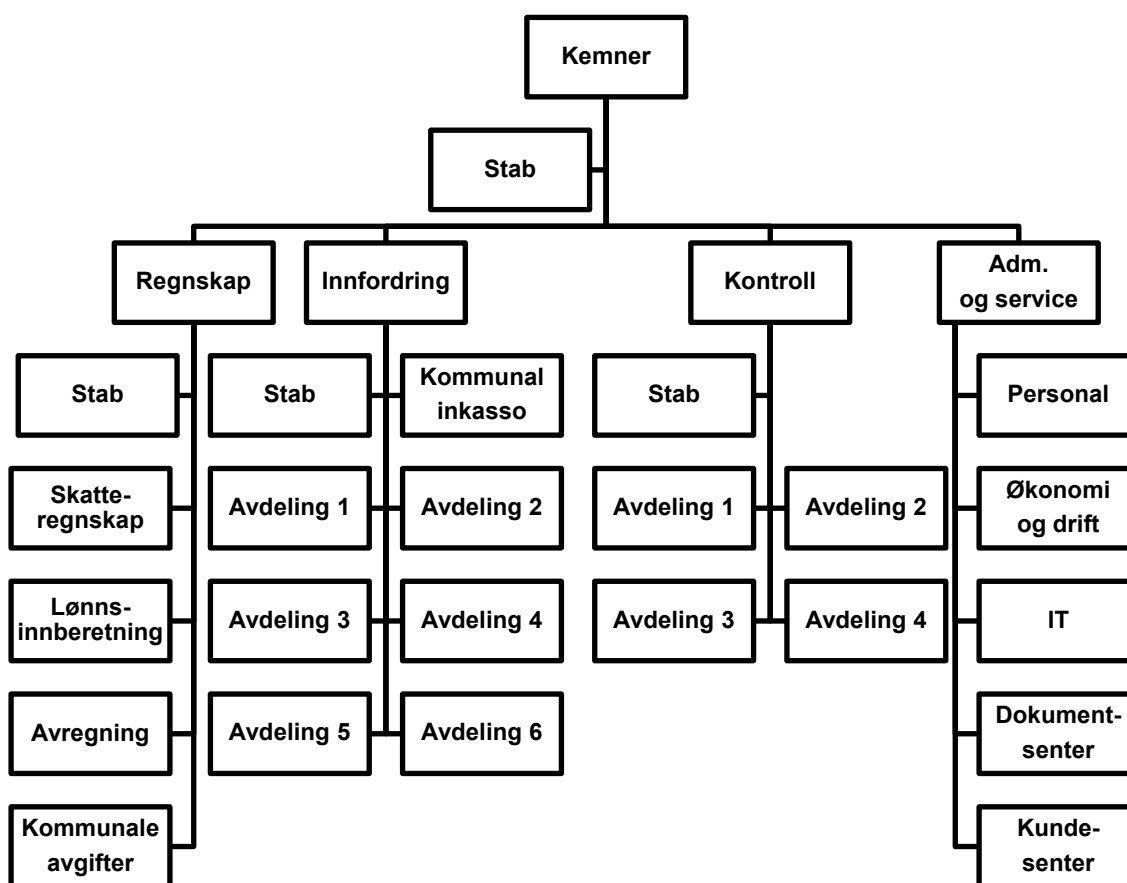
Lov av 13. juni 1997 nr. 45, Om allmennaksjeselskaper

Offentleglova

Lov av 19. mai 2006 nr.16, Om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd

1.1 Organisasjon og bemanning

Organisasjonskart per 31.12.2011:



På grunn av ansettelsesstopp har vi redusert antall ansatte i 2011:

	01.01.2011	31.12.2011	Endring
Ansatte	319	313	- 6
Årsverk	305	298	- 7

Kilde: Rapporter fra Oslo kommunes datavarehus og NLP

Totalt antall utførte årsverk ved Kemnerkontoret i 2011 var 305.

2. MÅL OG RESULTATER

2.1. A. Situasjonsbeskrivelse

Oslo kommune er i sterk vekst med økte krav til investeringer i infrastruktur, noe som legger press på kommuneøkonomien. Den økte veksten betyr også at antall skattytere, bedrifter og arbeidsgivere øker. Bildet forsterkes av endringer i beskatningsprosessene med flere og hyppigere skatteutlegg, som gjør at publikumspågangen øker. Samtidig gjør internasjonaliseringen av næringslivet Kemnerkontorets kontroll- og innkrevingsoppdrag stadig mer komplekse.

Samlet betyr dette at det er flere skattytere og arbeidsgivere som skal følges opp av Kemnerkontoret innenfor en stram budsjettamme. Dette stiller store krav til måten vi styrer og organiserer arbeidet vårt på, slik at driften blir mer effektiv. I mai 2011 innførte Kemnerkontoret ansettelsesstopp, og denne opprettholdes inntil videre.

Den strukturelle organisasjonsendringen av Kemnerkontoret (OU-09) som ble gjennomført juni 2010 har i stor grad preget vårt arbeid også i 2011. Det tar lang tid å etablere en ny organisasjonsstruktur med nye avdelinger med mer helhetlig ansvar for måloppnåelse, nye arbeidsformer og -metodikk, mer samhandling og felles kultur. Vi erfarer også at det å realisere effektivitetsgevinstene av organisasjonsendringen krever både innsats og tid. Med en reduksjon av ressursbruken i løpet av året, mener vi å være godt på vei i denne prosessen.

Etter OU-09 har vi arbeidet med å få på plass en ny strategi- og resultatrapporteringsprosess. Vi vil i enda større grad bruke prinsippene om målstyring i egen organisasjon ved at avdelingene i større grad tildeles mål og i mindre grad konkrete oppgaver. Det legges dessuten opp til en ny mal for statusrapportering hvor fokuset er lagt på de områdene vi står i fare for ikke å nå. Statusrapporteringen vil i tillegg følge opp de viktigste risikoer som hindrer måloppnåelse, basert på jevnlig gjennomførte risikovurderinger.

Innføringen av team har vært et viktig skritt i å endre vår måte å jobbe på. Vi arbeider nå bevisst for å få utviklet og etablert teamarbeid med fokus på kontinuerlig forbedring som passer oss og oppgavene våre.

Vi ønsker å etablere rutiner for kontinuerlig forbedring i hele organisasjonen:



- Kontinuerlig forbedring betyr at alle på Kemnerkontoret hele tiden er på utkikk etter bedre måter å løse jobben sin på
- Kontinuerlig forbedring er forandring «nedenfra»
- Kontinuerlig forbedring er kontinuerlig endring og fordrer endringskultur
- Kontinuerlig forbedring forutsetter at det finnes et system for håndtering av endringsforslag og gjennomføring av utviklingstiltak

Vi ser også at samarbeid er et nøkkelgrep for å kunne nå målene våre, og vi har de senere årene utvidet samarbeidet på flere områder, både med andre etater i kommunen, med andre skatteoppkrevdere i regionen, med Skatteetaten og med andre naturlige samarbeidspartnere som Politiet, Tollvesenet, Mattilsynet, NAV med videre.

I 2011 innførte Skatteetaten fire utlegg for personlige skattytere i stedet for ett i juni og ett i oktober. For skattebetalerne var dette en endring som medførte mye usikkerhet. Denne usikkerheten har vi merket godt ved at vi i 2011 har hatt en betydelig økning i henvendelser – vi har aldri mottatt flere telefoner. I tillegg har nytt takseringssystem for boliger bidratt til denne økningen. Økt pågang medfører økte kostnader idet vi ønsker å opprettholde korte svartider og god service.

Kommunale avgifter

Kommunale avgifter forfaller ved fire årlige terminer som er fastsatt av bystyret. I tillegg er det vannmåleravregning i desember (5. termin med forfall 27.12.) I 2011 var det utskrevet ca. to mrd. kr i kommunale avgifter fordelt på ca. 236 000 fakturaer.

Følgende status for utestående fordringer foreligger for året 2011 (sammenlignet med 2010 og gjennomsnittet av de tre siste år):

	Restanser eldre år <2010				Restanser alle år				
	Antall fakturaer		Beløp mill.kr		Antall fakturaer		Beløp mill. kr		
År	2010	2011	2010	2011	2010	2011	Sn. 3 år	2010	2011
Jan	960	1 120	9,0	10,6	960	1 120	7,2	9,0	10,6
Mar-1.term	1 063	765	5,2	4,0	7 287	6 224	44,5	51,8	41,9
Mai-2.term	415	373	2,7	2,5	6 266	5 577	47,7	50,2	42,9
Aug-3.term	236	107	1,4	1,0	4 638	4 780	30,5	30,5	35,2
Okt-4.term	142	66	1,1	0,7	7 905	5 571	51,5	47,0	46,6
Des	98	55	1,0	0,9	3 031	1 192	25,3	26,5	13,7

Oversikten viser at ved årets begynnelse (januar) utgjør utestående fordringer ca. 0,5 % (10,6 mill. kr) av totalt utskrevet beløp på ca. 1,8 mrd. kr for år 2010. Ved hver av hovedterminene, og etter vannmåleravregningen i desember kan det være et høyere utestående beløp.

I desember 2011 er det utestående beløpet ca. 0,7 % (13,7 mill. kr) av totalt utskrevet beløp på ca. to mrd. kr for 2011. Til sammenligning var resultatet for desember 2010 ca. 1,4 % (26,5 mill. kr). Her må det tas i betraktning at totalt utskrevet beløp er øket fra 1,8 mrd. kr i



2010 til to mrd. kr i år 2011. Til tross for dette er restansene halvert. Kemnerkontoret anser restansebeløpet som lavt, og har i tillegg god sikkerhet for kravene med legalpant i eiendommer.

Kommunal inkasso

Kommunal inkasso overtar krav fra bydeler, etater, kommunale foretak samt ileggelser fra Bymiljøetaten, Divisjon trafikk.

Krav fra bydeler, etater og kommunale foretak

Inkasso	Antall nye krav	Overført beløp til innforbr.	Innbetalt hovedkrav
2009	16 801	54 809 909	25 764 439
2010	16 428	66 736 291	26 254 959
2011	19 424	55 413 706	24 707 738

Kravene overtas etter at purrerutinen i Agresso er gjennomført. Økningen i antall nye krav skyldes at vi i november 2010 overtok innfordringen av erstatningskrav og overdagspenger for Deichmanske bibliotek.

Total restanse til tvangsinnfordring utgjør 209 mill. kr hvorav 120 mill. kr er krav som ligger til langtidsovervåking eller hvor det er inngått offentlig gjeldsordning. I disse sakene er insolvens konstatert og kravene er for det meste avskrevet i Agresso. Av 52 mill. kr til langtidsovervåking gjelder fire erstatningskrav fra 1990-årene.

Krav fra Bymiljøetaten, divisjon trafikk

Parkering/miljøgebyr	Antall nye krav	Overført beløp	Innbetalt hovedkrav
2009	13 797	15 942 788	10 490 000
2010	14 935	16 387 635	11 225 314
2011	12 535	13 139 266	10 407 926

Dette er trafikkbøter fra Bymiljøetaten som ikke er betalt etter forhøyelse og §4-18 varsel og som dermed blir overført inkasso for tvangsinnfordring. Bymiljøetaten utstedte totalt 257 067 ileggelser i 2011.

Restansen på krav fra Bymiljøetaten som er til tvangsinnfordring utgjør 20,8 mill. kr. Av dette beløpet er 10,5 mill. kr til langtidsovervåking eller det er inngått offentlig gjeldsordning. Dette er krav som er sikret mot foreldelse og følges opp i inntil ti år.

Vi har i 2011 oversendt en restanse på ca. 7,5 mill. kr på utenlandske kjøretøy til innfordring hos Euro Parking Collection Plc i London. I 2011 har de overført tre mill. kr til oss.

2.1 B. Målsetninger

	I	II	III	IV	V
Kap. 130 Kemnerkontoret	Resultat 2009	Resultat 2010	Måltall 2011	Resultat 2011	Avvik (IV-III)
Andel av forskuddsskatt personlige skattytere for foregående år som er innbetalt i rapporteringsåret	98,34 %	98,48 %	97,50 %	98,8 %	+1,3 %
Andel av forskuddstrekk for foregående år som er innbetalt i rapporteringsåret	99,90 %	99,93 %	99,90 %	99,95 %	+0,05 %
Andel av arbeidsgiveravgift for foregående år som er innbetalt i rapporteringsåret	99,81 %	99,85 %	99,80 %	99,83 %	+0,03 %
Andel av restskatt personlige skattytere lignet foregående år som er innbetalt i rapporteringsåret	91,47 %	91,69 %	90,00 %	91,70 %	+1,7 %
Andel av restskatt upersonlige skattytere lignet foregående år som er innbetalt i rapporteringsåret	99,08 %	95,60 %	98,50 %	98,81 %	+0,31 %
Tidsfrist avregning etterskuddspliktige (utbetaling av tilgodebeløp)	10 dgr	10 dgr	**		
Tidsfrist forhåndsutfyllt (PSA)-avregningen (utbetaling av tilgodebeløp)	10 dgr	12 dgr	**		
Tidsfrist høstavregningen (utbetaling av tilgodebeløp)	10 dgr	11 dgr	**		
Avdekket beløp pr. effektivt årsverk i arbeidsgiverkontrollen	5,65 mill.	3,6 mill.	5,0 mill.	4,1 mill.	-0,9 mill.
Antall kontrollettersyn	1 216	1 323	1 550	1 577	27

Kommentarer på måloppnåelse – innfordring

Alle mål er nådd per 31.12.2011. Den positive utviklingen av resultatene har selvsagt sammenheng med gode konjunkturer i norsk økonomi, og dette bekreftes også av at arbeidsledigheten er lav, 3 % for Oslo (kilde: SSB). I tillegg ser vi at ved å styre aktivitetene og tiltakene våre oppnår vi gode resultater.

Av et totalkrav for restskatt personlig skattytere på 2,5 mrd. kr er det innbetalt 2,3 mrd. kr. Her er måloppnåelsen noe bedre enn året før.

Forskuddstrekk har en total restanse per 31.12.11 på 48 mill. kr. Av dette beløpet er kr 31 mill. kr bundet i konkurskrav. Restanse for arbeidsgiveravgift er 49 mill. kr, hvorav kr 38 mill. kr er bundet i konkurskrav, og innfordringspotensialet for avgift er derfor 11 mill. kr.



For forskuddsskatt for personlige skattytere er aktiv restanse for 2011 161 mill. kr hvorav ca. 11 mill. er i konkursbo.

Restskatt, person - ligningsåret 2009 – totalt utlignet og innbetalt skatt

Tabellen nedenfor viser det totale beløpet som er utlignet og innbetalt skatt for personlig skattytere for ligningsåret 2009. Forskuddsinnbetalingen kommer som skattetrekk, forskuddsskatt og tilleggsforskudd. Som følge av ligning vil det enten bli en utbetaling på grunn av for mye innbetalt skattetrekk/forskuddsskatt/tilleggsforskudd eller en restskatt å betale. Tabellen viser at det alt vesentlige av utlignet skatt blir betalt, og at vi har løsningsgrad på hele 99,62 %.

