

Ársskýrsla 2015



TOLLSTJÓRI

Efnisyfirlit

INNGANGUR	2
TOLLSTJÓRI	4
Lögbundið hlutverk embættisins.....	4
Stjórnskipulag	5
Meginstefna.....	6
Stefnur málaflokka.....	6
STARFSÁRIÐ 2015	20
Innheimtusvið	22
Tollasvið.....	24
Mannauðssvið.....	25
Rekstrar- og upplýsingatæknisvið	26
Þróunarsvið.....	28
Skrifstofa tollstjóra	29
Innri endurskoðun	30
MARKMIÐ OG MÆLIKVARÐAR Á ÁRANGUR	34
Samfélag og viðskiptavinir: Tollframkvæmd og innheimta til fyrirmyndar	38
Verklag: Faglegir starfshættir og stöðugar umbætur	44
Starfsfólk og starfsumhverfi: Vöxtur í krafti mannauðs og tækni	48
Fjármál: Árangursrík fjármálastjórn	52
VERKEFNI Á SÓKNARÁÆTLUN	56
Framkvæmd	56
Undirbúningur	59
Lokið	60
TÖLFRÆÐI	64
REKSTRARREIKNINGUR	76
EFNAHAGSREIKNINGUR	77
SJÓÐSTREYMI	78
VIÐAUKI I: INNHEIMTUMÁL	82
VIÐAUKI II: TOLLAMÁL	90



Inngangur

Mikilvægir áfangasigrar í starfi að stefnumótun embættis Tollstjóra til ársins 2020 settu svip sinn á árið 2015. Í aprílmánuði hlaut embættið viðurkenningu vottunarstofu þess efnis að Tollstjóri hefði innleitt gæðastjórnunarkerfi, ISO 9001, sem tekur til allra þátta starfseminnar. Að baki lá umfangsmikið starf starfsmanna Tollstjóra, sem allir lögðu sig fram um að vinna að þessu mikilvæga verkefni, sem tvímælalaust hefur jákvæð áhrif á innra og ytra starf embættisins. Í maí undirrituðu svo fjármála- og efnahagsráðherra og Tollstjóri árangursstjórnunarsamning embættisins sem gildir til ársins 2020. Með þeim samningi er lagður grunnur að áætlanagerð og árangursmati á sviði tolla- og innheimtumála á grundvelli stefnuskjalsins Tollstjóri 2020.



Á árinu var unnið að fjölda mikilvægra verkefna til viðbótar sem eru á sóknaráætlun embættisins og hefur þeirri vinnu að jafnaði miðað vel. Rauði þráðurinn í þessari verkefnavinnu er að færa embættið nær þeirri framtíðarsýn að vera framsækin ríkisstofnun sem leggur áherslu á að hlúa að mannauði sínum, veita góða og skilvirka þjónustu og standa vörð um hagsmuni almennings og atvinnulífs. Það mikla umbótastarf sem unnið er innan embættisins styður við lögbundin, umfangsmikil verkefni kjarnasviða embættisins, tollasviðs og innheimtusviðs, að vernda samfélagið og tryggja ríkinu tekjur.

Á árinu var lokið við nokkur þeirra verkefna er tengjast tolleftirliti. Má þar nefna greiningarskýrslu varðandi farþegalista. Í framhaldi af því var hafin vinnu í fjármálaráðuneytinu við gerð nýrrar löggjafar í samráði við embættið. Um var að ræða fyrsta skref í verkefni á sóknaráætlun um aukið rafrænt upplýsingaflæði frá flugrekstraraðilum og farmflytjendum. Þá var lokið við skráningu verklagsreglna um leitarhunda Tollstjóra svo og greiningu á aðstöðumálum tollgæslu og rafrænni afgreiðslu skipa. Í lok árs var svo tekin ákvörðun um að fjölga tollvörðum á landamærum til að bregðast við aukinni áhættu.

Í ársbyrjun 2015 varð umtalsverð stækkun á innheimtuumdæmi Tollstjóra sem hafði mikil áhrif á starfsemi innheimtusviðs á árinu.

Í júnímánuði var nýr upplýsingavefur Tollstjóra opnaður eftir að umtalsverðar breytingar höfðu verið gerðar á útliti og virkni hans. Hann leysti af hólmi þrjá eldri vefi og var kappkostað að gera hann mun þjónustuvænni og aðgengilegri heldur en hina eldri.

Endurbótum við Tollhúsið var fram haldið á árinu. Af þeim sökum þurfti að færa starfsemi endurskoðunardeildar embættisins tímabundið til Hafnarfjarðar.

Í byrjun árs tók Tollstjóri þá ákvörðun að lengja til reynslu opnunartíma afgreiðslu embættisins á Tryggvagötu á fimmtudögum til kl. 18:00. Var það gert til að auka þjónustu við viðskiptavinum embættisins. Þetta fyrirkomulag þótti reynast svo vel að ákveðið var að þessi háttur yrði hafður á til lengri tíma.

Verkfall starfsmanna innan vébanda SFR setti svip sinn á haustmánuði. Það hafði víðtæk áhrif á starfsemi embættisins en öll kerfi Tollstjóra voru þó aðgengileg og móttaka rafrænna gagna með venjubundnum hætti.

Starfsmannafélag starfaði sem fyrr af miklum þrótti. Á þeim bænum var starfsmönnum boðið upp á þetta og metnaðarfulla dagskrá, þar sem samvera og skemmtun voru í fyrirrúmi. Mannauðssvið stóð að venju af myndarskap fyrir sérstakri heilsuefningu á vinnustað og að þessu sinni var ákveðið að verja til þessa mánuði í stað viku áður til þess að dagskráin yrði ekki eins þétt og ella hefði orðið.

Margir góðir gestir heimsóttu embættið á árinu og kynntu sér starfsemi þess. Má þar nefna fulltrúa frá fjármála- og efnahagsráðuneytinu. Eins sóttu margir starfsmanna Tollstjóra fundi og ráðstefnur heima og erlendis til að afla sér frekari þekkingar og miðla úr sínum eigin reynslubanka.



Þeim fjölgar milli ára 2014 og 2015 sem eru jákvæðir í garð embættis Tollstjóra samkvæmt könnun Maskínu á viðhorfi almennings til stofnunarinnar, ímyndar hennar og þjónustu. Könnunin var gerð í október og nóvember 2015. Samkvæmt henni eru 37.4 prósent svarenda mjög jákvæðir og fremur jákvæðir í viðhorfi sínu til embættisins, en 13.7 mjög neikvæðir eða fremur neikvæðir. Stærsti hópurinn, í meðallagi ánægðir/óánægðir, er 48.8 prósent svarenda. Af þeim sex ríkisstofnunum sem könnunin náði til eykst jákvæðni mest í garð Tollstjóra. Úr henni hefur dregið í garð fjögurra stofnana, sem spurt var um og sú fimmta eykur líttilega við sig.

Viðhorfskönnun meðal starfsmanna Tollstjóra, sem Gallup annaðist að beiðni stjórnenda embættisins, var gerð í maímánuði. Tilgangurinn með könnuninni var að afla upplýsinga um stöðu valdra þátta sem eru mikilvægir í uppbyggingu góðs vinnustaðar og lögð verður rík áhersla á í umbótastarfi Tollstjóra á komandi árum.

Margir þættir niðurstöðunnar voru mjög ánægjulegir. Til dæmis hækkaði meðaltalið/einkunnin á kjarnaspurningunum frá síðustu könnun úr 3,71 í 3,85. Meðaltalið hækkaði mest þegar spurt var um endurgjöf, því rúmlega 70% starfsmanna voru mjög eða frekar sammála fullyrðingu þess efnis að á sl. sex mánuðum hafi einhver í vinnunni rætt við þá um frammistöðu í starfi.

Þá upplifðu starfsmenn í meira mæli að álit þeirra skipti máli í vinnunni, að þeir fengju hrós eða viðurkenningu fyrir vel unnin störf, að þeir hefðu tækifæri til starfsþróunar og væru hvattir til að þróast í starfi.

Fimm hæstu meðaltölin snérust um væntingar, vináttu, jafnvægi vinnu og einkalífs, umhyggju og hlutverk Tollstjóra.

Í kjölfar könnunarinnar kynntu stjórnendur starfsmönnum sinna deilda niðurstöðurnar. Að því búnu hófust fundir í einstökum deildum sem varðaði það sem vel væri gert og hvað mætti betur fara í starfsumhverfinu. Á þeim fundum skapaðist góð umræða um þá þætti sem könnunin náði til og kallað hafði verið eftir upplýsingum um. Verður áfram unnið með þessa þætti eftir því sem tilefni þykir til.

Gildi Tollstjóra, **traust**, **samvinna** og **framsækni** eru leiðarljós í öllu því geysimikla umbótastarfi sem unnið er innan embættisins og verður fram haldið.

Snorri Olsen,
Tollstjóri





Tollstjóri

Embætti tollstjóra heyrir undir fjármála- og efnahagsráðuneytið og er tollstjóri fjárhagslega ábyrgur gagnvart ráðherra fyrir rekstri embættisins.

Embætti tollstjóra gegnir mikilvægu hlutverki í samfélaginu. Auk þess að veita atvinnulífi, samfélaginu í heild og almenningi viðamikla þjónustu á sviði innheimtu- og tollamála er Tollstjóri handhafi löggæsluvalds og fer með veigamikil hlutverk við verndun landamæra.

Við embætti tollstjóra starfa um 220 starfsmenn sem vinna ýmist við innheimtu skatta og gjalda, tollframkvæmd og tolleftirlit eða stoðþjónustu. Hópurinn hefur fjölbreytta menntun og er á breiðu aldursbili.

Starfsstöðvar embættisins eru tíu talsins um allt land. Flestir starfsmenn eru staðsettir í Tollhúsinu við Tryggvagötu 19. Aðrar starfsstöðvar embættisins eru að Klettagörðum 23 og Stórhöfða 32 í Reykjavík, á Akureyri, Eskifirði, Ísafirði, Keflavíkurlflugvelli, Selfossi, Seyðisfirði og í Vestmannaeyjum.

Lögbundið hlutverk embættisins

Helstu ákvæði um lögbundið hlutverk tollstjóra eru að finna í tollalögum nr. 88/2005, með síðari breytingum og í lögum um tekjuskatt nr. 90/2003, með síðari breytingum.

Um hlutverk tollstjóra á sviði tollamála er einkum fjallað í 40. gr. tollalaga. Í þeirri grein kemur fram að hlutverk tollstjóra er:

1. Að annast tollframkvæmd á landsvísu.
2. Álagning og innheimta tolla og annarra skatta og gjalda sem greiða ber við tollafgreiðslu vöru samkvæmt lögum þessum eða öðrum lögum.
3. Eftirlit með innflutningi, umflutningi og útflutningi á vörum til og frá landinu og ferðum og flutningi fara og fólks til og frá landinu.
4. Aðstoð við ráðherra varðandi tollamálefni.
5. Að vinna að framþróun, hagræðingu og einföldun tollframkvæmdar, skilvirkri og árangursríkri tollstarfsemi og sem bestri þjónustu tollgæslunnar. Hann skal stuðla að því að tollframkvæmdin verði sem hagfelldust fyrir atvinnulífið, almenning og samfélagið og hafa samstarf við atvinnulífið um málefni sem varða hagsmuni þess og greiða fyrir löglegum viðskiptum og styrkja samkeppnisstöðu fyrirtækja, eftir því sem við getur átt og að teknu tilliti til fjárhagslegra og lagalegra forsendna og öryggissjónarmiða.
6. Samstarf við önnur stjórnvöld og stofnanir sem hafa með höndum verkefni sem tengjast starfssviði hans, sbr. 45. gr.
7. Rekstur tölvukerfis og þróun rafræna samskipta vegna tollafgreiðslu.
8. Greiningarstarf vegna áhættustjórnunar við tolleftirlit.
9. Starfræksla Tollskóla ríkisins sem sér um menntun tollstarfsmanna og annarra eftir því sem nánar er kveðið á um í lögum eða reglugerðum.
10. Öflun upplýsinga til hagskýrslugerðar um milliríkjavíðskipti.
11. Þátttaka í alþjóðlegu samstarfi tollfyrivalda.
12. Gerð verklagsreglna varðandi tollframkvæmd.
13. Gerð leiðbeininga um tollamálefni fyrir almenning og fyrirtæki.
14. Ákvörðun um form og efni tollskjala og eyðublaða til nota við tollframkvæmd.
15. Önnur verkefni sem honum eru falin með lögum og stjórnvaldsfyrirmælum.

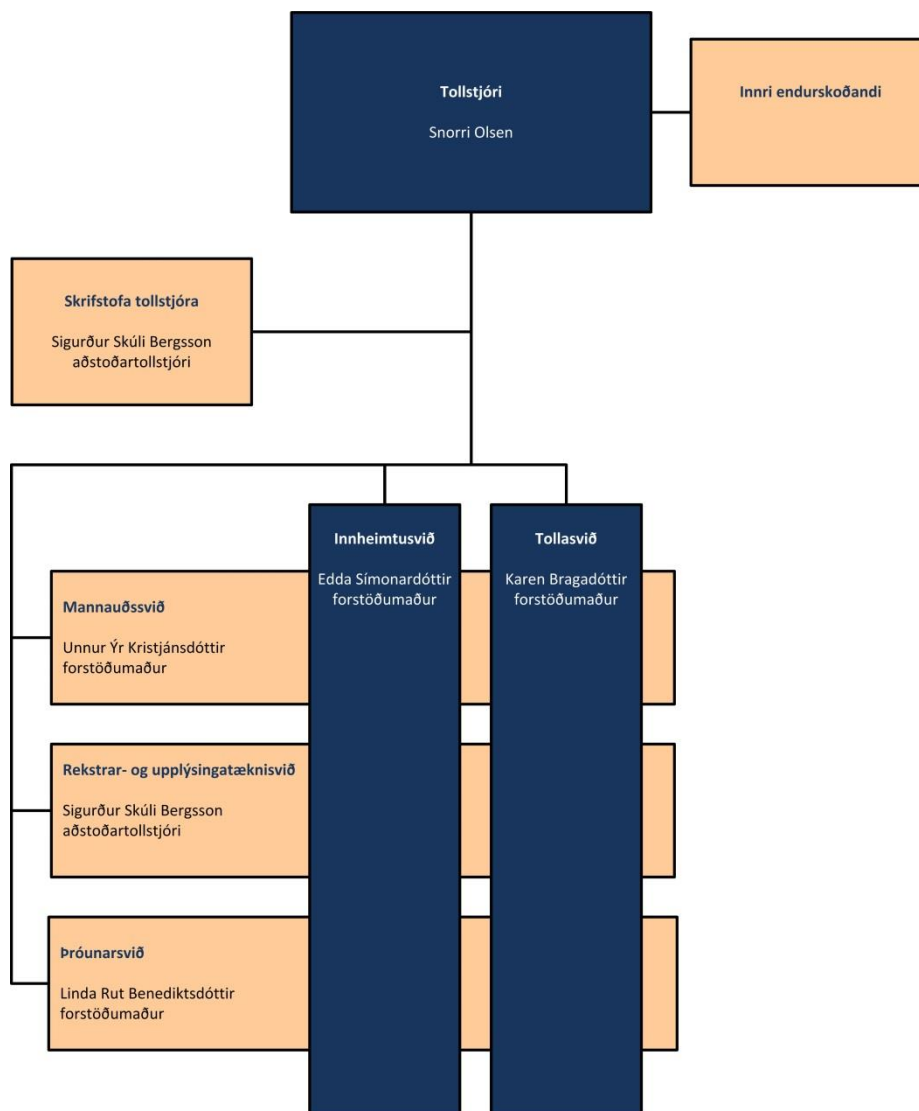
Um hlutverk tollstjóra á sviði innheimtumála er einkum fjallað í 111. gr. laga um tekjuskatt.