Totalt utlignet skatt	52 905,4	
- Netto innbetalt forskudd (skattetrekk, forskuddsskatt, tilleggsforskudd)	50 311,4	
- Betalt forskudd restskatt	13,8	
- Innbetalt per 31.12.2011	2 378,0	inkl. rentetillegg
SUM INNBETALT	52 703,1	99,62 % av sum utlignet skatt
Rest å betale 31.12.2011	215,3	inkl. rentetillegg

Kilde: Ligningstallene i kolonnen er hentet fra Skatteetaten/SKO-nett og er fra 31.12.2010. Innbetalt beløp per 31.12.2011 er hentet fra innkrevingsstatistikken per 31.12.2011. Beløpene er i millioner.

Restskatt, person – ligningsåret 2010 - sammenlignet med 2009

Innkrevning av restskatt for ligningsåret 2010 fremkommer ikke av måltallene over. Når vi sammenligner resultatene vi har oppnådd pr 31.12.2011 med tilsvarende resultat pr. 31.12.2010 tyder det på en fortsatt god trend.

Resultatene pr. 31.12.2011 for restskatt for ligningsåret 2010 sammenlignet med 2009.

Pr 31.12.2011	2010	2009	Endring
Sum krav	2 987,5	2 613,5	373,9
Totalt innbetalt	2 533,3	2 103,9	429,4
Resultat	84,80 %	80,50 %	4,3 %

Resultatet er 4,30 % bedre enn fjoråret. For restskatt 2010 ble det innført suksessive utlegg. Dette har gitt flere forfalte restskatter og innbetalinger på et tidligere tidspunkt. Av den grunn har vi i større grad kunnet gjennomføre flere tvangsinnfordringstiltak før årsskiftet.

Forskuddsskatten viser samme positive tendens:

Pr 31.12.2011	2011	2010	Endring
Sum krav	6 058,8	5 666,5	392,3
Totalt innbetalt	5 897,2	5 485,5	411,6
Resultat	97,33 %	96,81 %	0,53 %

Utviklingen av antall skattytere med restskatt og størrelsen på disse

Antall skattytere med restskatt

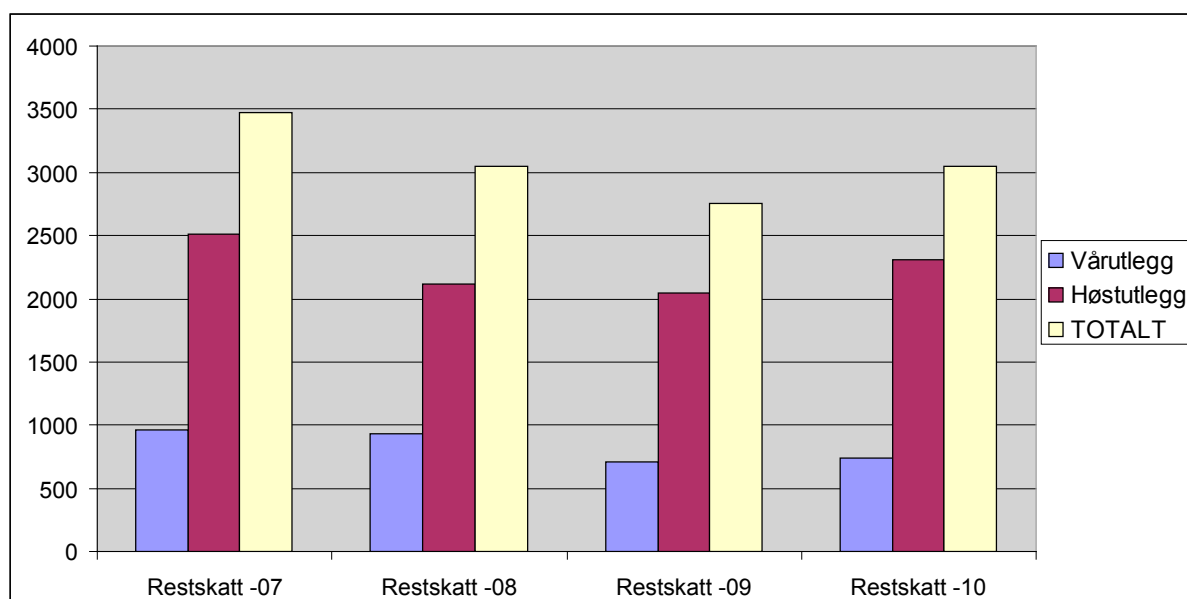
Beløp	Restskatt -07	Restskatt -08	Restskatt -09	Restskatt -10
Vårutlegg	55 117	52 851	50 500	52 627
Høstutlegg	32 161	32 585	43 782	48 967
TOTALT	87 278	85 436	94 282	101 594

Grunnlaget for tabellen er uttrekk ca. 2 uker før hvert forfall



Samme fordelingen med beløp. Tall oppgis i mill. kroner

	Restskatt -07	Restskatt -08	Restskatt -09	Restskatt -10
Vårutlegg	958,7	935,2	704,3	737,2
Høstutlegg	2 512,7	2 116,2	2 047,1	2 313,9
TOTALT	3 471,4	3 051,5	2 751,4	3 051,4



Antall restskatter har de siste årene økt, og tendens har vært en reduksjon i beløp. Siste året har vi derimot fått en økning også i beløpene. For Kemnerkontoret innebærer har dette medført en større saksmengde samtidig som beløpene pr. sak i snitt er lavere. Det er ca. 7 000 flere som har fått restskatt for ligningsåret 2010, enn for 2009, og totaltbeløpet for 2010 er omtrent på samme nivå som for 2008. Skatteetaten har som målsetting at forskuddsutskrivningen i form av skattetrekk og/eller forskuddsskatt skal være så korrekt som mulig. Det kan synes som det i større grad har vært riktig forskuddsutskrivning for lønsmottakere og pensjonister (vårutlegg), enn for personlig næringsdrivende (høstutlegg). Resultatmessig ligger vi pr. 31.12.11 bedre an enn samme tidspunkt for året før for innfordret beløp (se tabell under).

Tabellen nedenfor viser utliknet skatt for inntektsåret 2009 og 2010 og restansene per 31.12 året etter inntektsåret.

Innt.år	Sum utliknet skatt		Restskatt		Rettidig	Forsinket	Innfordret	Ubetalt
	Beløp	Ant. aktører	Beløp	Ant. aktører				
2010	56 971 437 444	454 063	3 012 610 758	102 513	1 835 375 308	590 392 309	107 581 481	454 114 356
2009	52 905 388 927	445 045	2 593 538 307	101 231	1 540 157 430	461 008 757	102 759 879	509 839 484
Endring	4 066 048 517	9 018	419 072 451	1 282	295 217 878	129 383 552	4 821 602	-55 725 128

Kilde: SKO-nett

Utlignet skatt har økt både i antall og beløp fra 2009 til 2010. Det samme gjelder restskatter. Samtidig har vi bedret resultatene, med 55 mill. kr i lavere restanse enn året før. Som tidligere skrevet skyldes dette blant annet overgangen til flere utlegg, og at vi tidligere har satt i gang med innfordringstiltak.

Sofie som innfordringsverktøy

Vi har hatt et etterslep med oppgaver i arbeidslistene (saker til vurdering) i saksbehandlingssystemet Sofie etter innføringen av dette i 2008. I løpet av 2011 har vi redusert etterslepet fra ca. 13 000 ubehandlede aktiviteter til ca. 4 000 aktiviteter. Å rydde i disse arbeidslistene innebærer både mer oppmerksomhet på pengestrømmen og økt effektivisering. Oversiktlige arbeidslister gir bedre grunnlag for å jobbe med de riktige sakene og iverksette de mest effektive tiltakene.

Dette har gjort at vi har hatt en økning i antallet sendte tvangsdekningsbegjæringer. Det er for 2011 totalt sendt 2 001 begjæringer - en økning på 54 % fra året før. En hovedårsak til økningen i antall begjæringer er at vi i mye større grad har gjennomført utleggsforretninger på kontoret i stedet for hjemme hos skyldner, jf pkt 2.2 «Økt fokus på pengestrømmen».



Antall konkursbegjæringer sendt til Byfogden har vært forholdsvis stabilt de siste årene. I 2011 sendte vi totalt 464 begjæringer. Av disse ble det totalt åpnet konkurs i 204 saker, mens de resterende sakene ble trukket som følge innbetalinger - totalt 38 millioner kroner.

Kommentarer på måloppnåelse – kontroll

Kemnerkontoret har i 2011 gjennomført 1 577 kontrollsaker - en økning på 19,2 % fra resultatet året før. Dette gir en kontrolldekning på 5,1 % (målkravet er 5 %). I 2010 ble det gjennomført 1 323 kontrollsaker, noe som tilsvarte en kontrolldekning på 4,3 %.

For lite innberettet inntektsgrunnlag utgjør 387 mill. kr, og for lite oppgitt grunnlag for arbeidsgiveravgift utgjør 311 mill. kr. Det er avdekket 146,1 mill. kr i skattetrekk og arbeidsgiveravgift. Dette gir en avdekning på 4,1 mill. kr per effektivt årsverk mot et målkrav på 5 mill. kr. Det er flere forhold som medvirker til at avdekningsbeløpene er noe lavere enn forventet. Det er vanskeligere og mer tidkrevende å avdekke uregelmessigheter nå enn tidligere. Spesielt gjelder dette innenfor renhold, restaurant og bygg og anlegg. Det er også slik at vi i 2011 har prioritert å nå målsetningen om kontrolldekning og derfor har gjennomført en del formalkontroller som ikke har gitt avdekning, men hjelper arbeidsgiverne til å innrette seg riktig i fremtiden.

Det er Skatt øst som godkjenner Kemnerkontorets forslag til avgifts- og inntektsvedtak. For avgiftsvedtakene fikk vi fullt medhold i 89,6 % av sakene, mens beløpsmessig var det 92,9 % samsvar. For likningsvedtakene fikk vi fullt medhold i 91,3 %, mens beløpsmessig utgjør likningsvedtakene 85,6 % samsvar.

Kontroller har påvist at 962 arbeidstakere hos 253 arbeidsgivere ikke var korrekt registrert i Arbeidstakerregisteret. Siden det er flere offentlige myndigheter, spesielt NAV og innfordringsmyndigheter som bruker Arbeidstakerregisteret i sitt arbeid, er det viktig at registeret er oppdatert til enhver tid.

Vi har lagt betydelig vekt på å gi arbeidsgiverne informasjon slik at de kan handle riktig første gang. Høsten 2011 gjennomførte vi kurs for ca. 700 deltakere og sendte Lønns-ABC til ca. 17 500 arbeidsgivere. I tillegg har vi gjennomført det årlige to-dagers kurset for Riksrevisjonens lønnsrevisorer. Vi har sendt ut informasjonspakker til alle nyetablerte arbeidsgivere og gjennomført fire kurs for disse.

Våre 1 577 kontroller fordeler seg på 1 022 avdekningskontroller, 552 formalkontroller og 3 undersøkelseskontroller. Formalkontrollene omfatter i hovedsak arbeidsplass-/butikkontroller.



Fordeling av størst avdekning på følgende type kontroller i 2011:

Resultat \ Type	Bygg og anlegg	Store bedrifter	Små bedrifter	Konkurs	Nettolønnsordning	Renhold
Antall kontroller	78	93	178	108	3	12
Avdekket skattetrekk*	32,3	15,6	27,5	11,2	9,6	5,4
Avdekket arb.giveravg*	16,0	7,1	5,2	5,9	2,1	2,0

* Tall oppgitt i millioner

For bygg- og anleggskontroller har det vært en nedgang i avdekningsbeløpet de senere årene. Årsakene til dette er flere, blant annet har Skatteetaten prioritert bygg- og anleggsbransjen i Oslo-regionen. I tillegg er det flere saker som angår fiktiv fakturering. Disse sakene tar lang tid fordi de må samordnes med Skatt øst. Kontroll av nettolønnsordningen var et nytt kontrollområde i 2011 som gav et betydelig avdekningsbeløp. Avdekningsbeløpene innenfor småbedriftskontrollene har vist en økning de siste årene. For de øvrige kontrolltypene i tabellen ligger avdekningsbeløpene på samme nivå som tidligere år.

I tillegg til ovennevnte områder, har vi i 2011 kontrollert følgende områder:

- fri bil
- lønn uten forskuddstrekk
- obligatorisk tjenestepensjonstilskudd
- diettgodtgjørelse

Det arbeides med å forbedre og effektivisere kontrollarbeidet. Målsettingen er at kvaliteten på rapportene forbedres ytterligere, samtidig som tiden vi bruker på intern kvalitetskontroll reduseres. Det ble i 2011 påbegynt et arbeid med prosessforbedring (se pkt. 2.2.) og KOSS (Skatteetatens kontrollstøttesystem) som er forventet å bidra til økt effektivitet, kvalitet og måloppnåelse.

Skatteinngang 2011

Skatteinngang i 2011 fra personer og virksomheter med skattekommune Oslo

Fra forskuddspliktige skattytere	kr 66 504 155 842
Fra etterskuddspliktige skattytere	kr 29 393 381 187
Arbeidsgiveravgift til folketrygden	kr 35 280 654 030
Renter og innfordringsutgifter	kr 263 425 125
Sum	kr 131 441 616 184
- marginavsetning	kr 4 968 921 905
Til fordeling	kr 126 472 694 279
Fordelt til staten	kr 54 248 637 145
Fordelt til folketrygden	kr 49 868 066 516
Fordelt til kommunen	kr 22 355 990 618

Kommunens andel av skatteinntangen i regnskapsåret

Samlet skatteinntang for Oslo kommune i 2011 ble 22 356,0 mill. kr. Dette er en økning fra 2010 på 843,4 mill. kr (3,9 %). Veksten for kommunen er vesentlig lavere enn den totale skatteveksten fordi den kommunale og fylkeskommunale skattøren er satt ned fra 15,45 % for skatteåret 2010 til 13,95 % for skatteåret 2011.

	2011	2010	Endring fra 2010 til 2011 i beløp og %.	
Forskuddsordningen	22 356,0	21 512,6	843,4	3,9
Etterskuddsordningen (1)	0	0	0	0
Total skatteinntang	22 356,0	21 512,6	843,4	3,9

(1) Det er ikke innbetalt naturressursskatt i 2011.

Det er ikke mottatt pålegg om regnskapsføringen, rapporteringen og avleggelsen av skatteregnskapet fra regional kontrollenhet.

Vurdering av skatteinntangen

Inngang skatt	2011	2010	Endring fra 2010 til 2011 i beløp og %	
Forskuddsordningen	60 297,8	54 906,3	5 391,5	9,8 %
Etterskuddsordningen	29 311,7	25 607,2	3 704,5	14,5 %
Arbeidsgiveravgift	35 280,6	33 330,0	1 950,6	5,9 %
Kildeskatt	1 125,1	644,8	480,3	74,5 %
Renter, innfordr. utg. m.m	(1) 454,3	-30,1	484,4	1609,3 %
Diverse debitorer og kreditorer	61,9	7,3	54,6	748,0 %
Sum	126 469,6	114 465,5	12 004,1	10,5 %
Marginavsetning i 2011/2010	4 968,9	4 575,3	393,6	8,6 %
RAFT/FLT: Forskuddstrekk til andre kommuner	44 580,7	41 764,5	2 816,2	6,7 %
Total skatteinntang	176 019,2	160 805,3	15 213,9	9,5 %

(1) Av dette er 234 mill. kr motpost til gjennomførte avskrivninger, altså ikke reell inngang. I 2010 ble rentekrav annullert maskinelt. I 2011 er rentekrav avskrevet og dette slår ut i kontanthovedbok.

Den samlede skatte- og avgiftsinntangen var 176 mrd. kr i 2011. Dette er en økning på 15,2 mrd. fra 2010. Den totale økningen på 9,5 % kan tilskrives både lønns- og prisvekst og tilflyttingen av personer og bedrifter til Oslo-området.

For skatt fra lønns- og trygdemottakere samt næringsdrivende bosatt i Oslo er veksten 9,8 %, hvorav lønns- og trygdemottakere har stått for 9,2 % og personlig næringsdrivende for 10,9 %. For aksjeselskaper og øvrige etterskuddspliktige i Oslo er veksten 14,5 %.

Arbeidsgiveravgiften har en lavere vekst (5,9 %) enn innbetalt skattetrekk (7,5 %), hvilket skyldes at inntektsskatten er progressiv.

Det har også vært en betydelig økning i innbetalt skatt på utbytte fra utenlandske aksjonærer (kildeskatt), både når det gjelder antall innrapporteringer/innbetalinger og store enkeltsaker.



RAFT (Regnskapsføring av forskuddstrekk) ble innført fra 1. termin 2011 til erstatning for den gamle ordningen. Løsningen er utarbeidet av Skattedirektoratet i samarbeid med blant annet vår skatteregnskapssjef. Den nye løsningen har gitt en mer korrekt og stabil fordeling av forskuddstrekket mellom kommunene. I tillegg har løsningen ny funksjonalitet med blant annet bedre rapportmuligheter. Dette gir et enklere og mer korrekt analyse- og oppfølgingsgrunnlag for Byrådsavdeling for finans og Kemnerkontoret. Det oppleves fra tid til annen feil i innberetningen fra de største arbeidsgiverne som gir ringvirkninger som får merkbare konsekvenser for inntektsføringen mellom kommunene. Dette har ikke skjedd i 2011. Selv om ikke RAFT er en garanti for å forhindre dette, vil det være mye raskere enn før å kartlegge årsak og beregne korrekt fordeling.

Margin

Kemneren skal i henhold til gjeldende retningslinjer fra løpende skatteinnngang fra forskuddspliktige avsette en margin på minimum 8 % for tilbakebetaling av skatt til gode etter avregning. Margin avsettes løpende når skatten innbetales og marginoppgjør skjer i avregningsåret, det vil si året etter inntektsåret.

Marginoppgjør for inntektsåret 2010

Beskrivelse	Beløp
Avsetning margin for 2010, pr.31.12.2010	3 853 380 134
Avsetning margin for 2010 i periode 1-6 i 2011	+ 831 566 966
Sum avsetning margin for 2010	= 4 684 947 100
Bruk av margin for 2010	-4 684 947 100
Innestående margin for 2010	+ 0
Utbetalt overskytende forskudd for 2010 (konto 2350)	4 819 163 738
For lite avsatt margin i 2010 (+)	
For mye avsatt margin for 2010 (-)	= 134 216 638

Marginprosent

Marginavsetningen er på 8 % for inntektsåret 2010.

Kommentarer til marginavsetningen

Resultat i marginoppgjør for inntektsåret 2010 er negativt med 134,2 mill. kr, dette er 357 mill. lavere enn i fjor. Overskytende er redusert med om lag 73 mill. kr fra i fjor.

Forskuddsutskrivningen for 2010 bygger på likningen for 2008, som var et år med store aksjetap. I tillegg har rentenivået sunket med ca. to prosentpoeng fra 2008 til 2010. Begge



disse faktorer medfører reduserte fradragsmuligheter og dermed mindre skatt til gode for skattyterne.

Fra og med avregningen for inntektsåret 2010 ble reglene for renteberegning endret fra fastrente til løpende renter på restskatt og tilgodebeløp. De suksessive utleggene har også påvirket tidsperioden for rente.

Erfaringen tilsier at store kommuner, og Oslo i særdeleshet, alltid vil ha store svingninger i skatteinntangen. I «gode tider» går Oslo bedre enn resten av landet, mens vi i «nedgangstider» har større negative utslag enn resten av landet. Det er en stor andel av finanskapital blant privatpersoner som gir seg store utslag da det er en tilbøyelighet til å «ta tap» så tidlig som mulig, men utsette gevinstbeskatning. I og med at avsetning til margin skjer på forskuddsstadiet er man ikke i stand til å forutse det fulle utfall av slike svingninger. Da for lite avsatt margin for 2010 utgjør et relativt sett beskjedent beløp, velger vi inntil videre ikke å regulere marginprosenten opp.

Marginavsetning for inntektsåret 2011, er pr. 31.12.2011 kr 4 137 354 939 basert på en marginsats på 8 %.

2.2 Strategier og tiltak

Nedenfor følger redegjørelse for status innen de ulike satsningsområdene for 2011.

2.2.1 Reduksjon i saksbehandlingstiden

Det er svært ofte slik at kort saksbehandlingstid også er mest ressurseffektivt. Greier vi å behandle alle henvendelser raskt, slipper vi å bruke ressurser på å administrere køer og besvare henvendelser fra publikum som lurer på når saken er ferdigbehandlet.

Denne tilnærmingen er helt sentral i LEAN-tankegangen, og har vært førende for det prosessforbedringsprosjektet vi har satt i gang på kontrollområdet i 2011. Prosjektet har allerede iverksatt tiltak som vil bidra til å forkorte saksbehandlingstiden. Nye tiltak er under utvikling, og vi regner med at vi vil ha klare målbare effekter i løpet av 2012.

Den samme tankegangen ligger bak styrkingen av 1. linjetjenesten (se eget punkt), der vi søker å overføre kompetanse og fullmakter til kundesenteret slik at flere henvendelser kan besvares ved oppmøte eller per telefon. Tanken er at dette vil redusere antall skriftlige henvendelser, som igjen er med på å redusere saksbehandlingstiden.

En av de største utfordringene er imidlertid at vi har hatt svært begrensede muligheter til å måle faktisk behandlingstid. Vi har i 2011 prioritert å få på plass et verktøy for måling av saksbehandlingstid, og har definert enkelte nøkkelprosesser som vi skal målsette i 2012. Her har vi startet med de sakene som har klare tidsfrister og som brukerne har stort behov for at blir besvart raskt, slik som for eksempel søknader på betalingsavtaler.



Vi har per i dag følgende saker med krav til saksbehandlingstid:

- Lemping på innfordringsmessig grunnlag skal være behandlet i løpet av én måned. Gjennom året har dette målet i hovedsak vært nådd. Pr 31.12.11 har vi 21 saker til behandling. Av disse sakene er ti innkommet siste måned, og de resterende elleve sakene er eldre. Mange av søknadene er ikke tilstrekkelig dokumentert og opplyst når de blir sendt oss. Vi må ta kontakt for å få inn tilstrekkelig informasjon, og det kan derfor ta noe tid før alle sakene er ferdig behandlet.
- Lemping på grunnlag av billighet skal være behandlet i løpet av seks måneder. Vi har hatt et etterslep av søknader om lemping på grunnlag av billighet. Saksbehandlingstiden ved inngangen til 2011 var på ca. 1,5 år. Både av hensyn til søkerne, og ønsket om å effektivisere saksbehandlingen ved kontoret, har vi satt inn ekstra ressurser på dette området. Saksbehandlingstiden er nå i snitt under seks måneder, men enkeltsaker kan ta noe lenger tid på grunn av kompleksitet og manglende informasjon.
- Forespørsel om skatteattest blir besvart innen åtte arbeidstimer.

2.2.2 Styrking av 1. linjetjenesten

Større åpenhet mot brukerne sto sentralt da Kemnerkontorets kundesenter ble bygget om i 2011. Kundesenteret har fått en åpen skrankeløsning med nytt køsystem, og oppussede konferanserom for å kunne ta imot skattytere. Det er installert et lukket system for å ta i mot kontanter som både forenkler og reduserer risiko forbundet med kontanthåndtering. Det er også gjennomført et konflikthåndteringskurs blant kundesenterets ansatte for bedre å takle kommunikasjonen med brukerne, samt et ranskurs for å sette fokus på sikkerhet.

Kompetanseheving har vært et tema gjennom hele året. Det er gjennomført interne fagkurs og hospiteringsordninger i de øvrige divisjonene. I første halvår var det fokus på private skattytere, mens bedriftshenvendelser sto sentralt i andre halvdel av 2011. Det er etablert en superbruker-gruppe på henvendelser vedrørende Altinn-innleveringer. Effekten av kompetansehevingen er at antall henvendelser løst i 1. linje økte fra ca. 50 % i januar 2011 til ca. 75 % i desember samme år.

Kundesenteret har i 2011 overtatt flere arbeidsoppgaver som tidligere ble løst av saksbehandlere, blant disse kan nevnes alle henvendelser på parkeringsgebyr og spørsmål om kravoppstillinger. Vi er i prosess med å øke fullmaktene til 1. linje og kvalitetssikre våre spørretrær slik at vi håndterer alle forespørsler likt.

Kundesenteret har hatt en økning i telefontrafikken på 15 % i 2011 (18 % i 2010). Pågangen økte med 28 % i perioden fra august til november, mye trolig som en følge av fire skatteoppgjør. En viktig faktor for å nå responskravet på 20 sekunder er å planlegge riktig bemanning sett i forhold til antall telefonhenvendelser. Årskalendere som reflekterer de ulike



utsendelsene i Sofie er det viktigste grunnlaget for bemanningsplanleggingen av kundesenteret.

2.2.3 Fokus på pengestrømmen

Vi tror at en av de viktigste måtene å bekjempe økonomisk kriminalitet på er å gå etter selve motivet for handlingen; pengene. Vi ønsker derfor å se innfordring og kontroll mer i sammenheng enn tidligere, og betrakter rask tvangsinnfordring som et av de viktigste redskapene når vi oppdager misligheter.

Med dette som utgangspunkt har vi i etablert et eget prosjekt rettet mot Utelivsbransjen i Oslo. Prosjektgruppa gjennomfører kontroller, forestår tvangsinnfordringstiltak og har primæransvaret for samarbeidsaktiviteter med andre kontrollaktører som arbeider mot utelivsbransjen. Erfaringene så langt er meget gode, og prosjektet fortsetter i 2012.

Øko-Team er et annet slikt satsingsområde. Dette teamet er organisatorisk forankret i Innfordring og har fokus på eldre krav som det er utfordrende og tidkrevende å innfordre. Teamet består av erfarne innfordringssaksbehandlere, drevne jurister, namsmenn og kontrollører. Hovedoppgaven for teamet er å drive innfordring, men de har også initiert og gjennomført enkelte arbeidsgiverkontroller. Også dette teamet vil fortsette i 2012.

Et tredje tiltak som ble gjennomført i 2011, var terminoppgave-prosjektet der vi tok utgangspunkt i arbeidsgivere som ikke sendte inn terminoppgaver ved forfall. Manglende innsending av terminoppgaver kan erfaringsmessig være et første tegn på at virksomheten har problemer. Å skille disse potensielle dårlige betalerne fra de som bare har glemt å rapportere og deretter etablere et grunnlag for innkreving gjennom en terminvis fastsettelse, kan derfor være et godt grep for å stanse tapsbringende virksomhet så fort som mulig. Prosjektet gjennomførte flere forskjellige tiltak; både preventive tiltak med tanke på å få opp andelen arbeidsgivere som faktisk leverte oppgaver og mer tradisjonelle innfordrings- og kontrolltiltak. Prosjektet anses som vellykket, og de fleste tiltakene videreføres nå i linja (se eget punkt).

Et annet tiltak som vi har gjennomført for å komme raskt i gang med innfordring er å avholde en større grad av utleggsforretninger på Kemnerkontoret. Utlegg er et av våre viktigste innfordringstiltak, og vi har hatt en økning i avholdte utleggsforretninger fra 12 911 i 2010 til 14 081 i 2011. Dette medfører en økning på 9 %. Andelen utleggsforretninger hvor vi finner objekter å ta utlegg i er på 43 %.

2.2.4 Samarbeid med andre etater

Vi ser i økende grad behov for å samarbeide med andre etater for effektivt å kunne forebygge skatteunndragelser. Vi har et godt og omfattende samarbeid med Skattedirektoratet og Skatt øst.



Samarbeid med Skatt øst:

- Samarbeidsforumet for innsats arbeidsgivere (SIA) er et viktig koordinerende organ mellom Skatt øst og skatteoppkreverne i regionen. Her koordineres felles planer og felles innsatsområder fastsettes. Faglige og praktiske problemstillinger drøftes.
- Felles byggeplasskontroller er avholdt med Skatt øst, og det samarbeides godt når det gjelder informasjonsutveksling på dette området.
- Vi deltar i et prosjekt for kontrollområdet Fiktiv fakturering i nettverk sammen med flere av skattekrimavdelingene fra skatteregionene. Vi er representert både i prosjektgruppen og styringsgruppen.
- Samarbeid i enkeltsaker, blant annet saker som er brakt inn for domstolene.

I samarbeid med Skattedirektoratet skjer mye av utviklingsarbeidet på fagområdet:

- Fagrådet for kontrollmetodikk og skatterevisjon er et faglig organ som dels godkjenner rutiner og faglige standarder og dels tilrår toppledelsen i Skatteetaten å beslutte slike. En del saker vil naturlig nok også gjelde for skatteoppkreverne, og vi er representert i rådet. Den viktigste saken for skatteoppkreverne i 2011 har vært knyttet til informasjons- og tilrådingssaker til KOSS (Kontrollstøttesystemet).
- Vi er representert i et utvalg nedsatt av Skattedirektoratet som ser på regelverket rundt beskatning av naturalytelser, hvor formålet er forenkling.
- Vi har bidratt med 0,8 årsverk i arbeidet med å utvikle KOSS.
- Vi har hyppig kontakt med Skattedirektoratet når det gjelder avklaringer av regelverk og regelverksfortolkninger på kontrollområdet.
- Kontoret har deltatt i utarbeidelsen av ny landsdekkende bokettersyns rutine (som skal være felles for både skattekontorene og skatteoppkreverne).
- Vi har bidratt med ressurser i EDAG-prosjektet.
- Vi samarbeider om å få til bedre funksjonalitet i Sofie.
- Kemnerkontoret har holdt to foredrag for Skatteetaten om internkontroll.