Þar kemur m.a. fram að tollstjóri annast innheimtu skatta í umdæmi sýslumanns á höfuðborgarsvæðinu. Auk þess annast tollstjóri eftirtalin verkefni sem lúta að framkvæmd við innheimtu skatta og gjalda:

1. Stefnumótun á sviði innheimtumála á landsvísu með hagræðingu, samræmingu, framþróun og öryggi varðandi innheimtu opinberra gjalda að leiðarljósi.
2. Samræmingar- og eftirlitshlutverk gagnvart öðrum innheimtumönnum ríkissjóðs, m.a. með setningu verklagsreglna. Tollstjóra er heimilt að beina bindandi fyrirmælum til annarra innheimtumanna um innheimtuaðgerðir í einstökum málum ef settar reglur eru ekki virtar.
3. Umsjón og þróun tölvukerfa og rafrænnar stjórnsýslu á sviði innheimtu skatta og gjalda.

Stjórnskipulag

Í stjórnskipulagi embættisins er starfseminni skipt upp í tvö kjarnasvið, það er innheimtusvið og tollasvið, og þrjú stoðsvið, mannauðssvið, rekstrar- og upplýsingatæknisvið og þróunarsvið. Þar fyrir utan er um að ræða starfsemi innri endurskoðunar og skrifstofu tollstjóra. Stjórnskipulag embættisins, sem sjá má á mynd 1, tók gildi 7. febrúar 2013.



Mynd 1: Skipurit Tollstjóra

Meginstefna

Meginstefna Tollstjóra er mörkuð til ársins 2020. Hún ber yfirskriftina „Tollstjóri 2020; Sókn fyrir atvinnulíf og samfélag“. Byggt er á þeirri forsendu að lögbundið hlutverk embættisins verði óbreytt. Framtíðarsýn Tollstjóra er því mótuð með hliðsjón af því hver starfsemi stofnunarinnar er og horft fram á veginn til æskilegrar stöðu í framtíðinni. Í meginstefnu embættisins er kveðið á um hlutverk, stefnu og framtíðarsýn Tollstjóra. Ennfremur gildi Tollstjóra en þeim er ætlað að vera leiðarljós í þróun embættisins á komandi árum.

Skilgreint hlutverk

Skilgreint hlutverk Tollstjóra er svohljóðandi: **Við verndum samfélagið og tryggjum ríkinu tekjur** og er þeim orðum ætlað að draga fram þá ríku samfélagslegu ábyrgð sem á embættinu hvílir, mikilvægi starfseminnar og allra starfa sem starfsmenn gegna. Tollstjóri væntir þess að hlutverk embættisins stuðli að árangursríkri samvinnu og góðri tilfinningu fyrir starfsemi Tollstjóra meðal starfsmanna og almennings. Það er sameiginleg ábyrgð stjórnenda og starfsmanna að halda á lofti því mikilvæga hlutverki sem embættið gegnir í íslensku samfélagi.

Kjarnastarfsemi Tollstjóra er á sviði innheimtu- og tollamála. Embættið hefur með höndum tollfrankvæmd í landinu ásamt innheimtu opinberra gjalda fyrir ríki og sveitarfélög í stjórnsýsluumdæmi höfuðborgarsvæðisins. Auk þess sinnir Tollstjóri viðtæku þjónustuhlutverki gagnvart samfélaginu. Með markvissum og nútímalegum aðferðum stuðlar embættið að aukinni samkeppnishæfni atvinnulífs og auknum lífsgæðum einstaklinga.

Um lögbundið hlutverk Tollstjóra er einkum fjallað í 40. gr. tollalaga nr. 88/2005, með síðari breytingum og 111. gr. laga nr. 90/2003 um tekjuskatt, með síðari breytingum.

Stefna og framtíðarsýn

Stefna Tollstjóra er að vera framsækin ríkisstofnun sem er þekkt fyrir að standa vörð um hagsmuni almennings og atvinnulífs, veita góða og skilvirka þjónustu og hlúa að mannauði sínum.

Framtíðarsýn Tollstjóra er að árið 2020 verði innheimta opinberra gjalda og frankvæmd tollamála árangursrík, einföld og hagkvæm. Tollstjóri verði framsækin, traust stofnun sem með samvinnu við hagsmunaaðila stuðlar að velferð allra hópa samfélagsins. Tollstjóri verði í fremstu röð hvað varðar fagmennsku og rafræna stjórnsýslu.

Gildi

Gildi Tollstjóra eru **traust, samvinna** og **framsækni**.

Traust birtist í því að ganga má út frá því sem vísu að afgreiðsla mála byggji á fyrirliggjandi staðreyndum og sé í samræmi við lög, reglur og góða stjórnsýsluhætti. Viðskiptavinir og starfsmenn geta treyst því að erindi þeirra séu unnin af heilindum og að allir njóti jafnræðis. Áreiðanleiki í samskiptum, vandaðir starfshættir og vilji til að gera stöðugt betur leiðir til þess að allir hópar samfélagsins upplifa trausta og góða þjónustu.

Samvinna birtist í því að lögð er áhersla á gott samstarf við hagsmunaaðila vegna þess að starfsmenn trúa að það skili gagnkvæmum ávinningi. Gagnkvæm virðing leiðir til uppbyggilegra skoðanaskipta og heilbrigðs ágreinings. Starfsmenn hafa bjartsýni, gleði og jákvæðni að leiðarljósi í öllum samskiptum. Ánægjulegt og gefandi samstarf jafnt innbyrðis og gagnvart hagsmunaaðilum stuðlar að góðum starfsanda, starfsánægju og framþróun verkefna.

Framsækni birtist í því að lögð er áhersla á þekkingu, nýjustu tækni og einföldun ferla til hagsbóta fyrir hagsmunaaðila og starfsmenn. Kapp er lagt á að viðskiptavinir fái bestu mögulegu lausnir hverju sinni. Starfsmenn sýna frumkvæði í starfi og láta verkin tala. Markmið eru sett og árangur mældur. Starfsmenn viðurkenna mistök og læra af þeim.

Stefnur málaflokka

Tollstjóri hefur sett sér stefnur sem taka til ýmissa þátta í kjarnastarfseminni og innri starfsemi embættisins, þ.e. innheimtustefnu, stefnu í tollamálum, mannauðsstefnu, upplýsingatæknistefnu, rekstrar- og umhverfisstefnu og þjónustu- og gæðastefnu. Saman er þessum stefnum ætlað að stuðla að því að embættið geti framfylgt hlutverki sínu og að markmiðum málaflokka verði náð.

Stefnur málaflokka



TOLLSTJÓRI



Innheimtustefna

Ríkinu tryggðar tekjur

Tollstjóri tryggir að álagðir skattar og gjöld skili sér hratt og örugglega í ríkissjóð eftir þeim reglum sem eru í gildi á hverjum tíma. Tekjur ríkissjóðs eru ein helsta undirstaða velferðarsamfélagsins.

Samfélagið verndað

Þeir sem eru skilvísir eiga rétt á því að innheimtumenn ríkissjóðs bregðist við og krefji þá greiðslu sem standa ekki í skilum. Því er innheimtuaðgerðum beint að gjaldendum í vanskilum. Það tryggir réttlátt samfélag og eðlilega samkeppni atvinnulífsins.

Skilvirk og árangursrík innheimta skatta og gjalda

Tollstjóri leggur áherslu á skilvirka og árangursríka innheimtu skatta og gjalda. Eftirstöðvar eru innheimtar eins fljótt og mögulegt er á sem hagkvæmasta hátt.

Stjórnsýsla til fyrirmyndar

Tollstjóri tryggir að afgreiðsla mála byggi á fyrirbyggjandi staðreyndum og sé í samræmi við lög, reglur og góða stjórnsýsluhætti. Gjaldendur eiga að geta treyst því að afgreiðsla mála byggi á meðalhófi og jafnræði.

Tollstjóri veitir góða og skilvirka þjónustu með áherslu á hraða afgreiðslu og svörun erinda og fyrirspurna.

Tollstjóri stefnir að því að gjaldendur hafi sem fjölbreyttasta möguleika til sjálfsafgreiðslu í gegnum tölvukerfi Tollstjóra og vef.

Faglegir og framsæknir starfshættir

Tollstjóri beitir vönduðum starfsháttum og leitar stöðugt leiða til að gera enn betur. Skýrar verklagsreglur tryggja samræmt verklag og stöðugar umbætur við innheimtu skatta og gjalda.

Innheimtustefna Tollstjóra stuðlar að því að embættið geti framfylgt því hlutverki sínu að vernda samfélagið og tryggja ríkinu tekjur. Mannauður, tækni, faglegir starfshættir og stöðugar umbætur eru lykilþættir í skilvirkri og árangursríkri innheimtu skatta og gjalda.

Gildi Tollstjóra eru:

Traust
Samvinna
Framsækni



Stefna í tollamálum

Vernda samfélagið með markvissri og árangursríkri tollgæslu

Tollstjóri hefur margþætt hlutverk á landamærum. Eitt af því mikilvægasta er að vernda samfélagið gegn ólöglegum inn- og útflutningi vöru. Áhersla er lögð á varnir gegn ólög-mætum inn- og útflutningi vöru sem getur haft í för með sér hættu fyrir öryggi, umhverfi og heilsu almennings. Tollstjóri tekur þátt í vörnum gegn skipulagðri glæpastarfsemi til að sporna gegn áhrifum hennar á öryggi þegnanna, samkeppnishæfni fyrirtækja og samfélagið í heild. Markviss og árangursrík tollgæsla byggir á öflugri áhættustjórnun og því skal hún höfð í fyrirrúmi í öllum þáttum starfseminnar.

Stuðla að auknum gæðum í skýrslugerð, rétttri álagningu og innheimtu gjalda

Tollstjóri tryggir tekjur ríkissjóðs með álagningu og innheimtu aðflutningsgjalda. Þannig stuðlar Tollstjóri að heilbrigðu samkeppnisumhverfi og styrkir innviði samfélagsins. Réttar tollskýrslur leggja grunn að rétttri álagningu og innheimtu gjalda, auk þess sem þær eru lagðar til grundvallar við hagskýrslugerð í landinu. Því er mikilvægt að vinna gegn villutíðni í tollskýrslum, undanskotum frá tollum og gjöldum og skipulögðum og umfangsmiklum brotum gegn tollalögum (efnahagsbrotum), meðal annars með markvissri skjalaskoðun, vöruskoðun og tollendurskoðun.

Greiða fyrir lögmætum viðskiptum og tryggja öryggi aðfangakeðjunnar

Tollstjóri stuðlar að lögmætum viðskiptum og tryggir öryggi aðfangakeðjunnar með skilvirkni og marksækni í tollafgreiðslu og

einföldun viðskipta. Jafnframt með aðgerðum sem hvetja til reglufylgni, hraðari tollafgreiðslu rekstraraðila sem njóta trausts og með því að aðlaga framkvæmd því sem viðurkennt er á alþjóðavettvangi sem besta framkvæmd í tollamálum. Áhersla er lögð á að finna jafnvægi milli hraða vöruf læðis og nauðsynlegs eftirlits. Vörusendingar eiga ekki að tefjast í tollmeðferð að nauðsynjalaus.

Eiga árangursríkt samstarf við atvinnulífið og þá aðila sem Tollstjóri þjónustar eða starfar með á landamærum

Tollstjóri þjónustar og starfar með ýmsum stofnunum við eftirlit með vöru á landamærum. Þetta starf lýtur fyrst og fremst að verndun samfélagsins. Til að landamærasamstarf gangi sem best þurfa ferlar að vera skýrir og þjónustustigið vel skilgreint. Að sama skapi er mikilvægt að hafa fulltrúa atvinnulífsins með í ráðum þegar verið er að hanna tollferla og framkvæmd. Þannig er hægt að ræða hagsmuni þeirra og óskir um forgangsröðun og hafa þessa þætti til hliðsjónar eftir því sem kostur er, í því skyni að greiða fyrir lögmætum viðskiptum.

Veita faglega og skilvirka þjónustu

Tollstjóra er það mikilvægt að upplifun viðskiptavina og samstarfsaðila af starfsemi embættisins sé góð. Því er lögð áhersla á góða og skilvirka þjónustu við einstaklinga, atvinnulífið, ráðuneyti og samstarfsstofnanir. Í því felst meðal annars rétt og skilvirk upplýsingagjöf, skammur biðtími á þjónustustöðvum og að erindum sé svarað eins fljótt og því verður við komið.

Stefna Tollstjóra í tollamálum stuðlar að því að embættið geti framfylgt því hlutverki sínu að vernda samfélagið og tryggja ríkinu tekjur. Þekking, rannsóknir á sviði tollamála og þátttaka í samstarfi við erlend tollýfirvöld ásamt mannauði, tækni, faglegum starfsháttum og stjórnun eru lykilþættir í skilvirkri og árangursríkri tollframkvæmd.

Gildi Tollstjóra eru:

Traust
Samvinna
Framsækni



Mannauðsstefna

Góður vinnustaður

Embætti tollstjóra hefur það að markmiði að vera góður vinnustaður þar sem starfsfólk myndar öfluga liðsheilid sem er meðvitað um gildi vinnu sinnar, byggir á styrkleikum og skapar umhverfi þar sem umbætur og þverfagleg samvinna er viðhöfð. Starfsfólk sýni hvert öðru virðingu, jákvæðni, kurteisi og umhyggju.

Framsækin stjórnun, hvatning og endurgjöf

Tollstjóri stuðlar að því að starfsfólk nái árangri og þróist í starfi. Stjórnendur tileinka sér markvissa og stefnumiðaða stjórnunarhætti, virkja og hvetja starfsfólk og dreifa ábyrgð og verkefnum. Heiðarleg endurgjöf er hluti af daglegum störfum. Hrósað er fyrir vel unnin störf og uppbyggilegum ábendingum um það sem betur má fara komið á framfæri. Miðað er að því að hafa verkferla skýra, upplýsingaflæði og aðgengi að stjórnendum gott og útvega starfsfólki nauðsynleg tæki og gögn til að geta sinnt starfi sínu.

Starfsmiðuð þekking og þróun

Tollstjóri leggur áherslu á að hjá embættinu starfi traust og hæft starfsfólk. Markvisst fræðslustarf, endurgjöf á frammistöðu og gott upplýsingaflæði ásamt tækifærum til starfsþróunar eru lykilþættir í því að starfsmaður geti tekist á við verkefni sín af fagmennsku og þekkingu.

Heilsa, öryggi og vellíðan í fyrirrúmi

Tollstjóri ber umhyggju fyrir velferð starfsfólks. Markvisst er unnið að heilbrigði, öryggi og velferð starfsfólks með því að draga úr hættum og byggja upp öruggt og heilsusamlegt vinnuumhverfi. Stuðlað er að verndun starfsfólks gegn vinnutengdum slysum eða sjúkdómum og lögð áhersla á velferð þess í leik og starfi. Áhersla er á að starfsfólk geti samræmt vinnu og fjölskylduábyrgð og er starfsfólk hvatt og stutt til heilsuræktar. Sveigjanleiki og heilbriggt lífni bæta líðan starfsfólks og skila sér í bættum starfsanda og gæðum í vinnuframlagi.

Jafnréttis og sanngirni sé gætt

Tollstjóri hefur jafnréttismál að leiðarljósi og ekki er mismunað á grundvelli kynferðis, aldurs, trúar, þjóðernis, kynþáttar, fötlunar, kynhneigðar, stjórnmalaskoðana eða annarra ómálefnalegra þátta. Tollstjóri greiðir sambærileg grunnlaun fyrir jafnverðmæt störf.

Mannauðsstefna Tollstjóra stuðlar að því að embættið geti framfylgt því hlutverki sínu að vernda samfélagið og tryggja ríkinu tekjur. Mannauður, stjórnun og menning eru lykilþættir í sókn Tollstjóra í átt að framúrskarandi árangri í tollframkvæmd, innheimtu og þjónustu. Embættið hefur það að markmiði að vera góður vinnustaður sem hefur á að skipa hæfu og áhugasömu starfsfólki sem er meðvitað um mikilvægi starfs síns. Samvinna, fagleg þekking, heilindi og samkennd leggja grunninn að góðum vinnustað þar sem starfsánægja er ríkjandi og starfsfólk árangursdrifið.

Gildi Tollstjóra eru:

Traust
Samvinna
Framsækni



Upplýsingatæknistefna

Öruggt upplýsingatæknihverfi

Upplýsingatæknihverfi Tollstjóra styður við vandaða stjórnáslu þar sem mistök eru lágmörkuð. Hlutverk upplýsingakerfa er að veita réttum notanda réttar upplýsingar á réttum tíma og gera honum kleift að bregðast rétt við. Með öruggri auðkenningu er tryggt að aðgengi að gögnum hafi þeir einir sem á þeim þurfa að halda og hafa heimild til að nota þau. Með mótun upplýsingaöryggisstefnu og verklags á grundvelli stöðlunar sem byggir á innleiðingu stjórnkerfis upplýsingaöryggis er öryggi gagna tryggt.