Vi har et omfattende samarbeid med Næringsetaten i Oslo om fornyelse av skjenkebevillingene. I forbindelse med fornyelsen av bevillingene i 2012, startet vi høsten 2011 et samarbeid med Bevillingsseksjonen om oppfølging av enkelte bevillingshavere med antatt svart økonomi, bakmannsvirksomhet med videre. I dette arbeidet deltar også etterretnings- og analyseseksjonen ved Sentrum politistasjon.

Vi er også sekretariat for Interkommunalt kontrollforum hvor representanter for de 12 største kontrollmiljøene i Norge møtes for å utveksle erfaringer, planer og fremme samarbeid.

Kemnerkontoret har et godt samarbeid med Arbeidstilsynet. Vi har avholdt felles kontroller og utvekslet informasjon med stor nytte. Vi deltar også i Politiets Samarbeidsforum mot restaurantkriminalitet. Det har vært et møte og et heldags fagseminar i samarbeidsforumet i 2011.



Tverretattlig kontroll av drosjenæringen

Kemnerkontoret deltar i samarbeidsforum for drosjenæringen. Det ble 6 og 7.12.2011 gjennomført en aksjon hvor ca. 220 sjåførere og løyvehavere i Oslo og Akershus ble kontrollert av offentlige myndigheter. Aksjonen var et samarbeid mellom ni etater. Fokus var på løyvedokumenter, taksametre, svart omsetning og svart avlønning av sjåførere samt eventuell trygdesvindell. Foruten oss deltok Næringsetaten, Skatt øst, Statens vegvesen, NAV, Justervesenet, Tolletaten, Oslo politidistrikt og Akershus fylkeskommune i aksjonen.

Kemnerkontoret sjekket om sjåførene kontrollert i Oslo er innmeldt i Arbeidstakerregisteret, og om det innberettes/betales forskuddstrekk. I løpet av kontrollen påtraff vi 63 ansatte drosjesjåførere, hvorav 23 ikke var innmeldt i Arbeidstakerregistret. Ansatte som ikke var registrert som arbeidstakere vil bli fulgt opp av NAV. Sjåførene kjørte for 57 forskjellige arbeidsgivere (med skattekommune Oslo), hvorav det var sju som helt eller delvis ikke hadde sendt terminoppgaver for 2011.

Arbeidsgivere utenfor Oslo – kurs og kurspakker

Vi har holdt arbeidsgiverkurs for arbeidsgivere i Tromsø-området og tilbudt kurspakker (arbeidsgiverkurs) til andre skatteoppkrevere. Kemnerkontoret har holdt kurs for arbeidsgivere i Arendal, Kristiansand og Langesund i samarbeid med Arbeidsgiverkontrollen i Grenland. Vi har tilbudt kursplasser til andre skatteoppkrevere på vårt interne grunnkurs for regnskapskontrollører.

Kompetanse-/brukerstøttesenteret for brukerne av Sofie

Kompetanse-/brukerstøttesenteret for brukerne av Sofie var et pilotprosjekt i 2010. Selv om Kemnerkontoret stilte ressurser til rådighet, fant Skatt øst at det ikke var grunn til å videreføre dette prosjektet til fast drift i 2011. Driften er derfor nedlagt.

2.2.5 Utvikling av løsning for hel-elektronisk saksbehandling

Prosjektet for elektronisk saksbehandling har i løpet av 2011 beskrevet hvordan vi ønsker å jobbe med en ny, hel-elektronisk løsning, utarbeidet kravspesifikasjon og konkurransegrunnlag. Kemnerkontoret håndterer mer enn 1,2 millioner arkivverdige dokumenter i året og er avhengige av et velfungerende arkivsystem. Selve anskaffelsen er imidlertid lagt på is inntil videre på grunn av mangel på midler til innkjøp av et nytt system.

2.2.6 Oppdatering av internett-løsninger - med fokus på å utvikle nye og bedre tjenester for brukerne

KAS-forumet, et samarbeidsforum for Renovasjonsetaten, Vann- og avløpsetaten, Brann- og redningsetaten og Kemnerkontoret om kommunale avgifter, har arbeidet med en felles løsning for tilrettelegging av informasjon og tjenester. Det er utarbeidet en KVV (konseptvalgutredning), og dette er meldt inn som pilot for elektroniske tjenester i Oslo kommune.



Kemnerkontoret tilbyr gratis påminnelse på SMS til personlige skattytere som skal betale forskuddsskatt og til arbeidsgivere som skal levere terminoppgaver. Skattytere/arbeidsgivere som melder seg på tjenesten, får en påminnelse om innbetaling/innlevering av oppgave i forkant av hvert terminforfall. Se for øvrig pkt. 4.1 Tiltak for å forbedre service overfor brukerne.

Det er i 2011 laget ny struktur på informasjon og tjenester på våre internettsider, og vi har lagt om til ny mal med tjenestemeny. Vi mener dette har bidratt til at brukerne enklere får tilgang til aktuelle tjenester og får løst sine oppgaver og finner svar på sine spørsmål. Vi har også arbeidet med å gjøre informasjonen mer brukertilpasset med hensyn til innhold og språk. Dette er et arbeid som vil fortsette i 2012, jf. Språkprosjektet som er beskrevet under pkt. 4.1.5.

Kemnerkontoret mottar mange henvendelser per e-post. En del av henvendelsene er av generell art som brukeren selv vil kunne finne svar på ved å gå inn på våre internettsider. Vi endrer derfor siden «kontakt oss», slik at brukerne først tar stilling til hva henvendelsen gjelder, og så blir ledet til informasjon om det aktuelle temaet.

Enkelte henvendelser har så lite informasjon at det er vanskelig å identifisere hvem og hva saken gjelder, og finne frem til riktig mottaker. Andre oppgir informasjon (for eksempel fødselsnummer) som ikke skal sendes per e-post. Vi ønsker å utvikle et enkelt elektronisk skjema for e-posthenvendelser som skal bidra til at vi får den informasjonen vi trenger for å behandle henvendelsen, og enkelt kan finne frem til riktig mottaker. Skjemaet skal også bidra til at det ikke sendes informasjon som fødselsnummer eller andre opplysninger som ikke skal sendes per e-post, og i tillegg få tydelig frem hva vi kan svare på per e-post.

2.2.7 Effektivisering av de tyngste saksbehandlingsrutinene - innenfor regnskap, innfordring og kontroll ved Lean-tilnærming og kontinuerlig forbedring

Kemnerkontoret ønsker å etablere rutiner for kontinuerlig forbedring i hele organisasjonen. Kontinuerlig forbedring er forandring «nedenfra», og i praksis betyr det at vi ønsker at alle medarbeidere hele tiden er på utkikk etter bedre måter å løse jobben sin på. Dette fordrer endringskultur både blant ledere og medarbeidere og at det finnes et system for håndtering av endringsforslag og gjennomføring av utviklingstiltak.

Forbedringsforslagene vil være tuftet på LEAN-prinsippene, det vil si at vi først og fremst fokuserer på å redusere de aktivitetene som ikke bidrar til verdiskapning, snarere enn å ensidig å fokusere på effektivisering av selve produksjonsprosessen slik det er vanlig i tradisjonell tilnærming. Det er tre områder vi ser spesielt på:

- Sløsing, det vil si at vi søker etter unødig tunge rutiner, oppgaver som utføres uten at de er etterspurt, overflødige godkjenningsrutiner, ventetid mellom prosess-steg og unødige køer.



- Kapasitetsstyring, det vil si at vi forsøker å finne fram til systemer som gjør det enklere å tilpasse kapasitetsnivået til variasjonene i arbeidsmengden, slik at vi både ser mulige flaksehalsar i tide og ledig kapasitet når det oppstår.
- Kvalitet, det vil si at vi både har fokus på å gjøre ting riktig første gang, samtidig som vi definerer et «godt nok»-nivå som gjør at vi ikke bruker unødige mange ressurser på ikke-etterspurte kvaliteter.

Divisjon regnskap har tidligere gjennomført en slik prosess. I 2011 har det vært jobbet med implementering av kontinuerlig forbedring i Divisjon kontroll der vi i løpet av høsten 2011 har satt i gang flere konkrete forbedringstiltak og prøvd ut måter å drive kontinuerlig forbedring på. Løsningen rulles ut i full skala i divisjonen i løpet av 1. halvår 2012.

2.2.8 Utvikle og etablere løsning for terminfastsettelse av arbeidsgiveravgift

Kemnerkontoret skal føre kontroll med at arbeidsgiverne i kommunen leverer fullstendig terminoppgave. Aktuelle tiltak kan være å gjennomføre telefonisk purring på oppgaver (ringekampanjer i regi av kundesenteret), følge opp arbeidsgivere som erfaringsmessig ikke leverer oppgaver ved telefonkontakt med arbeidsgiver/regnskapsfører/revisor, oppsøke arbeidsgiver for å innhente oppgaver samt ilagge skjerp på oppgjør eller terminvis fastsettelse av arbeidsgiveravgift.

Ved manglende terminoppgave følges følgende løp:

- ordinær purring
- ringekampanje
- i enkelte tilfeller er det aktuelt med ny purring (med vurdering av bokettersyn)

Deretter vil det kunne være aktuelt med fastsettelse i prioriterte saker som:

- arbeidsgiver med store lønnsutbetalinger der det åpenbart er drift
- arbeidsgivere der vi har innsikt i lønnsregnskapet som følge av ettersyn
- arbeidsgivere som benytter manglende innlevering av oppgave som betalingsutsettelse, gjerne i forbindelse med pågående tvangsinnfordring

Kemnerkontorets hovedsystem, Sofie, genererer et stort antall potensielle fastsettelseskandidater, og vi har vurdert om denne systemstøtten er egnet som utplukkskriteria for fastsettelse av arbeidsgiveravgift. Det er imidlertid ikke mulig eller hensiktsmessig å vedlikeholde oppgavemantallet i tilstrekkelig grad til dette formålet - til det er bevegelsene for store og unntakene for mange. Det er likevel et prioritert område å vedlikeholde mantallet tilstrekkelig for utsendelse av puringer med videre.

Fastsettingssaker må derfor identifiseres manuelt i alle tre fagdivisjonene og undersøkelser må gjøres før eventuell fastsettelse. Nedre beløpsgrense i avgiftsgrunnlag vil være på kr 60 000. Mange saker er i spennet kr 60 000 – kr 200 000. Antall fastsettelser er kravsatt til 100 per år, og rutiner for arbeidet er etablert. I de tilfeller det er fastsatt på termin og årsoppgave/LTO ikke leveres, må det foretas ettersyn for å få fastsatt på årsbasis.



2.2.9 Videreutvikle og styrke spesialprosjekt for de tyngste innfordrings sakene

Kemnerkontoret har etablert et team som er sammensatt av ansatte med god kompetanse på innfordring av skatte- og avgiftskrav, arbeidsgiverkontroll, samt juridisk spisskompetanse. Målsettingen er å få innfordre eldre og/eller store krav som er spesielt utfordrende og tidkrevende å innfordre. Sakene er gjerne av en slik karakter at det kreves tverrfaglig kompetanse. Teamet har spesielt fokus på å følge pengestrømmer, finne aktiva og få kontakt med skattyterne, for eksempel ved hjemmebesøk. Teamet har tett kontakt med eksterne samarbeidspartnere som Skatt øst, Politi og Toll. Teamet startet opp for fullt i april 2011, og har følgende resultater for 2011:

Innbetalt	kr 9 324 791
Reduksjon av krav	kr 3 369 121
Ansvarliggjøring arbeidsgiver	kr 1 042 134

2.2.10 Videreutvikling av DTI-løsningen og betjeningsstrategiene for Oslos behov

Kemnerkontoret er opptatt av å evaluere og videreutvikle DTI (debitortilpasset innfordring) som et godt innfordringsverktøy. Det har vært lite oppmerksom på dette området fra Skattedirektoratets side i 2011, og som følge av dette har det skjedd få endringer i løpet av året.

2.2.11 Utvikle og styrke samhandlingen mellom kontroll, innfordring og fastsetting (Skatt øst) i enkeltsaker

På innfordringsområdet har vi kontakt med flere fagmiljøer i Skatt øst. I hovedsak er det samarbeid i innfordrings saker som følge av søknader om lemping eller gjeldsordning. Vi har også kontakt med Skattehjelpen når det gjelder vanskeligstilte skattytere. Hovedtyngden av disse sakene er en følge av skjønns ligninger som ikke korrekte og som har medført for høy restskatt. Flere av disse har fått rettet ligningen og derav redusert skatt. Vi samarbeider med Skattekrim i enkeltsaker, herunder saker hvor det er aktuelt å ta arrest.

I forbindelse med ligning av personer og selskaper er vi opptatt av å ha et godt samarbeid med fastsettingsområdet i Skatt øst og Skatt nord (som behandler alle personlige selvangivelser fra Oslo). Utgangspunktet er at skatt og avgift skal betales ved forfall, selv om det er klaget på ligningen. Det er imidlertid ikke ønskelig å iverksette innfordring overfor skattytere som helt åpenbart har feil ligning. Skattedirektoratet utarbeidet i 2011 nye retningslinjer for behandling av klager på ligninger som åpenbart er feil, slik at innfordring ikke blir iverksatt. Disse rutineene har dessverre ikke fungert så godt, og Kemnerkontoret har vært henvist til selv å vurdere om klagen kan nå fram. Dette er et tidkrevende arbeid, og det går på bekostning av effektiv innfordring.

2.2.12 Være i forkant med innberetning av skatt og avgift med fokus på å sikre riktig og oppdatert reskontro

Innbetalinger

Daglig oppfølging av innbetalinger, som nå nærmer seg 200 mrd. kr pr. år, er en svært viktig oppgave. Dette bidrar til en mest mulig effektiv, korrekt og økonomisk regnskapsføring ved



at skattyters innbetalinger godskrives mot riktig krav så raskt som mulig. For 2011 er over 12 000 innbetalinger, beløpene til over 4,3 mrd. kr håndtert manuelt grunnet mangelfulle data. Tilsvarende tall for 2010 var henholdsvis 10 500 og 5,8 mrd. kr.