Öflugt vélbúnaðar- og tæknihverfi

Rekstraröryggi, svartími og uppítími upplýsingakerfa Tollstjóra á að vera með besta móti. Nútímalegar lausnir í upplýsingatækni eru notaðar til að ná fram markmiðum Tollstjóra í þjónustu innan stofnunar sem utan. Vélbúnaður uppfylli settar kröfur um öryggi og hagkvæmni í rekstri. Lögð er áhersla á að öguðum vinnubrögðum sé beitt við uppfærslu og endurnýjun vélbúnaðar og að verklag og vinna við tæknihverfið sé skjalað.

Sveigjanlegt hugbúnaðarumhverfi

Hugbúnaðarumhverfi Tollstjóra er samstillt stefnu og starfsemi embættisins og um leið kvíkt og sveigjanlegt gagnvart breytingum. Grunnur upplýsingatæknihverfis Tollstjóra til framtíðar litið er þjónustumiðuð högun og öll innleiðing nýs hugbúnaðar eða breytingar á fyrirliggjandi kerfum tekur mið af því. Leitast skal við að nota bestu hag-

kvæmu lausnina hverju sinni.

Útvistun upplýsingatækniþjónustu

Greining, hönnun, framleiðsla og rekstur upplýsingatækniakerfa er jafnan í höndum verktaka en fylgir stefnumarkandi ákvörðunum Tollstjóra. Tollstjóri fer með verkefnastjórn og gerð kröfulýsinga. Þarfagreiningar eru unnar af Tollstjóra eða í samstarfi við verktaka. Hýsing hugbúnaðarkerfa er jafnframt útvistuð, nema sérstakar ástæður krefjist þess að kerfið sé hýst innan veggja embættisins.

Virkt kostnaðar- og gæðaeftirlit

Öll áætlanagerð í upplýsingatækni er unnin á ábyrgan hátt og virku kostnaðaeftirliti er beitt. Markvissu og skipulegu verklagi er beitt við val á verkefnum, hvort sem um er að ræða nýsmíði, viðbætur, lagfæringar á fyrirliggjandi kerfum eða kaup á tækjabúnaði. Forgangsröðun verkefna er í höndum yfirstjórnar og skal tryggt að þau falli vel að stefnu embættisins, framtíðarsýn og langtímaáætlun í upplýsingatæknimálum, ásamt fjárhagsáætlunum. Upplýsingatækniverkefni eru árangursmiðuð og gegnsæ. Áhersla er lögð á vandaðar viðtökuprófanir og er gæðastjórnkerfi Tollstjóra nýtt til eftirfylgni og úttekta á virkni kerfa. Haldnar eru kerfis-handbækur um öll kerfi og skjölun breytinga er markviss.

Tollstjóri hagnýtir upplýsingatækni í starfsemi embættisins með það að markmiði að bæta og auka rafræna þjónustu við almenning og atvinnulíf. Upplýsingatæknistefnan styður við meginstefnu embættisins og stuðlar að því að markmiðum sem þar eru sett fram um skilvirka og árangursríka innheimtu og tollframkvæmd verði náð.

Gildi Tollstjóra eru:

Traust
Samvinna
Framsækni



Rekstrar- og umhverfisstefna

Árangursrík fjármálastjórnun

Tollstjóri leggur áherslu á að árleg útgjöld séu ekki umfram samþykktar fjárheimildir og ávallt í samræmi við rekstraráætlun hvers árs. Utanumhald fjármála skal vera skilvirkt, rekjanlegt og gagnsætt.

Hagkvæm og vistvæn innkaup

Innkaup á vöru og þjónustu hjá Tollstjóra skulu vera í samræmi við innkaupastefnu ríkisins. Við kaup á rekstrarvörum, tækjum og búnaði skal tekið tillit til umhverfisáhrifa jafnt sem kostnaðar og gæða.

Grænt bókhald

Í samræmi við stefnu ríkisins um vistvæn innkaup og grænan ríkisrekstur (sækja) mun embættið innleiða grænt bókhald til að kortleggja innkaup, neyslu og úrgangsmyndun og veita aðhald og upplýsingar um árangur í umhverfisstarfi embættisins. Áhersla er lögð á að vinna að úrbótum vegna þeirra þátta sem geta valdið neikvæðum umhverfisáhrifum í rekstri embættisins.

Ábyrg orkunotkun

Embættið og starfsmenn þess dragi úr orkunotkun eins og kostur er og stuðli með því að bættri nýtingu auðlinda.

Bætt nýting

Með góðri nýtingu á rekstrarvörum, tækjum og búnaði er dregið úr umhverfisáhrifum. Stuðlað er að endurvinnslu eins og kostur er, meðal annars með markvissri flokkun úrgangs.

Vistvænar samgöngur

Með samgöngustefnu styður Tollstjóri við starfsmenn sem vilja tileinka sér vistvænar og heilsusamlegar samgöngur og hvetur starfsfólk til að nýta sér vistvæna valkosti til og frá vinnu og í ferðum á vegum embættisins.

Aukin umhverfisvitund

Með markvissri fræðslu og upplýsingamiðlun um umhverfismál er unnið að því markmiði að efla umhverfisvitund og stuðla að vistvænum rekstri embættisins.

Rekstrar- og umhverfisstefna Tollstjóra stuðlar að hagkvæmum og vistvænum rekstri. Stefnunni er ætlað að styðja við daglegar ákvarðanir í starfsemi embættisins.

Gildi Tollstjóra eru:

Traust
Samvinna
Framsækni



Þjónustu- og gæðastefna

Þjónustuandi ríkjandi

Tollstjóri leggur áherslu á góðan þjónustuanda í samskiptum starfsmanna við viðskiptavini og aðra hagsmunaaðila embættisins. Með góðu viðmóti, viðbragðsflýti, áreiðanleika, góðri ásýnd, starfsþekkingu og færni skapar starfsfólk Tollstjóra þjónustuanda. „Leiðarljós í samskiptum“ hjá Tollstjóra stuðla að góðri þjónustu.

Öflug rafræn þjónusta

Tollstjóri verði í fararbroddi meðal stofnana ríkis og sveitarfélaga í rafrænni þjónustu. Í því felst meðal annars að viðskiptavinir geti í flestum tilfellum afgreitt sig sjálfir með rafrænum hætti.

Virkt og vottað gæðastjórnkerfi

Tollstjóri leggur áherslu á góða stjórnunarhætti. Vottað og virkt gæðastjórnkerfi samkvæmt ISO 9001 staðlinum leiðir til skilvirkni og hagkvæmni sem og góðrar þjónustu. Ferlar eru skjalfestir meðal annars í þeim tilgangi að samræma verklag og auðvelda rýni og umbætur.

Ábyrg upplýsinga- og skjalastjórn

Tollstjóri leggur áherslu á að upplýsinga- og skjalastjórn embættisins sé ábyrg. Upplýsinga- og skjalastjórn skal taka mið af IST ISO 15489 staðlinum, gildandi lögum og reglugerðum, þörfum embættisins og viðskiptavina þess. Upplýsinga- og skjalastjórn er virðisaukandi starfsemi til stuðnings skilvirku gæðastjórnkerfi.

Stefnumiðað val og stýring verkefna

Tollstjóri verði í fararbroddi opinberra aðila sem nýta hvað best aðferðafræði verkefnastjórnunar. Verkefni eru valin og þeim stýrt með hliðsjón af stefnu embættisins. Tollstjóri leggur áherslu á hagnýta verkefnastjórnun og að verkefnaskrá endurspegli stöðu verkefna.

Fagleg og markviss samskipti við fjölmiðla

Tollstjóri leggur áherslu á fagleg og markviss samskipti við fjölmiðla. Fréttaflutningur og upplýsingamiðlun stuðli að jákvæðni meðal starfsmanna sem og almennings og trausti til embættis Tollstjóra.

Þjónustu- og gæðastefna Tollstjóra stuðlar að því að embættið framfylgi því hlutverki sínu að vernda samfélagið og tryggja ríkinu tekjur. Faglegir starfshættir og stöðugar umbætur eru lykilþættir í sókn Tollstjóra að framúrskarandi árangri.

Gildi Tollstjóra eru:

Traust
Samvinna
Framsækni



Starfsárið 2015





Innheimtusvið

Innheimtusvið annast innheimtu opinberra gjalda og veitir upplýsingar þar að lútandi. Þar fer einnig fram vanskilainnheimta og erlend innheimta samkvæmt gagnkvæmum innheimtusamningum. Þá annast sviðið greiðslu á reikningum embættisins. Innheimtusvið gefur út verklagsreglur, veitir leiðbeiningar og sinnir eftirliti með innheimtumönnum ríkissjóðs. Innheimtusvið aðstoðar einnig fjársýslu ríkisins við hönnun og viðhald á tekjubókhaldskerfi ríkisins.

Starfsmannamál

Í tengslum við stækkun innheimtuumdæmis Tollstjóra bættust við þrjú stöðugildi. Þau eru ein staða lögfræðings og staða þjónustufulltrúa í lögfræðideild og staða bakvinnslufulltrúa í afgreiðsludeild.

Ráðið var í tvær stöður sérfræðinga/lögfræðinga á sviðinu á árinu til að styðja aðkomu sviðsins að eftirgreindum verkefnum á sóknaráætlun; einni þjónustugátt og einföldun umhverfis við innheimtu skatta og gjalda.

Stækkun innheimtuumdæmis Tollstjóra

Þann 1. janúar sl. tók gildi 1. gr. reglugerðar nr. 1060/2014, um innheimtumenn ríkissjóðs. Var þetta ákvæði sett í tengslum við setningu laga nr. 50/2014, um framkvæmdarvald og stjórnsýslu ríkisins í héraði. Þessar breytingar höfðu það í för með sér að sýslumönnum fækkaði úr 24 í 9 og innheimtumönnum ríkissjóðs að sama skapi. Samkvæmt fyrrgreindri reglugerð varð Tollstjóri innheimtumaður ríkissjóðs á höfuðborgarsvæðinu en þeim verkefnum höfðu sinnt fyrir breytingu Tollstjóri í umdæmi sýslumannsins í Reykjavík og sýslumennirnir í Kópavogi og Hafnarfirði í þáverandi umdæmum sínum. Stækkun innheimtuumdæmis Tollstjóra hafði í för með sér um það bil 30% aukningu á verkefnum sviðsins. Við stækkunina tók sviðið við miklu gagnamagni í formi opinna innheimtumála. Þessi mál þurfti ýmist að leiðrétta, vinna upp á nýtt og/eða koma í rétt skipulag hjá Tollstjóra. Kallaði þessi aukning á verkefnum á endurskoðun á verklagi sviðsins, m.t.t. breytinga og tilfærslna á verkefnum starfsmanna og aukinni teymisvinnu.

Lengdur opnunartími á fimmtudögum

Þá ber að geta þess að Tollstjóri ákvað í upphafi árs að lengja opnunartíma einn dag í viku í afgreiðslusal og móttöku á 5. hæð Tollhússins. Var þetta viðbragð til að mæta þjónustuskerðingu gagnvart íbúum í Kópavogi, Garðabæ og Hafnarfirði vegna óþæginda sem gjaldendur í fyrrgreindum sveitarfélögum urðu fyrir vegna lokunar á greiðslumóttökum sem höfðu verið hjá sýslumönnum í Kópavogi og Hafnarfirði. Þjónusta í afgreiðslusal er nú opin á fimmtudögum frá kl. 8:00 - 18:00.

Kerfisbreytingar

Að frumkvæði Tollstjóra voru gerðar kerfisbreytingar til þess að einfalda gjaldendum greiðslu á greiðsluáætlunum og frá 10. október 2015 eru stofnaðar kröfur í heimabanka gjaldenda til þess að einfalda þeim greiðslu. Hefur þetta í för með sér aukið hagræði þar sem ekki þarf að færa hverja greiðslu af bankareikningi lengur heldur bókast þær sjálfkrafa inn á greiðsluáætlunina við greiðslu í heimabanka.

Verkfall BHM 7. apríl -13. júní og SFR 15.- 27. október

Verkföll höfðu talsverð áhrif á starfsemi innheimtusviðs á árinu.

Vegna verkfalls löglærðra fulltrúa hjá sýslumanninum á höfuðborgarsvæðinu fóru ekki fram fjárnámsfyrirtökur eða nauðungarsölur frá 7. apríl 2015 til 13. júní 2015. Þurfti að endurboða í fjölda mála sem ekki var hægt að taka fyrir á meðan á verkfallinu stóð. Til að vinna upp þær tafir sem urðu á málum í verkfallinu fóru fullnustugerðir fram allt sumarið en það hefur hingað til tíðkast að lágmarksstarfsemi sé í fyrirtökum hjá sýslumanni á höfuðborgarsvæðinu frá júnílokum og fram í ágúst. Hafði það í för með sér að óvanalega mikið var að gera um sumarið hjá þjónustufulltrúum við gerð greiðsluáætlana sem og hjá löglærðum fulltrúum við mætingar í fyrirtökum. Þá hafði verkfallið þau áhrif að færri greiðsluáætlanir voru gerðar hjá þjónustufulltrúum á meðan á verkfallinu stóð því það vantaði hvatann sem liggur í boðun í fjárnám fyrir gjaldendur.

Verkfall SFR hafði víðtæk áhrif á starfsemi innheimtusviðs. Afgreiðsla á fimmtu hæð Tollhússins var lokuð vegna verkfallsins. Gjaldkerar, þjónustufulltrúar, starfsmenn þjónustovers og skiptiborðs embættisins voru allir í verkfalli sem hafði þær afleiðingar að ekki var hægt að taka á móti greiðslum og ráðstafa þeim, engar greiðsluáætlanir eða fullnustugerðabeidnir voru gerðar og engin upplýsingagjöf var veitt í gegnum síma eða tölvupóst. Verkfallið hafði þau áhrif á lögfræðideild að ekki var hægt að láta fjárnám fara fram þann tíma sem verkfallið varði. Að verkfalli loknu þurfti því að endurboða í mikinn fjölda mála. Afleiðing þess hefur jafnframt verið sú að vinna hefur þurft upp mikinn fjölda mála sem tafðist vegna verkfallsins.



Að verkfalli loknu tókst með samstilltu átaki afgreiðslu- og lögfræðideildar að ljúka við að skrá allar færslur af reikningum embættisins dagana 28. og 29. október. Færa þurfti 10.767 greiðslur að verkfalli loknu og nam fjárhæðin sem ráðstafað var af bankareikningum inn á kröfur í TBR 2.537.812.368 kr. Einnig svöruðu starfsmenn þjónustuværs um 1.100 tölvupóstum sem safnast höfðu upp á meðan á verkfallinu stóð.

Verkefni á sóknaráætlun

Starfsmenn innheimtusviðs unnu að ýmsum verkefnum á sóknaráætlun embættisins. Helst ber að nefna:

- ❖ Þróun samræmingar- og eftirlitshlutverks við innheimtu opinberra gjalda.
- ❖ Einföldun umhverfis við innheimtu skatta og gjalda.
- ❖ Greining á afskriftum skattkrafna.
- ❖ Ein þjónustugátt.

Sérverkefni

Fjöldi sérverkefna var lokið á árinu. Í því sambandi má nefna:

- ❖ Innheimtustefna var útgefin og birt í febrúar.
- ❖ Gerð verklagsreglna fyrir málaflokka sviðsins.
- ❖ Samráðsfundur innheimtumanna ríkissjóð haldinn 8. maí 2015.
- ❖ Kynningar á vegum sviðsins á hlutverki tollstjóra við innheimtu opinberra gjalda voru allnokkrar: 24. febrúar kynning á starfsmannafundi tollstjóra, 13. mars kynning fyrir starfsmenn bókhaldsstofa, 7. maí kynning fyrir starfsmenn tollstjóra á innheimtustefnu, 8. maí kynning fyrir starfsmenn innheimtuembætta, 24. september kynning hjá Rotary, 21. nóvember kynning fyrir nemendur Háskóla Íslands í einstaklingsskattarétti, 3. desember kynning fyrir starfsfólk skrifstofu skattamála fjármála- og efnahagsráðuneytis.
- ❖ Gerð umfangsmikils námsefnis fyrir innheimtumenn ríkissjóðs varðandi þriðja manns innheimtu og afskriftir.
- ❖ Námskeið fyrir starfsmenn innheimtuembætta um þriðjamanns innheimtu og afskriftir voru haldin í desember.