Oppgaver

Tett oppfølging av oppgaveinnleveringer er en vesentlig faktor for sikre en riktig og oppdatert reskontro. I 2011 erfarte vi at det er ca. 8-10 % av arbeidsgiverne som ikke leverer terminoppgavene ved forfall. Oppfølgingsrutinene for manglende innlevering av oppgaver er strammet inn, og virkemiddelbruken har økt i bredde i løpet av 2011. I forbindelse med puring på ikke leverte terminoppgaver varsles det om at arbeidsgiveravgiften kan bli fastsatt dersom vi ikke mottar terminoppgavene innen 14 dager. I tillegg til oppgavepurringer er det etablert ringekampanjer for å etterspørre de terminoppgavene som fremdeles ikke er levert. Et utvalg av arbeidsgivere som ikke responderer på ringekampanjen tilskrives og varsles om forenklet kontroll. Når det gjelder for sent eller ikke leverte lønns- og trekkoppgaver vurderes ilegging av gebyr.

2.2.13 Utvikling av effektindikatorer på kontrollområdet

Forskning og analyser viser at sammenhengen mellom tiltak, opplevd oppdagelsesrisiko og etterlevelse er komplisert. Utvikling av effektindikatorer for å måle reell effekt av ulike kontrolltiltak er derfor ressurskrevende og komplekst. Kemnerkontoret ser imidlertid at effektindikatorer kan utvikles gjennom brukerundersøkelser om etikk og moral og statistikk/data om etterlevelse av regelverk. Vi jobber med å utvikle slike indikatorer og vil fortsette arbeidet i 2012.

Næringslivsundersøkelsen

Næringslivsundersøkelsen som ble gjennomført i løpet av 2011 ga Kemnerkontoret jevnt over gode skussmål. Det var imidlertid enkelte funn som var noe bekymringsfulle:

- 72 prosent av brukerne mener det er store sjanser for at Kemnerkontoret oppdager manglende innrapportering av skatter og avgifter. Andelen som vurderer sjansen for å bli oppdaget som store, har falt med hele 10 prosentpoeng siden 2005. Videre mener 66 prosent at konsekvensen for bedrifter ved en slik oppdagelse er ganske eller svært store. Dette er også en tilbakegang siden 2005, da den tilsvarende andelen var på 79 prosent.

Enkelte funn i undersøkelsen antyder imidlertid også hvilke tiltak som kan iverksettes for å bedre etterlevelsen:

- 80 prosent av brukerne sier at de vil undersøke om egen bedrift har gjort de samme feilene dersom det blir kjent at Kemnerkontoret har oppdaget at en bedrift innenfor brukerens bransje ikke har innrapportert alle skatter og avgifter. 62 prosent mener at egen bedrift i liten grad er utsatt for konkurranse fra bedrifter innenfor bransjen som



fusker med skatten. 19 prosent mener at de i stort grad er utsatt for konkurranse fra bedrifter som fusker.

2.2.14 Videreutvikle arbeidsmetodikk ved kompetansedeling og teamorganisering

I forbindelse med OU-09 ble det som en forsøksordning introdusert teamorganisering ulike steder i organisasjonen. Vi har prøvd ut teamorganisering av primæroppgaver i rene produksjonsteam (kontroll, regnskap og kommunal inkasso), av produksjonsoppgaver på tvers av avdelinger (panteteam) og divisjoner (Øko-Team og team for avregningsklager) og team som primært har som oppgave å sørge for faglig koordinering og erfaringsutveksling (juristteam).

Vi ser på teamorganisering som en viktig forutsetning for å få på plass gode rutiner for kontinuerlig forbedring. Denne måte å jobbe på fordrer imidlertid en kulturendring både på leder- og medarbeidernivå, og den fordrer at det settes av ressurser til å følge opp teamene. Alt i alt har det derfor tatt mye lenger tid å få teamene i gang enn vi hadde regnet med på forhånd.

Erfaringene med teamorganisering er delte, men overveidende positive og med eksempler på at det har fungert akkurat slik vi håpet. Både i Avdeling for kommunal inkasso og i Kontrollavdeling 4 ser vi at teamorganiseringen har bidratt til økt produktivitet, bedre kvalitet, mindre sårbarhet og mer effektiv kompetansebygging.

Vi vil nå derfor implementere en teammodell med vekt på kontinuerlig forbedring i organisasjonen. Først ut er kontrolldivisjonen der vi vil rulle ut den nye modellen i full skala i løpet av 1. halvår 2012.

2.2.15 Gjennomført kompetanseutvikling

Et av de overordnede målene ved OU-09 var å utvikle produksjonsenhetene til å ta et mer helhetlig ansvar for produksjonsprosessene og derved også for de resultatkrav som blir stilt. Dette krever en bredere kompetanse i den enkelte avdeling enn tidligere. Vi har holdt 28 interne kurs på innfordringsområdet i løpet av 2011 med til sammen 580 deltagere. På noen av kursene har vi hatt deltagelse fra medarbeidere i kemnerkontorene som er tilknyttet «Stor-Oslo» (Asker og Bærum, Follo og Skedsmo). Kursene dekker hele innfordringsområdet, blant annet den nye lempemeldinga (9/11), generelt lov- og regelverk og arbeidsmetodikk i Sofie.

Mange medarbeidere har deltatt på høgskolestudier, spesielt innen økonomiforståelse og regnskapsanalyse, samt innkreving av pengekrav. Studiekursene som har en varighet på ett og to semester, er utarbeidet i samarbeid med Skatt Øst og faglig tilpasset vårt virksomhetsområde. I egen regi er det gjennomført et omfattende grunnkurs for nye regnskapskontrollører, også med deltakere fra andre kemnerkontorer.



For å følge utviklingen innen økonomisk kriminalitet har Kemnerkontoret deltatt på flere konferanser, deriblant hvitvaskingskonferansen i regi av Finansnæringens Fellesorganisasjon, NKKs kontrollkonferanse samt Skatt østs konferanse om arbeidsgiverkontroll.

To av fire samlinger i programmet «Kompetanseutvikling for ledere» er avholdt i 2011, med temaene «Felles ledelsesplattform» og «Meg som leder». Det er etablert nettverksgrupper for erfaringsutveksling og gjensidig støtte. I tillegg arrangeres jevnlig ledersamlinger med kunnskapspåfyll. Tre av direktørene deltar på kommunens topplerprogram.

2.2.16 Regelmessig måle, analysere og følge opp sykefravær

Kemnerkontoret har hatt et jevnt høyt sykefravær over flere år, og det er gjort en rekke tiltak for å snu denne trenden. Vi legger vekt på så vel nærvær som sykefravær i vår tilnærming til dette. I forbindelse med inngåelse av ny IA-avtale ble det i juni 2011 utarbeidet en ny tiltaksplan, med tiltak innenfor individuell sykefraværsoppfølging, rapportering, kompetanseutvikling og friskvern.

I november ble Kemnerkontorets nye seniorpolitikk lansert, også med tiltak rettet mot reduksjon av sykefravær. Vi er godt i gang med programmet «kompetanseutvikling for ledere» som blant annet har som hensikt å ivareta og forbedre nærværarbeide og forholdet mellom medarbeider og leder. Det har vært gjennomført opplæring av ledere for tettere oppfølging av den enkelte sykemeldte. Det har gjennom året vært et godt samarbeid med NAV Arbeidslivssenter. Sykefravær følges opp av avdelingslederne, og månedlig på direktørmøtet. Etter en nedgang i 2010 har sykefraværet igjen økt i 2011. Det vises til punkt 4.7 for ytterligere detaljer.

2.2 Gjennomførte omstillings- og effektiviseringstiltak, samt større «prosjekter»

Disse er rapportert under 2.1 og/eller 2.2.

2.3 Risikostyring og internkontroll

Kemnerkontoret har fokus på internkontroll og har satset ytterligere på dette i 2011.

Risikovurderinger står sentralt i styringen av kontoret, og vi anser disse som en integrert del av vår internkontroll. I 2011 gjennomførte vi en risikovurdering av våre strategiske mål i kemnerens ledergruppe. I tillegg er det gjennomført risikoanalyse på spesielt utsatte områder som IKT og anskaffelser samt i prosjekter av noe størrelse.

Utarbeidelse av avdelingsdokumentasjon og rutinebeskrivelser har hatt fokus i 2011. Avdelingsdokumentasjonen er oversikter over hver enhets arbeidsoppgaver og hvilke fullmakter som er tildelt for å løse disse oppgavene. Rutinebeskrivelsene er en fullstendig detaljering i Word og Visio av hvordan arbeidsprosessene utføres. Sammen med fagstøttesystemene våre, er rutinebeskrivelsene saksbehandlerens viktigste arbeidsverktøy, og målet har vært å presentere all saksbehandlingsstøtte så sømløst som mulig. Den nye



plattformen for intranett som implementeres våren 2012 gir mulighet for bedret brukervennlighet.

Temaene internkontroll og informasjonssikkerhet, med særlig vekt på taushetsplikt og habilitet, er gjennomgått på ledersamlinger. Dette for å gjøre lederne bevisst på ansvaret for internkontroll i egen enhet.

I lys av den tragiske hendelsen den 22. juli har vi startet arbeidet med en fullstendig gjennomgang av kontorets beredskapsplaner. Kemnerkontorets lokaler var beredskapslokale for Overformynderiet. Dette kontoret fikk sine lokaler ødelagt etter 22. juli og fikk midlertidige kontorer hos oss.

3. SAMMENLIGNING AV BUDSJETT OG REGNSKAP

3.1 Driftsregnskap

Driftsregnskap for kap. 130

(tall i tusen kr)

	I	II	III	IV	V
Artsgrupper	Regnskap 2011	Dok. 3 2011*	Regulert bud. 2011	Regnskap 2010	Avvik 2011 (III-I)
000-099 Lønn og sosiale utgifter	kr 183 594		kr 181 688	kr 171 994	kr -1 906
100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i komm.tj.produksjon	kr 71 556		kr 70 814	kr 81 355	kr -742
300-399 Kjøp av tjenester som erstatter komm.tj.produksjon	kr 3		kr 0	kr 172	kr -3
400-499 Overføringsutgifter	kr 14 562		kr 16 000	kr 16 950	kr 1 438
500-599 Finansutgifter og finanstransaksjoner	kr 47		kr 0	kr 47	kr -47
Sum driftsutgifter	kr 269 762	kr 261 623	kr 268 502	kr 270 518	kr -1 260
600-699 Salgsinntekter	kr -40 608		kr -31 612	kr -34 223	kr 8 996
700-799 Overføringsinntekter med krav til motytelse	kr -35 947		kr -37 300	kr -39 259	kr -1 353
800-899 Overføringsinntekter uten krav til motytelse	kr 0		kr 0	kr 0	kr 0
900-999 Finansinntekter og finanstransaksjoner	kr -47		kr 0	kr -47	kr 47
Sum driftsinntekter	kr -76 602	kr -68 453	kr -68 912	kr -73 529	kr 7 690
Kapitlets nettoresultat	kr 193 160	kr 193 170	kr 199 590	kr 196 989	kr 6 430

* Bystyret vedtok kun sum driftsutgifter, sum driftsinntekter og nettoresultat pr. kapittel

Årsaksforklaring til avvik mellom regulert budsjett 2011 og regnskap 2011

For artsgruppe 000-099 var det i 2011 ett negativt avvik på 1,9 mill. kr. Dette skyldes i hovedsak høyere AFP-utgifter enn budsjettet (0,5 mill. kr), og bruk av overtid for å bedre måloppnåelsen i produksjonsavdelingene (0,8 mill. kr).

Det er akkumulert et negativt avvik for artsgruppe 100-299 på 0,74 mill. kr. Dette er forårsaket av flere elementer; høyere energi- og vedlikeholdsutgifter for kontorets bygg i Pilestredet 33 (totalt 1,6 mill. kr), samt høyere portokostnader enn forventet (1 mill. kr). Samtidig har midlertidig faktureringsstopp av systemtilgang for Sofie medført en besparelse på 1 mill. kr og en reduksjon i bruken av innleid arbeidskraft har gitt 0,5 mill. kr i besparelse. Avviket for artsgruppe 600-699 skyldes hovedsakelig betydelig høyere panteinntekter enn forventet (6,8 mill. kr).

Redegjørelse for budsjettreguleringer i løpet av 2011 (diff. mellom DOK 3 og regulert budsjett)

Følgende budsjettjusteringer er gjort mellom dok. 3/2011 og regulert budsjett 2010:

VBYS0611	Overføring av mindreforbruk 2010 vedtatt bystyret 15.06.2011	kr 5 454 000
VBYS0712	Bystyresak br 410 av 07.12.11 vedr. revidert skatteanslag, ift. Lønnsoppgjøret 2011	kr 966 000

Årsaksforklaringer til større avvik mellom regnskapet 2011 og regnskapet 2010

Økningen på utgiftssiden fra 2010 til 2011 for artsgruppen 000-099 er på ca. 11,6 mill. kr. Dette skyldes i all hovedsak vekst i utgifter tilknyttet art 10100 fastlønn på kr 7,7 mill. kr og økning for art 10900 pensjonsinnskudd 4,6 mill. kr.

Kemnerkontoret har redusert sine utgifter til kjøp av varer og tjenester, artsgruppe 100-299 med til sammen 9,8 mill. kr. Vi har blant annet reduserte portoutgifter som en følge av at Skattedirektoratet overtok ansvaret for utsendelse av skatteoppgjøret (2 mill. kr.). Oppsigelse av gammelt skatteregnskap og spørretilganger til eget LTO-register har gitt en besparelse på 3,5 mill. kr. Kontoret har også klart å redusere bruken av innleid arbeidskraft tilsvarende 2 mill. kr. og i bruken av eksterne konsulenter (5 mill. kr.). I tillegg utgjør Skattedirektoratets manglende fakturering av skatteregnskapet årets syv siste måneder et positivt avvik i forhold til 2010 på 1 mill. kr. Reduserte investeringer i kontorets serverpark og øvrig infrastruktur har gitt en redusert kostnad for året 2011 på 2 mill. kr i forhold til 2010.

Utgifter til energi og vedlikehold i tilknytning til kontorets bygningsmasse øker med 2,6 mill. kr fra 2010. Dette er delvis en avregning fra tidligere år som ikke var avsatt, delvis et resultat av økte energipriser og økt behov for vedlikehold av bygningsmassen. Oppgradering av arbeidsplassene på kontorets dokumentsenter og ombygging av kundesenteret, samt andre, mindre, endringsarbeider medførte en økning i 2011 for art 12300 – Bygningsmessig vedlikehold på totalt 2,2 mill. kr.

Kontorets panteinntekter øker med 5,2 mill. kr. fra 2010 til 2011. Dette skyldes delvis eksterne forhold, men også endringer i arbeidsmetoder ved Kemnerkontoret, som har økt effektiviteten i panteprosessen.



3.2 Investeringsregnskap

Ikke aktuelt

3.3 Investeringsregnskap på prosjektnivå

Ikke aktuelt

3.4 Noter i regnskapet

Ingen noter av spesielt nevneverdig art, det vises til Kemnerkontorets innleverte årsregnskap for mer utfyllende informasjon.