Tollasvið

Hlutverk tollasviðs er að tryggja að farið sé að lögum og stjórnvaldsfyrirmælum við inn- og útflutning vara. Til þess að sinna þessu hlutverki sínu hefur tollasvið m.a. eftirlit með innflutningi og útflutningi á vörum sem og eftirlit með ferðum og flutningi fara og fólks til og frá landinu og eftirlit með flutningi og geymslu á ótollafgreiddum varningi innanlands. Þá annast tollasvið endurskoðun og hefur lögum samkvæmt það hlutverk að tryggja að tollframkvæmdin verði rétt, samræmd og árangursrík.

Aukning í vöru- og farþegaflæði

Umtalsverð aukning varð í flæði vöru og farþega til landsins árið 2015.

Um 98% farþega komu til landsins í gegnum Keflavíkurlugvöll eða tæp 1,7 milljónir árið 2015. Fjölgun komufarþega í gegnum Keflavíkurlugvöll var tæp 25% frá árinu á undan.

Á árinu 2015 voru tollafgreiddar 462.510 aðflutningsskýrslur og 315.259 póstaðflutningsskýrslur. Um er að ræða 15,6% fjölgun á samanlögðum fjölda milli ára. Skýrslur á rafrænu formi voru 97,8% af heildarfjölda skýrslna. Jafnframt fóru 87,4% af aðflutningsskýrslum sjálfvirk í gegnum tollakerfið án aðkomu tollstarfsmanna. Árlega eykst fjöldi skýrslna sem fer sjálfvirk í gegnum tollakerfið í samræmi við árangursmarkmið embættisins. Til samanburðar fóru árið 2009 71,2% sendinga sjálfvirk í gegn svo aukning á sjálfvirkni hefur orðið töluverð á síðustu árum. Þess má geta að á árinu 2015 voru 90% rafrænna tollskýrslna afgreiddar á innan við 33,41 mínútum.

Haldlögð fíkniefni

Haldlagningar á fíkniefnum á árinu voru alls 164 talsins. Voru þær flestar í pósti eða 133 og 31 í flugi.

Mikil aukning var í öllum flokkum fíkniefna sé horft til haldlagninga og jafnframt var mikið magn sterkra fíkniefna haldlagt. Rúm 9 kg amfetamíns voru haldlögð, rúmlega 10 kg e-töfludrifts og tæp 5 kg kókaíns.

Fjallað er ítarlega um aðrar haldlagningar í viðauka II: Tollamál.

Starfsmannamál

Í apríl 2015 var tilkynnt að tveir stjórnendur myndu stýra rannsóknardeild og endurskoðunardeild í stað eins. Ástæðan var ólíkt hlutverk þessara deilda, annars vegar rannsókn sem getur leitt til refsingar og hins vegar skoðun á fyrirtæki (án réttarstöðu grunaðs) þar sem markmiðið er fyrst og fremst að tryggja rétta álagningu gjalda, tryggja gæði gagna og veita fyrirtækjum þjónustu.

Í lok árs 2015 var ákveðið að fjölga tollvörðum á landamærum til að bregðast við aukinni áhættu.

Verkefni á sóknaráætlun

Starfsmenn tollasviðs unnu að ýmsum verkefnum á sóknaráætlun embættisins. Helst ber að nefna:

- ❖ Mælingar á villutíðni í tollskýrslum
- ❖ Rafræn afgreiðsla og eftirlit með förum
- ❖ Aukið rafrænt upplýsingaflæði frá flugrekstraraðilum og farmflytjendum
- ❖ Innleiðing á aðferðafræði áhættastjórnunar

Sérverkefni

Þann 1. janúar 2015 voru 23 verkefni í vinnslu á tollasviði. Alls voru samþykkt og/eða ræst 26 ný verkefni á árinu. Á árinu lauk 10 verkefnum, hætt var við 6 verkefni vegna tíma- og mannaflaskorts og 6 verkefni voru færð af sviðinu og sameinuð verkefnum á sóknaráætlun. Alls voru því 27 misumfangsmikil verkefni á verkefnalista sviðsins í árslok 2015. Af verkefnum sem lokið var á árinu má nefna:

- ❖ Greiningu á áhrifum samnings WTO um viðskiptalíprun á tollalöggjöf og/eða tollframkvæmd.
- ❖ Gerð greiningarskýrslu varðandi farþegalista. Í framhaldinu hófst vinna í fjármálaráðuneytinu við gerð nýrrar löggjafar í samráði við embættið. Um var að ræða fyrsta skref í verkefni á sóknaráætlun um aukið rafrænt upplýsingaflæði frá flugrekstraraðilum og farmflytjendum.
- ❖ Skjölun verklagsreglna um leitarhunda Tollstjóra („handbók“).
- ❖ Innleiðingu á mælingum tolleftirlitsaðgerða.
- ❖ Greiningu á aðstöðu tollgæslu m.a. á flugvöllum og höfnum.
- ❖ Greiningu á möguleikum á rafrænni afgreiðslu skipa.
- ❖ Mótun verklags við að finna, greina og forgangsráða umbótaverkefnum á tollasviði. Ársfjórðungslega eru nú haldnir fundir þar sem farið er yfir stöðu verkefna og umbótaverka ásamt því að nýjar tillögur að umbótum eru ræddar og ákveðnar.



Mannauðssvið

Hlutverk mannauðssviðs er að fara með, samræma og styðja aðra stjórnendur við meðferð starfsmannamála embættisins ásamt því að leggja mat á árangur í starfsmannastjórnun.

Fjöldi verka eru árviss/síverk á mannauðssviði. Í því sambandi má nefna yfirferð/endurskoðun verklagsreglna og gátlista og umsjón með launavinnslu/Vinnustund, ráðningum, gerð starfslýsinga og starfsmannaskírteina, einkennisfatnaði, starfsmannasamtölum, árlegri heilsuviku og mánaðarlegu föstudagskaffi, upptökum í jólaviku og kaupum á jólaglaðningi svo fátt eitt sé nefnt.

Fræðslustarf skipar veglegan sess í starfseminni og tekur hún mið af þörfum embættisins og starfsmanna á ári hverju. Tollskólinn hefur umsjón með námi verðandi tollvarða auk sí- og endurmenntunar þeirra og SKIL námsleiðinni fyrir SFR starfsmenn á innheimtu- og tollasviði. Ennfremur námskeiðum fyrir innheimtumenn ríkissjóðs og tollmiðlara.

Árið 2015 var lögð áhersla á fræðslu í tengslum við starfsmannasamtöl og fundi vegna myglusvepps í Tollhúsinu. Af námskeiðum sem haldin voru fyrir tollverði má nefna námskeið í handtökuæfingum, námskeið í leit í lokuðum rýmum, "Intelligence" námskeið og námskeið fyrir hundapjálfara.

Starfsmannamál

Sérfræðingur á mannauðssviði var í fæðingarorlofi frá febrúar til október 2015. Ekki var ráðið tímabundið í hans stað. Verkefni sviðsins á sóknaráætlun Tollstjóra unnust því ekki eins hratt og vonir stóðu til.

Verkefni á sóknaráætlun

Starfsmenn mannauðssviðs unnu að ýmsum verkefnum á sóknaráætlun embættisins. Helst ber að nefna:

- ❖ Innleiðing fræðslu- og ráðningarkerfa ORRA
- ❖ Innleiðing jafnlaunastaðals ÍST 85:2012
- ❖ Gerð starfspróunaráætlana

Sérverkefni

Fjöldi sérverkefna var lokið á árinu. Í því sambandi má nefna:

- ❖ Hæfnigreiningu starfa.
- ❖ Endurskoðun stofnasamninga.
- ❖ Upplýsingar um mannauðsmál á starfsmannavef voru uppfærðar.



Rekstrar- og upplýsingatæknisvið

Hlutverk rekstrar- og upplýsingatæknisviðs er umsjón með rekstrarmálum og upplýsingatæknimálum.

Fjöldi verka eru árviss/síverk á rekstrar- og upplýsingatæknisviði. Af síverkum rekstrarmála má nefna gerð rekstraráætlunar og fjárhagstillagna, færslu bókhalds, kostnaðareftirlit, innkaup/eignakaup, húsvörslu, viðhald fasteignar/Tollhúss og umsjón með ræstingum. Af síverkum upplýsingatæknimála má nefna þróun tollafgreiðslukerfa og rekstur þeirra, uppfærslu á vefsvæðum (starfsmannavefur og tollur.is), tæknimál (aðgangsstýringar, innkaup, viðhald og eftirlit með tölvubúnaði, vefkerfi, símkerfi og öðrum tækjabúnaði) og almenna þjónustu við notendur kerfa.

Starfsmannamál

Fyrirhuguð verkefni á sviði upplýsingatækni á næstu árum kunna að kalla á styrkingu sviðsins, m.a. aukins mannafla, til að stuðla að því að stefnu og settum markmiðum verði náð.

Einn UT starfsmaður lét af störfum í lok febrúar 2015 en hann fluttist til starfa á tollasvið. Ekki var ráðið í hans stað. Í rekstraráætlun fyrir árið 2015 var gert ráð fyrir ráðningu eins nýs starfsmanns í UT málum en ekki varð af þeirri ráðningu. Aukið álag var því á UT starfsmenn sviðsins.

Nýr starfsmaður var ráðinn í ræstingar í upphafi árs 2015 en hann lét síðan af störfum í júlí 2015. Erfiðlega gekk að ráða starfsfólk í ræstingar. Þá fóru tveir starfsmenn við ræstingar í fæðingarorlof.

Ræstingar

Ákvörðun var tekin um að bjóða út ræstingar í Tollhúsinu og í Klettagörðum og var á seinni hluta ársins unnið við undirbúnings útboðsins sem var mikil vinna. Meðal annars þurfti að mæla upp öll rými í húsinu og semja nákvæm og ítarleg útboðsgögn. Starfsgreinasamband Íslands aðstoðaði við gerð teikninga af húsinu og uppmælingu á verkþáttum.

Samið var við verktaka um ræstingar á 4. hæð Tollhússins og við tiltekna starfsmenn á innheimtusviði um ræstingar á 5. hæð. Ræstingar í Tollhúsinu voru að einhverju leiti ófullnægjandi þar til nýtt fyrirkomulag tók gildi að afloknu útboði.

Gert er ráð fyrir að þegar nýtt fyrirkomulag við ræstingar taki gildi eftir útboðsferli verði embættið með einn starfsmann á launaskrá við ræstingar sem sinni sérstökum verkefnum til hliðar við verktaka.

Kerfisbreytingar

Um áramótin voru almenn vörugjöld afnumin með lögum. Framkvæma þurfti breytingar á tollakerfinu vegna þessara kerfisbreytingar. Afnám vörugjalda einfaldar aðgerðir í tollakerfinu sem hefur einhver áhrif á starfsemi sviðsins.

Verkefni á sóknaráætlun

Starfsmenn rekstrar- og upplýsingatæknisviðs unnu að ýmsum verkefnum á sóknaráætlun embættisins. Helst ber að nefna:

- ❖ Innleiðing stjórnkerfis upplýsingaöryggis skv. ISO 27001
- ❖ Sambætting upplýsingakerfa: Þjónustumiðuð högun
- ❖ Grænt bókhald

Sérverkefni

Fjöldi sérverkefna var lokið á árinu. Í því sambandi má nefna:

- ❖ Kaup á 50 borðtölvum að undangenginni verðkönnun hjá aðilum í rammasamningi Ríkiskaupa. Tilboð bárust frá þremur aðilum. Munurinn á hæsta og lægsta verði var rúmlega 15%. Lægsta tilboði var tekið. Tilboðið var frá Nýherja. Vélarnar sem keyptar voru hafa reynst vel.
- ❖ Gesta og móttöku skráningarkerfið Visita tekið í notkun. Í upphafi voru nokkrir hnókrar við uppsetningu kerfisins en búið er að leysa úr þeim vandamálum og er kerfið að virka vel.
- ❖ Lokið var við kaup og uppsetningu á húsbúnaði í nýrri starfsaðstöðu í Flugstöð Leifs Eiríkssonar á Keflavíkurflugvelli. Það er mat manna að nýja starfsaðstaðan sé góð og mun betri en eldri aðstaða starfsmanna.
- ❖ Í tengslum við 6 mánaða uppgjör ríkissjóðs fóru fram afstemmingar á bókhaldi embættisins í samvinnu við Fjársýslu ríkisins. Framkvæmdin var hnökralaus og gekk fljótt og vel fyrir sig.



- ❖ Verklok hvað varðar ytri vef og enskan hluta hans fóru fram 24. júní en vinnu við innri vef er ekki lokið þar sem prófanir eru eftir. Að afloknum prófunum verður gerður sérstakur verklokasamningur um verkhlutann. Vefurinn er nú kominn í nýtt vefumsjónarkerfi „LISA“. Kerfið er mun nútímalegra en eldra kerfi. Könnunin „hvað er spunnið í opinbera vefi“ sem fyrirtækið Sjá ehf framkvæmir er ólokið. Þegar könnuninni er lokið mun fyrsta mat á vefnum liggja fyrir. Jafnframt þessari könnun hefur embættið óskað eftir að Sjá ehf framkvæmi sérstaka úttekt á vefnum m.t.t. virkni hans þar sem um nýjan vef er að ræða.
- ❖ Nýr fjarskiptasamningur við Símann var gerður 16. apríl. Samningurinn hefur í för með sér betri kjör fyrir embættið en rammisamningar Ríkiskaupa fela í sér. Samningurinn felur m.a. í sér fast mánaðargjald sem embættið greiðir fyrir ótakmarkaðar hringingar úr farsímum embættisins í innlend símanúmer óháð símafyrirtækjum. Starfsmenn sem embættið hefur lagt til farsíma geta nú hringt ótakmarkað innanlands án þess að greiða þurfi fyrir notkunina umfram fast mánaðarlegt gjald. Nokkrir hnókrar voru við að koma kerfisbreytingunni á en úr því hefur verið leyst. Gert er ráð fyrir að sérstakt skriflegt samkomulag um notkun farsíma ofl. verði gert við alla starfsmenn sem embættið hefur lagt til síma.
- ❖ Örutboð vegna kaupa á raforku.
- ❖ Örutboð vegna kaupa á bifreiðum.
- ❖ Frágangur á aðstöðu fyrir varaafstöð og niðursetning hennar.
- ❖ Nýr samningur um hugbúnaðarvinnu fyrir árið 2016.
- ❖ Endurnýjun skrifborða á fimmtu hæð Tollhússins.
- ❖ Undirbúningur og vinnsla rekstraráætlunar fyrir árið 2016.

Verk í vinnslu á árinu en ólokið um áramót:

- ❖ Rafrænar aðgangsstýringar í Tollhúsinu.
- ❖ Undirbúningur og vinna við örutboð ríkisstofnana vegna tölvukaupa.
- ❖ Útboð vegna ræstingar í Tollhúsinu og Klettagörðum.
- ❖ Undirbúningur fyrir kaup á sírstöð og símkerfi.
- ❖ Uppsetning á þráðlausu neti fyrir starfsmenn í Tollhúsi og í Klettagörðum.
- ❖ SAD skýrsla í innflutningi.
- ❖ Uppfærsla á innri vef embættisins.
- ❖ Undirbúningur að kaupum á verkbókhaldi.

Þróunarsvið

Þróunarsvið hefur það hlutverk að styrkja innra starf hjá Tollstjóra og þá þjónustu sem embættið veitir. Sviðið hefur umsjón með gæða- og öryggismálum, upplýsinga- og skjalamálum og verkefnastofu. Þá er unnið að ýmsum sérverkefnum sem snerta ásjón og ímynd embættisins.

Fjöldi verka eru árviss/síverk á þróunarsviði. Daglegur rekstur gæðamála felur m.a. í sér að veita starfsmönnum sviða sem vinna að gæðamálum stuðning í starfi, uppfærslu gæðahandbókar og umsjón með endurgjöf frá viðskiptavinum (hrós, ábendingar og kvartanir). Mikilvægur hluti starfsins er ennfremur þátttaka í umbótavinnu. Þá stýrir gæðastjóri innri úttektum, úttektum vottunaraðila og rýni stjórnenda sem allt fer fram í þeim tilgangi að meta árangur gæðastarfsins.

Tengt upplýsinga- og skjalamálum má nefna utanumhald mála í málakerfi, skráningu og frágang skjala í skjalageymslu og til Þjóðskjalasafns Íslands, grisjun skjala og umsjón með upplýsinga- og bókasafni embættisins.

Daglegur rekstur verkefnastofu felur í sér aðstoð við verkefnastjóra t.a.m. við áætlanagerð og eftirfylgni. Mikilvægur hluti starfsins er umsjón með fundum verkefnaráðs um forgangsröðun og stöðu verkefna á sóknaráætlun.

Fréttaskrif og samskipti við fjölmiðla skipar veglegan sess í starfsemi sviðsins. Ennfremur aðstoð, ráðgjöf og fræðsla tengt þeim málaflokkum/fræðasviðum sem sérfræðingar sviðsins starfa á.

Starfsmannamál

Einn sérfræðingur færðist af tollasviði yfir á þróunarsvið. Hann stýrir verkefnum á sóknaráætlun ásamt því að vera ráðgjafi í ýmsum verkefnum sem tilheyra þróun gagnagrunna.

Ekki var ráðið í stað sérfræðings sem lét af störfum 2014. Fyrirhugað var að ráða í hans stað aðila með breytt ábyrgðarsvið.

Verkefni á sóknaráætlun

Starfsmenn þróunarsviðs unnu að ýmsum verkefnum á sóknaráætlun embættisins. Helst ber að nefna:

- ❖ Viðurkenning rekstraraðila: Innleiðing á AEO
- ❖ Gerð skjalavistunaráætlunar
- ❖ Stöðluð stýring verkefna
- ❖ Innleiðing jafnlaunastaðals ÍST 85:2012
- ❖ Ein þjónustugátt
- ❖ Innleiðing gæðastjórnkerfis skv. ISO 9001 staðlinum

Sérverkefni

Fjöldi sérverkefna var lokið á árinu. Í því sambandi má nefna:

- ❖ Stefnuþróun Tollstjóra til ársins 2020 lauk í maí með útgáfu stefnuskjals sem ber yfirskriftina *Tollstjóri 2020: Sókn fyrir atvinnulíf og samfélag* og undirritunar nýs árangursstjórnunarsamnings af hálfu fjármála- og efnahagsráðherra og tollstjóra. Með samningnum er lagður grunnur að áætlanagerð og árangursmati á sviði tolla- og innheimtumála á grundvelli stefnuskjalsins Tollstjóri 2020.
- ❖ Umsjón með framkvæmd viðhorfskannana. Framkvæmd var vinnustaðargreining meðal starfsmanna og könnun á viðhorfi almennings til stofnunarinnar, ímyndar hennar og þjónustu.
- ❖ Gerð verklagsreglna fyrir málaflokka sviðsins.
- ❖ Opið GoPro námskeið haldið í febrúar sem í kringum 25 starfsmenn nýttu sér. Annars fór kennsla fyrir nýja starfsmenn og upprifjun fyrir þá eldri fram með einkakennslu á starfsstöð viðkomandi.
- ❖ Prófanir á ytri gátt GoPro kerfisins.



Skrifstofa tollstjóra

Hlutverk skrifstofu tollstjóra er að styrkja yfirstjórn embættisins og stuðla að umbótum, nýsköpun og faglegri framþróun í starfsemi stofnunarinnar.

Á skrifstofu tollstjóra hefur fagstjóri alþjóðamála umsjón með alþjóðlegu samstarfi embættisins og stefnumótun því tengdu. Viðamiklu erlent samstarfi fer fram hjá Tollstjóra, m.a. í gegnum Alþjóða tollastofnunina (WCO), Alþjóða viðskiptastofnunina (WTO), Europol auk þess sem norræn samvinna er mikilvægur hlekkur í alþjóðlegum samskiptum og samstarfi embættisins.

Á skrifstofu tollstjóra er lögfræðingur sem sinnir úrlausn ýmissa lögfræðilegra málefna og sérverkefna og ráðgjöf og stuðningi er varðar tollframkvæmdina og starfsemi stofnunarinnar, og ritari tollstjóra.

Verkefni á sóknaráætlun

Starfsmenn á skrifstofu tollstjóra unnu að ýmsum verkefnum á sóknaráætlun embættisins. Helst ber að nefna:

- ❖ Áhrif samnings WTO um viðskiptalíprun á tollframkvæmd

Sérverkefni

- ❖ Vinna við álitserðir og umsagnir varðandi starfsmannamál og um réttindi starfsmanna.
- ❖ Vinna við meðferð dómsmála.
- ❖ Gerð verklagsreglna og verkferla.
- ❖ Álitserð gagnvart fjármálaráðuneytinu um undanþágur vegna verkfalls.
- ❖ Gerð ársskýrslu 2014.

Innri endurskoðun

Innri endurskoðun veitir óháða og hlutlæga staðfestingu og ráðgjöf sem er ætlað að bæta rekstur Tollstjóra. Innri endurskoðun leggur mat á og bætir virkni áhættustýringar, eftirlitsaðferða og stjórnunarháttanna með kerfisbundnum og öguðum vinnubrögðum og styður þannig embættið í því að ná markmiðum sínum.

Á árinu var lokið við þrjár úttektir og hafin vinna við þá fjórðu en ekki tókst að ljúka henni fyrir árslok. Umfang þessara úttekta var mjög mismunandi. Umfang fyrri tveggja úttektanna var frekar lítið en þriðja úttektin var mjög viðamikil og náði til tveggja deilda á tollasviði.

Úttekt á risnu hjá Tollstjóra

Árið 1992 gaf fjármálaráðuneytið út reglur um risnu, en þar segir að reikningur skuli vera nákvæmlega sundurliðaður, áritaður af forstöðumanni stofnunar, auk þess sé skráð tilefni og rökstuðningur fyrir veitingu risnu. Tilgangur úttektarinnar var að kanna hvort ákvæðum þessara reglna væri fylgt og hvað mætti bæta.

Í framhaldi af ábendingum innri endurskoðunar ákváðu tollstjóri og forstöðumaður rekstrarsviðs að gera eftirfarandi úrbætur:

- ❖ Aðalbókari útbúi, á tveggja mánaða fresti, yfirlit yfir risnureikning undangenginna tveggja mánaða og staðfesti, með áritun sinni, að reikningarnir á yfirlitinu standist formkröfur reglna frá 1992 og að áritun tollstóra sé í öllum tilfellum til staðar.
- ❖ Allir styrkir til starfsmannafélagsins verði samkvæmt áritaðri millifærslubeiðni.
- ❖ Það eigi að vera ófrávíkjanleg regla að öll fylgiskjöl með færslum í AP séu skönnuð inn í kerfið.

Úttekt á eignaskrá Tollstjóra

Fjársýslan á og rekur eignaskrána. Miðað er við að allar eignir að verðmæti 50.000 kr. eða meir séu skráðar þar. Skráin er bókhaldslegt utanumhald eigna og að skráðar eignir séu í raun til staðar. Eins og viðmiðunarfjárhæðin gefur til kynna er umfang skrárinnar verulegt. Innri endurskoðun fór yfir utanumhald á eignaskránni og hvaða innra eftirlit væri þar til staðar.

Í framhaldi af ábendingum innri endurskoðunar ákváðu stjórnendur að fara í eftirfarandi úrbótaverkefni:

- ❖ Ákveðið verður hvort/hvernig Tollstjóri vill nýta Eignir og ákveðið hvaða upplýsingar verði skráðar þar.
- ❖ Ákveðið verður hvaða aðrir gagnagrunnar yfir eignir verði notaðir til afstemminga við Eignir.
- ❖ Teiknaðir verða upp verkferlar í tengslum við utanumhald skráninga í Eignum.
- ❖ Í framhaldi af því verður ákveðið hvernig staðið skuli að innra eftirliti.
- ❖ Skráð verður upplýsingastreymi til bókhaldsins, svo sem vegna eigna sem ber að afskrá og eins hvaða upplýsingagjöf bókhaldið skal veita varðandi afstemmingar.
- ❖ Skoðuð verða viðmiðunarmörk varðandi hvað skal skrá í Eignir út frá reynslu annarra stofnana. Á t.d. að eignfæra hluti sem eru yfir viðmiðunarfjárhæð en hafa skamman líftíma?
- ❖ Ákveðið verður hvernig haldið verður utan um eignir Tollstjóra sem ekki eru færðar í Eignir.

Úttekt á niðurfellingum tolla með heimild í tollalögum

Í tollalögum eru til staðar ákvæði er heimila í vissum tilfellum niðurfellingar gjalda eða frestun á álagningu. Á þeim grundvelli þurfti á árunum 2009-2011 að leiðrétta handvirkt álagningu gjalda á 54.517 tollskýrslum. Innri endurskoðun gerði úttekt á framkvæmd þessara niðurfellinga og kannaði innra eftirlit með þeim. Rétt er að taka fram að í sumum tilfellum er ekki um raunverulega niðurfellingu gjalda að ræða heldur frestun á skattlagningu.

Í framhaldi af ábendingum innri endurskoðunar ákváðu stjórnendur að fara í eftirfarandi úrbótaverkefni:

- ❖ Að teikna upp verkferlana.
- ❖ Áhættugreining og ákvörðun áhættuþols.
- ❖ Viðbrögð við áhættu, innra eftirlit.

Lykilviddir, markmið og mælikvarðar



TOLLSTJÓRI

Markmið og mælikvarðar á árangur

Í tengslum við stefnumörkun embættisins var samningur fjármála- og efnahagsráðuneytis og Tollstjóra um árangursstjórnun endurskoðaður. Með samningnum er kveðið á um gagnkvæmar skyldur ráðuneytisins og embættis tollstjóra varðandi útfærslu á lögbundnu hlutverki Tollstjóra ásamt því að leggja grunn að áætlanagerð og árangursmati á starfsemi embættisins.

Tollstjóri leggur áherslu á birtingu tölulegra gagna sem endurspeglar starfsemina og sýna fram á árangur stofnunarinnar við að ná skilgreindum markmiðum. Hér er gerð grein fyrir árangri af starfsemi embættisins starfsárið 2015 með samanburði við þau markmið sem sett hafa verið til ársins 2020.

Meginmarkmið Tollstjóra eru fjögur og eru þau ákvörðuð út frá jafnmörgum lykilvæddum starfseminnar. Út frá meginmarkmiðunum eru sett árangursmarkmið. Þá eru sett fram viðmið um það hvaða árangri stefnt er að; til að mynda mælt í prósentum, tíma eða einkunn. Loks eru skilgreindir mælikvarðar á árangur og ábyrgð. Markmið Tollstjóra, sem sjá má í eftirfarandi töflu, eru 19 talsins (4 meginmarkmið og 15 árangursmarkmið).

Viddir - Meginmarkmið – Árangursmarkmið

Samfélag og viðskiptavinir

Tollframkvæmd og innheimta til fyrirmyndar

SV1: Skilvirk og árangursrík innheimta skatta og gjalda

SV2: Skilvirk og árangursrík tollframkvæmd

SV3: Góð þjónusta og ímynd

Verklag

Faglegir starfshættir og stöðugar umbætur

V1: Vönduð ákvarðanatöku og málsmeðferð

V2: Árangursríkt samstarf við samstarfsstofnanir, atvinnulífið og aðra hagsmunaaðila

V3: Virkt og vottað gæðastjórnkerfi

V4: Ábyrg upplýsinga- og skjalastjórn

V5: Stefnumiðað val og stýring verkefna

Starfsfólk og starfsumhverfi

Vöxtur í krafti mannauðs og tækni

SS1: Góður vinnustaður

SS2: Gildi Tollstjóra *traust, samvinna og framsækni í hávegum höfð*

SS3: Heilsa, öryggi og vellíðan í fyrirrúmi

SS4: Jafnréttis og sanngirni sé gætt

Fjármál

Árangursrík fjármálastjórn

F1: Útgjöld innan fjárheimilda

F2: Vönduð áætlanagerð og markviss eftirfylgni

F3: Góð nýting fjármuna

Í tengslum við gæðastjórnkerfi Tollstjóra eru haldnir tveir rýnifundir með yfirstjórn á ári, sá fyrri um miðjan mars (árangur á liðnu starfsári) og sá seinni um miðjan september (árangur janúar - júní). Á þessum fundum er meðal annars farið yfir sett markmið og mælingar á árangri sem þá liggja fyrir.

Mælingar varða alla jafna árangur undangengis árs. Séu frávik frá þeirri meginreglu er þess sérstaklega getið í viðmiði árangursmarkmiðs. Eðli málsins samkvæmt lýsa niðurstöður kannana meðal starfsmanna, viðskiptavina og annarra hagsmunaaðila viðhorfi þeirra á þeim tíma sem mælt er.

Samfélag og viðskiptavinir:
Tollframkvæmd og innheimta
til fyrirmyndar



TOLLSTJÓRI

Samfélag og viðskiptavinir: Tollframkvæmd og innheimta til fyrirmyndar

Í samfélags- og viðskiptavinavídd er meginmarkmið Tollstjóra *Tollframkvæmd og innheimta til fyrirmyndar*. Sett hafa verið þrjú árangursmarkmið til að ná því fram: SV1) Skilvirk og árangursrík innheimta skatta og gjalda, SV2) Skilvirk og árangursrík tollframkvæmd (tollgæsla, tollafgreiðsla og tollendurskoðun) og SV3) Góð þjónusta og ímynd.

SV1: Skilvirk og árangursrík innheimta skatta og gjalda

Tollstjóri leggur áherslu á skilvirka og árangursríka innheimtu skatta og gjalda. Í því skyni tryggir Tollstjóri vandaða upplýsingagjöf til viðskiptavina, skýra verkferla og markvissar verklagsreglur við framkvæmd innheimtu opinberra gjalda ásamt reglulegum mælingum á innheimtuárangri. Með vönduðum vinnubrögðum, stöðugu eftirliti með innheimtuárangri og eftirfylgni tryggir Tollstjóri að innheimta tekna ríkissjóðs sé framkvæmd á skilvirkan og árangursríkan hátt.

Viðmið	Mæling 2014	Mæling 2015
Viðmið I: Innheimtuárangur Tollstjóra vegna álagningar ársins verði a.m.k. 93%, þann 31. desember þess árs í eftirtöldum gjaldflokkum: staðgreiðsla launagreiðanda, reiknað endurgjald, tryggingagjald, þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, þinggjöld lögaðila, virðisaukaskattur, bifreiðagjöld, greiðslufrestur í tolli og vörugjöld af ökutækjum.	93,00%	93,27%
Viðmið II: Innheimtuárangur Tollstjóra vegna álagningar fyrra árs verði a.m.k. 97%, þann 1. júlí, árið eftir álagningarár í eftirtöldum gjaldflokkum: staðgreiðsla launagreiðanda, tryggingagjald, þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, þinggjöld lögaðila, virðisaukaskattur, bifreiðagjöld, greiðslufrestur í tolli og vörugjöld af ökutækjum.	97,75%	98,06%
Viðmið III: Innheimtuárangur Tollstjóra vegna álagningar fyrra árs verði a.m.k. 98%, þann 31. desember, árið eftir álagningarár í eftirtöldum gjaldflokkum: staðgreiðsla launagreiðanda, tryggingagjald, þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, þinggjöld lögaðila, virðisaukaskattur, bifreiðagjöld, greiðslufrestur í tolli og vörugjöld af ökutækjum.	98,06%	98,31%
Viðmið IV: Innheimtuárangur á landsvísu vegna álagningar ársins verði a.m.k. 92%, þann 31. desember þess árs í eftirtöldum gjaldflokkum: staðgreiðsla launagreiðanda, reiknað endurgjald, tryggingagjald, þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, þinggjöld lögaðila, virðisaukaskattur, bifreiðagjöld, greiðslufrestur í tolli og vörugjöld af ökutækjum.	92,37%	93,16%
Viðmið V: Innheimtuárangur á landsvísu vegna álagningar fyrra árs verði a.m.k. 96,5%, þann 1. júlí, árið eftir álagningarár í eftirtöldum gjaldflokkum: staðgreiðsla launagreiðanda, tryggingagjald, þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, þinggjöld lögaðila, virðisaukaskattur, bifreiðagjöld, greiðslufrestur í tolli og vörugjöld af ökutækjum.	97,68%	98,05%
Viðmið VI: Innheimtuárangur á landsvísu vegna álagningar fyrra árs verði a.m.k. 97%, þann 31. desember, árið eftir álagningarár í eftirtöldum gjaldflokkum: staðgreiðsla launagreiðanda, tryggingagjald, þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, þinggjöld lögaðila, virðisaukaskattur, bifreiðagjöld, greiðslufrestur í tolli og vörugjöld af ökutækjum.	98,10%	98,34%

Mælikvarði og ábyrgð
Viðmið I - VI: Upplýsingar sóttar í Tekjubókhaldskerfi ríkisins.
Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns innheimtusviðs.