4. SÆRSKILT RAPPORTERING

4.1 Tiltak for å forbedre service ovenfor brukerne

4.1.1 Nytt publikumsmottak

Publikumsmottaket ble bygget om i løpet av første halvår 2011. Det er lagt opp til en mer åpen løsning for å ta imot publikum, samtidig som hensynet til diskresjon overfor skattyter er vektlagt. Det er egne konferanserom for å kunne ha personlig oppfølging. Universell utforming av lokalene er hensyntatt. Det er i løpet av 2011 også innført et lukket kontanthåndteringssystem og gjennomført kurs i konflikthåndtering og ranssikkerhet.

Vi har også installert nytt køhåndteringssystem, slik at vi nå har fått en smidigere avvikling av køen i publikumsmottaket.

4.1.2 Kundesenteret – bemanning, kompetanseheving og overtagelse av oppgaver

For å sikre at kundesenteret har riktig kompetanse i forhold til de oppgaver og type henvendelser de skal besvare, er det gjennomført en kompetansekartlegging av alle ansatte. Med bakgrunn i GAP-analysen er det gjennomført intern opplæring og kompetanseutvikling, slik at alle skal kunne utføre avdelingens samlede oppgaver på en god måte. Det er et tett samarbeid med de fagavdelingene for å sikre god og riktig kompetanse.

For å sikre at våre brukere får riktig saksbehandlerbistand, har vi i 2011 også forbedret våre spørretrær som benyttes for å kartlegge brukerens bistandsbehov. Oppdaterte spørretrær øker sannsynligheten for at bruker får korrekt svar, og kommer til riktig avdeling og divisjon dersom samtalen må settes over fra 1. linje. I denne sammenheng ser vi også på samarbeidet med 02180 og informasjon som er tilgjengelig om Kemnerkontoret i blant annet i Person- og ressurskatalogen.

Målet er at brukerne i større grad skal få svar på sin henvendelse ved første kontakt, og vi ønsker derfor å overføre stadig flere oppgaver og fullmakter til kundesenteret. Overføring av nye oppgaver til kundesenteret skjer gradvis. I løpet av 2011 har vi flyttet ansvaret for flere telefonkøer (blant annet henvendelser om parkeringsbøter) og gitt kundesenteret utvidede fullmakter. Dette bidrar til at de ansatte på kundesenteret får større variasjon i arbeidsdagen,



saksbehandlerne i 2. linje frigjør ressurser som kan benyttes til arbeid med tyngre saksbehandling, at flere saker kan løses der og da i telefonen og ikke minst, brukerne våre opplever et bedret servicenivå.

Skranken til Kemnerkontoret hos Skatt øst er videreført.

Telefonisystem

For å få en bedre styring med innkommende henvendelser er det behov for et nytt telefonisystem som også ivaretar e-poststyring. For å øke brukertilgjengeligheten er det også viktig å inkludere 2. linje i samme løsning. Det er foretatt markedsundersøkelser for å kartlegge aktuelle systemleverandører i 2011. Arbeidet videreføres i 2012.

4.1.3 Ringekampanjer

Kemnerkontoret har totalt gjennomført 37 ringekampanjer i 2011. Hoveddelen av kampanjene gjelder purring på manglende innbetaling av restskatt, men vi har også purret på manglende innlevering av terminoppgaver. Vi har gjennomført ti kampanjer for andre kommuner, og fem kampanjer for Skatt øst. Totalt har vi ringt til ca. 80 000 aktører.

Resultatene av ringekampanjene er gode. Vi oppnår kontakt med skattyter/arbeidsgiver på en lite ressurskrevende måte, og «kundene» får mulighet til å oppfylle sine forpliktelser raskt og unngår dermed videre innfordringstiltak, fastsettelse med videre.

Kemnerkontoret tok i 2011 i bruk en automatisert ringerobot for å effektivisere kampanjegjennomføringen, men vi har så langt vært tilbakeholdne med å bruke dette overfor personlige skattytere. Dette skyldes først og fremst risikoen for å treffe familiemedlemmer (økt bruk av «fri familie» – en abonnent har flere numre) i stedet for den vi skal ha tak i.

4.1.4 Brukerundersøkelse for næringslivet

Formålet med undersøkelsen var å kartlegge brukertilfredshet med utvalgte etater i Oslo kommune som har mye kontakt med næringslivet. For Kemnerkontoret er det gjennomført 99 intervjuer med brukere fra næringslivet. Tilsvarende undersøkelse ble gjennomført i 2003 og 2005.

68 prosent av de spurte har et svært godt eller ganske godt inntrykk av Kemnerkontoret. 22 prosent har et middels inntrykk, og ni prosent har et litt eller svært dårlig inntrykk. Vår snittscore er 3,8 – noe som tilsvarer gjennomsnittet for etatene i undersøkelsen i 2011. Totalinntrykket er på samme nivå som i 2003, og det innebærer en tilbakegang siden 2005 da Kemnerkontoret hadde en snittscore på 3,9 poeng.

De enkeltfaktorene og spørsmålene i undersøkelsen som har størst betydning for brukernes totalvurdering av Kemnerkontoret er:

- hyggelige og hjelpsomme medarbeidere



- interesse for brukernes problemer og behov
- rettferdighet i saksbehandlingen
- effektive saksbehandlere
- tilpasning til nye krav og behov fra brukerne.

Brukerne er gjennomgående fornøyd med at medarbeiderne er hyggelige og hjelpsomme, og at de viser interesse for brukernes behov. De er også tilfredse med rettferdigheten i saksbehandlingen og saksbehandlerne effektivitet.

Undersøkelsen og analysen viser at nye krav og behov fra brukerne er et område Kemnerkontoret bør prioritere å gjøre noe med. Dette har stor betydning for totalvurderingen og tilfredsheten hos brukerne.

For å møte nye krav og behov fra brukerne vil vi blant annet ta i bruk sosiale medier som Facebook og Twitter, gjennomføre en brukerundersøkelse for å kunne vurdere innhold og kanal for publikasjonen Lønns-ABC, og omarbeide startpakken for nye arbeidsgivere som elektronisk nyhetsbrev. Vi ser på muligheten for å innføre et eget skjema på nettsidene for e-posthenvendelser, se for øvrig pkt. 2.2.6 Oppdatering av internett-løsninger. Det er også vedtatt et Klart språk-prosjekt:

4.1.5 Klart språk

Kemnerkontoret deltar i en arbeidsgruppe (sammen med representanter fra Skattedirektoratet, SITS og andre skatteoppkrevdere) som gjennomgår alle brev og dokumenter som sendes skattytere og arbeidsgivere fra Sofie. Dokumentene gjennomgås for å bedre innhold og språk. Ny dokumentløsning er planlagt satt i produksjon 16. april 2012.

Det er imidlertid også brev fra Kemnerkontoret som *ikke* blir produsert i Sofie. Vi har derfor startet et klart språk-prosjekt for å ivareta dette. Mandatet ble godkjent i 2011 og prosjektgruppen starter arbeidet i januar 2012. Prosjektgruppen skal:

- Sikre klart og tydelig språk i alle utsendelser fra Kemnerkontoret, slik at vi er sikre på at våre brukere forstår oss. Dette ved å lage et enklere og bedre språk i malene.
- Lage en språkprofil/håndbok som bygger på klarspråksprinsippene og skal bidra til at språket i all korrespondanse fra oss blir godt, klart og korrekt.

Gjennom god og presis språkbruk håper vi i tillegg å oppnå effektiviseringsgevinster ved at vi unngår unødvendige henvendelser fra brukerne.

4.1.6 Kemnerkontorets internettsider

Dette er omtalt under pkt. 2.2.6 Oppdatering av internettløsninger.

4.2 Saksbehandlingstid

4.2.1 Veiledende frister i forvaltningsloven

Etter forvaltningsloven § 11a skal forvaltningsorganet avgjøre saker uten ugrunnet opphold.



Alle Kemnerkontorets 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 man venter at et svar vil ta uforholdsmessig lang tid eller er enkeltvedtak. I disse tilfellene skal forvaltningsorganet sende foreløpig svar.

Kemnerkontoret har relativt få saker som omfattes av reglene for enkeltvedtak etter forvaltningsloven. For disse blir det rutinemessig sendt ut foreløpig svar, da de normalt krever omfattende saksbehandling.

4.2.2 Frister i særlover

Store deler av vår virksomhet reguleres av særlover med egne regler om saksbehandlingstid. Vi nevner som eksempler på de mest aktuelle: Tvangsfullbyrdelsesloven, tvisteloven, domstolloven, konkursloven, skattebetalingsloven, med flere. Alle særlovene inneholder en mengde ulike frister, både overfor publikum, domstolene, namsapparatet og Skatteetaten.

Kemnerkontoret er således vant til å forholde seg til strenge frister, hvor oversitting kan medføre rettstap og/eller erstatningsansvar. Vi har meget stor grad av fristoppfyllelse innenfor alle de områdene hvor særlovene regulerer vår virksomhet.

4.2.3 Frister fastsatt i bystyrevedtak

I henhold til bystyrevedtak i sak 42/2002 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 ukers - regelen gjelder uavhengig av om forvaltningsloven gjelder eller ikke. For de tilfellene vi får skriftlige henvendelser fra publikum ligger det innenfor gjeldende rutiner å sende foreløpig svar innen to uker.

4.2.4 Rutiner for foreløpig svar

Som beskrevet har Kemnerkontoret rutiner for å sende foreløpig svar, dersom saken ikke kan avgjøres innenfor de aktuelle frister i forvaltningslov eller særlov. Kontoret er i ferd med å foreta en fullstendig gjennomgang av alle rutineene knyttet til arbeidsprosesser. I denne forbindelse vil utsendelse av foreløpig svar i tråd med overnevnte og de aktuelle bystyrevedtak blir innarbeidet der dette er aktuelt.

4.2.5 Restanselister

Vi benytter DocuLive som arkivsystem, og restanselister blir rutinemessig skrevet ut hver 14 dag. Restanselistene får størst betydning for administrative saker da egne fagsystemer i stor grad ivaretar restansesituasjonen forøvrig. Innen kontrollområdet pågår et arbeid for å standardisere og forbedre restanselistene og oppfølgingen av disse.

4.2.6 Kommunerevisjonen

Kommunerevisjonen har ikke undersøkt Kemnerkontorets saksbehandlingsrutiner i 2011.



4.3 Tilgjengelighet for mennesker med funksjonshemming

Kemnerkontorets lokaler er tilrettelagt for personer med funksjonshemming:

- Inngangspartiet og kundesenter er tilrettelagt med brede dører og lave terskler, samt handikoptoalett
- Kundesenteret har publikumsskranke og konferanserom tilrettelagt for rullestolbrukere
- Det er installert teleslynge i det største møterommet og etablert rutiner for bruk av mikrofoner ved kurs og møter
- Det er prosjektert teleslynge og samtaleforsterker i kundesenteret
- Parkering kan skje i parkeringshus med heis opp i bygget. Samtlige kontor- og møteromsetasjer kan nås med heis
- Tyngre brannदोरer er påmontert holdemagneter. Særlige evakueringstiltak er vurdert i tilfelle brann
- En av lokalets heiser er tilrettelagt for rullestolbrukere og har talefunksjon for angivelse av etasjer og blindeskrift på etasjeknappen

Tabell 4.3 handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse

Områder fra handlingsplanen	Ja/nei
Har virksomheten informert og skolert sine berørte ansatt om diskriminerings- og tilgjengelighetsloven?	NEI
Har virksomheten utarbeidet handlingsplan for mennesker med funksjonshemming?	JA
Er det utarbeidet konkrete tiltak på handlingsplanens satsingsområder?	JA

4.4 Tiltak i Oslo kommunes folkehelseplan

Kemnerkontoret har en ansatt fysioterapeut i 60%- stilling, og har eget treningsrom. Seniorer og ansatte med muskel- og skjelettlidelser har tilbud om trening med individuell veiledning av bedriftsfysioterapeuten. Treningsrommet kan også fritt disponeres av ansatte som ønsker å trene utenfor arbeidstiden.

Det utføres løpende arbeidsplassvurderinger for ansatte, og ved anskaffelse kjøpes det nå regulært inn hev/senk-pulter som stimulerer til bevegelse og varierte arbeidsstillinger.

Det er opprettet en friskvernsgruppe som jobber strukturert med promotering av livsstil og lavterskeltilbud. Kemnerkontoret oppfordrer til og støtter deltagelse i aktiviteter som *Sykle til jobben*, *Aktiv med Jobben*, *Holmenkollstafetten*, *Avløpet* osv. Det er videre en separat, sikker sykkelparkering (sykkelbur) i parkeringshuset i tilknytning til Kemnerkontoret. Ansatte som går, jogger eller sykler til jobben har tilgang på garderober med dusj.