SV2: Skilvirk og árangursrík tollframkvæmd

Tollstjóri leggur áherslu á skilvirka og árangursríka tollframkvæmd (tollgæsla, tollafgreiðsla og tollendurskoðun). Það felur í sér að stemma stigu við ólöglegum inn- og útflutningi, tryggja rétta álagningu og innheimtu aðflutningsgjalda og gjalda á innlendar framleiðsluvörur og stuðla að einföldun löglegra viðskipta. Áhættugreining og -stjórnun gegnir lykilhlutverki í árangri á þessum vettvangi og verður höfð í fyrirrúmi í öllum þáttum starfseminnar, þannig að æskilegt jafnvægi náist á milli eftirlits og hraða vöruflegðis. Erfitt er að setja fram mælanleg markmið um verndun landamæra en þar er öðrum aðferðum beitt við að meta stöðuna svo sem með gerð stöðumats á starfsstöðvum tollgæslu, áhættumati um ólögmæta starfsemi, mælingum á tolleftirlitsaðgerðum og haldlagningartölum.

Viðmið	Mæling 2014	Mæling 2015
Viðmið I: Þau 20% mála í rannsóknardeild sem bera hæstu sektirnar standi fyrir ákveðnu hlutfalli af heildarálögðum sektum ár hvert sem sýni áherslur í greiningu, tolleftirliti og rannsóknum. Miðað er við að þetta hlutfall sé 75% árið 2015 og 80% árið 2016.	72,74%	56,5%
Viðmið II: Villutíðni í tollskýrslum fari lækkandi og verði undir 35% árið 2016, undir 30% árið 2017, undir 25% árið 2018 og undir 20% árið 2020. Slembiúrtak tollskýrslna greint m.t.t. villutegunda.	*	*
Viðmið III: Fjárhæð vegna álagðra leiðréttinga (samtsals hækkun og lækkun) við endurskoðun sé a.m.k. 30% hærrí en kostnaður við endurskoðunina.	**	**
Viðmið IV: Innheimtuárangur aðflutningsgjalda sem eru í TBR þann 1. júlí ár hvert vegna álagningar undangengins árs verði a.m.k. 98,5% á ári.	99,76%	99,74%
Viðmið V: Ísland færir árlaga upp um eitt eða fleiri sæti á lista Alþjóðabankans, «Doing Business», á mælikvarðanum «Trading Across Borders» og verði ekki neðar en í 20. sæti á mælikvarðanum árið 2020. Mæling ársins eru horfur fyrir næsta rekstrarár.	39	64***
Viðmið VI: Afgreiðslutími 90% rafrænna tollskýrslna verði 40 mínútur eða skemmri.	Q1: 38,32 mín.	33,41 mín.****
Viðmið VII: Yfir 30% af verðmæti útflutningsviðskipta verði á höndum viðurkenndra rekstraraðila (AEO) árið 2016 og yfir 50% árið 2018.	*****	*****
Mælikvarði og ábyrgð		
Viðmið I-III: VI: Upplýsingar sóttar í tollakerfi og Oracle árlega.		
Viðmið IV: Upplýsingar sóttar í Tekjubókhaldskerfi ríkisins 1. júlí ár hvert.		
Viðmið V: Upplýsingar sóttar í «Doing Business» skýrslu Alþjóðabankans árlega.		
Viðmið VII: Árleg úttekt að verkefni loknu.		
Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns tollasviðs.		

* Hlutfall villutíðni í tollskýrslum tollmiðlara árið 2013 var tæp 28% en ekki liggja fyrir upplýsingar um villutíðni fyrir allar skýrslur (óháð uppruna). Fyrst mælt í í byrjun árs 2016.

** Tekið verður mið af launakostnaði þeirra starfsmanna sem vinna við tollendurskoðun. Fyrsta mæling 2016 fyrir árið 2015.

*** Mæling 2015 er í skýrslu Doing Business 2016.

**** Afgreiðslutími: Frá því að rafrænt skeyti berst frá innflytjanda til Tollstjóra með fullnægjandi gögnum þar til tollskýrsla er tilbúin til afgreiðslu. Upphafstími byrjar ekki að telja fyrir en skip hefur fengið komuafgreiðslu. Ekki er búist við að afgreiðutíminn styttest mikið og á það viðmið ákveðin mörk út frá eftirlitssjónarmiðum. Því er lagt upp með að halda viðmiði undir 40 mínútum frá árinu 2016.

***** Samkvæmt verkefnisáætlun verður verkefni um viðurkennda rekstraraðila (AEO) innleitt árið 2015. Mælingar hefjast ári síðar.

SV3: Góð þjónusta og ímynd

Tollstjóri leggur áherslu á öfluga rafræna þjónustu og góðan þjónustuanda í samskiptum starfsmanna við viðskiptavini og aðra hagsmunaaðila embættisins. Áherslur Tollstjóra í þjónustu- og gæðamálum miða að því að þeir sem sækja þjónustu til embættisins séu ánægðir með hana og að þeir sem sæta íþyngjandi ákvörðunum vegna innheimtu- og tollamála séu sáttir við framkvæmdina. Ennfremur miða áherslurnar að því að jákvæðni og traust ríki meðal almennings í garð embættis Tollstjóra.

Viðmið	Mæling 2014	Mæling 2015
Viðmið I: 97,5% rafræn skil tollskýrsla vegna innflutnings árið 2016, 98% árið 2018 og 100% árið 2020.	96,52%	97,79%
Viðmið II: Vefur Tollstjóra www.tollur.is lendi í 1. - 5. sæti í könnuninni <i>Hvað er spunnid í opinbera vefi</i> .	-	9. sæti
Viðmið III: 85% viðskiptavina að jafnaði (árlegt hlutfall) mjög jákvæðir aðspurðir spurningarinnar „Hvernig líkaði þér þjónustan í dag?“	85%	89%* 80%**
Viðmið IV: Að lágmarki 3,6 í einkunn árið 2016; 3,8 árið 2018 og 4,0 árið 2020. Almennigur spurður spurningarinnar „Finnst þér þjónusta Embættis tollstjóra vera almennt góð eða slæm?“	3,23	3,24
Viðmið V: Að lágmarki 3,5 í einkunn árið 2016; 3,7 árið 2018 og 3,9 árið 2020. Almennigur spurður spurningarinnar „Hversu jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) ertu gagnvart Tollstjóra?“	3,15	3,28
Viðmið VI: Að lágmarki 3,5 í einkunn árið 2016; 3,7 árið 2018 og 3,9 árið 2020. Almennigur spurður spurningarinnar „Hversu traust eða ótraust finnst þér Embætti tollstjóra vera?“	3,28	3,37

Mælikvarði og ábyrgð

Viðmið I: Upplýsingar sóttar í tollakerfi árlega. Fylgiskjöl og seinni afgreiðslur eru ekki í mælikvarðanum.

Viðmið II: Könnunin er framkvæmd fyrir forsætisráðuneytið á vefjum stofnana ríkis og sveitarfélaga.

Viðmið III: Kvarðinn er 1 - 4. Niðurstöður úr daglegri viðhorfskönnun meðal viðskiptavina í Tollhúsi og Flugstöð. Í flugstöðinni er spurning orðuð: „Hvernig líkaði þér þjónustan á rauðu hliði í dag?“ Niðurstöður mælingar árið 2014 byggja á könnun dagana 10. - 23. nóvember.

IV - VI: Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður úr árlegri viðhorfskönnunum meðal almennings. Hulduheimsóknir framkvæmdar þegar/ef þurfa þykir.

Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns tollasviðs og forstöðumanns þróunarsviðs.

* Mæling í afgreiðslusal á 5. hæð í Tollhúsinu við Tryggvagötu.

** Mæling við rautt hlið í Keflavík.

Verklag:
Faglegir starfshættir
og stöðugar umbætur



TOLLSTJÓRI

Verklag: Faglegir starfshættir og stöðugar umbætur

Í tengslum við verklag er meginmarkmið Tollstjóra *Faglegir starfshættir og stöðugar umbætur*. Sett hafa verið fimm árangursmarkmið til að ná því fram: V1) Vönduð ákvarðanatata og málsmeðferð, V2) Árangursríkt samstarf við samstarfsstofnanir, atvinnulífið og aðra hagsmunaaðila, V3) Virkt og vottað gæðastjórnerfi, V4) Ábyrg upplýsinga- og skjalastjórn, og V5) Stefnumiðað val og stýring verkefna.

V1: Vönduð ákvarðanatata og málsmeðferð

Tollstjóri leggur áherslu á vönduð vinnubrögð við töku stjórnvaldsákvæðana og við kærumeðferð innan stjórnsýslunar. Í sumum tilvikum er mikil lagalega óvissa fyrir hendi og því talið rétt að láta reyna á mál til að öðlast fordæmisgefandi niðurstöðu. Tollstjóri tryggir vandaðan undirbúning dómsmála og málsmeðferð fyrir dómstólum. Þessi vinnubrögð stuðla að því að ákvæðanir Tollstjóra verði staðfestar við endurskoðun æðri stjórnvalda og dómstóla.

Viðmið	Mæling 2015 vegna 2014	Mæling 2016 vegna 2015
Viðmið I: Ákvæðanir Tollstjóra séu efnislega staðfestar í kærumeðferð hjá viðeigandi stjórnvöldum, umboðsmanni Alþingis og fyrir dómstólum. Miðað er við dagsetningu úrskurðar/dóms.	67%	85%
Viðmið II: Engar athugasemdir við málsmeðferð frá viðeigandi stjórnvöldum, umboðsmanni Alþingis og dómstólum. Miðað er við dagsetningu úrskurðar/ dóms.	95%	92%

Mælikvarði og ábyrgð
Viðmið I og II: Upplýsingar sóttar til forstöðumanna kjarna- og stoðsviða. Framkvæmd mælinga á ábyrgð aðstoðartollstjóra.

V2: Árangursríkt samstarf við samstarfsstofnanir, atvinnulífið og aðra hagsmunaaðila

Tollstjóri leggur áherslu á árangursríkt samstarf við samstarfsstofnanir, atvinnulífið og aðra hagsmunaaðila. Á sviði innheimtu opinberra gjalda kappkostar Tollstjóri að sinna eftirlits- og leiðbeiningarhlutverki sínu við innheimtumenn ríkissjóðs á sem markvissastan hátt með það að leiðarljósi að ná fram sem bestum árangri við innheimtu opinberra gjalda á landsvísu. Á sviði tollamála leggur Tollstjóri annars vegar áherslu á árangursríkt samstarf við þær stofnanir sem embættið þjónustar eða hefur samstarf við á landamærum og hins vegar við atvinnulífið og aðra hagsmunaaðila þar sem einföldun viðskipta og bætt tollgæsla fara saman.

Viðmið	Mæling 2014	Mæling 2015
Að lágmarki 4,0 í einkunn árið 2016; 4,2 árið 2018 og 4,4 árið 2020. Samstarfsstofnanir taki afstöðu til fullyrðingarinnar „Samstarf við Tollstjóra er árangursríkt“.	*	3,96

Mælikvarði og ábyrgð
Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður úr árlegri viðhorfskönnun meðal samstarfsstofnana. Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanna kjarnasviða og forstöðumanns þróunarsviðs.

* Fyrsta mæling var framkvæmd í byrjun árs 2015 (28. janúar - 11. febrúar). Samstarfsstofnanir sem mælingin tók þá til voru annars vegar innheimtumenn ríkissjóðs (innheimtumál) og hins vegar samstarfsstofnanir (eftirlitsstofnanir) sem veita leyfi, tollmiðlarar með starfsleyfi og farmflytjendur (tollamál). Rétt rúmlega 70% svarenda voru sammála fullyrðingunni um árangursríkt samstarf við Tollstjóra en aðeins fjórir svarendur voru henni ósammála. Einkunnin (meðaltalið) var 3,96 og nálægt því að svarendur væru að meðaltali fremur sammála fullyrðingunni.

V3: Virkt og vottað gæðastjórnkerfi

Tollstjóri leggur áherslu á góða stjórnunarhætti. Vottað og virkt gæðastjórnkerfi samkvæmt ISO 9001 staðlinum leiðir til skilvirkni og hagkvæmni sem og góðrar þjónustu. Ferlar eru skjalfestir meðal annars í þeim tilgangi að samræma verklag, auðvelda rýni og úrbætur.

Viðmið	Mæling 2013	Mæling 2015
Viðmið I: Alvarlegar frávíkaskráningar* verði undir 5% af heildarfjölda athugasemda innri úttekta.	4%	4%
Viðmið II: Nokkuð alvarlegar frávíkaskráningar* verði undir 10% af heildarfjölda athugasemda innri úttekta.	11%	21%
Viðmið III: Öllum umbótaverkum sem tengjast skráðum athugasemdum frá síðustu úttekt vottunarstofu lokið innan tímamarka.	-	100%
Viðmið IV: Endurvottun samkvæmt ISO 9001 staðlinum.	-	Vottun staðfest

Mælikvarði og ábyrgð
Viðmið I og II: Niðurstöður úr mánaðarlegum innri úttektum. Framkvæmd úttekta á ábyrgð gæðastjóra.
Viðmið III: Athugasemdir í úttektarskýrslu vottunarstofu. Skráning umbótaverkefna á ábyrgð gæðastjóra.
Viðmið IV: Frávíkalaus úttekt á 12 mánaða fresti af vottunaraðila. Framkvæmd vottunar á ábyrgð forstöðumanns þróunarsviðs.

* Frávíkaskráningar innri úttekta flokkast í 3 flokka: Alvarlegt - Nokkuð alvarlegt - Ekki alvarlegt.

V4: Ábyrg upplýsinga- og skjalastjórn

Tollstjóri leggur áherslu á að upplýsinga- og skjalastjórn embættisins sé ábyrg. Upplýsinga- og skjalastjórn skal taka mið af ÍST ISO 15489 staðlinum, gildandi lögum og reglugerðum, þörfum embættisins og viðskiptavina þess. Sérstakar heimildir og samþykki Þjóðskjalasafns Íslands varðandi skjalavörslu embættisins, sem eiga við hverju sinni skulu liggja fyrir. Upplýsinga- og skjalastjórn er virðisaukandi starfsemi til stuðnings skilvirkur gæðastjórnkerfi.

Viðmið	Mæling 2014	Mæling 2015
Viðmið I: Fjöldi kassa sendir í gagnaeýðingu	939	989
Viðmið II: Fjöldi kassa tilbúnir til afhendingar Þjóðskjalasafni til varðveislu	1471	1757

Mælikvarði og ábyrgð
Grisjun og varðveisla skv. skjalavistunaráætlun. Framkvæmd úttektar á ábyrgð forstöðumanns þróunarsviðs.

Viðmiðin „Fjöldi kassa sendir í gagnaeýðingu“ og „Fjöldi kassa tilbúnir til afhendingar Þjóðskjalasafni til varðveislu“ koma í stað viðmiðsins „Starfshættir eru samkvæmt ÍST ISO 15489 staðlinum“ (viðmið í „Tollstjóri 2020“) og mælikvarðinn „Grisjun og varðveisla skv. skjalavistunaráætlun“ í stað „Árleg innri úttekt (sjálfsmat) á grundvelli ÍST ISO 15489 staðalsins.“ Ástæða breytinga: Erfitt er að framkvæma sjálfsmat á grundvelli ISO 15489.