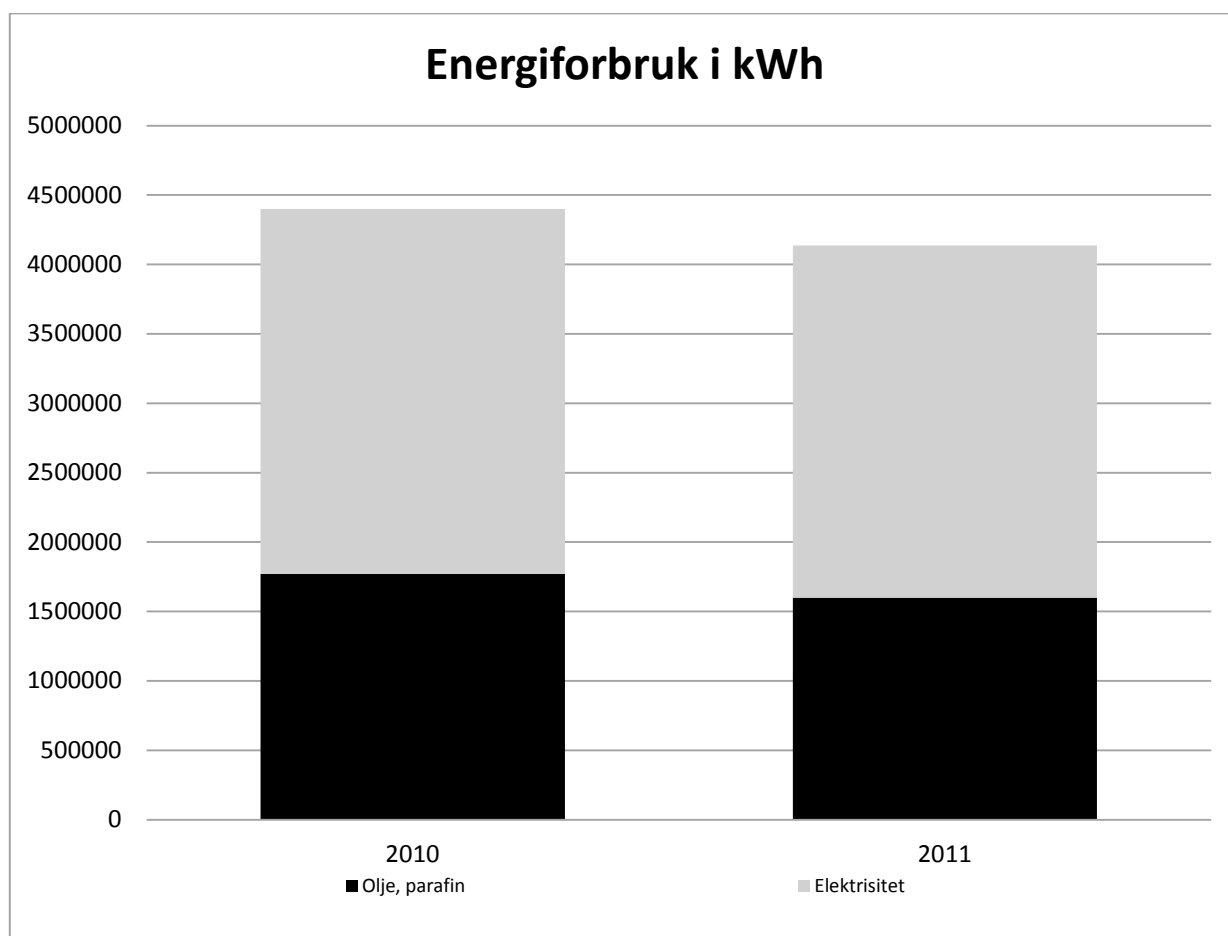
4.5 Ytre miljø

Tabell 4.5 Miljøsertifisering

Miljøsertifisering	2010	2011
Antall godkjente sertifiseringer	1	1
Antall gjenstående sertifiseringer	0	0

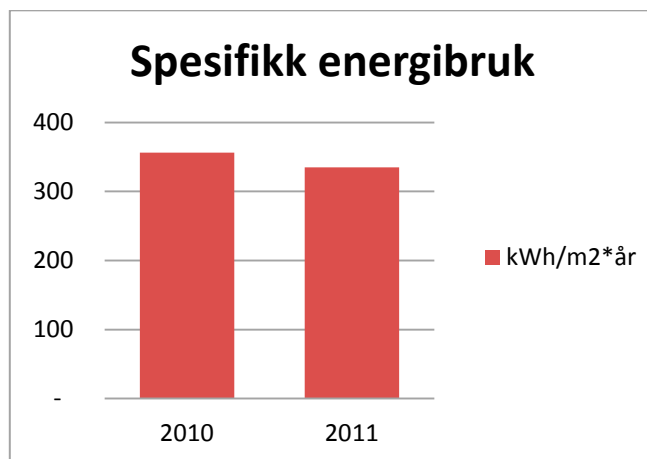
Tabell 4.5 Energibruk i bygg

Energikilde	enhet	FYLL INN		Energiforbruk kWh		CO ₂ -utslipp kg CO ₂	
		2010	2011	2010	2011	2010	2011
Olje, parafin	liter	236 044	213 193	1 770 330	1 598 948	627 877,04	567 093,38
Elektrisk energi - ordinær avtale med Hafslund	kWh	2 629 295	2 536 818	2 629 295	2 536 818	191 195,64	273 976,344
Elektrisk energi - Grønn strøm	kWh			0	0	0	0
Fjernvarme	kWh			0	0	0	0
Bioenergi (flis/pellets/etc.)	kWh			0	0	0	0
SUM				4 399 625	4 135 766	819 072,68	841 069,724



Tabell 4.5 Spesifikt energiforbruk

	2010	2011
Oppvarmet areal (m ² areal over 15 °C)	12 348	12 348
SUM energiforbruk	4 399 625	4 135 765,5
Spesifikt energiforbruk (kWh/m²*år)	356	335

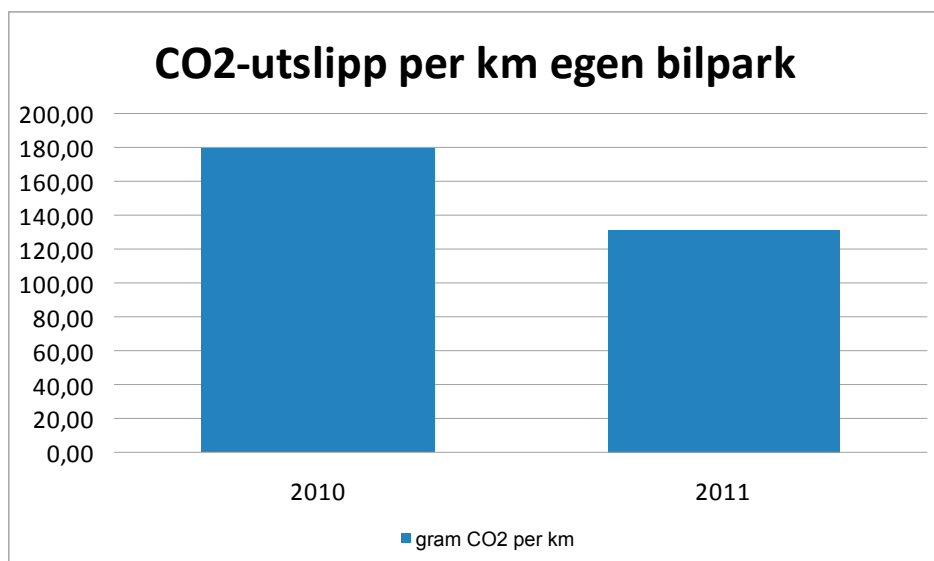


Tabell 4.5 Utslipp fra egen bilpark

Egen bilpark	2010	2011
Antall kjøretøy totalt	4	2
Antall nullutslippskjøretøy	0	0

Tabell 4.5 Utslipp fra egen bilpark CO₂

Energibærer	Forbruk mengde drivstoff (liter)		CO ₂ -utslipp kg CO ₂		Kjørte kilometer		CO ₂ -utslipp per kjørte km gram CO ₂ /km	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Autolease biladmin.-system				250		2 804		89,16
Elbil (kWh)			0	0				
Bensin	1 201	194	2 781,516	449,304	15 406	2 521	180,55	178,22
Bioetanol E85 85 % etanol & 15 % bensin			0	0				
Diesel			0	0				
Biodiesel - B30 30 % biodiesel & 70 % diesel			0	0				
Biodiesel - B100 100 % biodiesel			0	0				
SUM			2 781,516	699,304	15 406	5 325	180,55	131,32



Tabell 4.5 Utslipp innkjøpt transport

Utslipp innkjøpte transporttjenster	2010	2011
Kjørte kilometer:	Ikke målt	Ikke målt
Totalt CO ₂ -utslipp kg:	Ikke målt	Ikke målt
CO ₂ -utslipp per kjørte km	Ikke målt	Ikke målt

4.6 Likestilling og mangfold

Tilstandsrapportering likestilling

Tabell 4.6 Deltid og fravær – tilstandsrapport likestilling – deltid og fravær

	Heltid %	Deltid %	Midlertidig ansatte %	Foreldrepermisjon %
Totalt i virksomheten	82,9 %	17,0 %	0,6 %	4,8 %
Kvinner	77,4 %	22,6 %	0,3 %	3,5 %
Menn	96,7 %	3,3 %	0,3 %	1,3 %

Tabell 4.6 Tilstand lønn og kjønn

Kategori		Kjønnsbalanse			Lønnsbalanse - regulativlønn		
		Menn %	Kvinner %	Total (N)	Menn (kr)	Kvinner (kr)	Kvinner andel av menn %
Totalt i virksomheten	2011	29,1 %	70,9 %	313	37,5	34,7	92,5 %
	2010	31,1 %	68,9 %	316	36,0	33,3	92,5 %
Toppleders ledergruppe inkl. toppleder	2011	40,0 %	60,0 %	5	66,9	72,4	108,1 %
	2010	40,0 %	60,0 %	5	62,2	67,9	109,1 %
Stillingskategori 1 avdelingssjef	2011	45,5 %	54,5 %	22	47,3	46,5	96,6 %
	2010	47,8 %	52,2 %	23	47,2	45,7	96,8 %
Stillingskategori 2 førstekonsulent	2011	23,6 %	76,4 %	89	33,3	33,6	100,9 %
	2010	27,7 %	72,3 %	94	32,3	32,6	100,9 %
Stillingskategori 3 konsulent	2011	18,2 %	81,8 %	99	31,2	31,6	101,1 %
	2010	20,0 %	80,0 %	120	30,3	30,4	100,3 %

I rubrikken lønnsbalanse har vi brukt gjennomsnittlig månedslønn

Likestillingstiltak

Tabell 4.6 Likestilling og mangfold

Har virksomheten mål som ivaretar likestilling- og mangfold*	Ja	Nei	Hvis ja, gi en kort beskrivelse av ett iverksatt tiltak
i rekrutteringsprosesser?	X		Utlysningstekst (se under)
i tilknytning til opplæring og kompetanseutvikling?		X	
i arbeidet mot trakassering/diskriminering?		X	

*Med likestillings- og mangfoldstiltak menes her tiltak som både gjelder kjønn, etnisitet, religion, og nedsatt funksjonsevne, jf aktivitets- og rapporteringsplikten i likestillingsloven, diskrimineringsloven, og diskriminerings og tilgjengelighetsloven.

Alle utlysninger av ledige stillinger og vikariater ved Kemnerkontoret inneholder følgende tekst:

Kemnerkontoret ønsker seg et mangfold på arbeidsplassen som speiler befolkningen, og en jevn fordeling av menn og kvinner i alle stillingskategorier på alle nivå. Kontoret legger vekt på å tilrettelegge arbeidsforholdene for personer med nedsatt funksjonsevne. Personer med minoritetsbakgrunn oppfordres til å søke.

Søkere til ledige stillinger og vikariater vurderes ut fra deres kompetanse og kvalifikasjoner. Kemnerkontorets ledelse har en bevisst holdning til å sikre like muligheter for alle, uavhengig av kjønn, etnisitet og funksjonsevne. I overkant av 70 % av Kemnerkontorets ansatte er kvinner, og de er godt representert på alle nivåer, to av fire divisjonsdirektører er kvinner, i tillegg til etatssjef.

Kemnerkontoret har gjort flere tiltak for å få sine lokaler tilrettelagt for ansatte med nedsatt funksjonsevne. Se punkt 4.7 IA-avtalen.



Tabell 4.6 Diskriminering

		Ja	Nei
Har virksomheten en overordnet plan for tilrettelegging av tjenestetilbud til en etnisk mangfoldig befolkning?			X
Hvis ja, beskriv kort hvilke områder eller tjenestesektorer dette gjelder			
Har virksomheten benyttet brukerundersøkelser i arbeidet med å tilrettelegge tjenester?			X
Har virksomheten konsultert med innvandrersorganisasjoner e.l. i arbeidet med å tilrettelegge tjenester			X
Har virksomheten gjennomført tiltak som gir ansatte økt innsikt i eller opplæring om mangfoldsspørsmål?			X
Har virksomheten tilpassete og tilrettelagte tjenestetilbud?		X	
Hvis ja, gjelder dette	Informasjonstiltak (oversettelse, tolk, o.l.)	X	
	Minoritetsrådgivere, linkarbeidere o.l.		X
	Samarbeid med frivillige aktører		X
	Tilpasninger til brukernes tro og livssyn		X
Har virksomheten utviklet måter å tilrettelegge tjenester som har vært særs vellykket (eksempler på best practice)			X
Beskriv kort			
Andre kommentarer			

Vi har oversikt på intranett over medarbeidere som behersker andre språk enn norsk, og som kan bistå i kontakten med publikum. Vi har per i dag medarbeidere som behersker ca. 22 forskjellige språk, fra arabisk til vietnamesisk.

Kemnerkontoret har et meditasjonsrom som blant annet kan benyttes til religiøse formål.

4.7 Rapportering innen HR området og HMS

4.7.1 Medarbeiderundersøkelse

Tabell 4.7 medarbeiderundersøkelsen

Medarbeiderundersøkelsen «bedre kommune»	Resultat 2011
Medarbeidertilfredshet - snitt totalt for virksomheten	4,3
Svarprosent på medarbeiderundersøkelsen	91 %
Svarprosent på gjennomførte medarbeidersamtaler	91,9 %



4.7.2 Helse, miljø og sikkerhet (HMS), herunder IA-avtalen, sykefravær, arbeidstid, mangfold og likestilling

Tabell 4.7 HMS

MÅL	Ja	Nei	Kommentarer
Er det fastsatt egne mål på HMS-området?	X		Mål for seniorpolitikk, sykefraværsreduksjon, og sikkerhetskåndbok for ansatte. Mål for miljø, se pkt. 4.5
På hvilke lovområder er det fastsatt HMS-mål - arbeidsmiljø, brannsikkerhet, el-sikkerhet, produktkontroll, ytre mål			Mål for arbeidsmiljø, brannsikkerhet, el-sikkerhet, ytre mål: se pkt.4.5
Hvis ikke det er fastsatt mål på disse områdene; hvorfor?			Mål for produktkontroll er ikke relevant for vår virksomhet.
Med utgangspunkt i målformuleringene, er det utarbeidet tiltaksplaner/handlingsplaner?	X		
Er handlingsplan/tiltaksplan innpasset i de årlige budsjetter og økonomiplan?	X		
RISIKOVURDERINGER			
Er det gjennomført risikovurderinger innen HMS?	X		- Ombygging av kunde- og dokumentcenter (sikkerhet) - Sykefravær - Fysisk sikring av lokaler - Vurdering av luftkvalitet på utsatte områder.
Er det iverksatt tiltak for å redusere risiko?	X		- Sikkerhetstiltak iverksatt, eksterne rådgivere med spesialkompetanse benyttet - Ny handlingsplan IA - Utbedret skallsikring for lokaler - Tatt støv- og muggprøve, samt luftmåling. Utført grundig rengjøring på utsatte områder.
REVISJON			
Er det gjennomført internt tilsyn (systemrevisjon, verifikasjoner) i egen virksomhet for å sikre at HMS-systemet fungerer som forutsatt (det spørres ikke om det har vært gjort endringer - revisjon i eget HMS-system)		X	
HMS-opplæring			
Er det gjennomført opplæring el. vedlikehold av opplæring for ledere i linjen i løpet av 2011?	X		- Opplæring for alle ledere i sykefraværsoppfølging, medarbeiderundersøkelse og medarbeidersamtale. - Tre av direktørene deltatt på kommunens HMS-seminar
Er det gjennomført opplæring av nytilsatte i løpet av 2011?	X		Gjennomgått brannrutiner og gjennomført brannøvelser.