V5: Stefnumiðað val og stýring verkefna

Tollstjóri verði í fararbroddi opinberra aðila sem nýta hvað best aðferðafræði verkefnastjórnunar. Verkefni eru valin og þeim stýrt með hliðsjón af stefnu embættisins. Tollstjóri leggur áherslu á hagnýta verkefnastjórnun og að verkefnaskrá endurspegli stöðu verkefna.

Viðmið	Mæling 2014	Mæling 2015
Að lágmarki 3 í einkunn á verkefnastjórnunarlegum þroska árið 2020.	*	*

Mælikvarði og ábyrgð
Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður árlegrar innri úttektar (sjálfsmat) á grundvelli viðurkennds þroskalíkans. Framkvæmd úttektar á ábyrgð forstöðumanns þróunarsviðs.

* Fyrsta úttekt framkvæmd 2016.

Starfsfólk og starfsumhverfi: Vöxtur í krafti mannauðs og tækni



TOLLSTJÓRI



Starfsfólk og starfsumhverfi: Vöxtur í krafti mannauðs og tækni

Hvað varðar starfsfólk og starfsumhverfi er meginmarkmið Tollstjóra *Vöxtur í krafti mannauðs og tækni*. Sett hafa verið fimm árangursmarkmið til að ná því fram: SS1) Góður vinnustaður, SS2) Gildi Tollstjóra traust, samvinna og framsækni í hávegum höfð, SS3) Heilsa, öryggi og vellíðan í fyrirrúmi, SS4) Jafnréttis og sanngirni sé gætt og SS5) Skilvirk og örugg upplýsingatækni.

SS1: Góður vinnustaður

Tollstjóri kappkostar að laða að og halda í traust og hæft starfsfólk. Góður vinnustaður er forsenda þess. Embættið nýtir niðurstöður umfangsmikillar viðurkenndrar rannsóknar við skilgreiningu á góðum vinnustað og mælingu á árangri. Tollstjóri væntir þess að sérhver starfsmaður leggi sitt af mörkum í uppbyggingu góðs vinnustaðar þó stjórnendur axli þar mikla ábyrgð.

Viðmið	Mæling 2013	Mæling 2015
Viðmið I: Að lágmarki 4,0 í meðaleinkunn á 13 kjarnaspurningum árið 2016; 4,2 árið 2018 og 4,4 árið 2020.	3,71	3,85
Viðmið II: Að lágmarki 4,0 í einkunn árið 2016; 4,2 árið 2018 og 4,4 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Á heildina litið er ég ánægð(ur) í starfi mínu hjá Tollstjóra“.	3,99	3,97

Mælikvarði og ábyrgð

Kvarðiinn er 1 - 5. Niðurstöður úr viðhorfskönnun meðal starfsmanna. Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns þróunarsviðs.

Mæling framkvæmd á 18 mán. fresti.

SS2: Gildi Tollstjóra traust, samvinna og framsækni í hávegum höfð

Tollstjóri leggur áherslu á að gildi embættisins *traust, samvinna og framsækni* séu í hávegum höfð.

Viðmið	Mæling 2013	Mæling 2015
Viðmið I: Að lágmarki 4,2 í einkunn árið 2016; 4,4 árið 2018 og 4,6 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Gildi Tollstjóra <i>traust</i> er mér leiðsögn í daglegu starfi“.	3,94	3,88
Viðmið II: Að lágmarki 4,2 í einkunn árið 2016; 4,4 árið 2018 og 4,6 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Gildi Tollstjóra <i>samvinna</i> er mér leiðsögn í daglegu starfi“.	4,00	3,96
Viðmið III: Að lágmarki 4,0 í einkunn árið 2016; 4,2 árið 2018 og 4,4 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Gildi Tollstjóra <i>framsækni</i> er mér leiðsögn í daglegu starfi“.	3,83	3,78

Mælikvarði og ábyrgð

Kvarðiinn er 1 - 5. Niðurstöður úr viðhorfskönnun meðal starfsmanna. Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns þróunarsviðs.

Mæling framkvæmd á 18 mán. fresti.

SS3: Heilsa, öryggi og vellíðan í fyrirrúmi

Tollstjóri ber umhyggju fyrir velferð starfsfólks og leggur áherslu á að skapa starfsumhverfi sem einkennist af öryggi, stuðningi, virðingu og sanngirni. Boðið er upp á góðar og vel búnar starfsstöðvar með heilsusamlegri og öruggri vinnuaðstöðu. Áhersla er á að starfsfólk geti samræmt vinnu og fjölskylduábyrgð og er starfsfólk jafnframt hvatt og stutt til heilsuræktar. Sveigjanleiki og heilbrigt líferni bæta líðan starfsfólks og skila sér í bættum starfsanda og gæðum í vinnuframlagi.

Viðmið	Mæling 2013	Mæling 2015
Viðmið I: Að lágmarki 3,8 í einkunn árið 2016; 4,0 árið 2018 og 4,2 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Heilsustefna Tollstjóra er mér hvatning til að huga að heilsunni“.	3,37	3,49
Viðmið II: Að lágmarki 4,0 í einkunn árið 2016; 4,2 árið 2018 og 4,4 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Mér finnst vera gott jafnvægi á milli vinnu og einkalífs hjá mér“.	3,98	4,09
Viðmið III: Að lágmarki 3,8 í einkunn árið 2016; 4,0 árið 2018 og 4,2 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Mér finnst góður starfsandi ríkja í minni deild“.	3,64	3,80
	Mæling 2014	Mæling 2015
Viðmið IV: Að lágmarki nýti 57% starfsmanna sér líkamsræktarstyrk Tollstjóra árið 2016, 60% árið 2018 og 62% árið 2020.	55%	50%
Viðmið V: Að veikindadögum fækki um 2% á ári á næstu fimm árum (2016-2020).	3.890 dagar	3.978 dagar
Mælikvarði og ábyrgð		
Viðmið I - III: Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður úr viðhorfskönnun meðal starfsmanna. Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns þróunarsviðs.		
Viðmið IV - V: Upplýsingar sóttar í Oracle og Vinnustund. Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns mannauðssviðs.		
Viðmið I - III: Mæling framkvæmd á 18 mán. fresti.		
Viðmið IV - V: Mæling framkvæmd árlega.		

SS4: Jafnréttis og sangirni sé gætt

Hjá Tollstjóra eru jafnréttismál höfð að leiðarljósi við ráðningu í starf, ákvörðun launa og annarra kjara, úthlutun verkefna, sí- og endurmenntun, stöðuveitingu og tilfærslu í starfi. Ávallt skal ráða þann hæfasta til starfa og skulu jafnréttissjónarmið metin til jafns við önnur mikilvæg sjónarmið við ráðningar og stöðuveitingar. Konur og karlar skulu njóta sambærilegra kjara og réttinda fyrir jafnverðmæt og sambærileg störf. Ákvarðanir um laun og annað sem áhrif hefur á kjör skulu byggjast á málefnalegum forsendum óháð kyni. Embættið gætir þess að einstaklingum sé ekki mismunað vegna kynferðis við úthlutun verkefna, tilfærslu í starfi eða möguleika á fræðslu/endurmenntun.

Viðmið	Mæling 2013	Mæling 2015
Að lágmarki 3,8 í einkunn árið 2016; 4,0 árið 2018 og 4,2 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Á heildina litið er ég ánægð(ur) með stöðu jafnréttismála hjá Tollstjóra“.	3,48	3,65
Mælikvarði og ábyrgð		
Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður úr viðhorfskönnun meðal starfsmanna. Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns þróunarsviðs.		
Mæling framkvæmd á 18 mán. fresti.		

Fjármál:
Árangursrík fjármálastjórn



TOLLSTJÓRI

Fjármál: Árangursrík fjármálastjórn

Í fjármálavídd er meginmarkmið Tollstjóra *Árangursrík fjármálastjórn*. Sett hafa verið þrjú árangursmarkmið til að ná því fram: F1) Útgjöld innan fjárheimilda, F2) Vönduð áætlanagerð og markviss eftirfylgni og F3) Góð nýting fjármuna.

F1: Útgjöld innan fjárheimilda

Tollstjóra ber að halda útgjöldum innan fjárheimilda hvers árs og skal leita allra leiða til þess að svo verði.

Viðmið	Mæling 2014	Mæling 2015
Árlegur rekstrarkostnaður Tollstjóra verði ekki umfram samþykktar fjárheimildir í rekstraráætlun hvers árs.	-1,16%	-3,29%
Mælikvarði og ábyrgð Upplýsingar úr bókhaldi (Rekstraryfirlit 09262. Útgjaldaliðir: 01+02+03+04+05+06+07). Rekstraryfirlit lagt fram af forstöðumanni rekstrar- og upplýsingatæknisviðs í apríl ár hvert.		

F2: Vönduð áætlanagerð og markviss eftirfylgni

Vönduð áætlanagerð stuðlar að góðri og raunsæri sýn yfir væntanleg útgjöld embættisins á komandi rekstrarári þess. Í rekstraráætlun er þeim fjármunum sem stofnunin hefur til ráðstöfunar skipt á einstaka rekstrarliði sem endurspeglar áherslur í rekstri embættisins. Mikilvægt er að vanda til þessa svo unnt verði að fylgja áætluninni markvisst eftir með reglulegum samanburði áætlunar og reksturs.

Viðmið	Mæling 2014	Mæling 2015
Viðmið I: Frávik launakostnaðar umfram áætlun verði innan við 2%.	-4,02%	+0,40%
Viðmið II: Frávik annarra kostnaðarliða en launakostnaðar umfram áætlun verði innan við 5%.	+6,73%	+2,75%
Mælikvarði og ábyrgð Viðmið I: Upplýsingar úr bókhaldi (Rekstraryfirlit 09262. Útgjaldaliður 01). Viðmið II: Upplýsingar úr bókhaldi (Rekstraryfirlit 09262. Útgjaldaliðir: 02+03+04+05+06+07). Rekstraryfirlit lagt fram af forstöðumanni rekstrar- og upplýsingatæknisviðs í apríl ár hvert.		

F3: Góð nýting fjármuna

Tollstjóri gætir þess að innkaup séu í samræmi við innkaupastefnu embættisins og leitast að öðru leiti við að gæta hagkvæmni í öllum rekstri sínum.

Viðmið	Mæling 2014	Mæling 2015
Viðmið I: Athugasemdalaus endurskoðun Ríkisendurskoðunar á ársreikningi Tollstjóra hvað varðar nýtingu fjármuna.	Engar athugasemdir	Engar athugasemdir
Viðmið II: Ekki séu gerðar athugasemdir við framkvæmd Tollstjóra á nýtingu fjármuna af hálfu fjármála- og efnahagsráðuneytisins og Ríkisendurskoðunar.	Engar athugasemdir	Engar athugasemdir
Mælikvarði og ábyrgð Viðmið I: Upplýsingar í ársreikningi. Ársreikningur lagður fram af forstöðumanni rekstrar- og upplýsingatæknisviðs í maí ár hvert. Viðmið II: Upplýsingar úr endurskoðunarbréfi Ríkisendurskoðunar ár hvert, skýrslum Ríkisendurskoðunar og formlegar athugasemdir fjármála- og efnahagsráðuneytisins miðað við maí ár hvert.		

Sóknaráætlun



TOLLSTJÓRI

Verkefni á sóknaráætlun

Á sóknaráætlun Tollstjóra eru valin verkefni sem stuðla að því að framtíðarsýn embættisins, stefnu og markmiðum þess verði náð. Hér er fjallað um verkefni sem voru í undirbúningi, framkvæmd eða lauk á árinu 2015.

Framkvæmd

Við framkvæmd vinnur verkefnishópur að því að búa til þær afurðir sem ætlunin er af afhenda við lok verkefnisins.

Viðurkenning rekstraraðila: Innleiðing á AEO

Unnið er að auka öryggi aðfangakeðjunnar og auðvelda aðgang íslenskra fyrirtækja að erlendum mörkuðum. Í þeirri viðleitni fór hluti verkefnisteymis til Hollands að kynna sér fyrirkomulag þar. Hollendingar eru framarlega á sviði AEO og var margt að læra af þeim. Á vegum Alþjóðatollastofnunarinnar eru haldnir vinnufundir á hverju ári í tengslum við SAFE-regluverkið sem AEO er hluti af og fór fulltrúi embættisins í ár.

Að hausti voru haldnar kynningar í samstarfi við Samtök iðnaðarins og Samtök verslunar og þjónustu. Sömu leiðis var fundað með völdum fyrirtækjum á sviði farmflutninga, tollmiðlunar, hraðflutninga og með inn- og útflutningsfyrirtækjum. Almenn ánægja var með AEO hugmyndafræðina hjá þeim sem fengu kynningu.

Tillögur að frumvarpi að lögum og reglugerðum sem snúna að AEO var kynnt og sent í Fjármála- og efnahagsráðuneytið í framhaldi af kynningum á AEO.

Unnið er að viðskiptalíprun á vegum Alþjóðaviðskiptastofnunarinnar og er AEO eitt af þeim verkfærum sem á að liðka fyrir viðskiptum yfir landamæri án þess að gefa eftir í eftirliti. Utanríkisráðuneytið er að vinna í því að staðfesta nýjan samning um viðskiptalíprun fyrir hönd Íslands.

Þróun samræmingar- og eftirlitshlutverks við innheimtu opinberra gjalda

Í kjölfar sameiningar sýslumannsembættanna í byrjun árs 2015 boðaði tollstjóri til fundar með innheimtumönnum ríkissjóðs. Fundurinn var haldinn 8. maí 2015 og var farið yfir ýmis mál tengdum fræðslu og þörf á námskeiðum fyrir innheimtufulltrúa embættanna. Ákveðið var að halda námskeið í afskriftum, makainnheimtu og innheimtu hjá sameignar- og samlagsfélögum. Vinna hófst í kjölfarið við að semja fræðsluefni um þessa þætti innheimtunnar sem lauk í lok nóvember og var námskeiðið haldið í byrjun desember.

Í lok ársins var gefin út stöðuskýrsla um verkefnið og ákveðið að hefja greiningu á makainnheimtu hjá innheimtuembættunum í byrjun árs 2016.

Mælingar á villutíðni í tollskýrslum

Á árinu 2015 var unnið að uppbyggingu verkefnis, markmið sett fram og úrtak tollskýrslna ákveðið. Einnig var settur fram verkefnahópur. Ákveðið að bæta við tölfraeðing til að ná fram nákvæmari niðurstöðum.

Á haustmánuðum 2016 verður verkefnið ræst formlega. Vinnuhópur (6-7 manns) mun koma að því að fara yfir tollskýrslur. Hver villa mun fá vægi eftir alvarleika, t.d. hvort hún til leiði gjaldabreytinga. Stefnt er að því að ljúka verkefninu fyrir árslok.

Rafræn afgreiðsla og eftirlit með förum

Rafræn afgreiðsla og eftirlit með förum er sjálfstætt framhald greiningarverkefnisins „AnNa Maritime single window“ sem er forgreiningarverkefni rafrænnar afgreiðslu skipa. Tilgangur verkefnis er að endurskipuleggja upplýsingasöfnun Tollstjóra í samræmi við framtíðarsýn embættisins, uppfæra verkferla í samræmi við hlutverk tollafgreiðslu og -eftirlits og skila tillögum um laga- og reglugerðabreytingar til fjármálaráðuneytisins.

Verkefnið afmarkast við að rafvæða eingöngu skipaafgreiðslu og leitast við að hagræða og endurskipuleggja ferla við tollafgreiðslu og -eftirlit. Breytingar verða á umhverfi laga- og reglugerða til einföldunar og í samræmi við rafræna afgreiðslu fara almennt, en þó með áherslu á skipaafgreiðslu til að byrja með. Helsta markmið er að undirbúa rafræna gagnamóttöku á skipaafgreiðslu í samræmi við heildarsýn Tollstjóra og innleiðingu áhættugreiningartóla.