4.7.3 IA-avtalen

Tabell 4.7 IA-avtalen

Delmål i IA-avtalen	Ja	Nei	Kommentar
Delmål 1. Er det etablert mål og tiltaksplaner i forhold til sykefravær?	X		
Delmål 2. Er det etablert mål og tiltaksplaner for å ansette personer med nedsatt funksjonsevne?	X		Mål og tiltaksplan er utarbeidet, men grunnet ansettelsesstopp har det ikke vært mye aktivitet på dette området.
Delmål 3. Er det etablert mål og tiltaksplaner for å øke avgangsalder for pensjonering blant ansatte.	X		

Tabell 4.7 Sykefravær

Sykefravær i %	2009	2010	2011	Endring i %-poeng 2010-2011
Menn	5,10 %	6,30 %	6,54 %	0,24 %
Kvinner	10,00 %	8,55 %	9,14 %	0,59 %
Totalt	8,50 %	7,81 %	8,32 %	0,51 %

Sykefraværet ved Kemnerkontoret har steget igjen i 2011 (0,51 prosentpoeng) etter en reduksjon i 2010. Frem til september viste sykefraværet en nedadgående trend, men steg betydelig i september/oktober for igjen å synke under fjoråret i desember. Det har skjedd en vridning i sykefraværet fra eldre arbeidstakere til yngre. Spesielt har økningen kommet blant yngre medarbeidere (26-35 år) både for kvinner og menn. Eldre kvinner viser en god nedgang, mens det blant eldre menn har det holdt seg mer stabilt. Samlet sett går sykefraværet mest opp blant kvinner (0,59 prosentpoeng), men også for menn med 0,24 prosentpoeng.

Det er satt i gang en rekke tiltak i 2011 rettet mot helse og forebygging av sykefravær;

- Det er signert ny samarbeidsavtale om et mer inkluderende arbeidsliv og ny handlingsplan ble innlevert til NAV i juni 2011.
- Det ble opprettet et HMS-møte med personalavdelingen og vernetjenesten for oppfølging av handlingsplan innen IA og øvrige HMS-tiltak
- I forbindelse med individuell sykefraværsoppfølging har vi lagt opp til et tettere samarbeid mellom den sykmeldte, leder og representant fra personal/bedriftsfysioterapeut.
 - Tettere oppfølging av sykemeldinger hvor det er påført fra lege at fraværet er arbeidsrelatert (skille mellom konflikter/sykefravær).
 - Ved behov igangsettes så tidlig som mulig samtale om arbeidsmuligheter med den sykmeldte og foretar en funksjonsvurdering, i samarbeid med fysioterapeut.
- NAV Arbeidslivssenter har avholdt kurs for ledere om «Nye regler for oppfølging av sykmeldte»

- Som støtte for ledere i håndtering av vanskelige sykefraværsforhold er det i samarbeid med NAV Arbeidslivssenter avholdt IA-verksted
- Som del av rapportering blir sykefraværsstatistikken gjennomgått som fast punkt i direktørmøte og i avdelingsledermøte månedlig
- Kemnerkontoret har avholdt to samlinger i programmet «kompetanseutvikling for ledere» som blant annet har som hensikt å ivareta og forbedre nærværarbeide og forholdet mellom medarbeider og leder
- Bedriftsfysioterapeuten foretar arbeidsplassvurdering for alle nyansatte og ansatte med funksjonsendringer/bytte av arbeidsplass etter forespørsel fra ansatt/leder
- Alle ansatte har tilbud om behandling hos fysioterapeuten fire ganger á 30 minutter per halvår, behandling i forbindelse med akutte lidelser/skader, samt tilbud om samtale om arbeidsmiljøfaktorer og andre forhold som kan føre til sykefravær. Kemnerkontoret har også i noen tilfeller tilbudt profesjonell samtaleterapi for å forebygge sykefravær
- Bedriftsfysioterapeuten holder temaforedrag i avdelinger, med henblikk på trivsel på jobben, etter forespørsel
- Bedriftsfysioterapeuten har et rygg-/nakkeprosjekt hvor formålet er å fremme kunnskap om økt funksjon og nærvær på jobben.
- Et stort antall ansatte har fått hev/senk-pulter og veiledning i riktig bruk av disse, ergonomisk riktig datamus, lavprofiltastatur og annet utstyr for å redusere belastninger som følger med statisk kontorarbeid
- Det er opprettet friskvernsgruppe som blant annet har arrangert «Sykle til Jobben»-aksjon og ukentlige gågrupper
- I november ble Kemnerkontorets seniorpolitikk godkjent med en rekke tiltak også rettet mot å redusere sykefraværet i denne gruppen
- Temaforedrag på avdelinger med henblikk på fysisk og psykisk trivsel ved bedriftsfysioterapeuten, etter forespørsel
- Kemnerkontoret erfarte at lokalene var for kalde i fjor vinter. Varmeanlegget ble sommeren 2011 rensset med forventet effekt for innnetemperaturen
- Etter påvisning av mugg/sopp som følge av en lekkasje ble nødvendige utbedringsarbeider gjennomført. Kontrollmålinger viste at det etter dette ikke kunne påvises mugg/sopp i de aktuelle etasjene.

4.7.4 Ansatte med funksjonsnedsettelse

Det er tilrettelagt for ansattes individuelle behov. Tiltakene inkluderer:



- Inngangspartiet har brede dører og lave terskler. Det er handiaptionlett, og alle kontorer og møterom kan nås med heis. Parkering kan skje i tilknytning til kontoret eller i parkeringshus med heis opp i bygget. Heisene har talefunksjon for angivelse av etasjer og blindeskrift på etasjeknappen
- Teleslynge og samtaleforsterker for ansatte og brukere med hørselshemming er prosjektert til ringsenteret og til det største møterommet. Det er også etablert rutiner for bruk av mikrofoner ved kurs og møter
- NAV har innvilget tilretteleggingsmidler for kontoret, blant annet fornyelse av kontorets mikrofoner
- Funksjonsvurderinger gjennomføres og oppdateres ved behov. Dette gjøres i samarbeid med bedriftsfysioterapeut for å vurdere tilretteleggingsmuligheter og eventuelt søke NAV om hjelpemidler tilpasset medarbeideren (syn, hørsel, bevegelseshemming etc.)
- Det er installert programvare for talegjenkjennelse på datamaskiner for ansatte med sterk funksjonsnedsettelse i armer og ledd
- Dokument- og kundesenteret er pusset opp og bygget om og følger reglene for universell utforming, slik at både ansatte og kunder med funksjonsnedsettelser kan benytte lokalene

4.7.5 Økt avgangsalder og seniortiltak

Kemnerkontoret har høsten 2011 utarbeidet ny seniorpolitikk. Vi ønsker å se en medarbeider ut fra hvilken livsfase vedkommende er i. Formålet med seniorpolitikken er å beholde eldre arbeidstakere. Seniorene er en ressurs, faglig og menneskelig og gir verdi til kontoret. Per dags dato er en tredjedel av kontorets ansatte over femti år.

Følgende seniortiltak er vedtatt:

- Det skal avsettes midler til kompetanseutvikling for seniorer slik at de opprettholder sitt kompetansenivå i samsvar med virksomhetens behov
- Seniorer skal ha mulighet til å søke om studiepermisjon med lønn for faglig fordypning i relevante studier for virksomheten
- Inntil to timers trening per uke i arbeidstiden. Individuell tilpasset trening med veiledning fra bedriftsfysioterapeuten er tilgjengelig for den enkelte. Det er etablert gå-grupper for seniorer som et friskvernstiltak
- Seniorer opptjener to ekstra fridager i det året man fyller 62 år. Ytterligere én ekstra fridag opptjenes pr år frem til det året man fyller 66 år, til sammen seks dager ved fylte 66 år
- Kemnerkontoret tilbyr to seniorkurs i regi av Oslo Pensjonsforsikring AS og Norsk senter for seniorutvikling



- Det er opprettet et aktivt forum, kalt seniorgruppen. Fokus er på faglige diskusjoner, problemstillinger og uformell kompetansekartlegging og -bygging

4.7.6 Arbeidstid

Tabell 4.7 Arbeidstid

Overtid - aml § 10-6	Ja	Nei	Ikke aktuelt	Kommentarer
Har virksomheten etablert internkontrollsystem som kan avdekke om arbeidstiden ved overtidarbeid overstiger 13 timer i løpet av 24 timer?	x			Lovmessige bestemmelser og våre egne retningslinjer for praktiseringen av overtid er kommunisert til alle ansatte via intranett.
Hvis ja, har internkontrollsystemet avdekket avvik i 2011?		x		
Hvis ja, kommenter hvordan dette er fulgt opp.				
Arbeidsfri periode - aml. § 10-8	Ja	Nei	Ikke aktuelt	Kommentarer
Har virksomheten etablert internkontrollsystem som kan avdekke om arbeidstaker har hatt mindre enn 11 timer sammenhengende arbeidsfri i løpet av 24 timer?	x			Den klare regel er at kontorets ansatte utfører sine arbeidsoppgaver innenfor normale arbeidstid. Lov og retningslinjer er dessuten et jevnlig tema på ledermøter.
Hvis ja, har internkontrollsystemet avdekket avvik i 2011?		x		
Hvis ja, kommenter hvordan dette er fulgt opp.				
Søndagsarbeid - aml § 10-8 og § 10-10	Ja	Nei	Ikke aktuelt	Kommentarer
Har virksomheten etablert internkontrollsystem som kan avdekke om arbeidstaker har arbeidet 2 eller flere søn- og helgedager etter hverandre?	x			Bruken av overtid overvåkes kontinuerlig av personalavdelingen, som gir tilbakemelding til ledere som har ansatte som registrerer overtid opp i mot eller ut over arbeidsmiljølovens bestemmelser.
Hvis ja, har internkontrollsystemet avdekket avvik i 2011?		x		
Hvis ja, kommenter hvordan dette er fulgt opp.				

4.8 Anskaffelser

Kemnerkontoret har organisert seg slik at alle anskaffelser foretas ett sted i organisasjonen og med klare ansvarslinjer. Kontoret har virksomhetskontrollør, med innkjøpsertifisering i kemners stab, som følger opp anskaffelsene i det daglige.



Kemnerkontoret utarbeidet i mars 2011 lokal tiltaksplan for anskaffelser. I denne forbindelse ble det gjennomført en omfattende risikovurderingsprosess av anskaffelsesområdet. Det ble kartlagt åtte risikoer innenfor Oslo kommunes delmål som falt innenfor kategorien middels risiko. Disse har vært vårt hovedfokus det siste året, og effekten av tiltakene vil bli evaluert ved revidering av tiltaksplanen i 2012. Det forelå, etter Kemnerkontorets vurdering, basert på våre anskaffelsers omfang og hyppighet, ingen risikoer i kategorien høy.

Kemnerkontoret har tatt i bruk Utviklings- og kompetanseatatens mal for kontraktsstrategi. Denne utarbeides i forkant av hver anskaffelse, og er et ledd i å forbedre anskaffelsene ved Kemnerkontoret ytterligere. Det nedsettes også en anskaffelsesgruppe foran hver anskaffelse. Antall personer i gruppen avhenger av anskaffelsens størrelse og kompleksitet. Avdelingen som gjennomfører anskaffelsene ved kontoret, Økonomi og drift, har flere ansatte med erfaring fra større anskaffelser, hvorav to av disse er sertifiserte innkjøpere. Ved større anskaffelser involveres også flere sertifiserte ressurser (hvorav to jurister) for å sikre at anskaffelsesprosessene utføres i henhold til gjeldene regelverk.

Vi har plassert hovedansvar for oppfølging av kontrakter i avdeling Økonomi og drift. Her foretas all kontroll av fakturaer mot bestilling, ordrebekreftelser og/eller kontrakter. I tillegg følges alle driftsavtaler opp i forhold til avtalt ytelse og pris. Som en del av dette systemet har vi lagt til rette for en bedre oppfølging av leverandørenes samfunnsansvar enn tidligere. Vi har i 2011, etter ferdigstillingen av tiltaksplanen, ikke foretatt anskaffelser hvor dette har vært en aktuell problemstilling. Fokus på temaet er likevel reflektert i tiltaksplanen, og det diskuteres nå mulige minimumskrav og tildelingskriterier med kontrollmuligheter innenfor samfunnsansvar ved hver anskaffelse.



4.9 Forvaltning av kunstverk i Oslo kommunes virksomheter

Tabell 4.8 Kunstverk 1

Type	Endringer i løpet av 2010							Totalt
	Antall kunstverk 2010	Innkjøp 2011	Ikke funnet	Gjenfunnet	Skadet	Stjålet	Retur KUL	
Grafikk	113		3					110
Maleri	3							3
Skulptur	0							0
tekstil	0							0
Foto	6							6
Diveres	10							10
Totalt	132		3					129

Tabell 4.8 Kunstverk 2

Meldinger til Kulturetaten i 2011 i forbindelse med forvaltningen	Ja	Nei	Antall
Instruksen pkt. 5: Har virksomheten meldt fra om flytting av kunstverk?	JA		
Instruksen pkt. 6: Har virksomheten meldt fra om lagring av kunstverk?		NEI	
Instruksen pkt. 7: Har virksomheten returnert kunstverk til Kunst i Oslo?		NEI	
Instruksen pkt. 10: Har virksomheten meldt fra om skader og vedlikehold?		NEI	
Instruksen pkt. 11: Har virksomheten meldt fra om bygningsmessige inngrep og endringer?		NEI	
Instruksen pkt. 12: Har virksomheten meldt fra om behov for kassasjon av kunstverk?		NEI	
Instruksen pkt. 13: Har virksomheten meldt fra om tyveri av kunstverk?		NEI	
Instruksen pkt. 14: Har virksomheten meldt ra til KUL i forkant av erverv av kunstverk?	Ikke relevant		
Instruksen pkt. 15: Er alle kunstverk merket med OKK nr.?		NEI, men de er meldt inn til KUL	

4.10 Rekruttering av lærlinger

Det er ikke rekruttert lærlinger ved kemnerkontoret i 2011.

4.11 Utkvittering av bystyrets merknader

Kemnerkontoret har ikke fått merknader fra byrådet i 2011.

4.12 Merknader fra kommunerevisjonen og kontrollutvalget

Kemnerkontoret har ikke mottatt merknader fra kommunerevisjonen eller kontrollutvalget i 2011.

4.13 Andre spørsmål fra byrådet/bystyret

Kemnerkontoret har ikke fått spørsmål fra byrådet/bystyret i 2011.



Korrigert versjon 20.02.2012



Oslo kemnerkontor

Pb. 2 St. Olavs plass
0130 OSLO

Besøksadresse:
Pilestredet 33

Sentralbord: 02 180
Telefaks: 23 46 90 91

E-post:
postmottak@kem.oslo.kommune.no

Internett:
www.kemnerkontoret.oslo.kommune.no



– for fellesskapet