Samgöngustofa leiðir verkefnið og er verkefniseigandi. Tollstjóri hefur stöðu sem ytri hagsmunaaðili hjá Samgöngustofu og er einungis ábyrgur fyrir söfnun og miðlun upplýsinga sem hafa gildi fyrir tollafgreiðslu.

Aukið rafrænt upplýsingaflæði frá flugrekstraraðilum og farmflytjendum

Á árinu 2015 var unnið að lagabreytingum í samvinnu við fjármála- og efnahagsráðuneytið en í þeim fólust skýrari heimildir fyrir tollstjóra til að krefjast farþegalista af flugfélögum og einstaklingum sem bera ábyrgð á komu fars hingað til lands. Einnig var bætt við skýrri heimild til að deila farþegaupplýsingum með lögreglu og öðrum handhöfum löggæsluvalds. Þá var viðurlagaheimild einnig bætt við, þ.e. Tollstjóri getur beitt stjórnvaldssekt séu farþegalistar ekki afhentir. Lagabreytingarnar gengu í gildi þann 1. janúar 2016.

Afskriftir skattkrafna

Á fyrri hluta ársins 2015 var unnið að setningu markmiðs, verkefnisáætlun og gagnaöflun. Á haustmánuðum og fram eftir vetri var unnið að greiningarvinnu.

Vinnan við greiningu reyndist umfangsmeiri en áætlað var við upphaf verkefnisins og nauðsynlegt var að uppfæra verkefnaáætlunina. Greiningarvinnan tók lengri tíma en áætlað var þar sem gagnamagn úrtaksins er talsvert og verkefnið krafðist meira vinnuframlags en lagt var upp með í fyrstu sem skaraðist við önnur verkefni.

Innleiðing á aðferðafræði áhættstjórnunar

Í upphafi ársins unnu starfshópar að því að finna, greina og meta áhættur, ásamt því að skrá þær í áhættumatið. Starfsmenn af öllum sviðum skipuðu starfshópana sem voru 10 talsins. Að skráningu lokinni yfirfór verkefnishópur áhættumatið, uppfærði skipulagsramma og verklagsreglu og kynnti niðurstöður starfshópa fyrir yfirstjórn. Um miðjan desember var forstöðumönnum afhent áhættumat sviða og var þeirra hlutverk að ákveða ábyrgðarmenn, forgangsraða áhættum og hefja meðhöndlun.

Verkefnisvinnan gekk vel á árinu, tímaáætlun stóðst og kostnaður var undir áætlun.

Gerð skjalavistunaráætlunar

Allt árið var unnið að gerð skjalavistunaráætlunar fyrir embættið skv. leiðbeiningum Þjóðskjalasafns Íslands (Þskj.) þar að lútandi. Að gerð hennar koma ásamt skjalastjóra allir deildarstjórar embættisins. Í lok árs 2015 lágu fyrir drög að áætlun fyrir öll pappírsgögn embættisins. Í það heila telja pappírsgögn embættisins 20 skjalaflokka. Stærstu flokkarnir eru tollskjöl og bókhald. Af 20 flokkum er æskilegt að varðveittir séu til frambúðar í heild sinni (þ.e. sendir Þskj. til ævarandi varðveislu) 9 skjalaflokkar og sótt verður um leyfi til grisjunar á hinum flokkunum. Þegar niðurstaða Þskj. varðandi grisjun á þeim liggur fyrir verður hægt að klára áætlunina og senda hana Þskj. til staðfestingar.

Meðfram vinnu við skjalavistunaráætlun var unnið að því að skoða geymslu og möguleika á afhendingu á rafrænum gögnum embættisins til Þskj. í samvinnu við Advania, þjónustuaðila tollakerfanna.

Þegar framangreind atriði sem eru í vinnslu þ.e. skjalavistunaráætlun og rafræn leyfi eru frágengin er velflest sem talið er upp í leiðbeinandi staðli ISO IST 15489 orðið að verueika hjá Tollstjóra. Ekki var farið í formlega úttekt á skjalamállum embættisins árið 2015 og látin nægja sú óformlega úttekt og yfirferð sem unnin var í tengslum við gerð skjalavistunaráætlunar enda var við gerð hennar farið yfir helstu þætti skjalamál embættisins. Niðurstaða þeirrar úttektar eru drög að skjalavistunaráætlun fyrir embættið.

Stöðluð stýring verkefna

Meginmarkmið verkefnisins „Stöðluð stýring verkefna“ er að efla stjórnsýslu Tollstjóra með ferlum, færni og tólum sem leiða til skilvirkara vals, framkvæmdar og vöktunar á verkefnum. Áætluð lok verkefnisins er í júní 2017.

Á fyrri hluta ársins var unnið að skráningu meginferla og verklags við verkefnastjórnun hjá embættinu, hún samþykkt og birt í gæðahandbókinni. Upplýsingar á starfsmannavefnum voru uppfærðar og samræmdar nýju verklagi. Auk þess var kennslufni og myndbönd sett þar inn.

Innleiðing og eftirfylgni verkefna á sóknaráætlun hófst í janúar og reglubundnar kynningar á verkefnum fyrir starfsmenn hófust í september. Tveir starfsmenn fengu IPMA D vottun hjá Verkefnastjórnunarfélagi Íslands, en



eitt undirmarkmið verkefnisins er að efla hæfni verkefnastjóra. Verkefnaráð og samráðshópur verkefnastjóra funduðu reglulega. Í lok ársins var hafist handa við innleiðingu verkbókhalds.

Innleiðing fræðslu- og ráðningarkerfa ORRA

Ráðningakerfi ORRA (Oracle) var fyrst notað við ráðningu sumarstarfsmanna í apríl 2015 og hefur verið í fullri notkun síðan. Þegar auglýst eru störf á vegum embættisins birtast þau á vefnum www.starfstorg.is og er það tengt við ráðningakerfið. Einnig er hægt að komast inn í ráðningakerfið á vefsíðu embættisins (www.tollur.is/laus-störf). Kerfið einfaldar alla vinnu við utanumhald á umsóknum og gögnum þeim tengdum, gerð ráðningasamninga og vistun gagna sem tengjast starfsmönnum. Þegar gerður hefur verið ráðningasamningur verða jafnframt til upplýsingar um starfsmann í launakerfinu. Auk þess gefur kerfið möguleika á að senda öllum umsækjendum tölvupóst til að upplýsa um niðurstöður ráðninga, þetta eykur enn frekar öryggi í meðferð allra upplýsinga sem tengjast ráðningum.

Fræðslukerfi ORRA (Oracle) er hannað til að halda skrá yfir fræðslu og þjálfun sem fram fer innan stofnana. Á árinu 2015 var hafin vinna við að skilgreina námskrá embættisins og grunninn að því hvernig flokkunin verður í kerfinu. Hafin er skráning í kerfið en eingöngu er um að ræða skráningu á þátttöku eftir að námskeið hefur farið fram. Útbúin hefur verið gátt sem sett verður upp á nýjum starfsmannavef og mun það auðvelda starfsmönnum að skrá sig á námskeið og um leið auðvelda aðgengi að upplýsingum fyrir starfsþróunarstjóra og stjórnendur um þátttöku starfsmanna. Samhliða innleiðingu á fræðslukerfi verður unnið að því að skrá inn í HR hluta kerfisins upplýsingar um menntun og viðbótarfræðslu (fræðslu sem starfsmenn sækja utan embættis) starfsmanna. Markmiðið er að starfsmenn skrái sjálfir inn þessar upplýsingar og verða unnar leiðbeiningar þar að lútandi og haldnir kynningarfundir fyrir starfsmenn og stjórnendur þar sem áhersla er lögð á að þeir nái að nýta alla þá möguleika sem kerfið hefur upp á að bjóða. Auk þess er hafinn undirbúningur að því að nýta möguleika kerfisins fyrir fjarnám þegar það á við. Starfsþróunarstjóri tekur þátt í vinnu verkefnahóps sem skipaður er fulltrúum frá Fjársýslu ríkisins, sem er eigandi kerfisins, Advania, sem er rekstraraðili kerfisins, og fulltrúum þeirra stofnana sem hafa eða eru að innleiða kerfið.

Innleiðing jafnlaunastaðals ÍST 85:2012

Verkefnið er ágætlega á veg komið, búið er að fara í gegnum fyrstu umferð af starfaflokkun allra starfa hjá embættinu. Fyrir liggur að gera launagreiningar og samanburð.

Á tímabilinu var verkefni um jafnlaunavottun í bið. Of margir utanaðkomandi áhættuþættir og því var ákveðið að bíða og sjá til. Þrátt fyrir biðina var verkefnið ágætlega á veg komið, búið er að fara í gegnum fyrstu umferð af starfaflokkun allra starfa hjá embættinu. Fyrir liggur að gera launagreiningar og samanburð. Verkefnisstjóri var í fæðingarorlofi frá febrúar - október.

Innleiðing stjórnkerfis upplýsingaöryggis skv. ISO 27001

Fyrri part árs var unnið að undirbúningi verkefnisins, verkefnisáætlun og skipulagi. Á haustmánuðum hófst vinna við upplýsingaöryggisstefnu og lauk henni í lok árs.

Gerð starfsþróunaráætlana

Markmið verkefnisins er að allir starfsmenn Tollstjóra eigi einstaklingsmiðaða starfsþróunaráætlun og er miðað við að því markmiði verði náð á árinu 2016. Í starfsmannasamtölum sem fram fara einu sinni á ári er m.a. rætt um starfsþróun starfsmanna og þörf fyrir almenna eða sértæka þjálfun og/eða fræðslu og niðurstöður eru skráðar á þar til gert eyðublað. Eyðublað fyrir starfsþróunaráætlun starfsmanna hefur verið unnið samhliða öðrum eyðublaðum sem tengjast starfsmannasamtölum. Að loknu starfsmannasamtali taka stjórnendur saman niðurstöður á þar til gerðu eyðublaði „Starfsþróunaráætlun starfseiningar“ og skila til starfsþróunarstjóra. Fræðsluáætlun embættisins byggir m.a. á niðurstöðum þarfagreiningar sem fram fer í starfsmannasamtali.

Grænt bókhald

Eitt af verkefnum sem eru á sóknaráætlun embættisins er innleiðing á grænu bókhaldi. Undirbúningur vegna græns bókhalds fyrir rekstrarárið 2015 hófst á haustmánuðum en þá var unnið að kortlagningu um hvernig best væri að afla þeirra tölulegu upplýsinga sem liggja þurfa fyrir til þess að hægt sé að færa grænt bókhald. Þekking í þeim efnum var m.a. sótt til starfsmanna Umhverfisstofnunar.



Undirbúningur

Undirbúningur felur m.a. í sér gerð verkefnisáætlunar. Í verkefnisáætlun er gerð grein fyrir heildarávinningi sérhvers verkefnis. Verk- og tímaáætlun er sett þar fram auk áætlunar um kostnað. Á grundvelli verkefnisáætlunar er framkvæmd verkefnis ræst með samþykki verkefnaráðs.

Ein þjónustugátt

Á fyrri hluta ársins var unnið að því að skilgreina verkefnið, setja fram markmið, gera viðskiptafæri og skipta verkefninu upp í fasa. Þeirri vinnu lauk að mestu í lok maí en verkefnið var að mestu í dvala í u.þ.b. fimm mánuði vegna fjarveru verkefnastjóra.

Á haustmánuðum var ákveðið að ræsa formlega greiningarvinnu og var settur saman verkefnishópur til að sinna því. Haldnar voru vinnustofur með starfsmönnum mismunandi sviða með það að leiðarljósi að draga fram hvar embættið getur bætt rafræna þjónustu og nýta þær upplýsingar í að setja fram markmið fyrir verkefnið. Við lok árs var greiningarvinnan vel á veg komin þó nokkur vinna sé enn eftir til þess að hægt sé að leggja til ræs verkefnisins.

Áhrif sammings WTO um viðskiptaliprun á tollframkvæmd

Á árinu var unnin greiningarskýrsla um samning WTO um viðskiptaliprun og líkleg áhrif hans á íslenska tollframkvæmd og tollalöggjöf. Skýrslan var send fulltrúum efnahags- og fjármálaráðuneytis og utanríkisráðuneytis ásamt minnisblaði þar sem embætti Tollstjóra lagði til að íslensk stjórnvöld settu af stað ferli til fullgildingar sammingsins. Fundað var með fulltrúum beggja ráðuneyta um málið. Niðurstaða þess varð sú að utanríkisráðuneyti lagði fram minnisblað fyrir ríkisstjórn þar sem lagt var til að Ísland fullgilti samninginn.



Lokið

Þegar verkefnishópur hefur lokið störfum og verkefnisstjóri hefur skilað lærdómsskýrslu er verkefni lokað með samþykki verkefnaráðs.

Innleiðing gæðastjórnkerfis skv. ISO 9001 staðlinum

Innleiðingu gæðastjórnkerfis lauk á tilsettum tíma með vottun í júní 2015. Verkefnahópar á hverju sviði unnu markvisst að skilgreindum verkþáttum (38) en þar vó þyngst skráning verklags og utanumhald/útgáfustýring gæðaskjala í gæðahandbók.

Tölfræði



TOLLSTJÓRI

Tölfræði

Tölfræði ársins er hér birt og til samanburðar sömu tölur fyrir rekstrarárin 2014 og 2013.

Innheimtumál

Tafla 1: Símvaver - Upplýsingar um skatta og gjöld

	2015	2014	2013
Símtölum svarað	53.688	52.236	48.772
Fjöldi innhringinga sem ekki var svarað	16.807	8.272	10.880
Fjöldi tölvupósta svarað í þjónustuveri	50.659		41.554

Tafla 2: Innheimta skatta og gjalda

	2015	2014	2013
Staðgreiðsla launagreiðenda, álagning	215.254	197.204	154.743
Staðgreiðsla launagreiðenda, innheimt	97,95%	98,12%	98,19%
Staðgreiðsla af reiknuðu endurgjaldi, álagning	2.794	2.519	1.577
Staðgreiðsla af reiknuðu endurgjaldi, innheimt	70,52%	69,27%	66,58%
Tryggingagjald, álagning	56.749	52.288	39.706
Tryggingagjald, innheimt	98,05%	98,12%	98,33%
Virðisaukaskattur (útskattur > innskattur), álagning****	107.696	98.061	70.643
Virðisaukaskattur (útskattur > innskattur), innheimt	96,50%	97,14%	97,50%
Greiðslufrestur í tolli, álagning	106.625	102.019	63.936
Greiðslufrestur í tolli, innheimt	83,36%	83,51%	83,41%
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, álagning	15.676	23.904	13.164
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, innheimt	72,54%	78,83%	72,63%
Þing- og sveitarsjóðsgjöld félaga, álagning	84.663	88.927	24.860
Þing- og sveitarsjóðsgjöld félaga, innheimt	90,99%	85,68%	86,11%

Tafla 3: Innheimtuaðgerðir og afgreiðsla

	2015	2014	2013
Sendar fjárnámsbeiðnir	943	7357	8234
Heildarfjöldi nauðungarsölubeiðna	343	226	259
Gjaldþrotaskiptabeiðnir	770	660	483
Heildarfjöldi greiðsluáætlana	10.604	9.107	7.494
Fjöldi aðila á lokunarlista	300	300	413
Rekstur stöðvaður tímabundið	0	0	2
Fjöldi formlegra svaraðra erinda á innheimtusviði	160	265	247
Fjöldi nauðasamninga og greiðsluáðlögunarmála	67	36	40
Komur til gjaldkera	15.695	14.835	14.379
Komur til þjónustufulltrúa	9.871	9.086	6.571

Þau gjöld sem aðallega er litið til þegar innheimtuárangur er mældur eru: staðgreiðsla laungreiðanda, reiknað endurgjald, tryggingagjald, virðisaukaskattur, greiðslufrestur í tolli, bifreiðagjöld, vörugjöld af ökutækjum, þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga og þinggjöld lögaðila.

Tafla 4: Innheimtuárangur

	2015 þ. 31.12.2015 *			2014 þ. 31.12.2014 **			2013 þ. 31.12.2013 ***		
	álagning	innheimt	%	álagning	innheimt	%	álagning	innheimt	%
<i>Upphæðir í milljónum króna</i>									
Staðgreiðsla laungreiðanda (SK)	215.253,57	210.830,77	97,95%	197.203,78	193.514,27	98,12%	154.742,52	151.949,57	98,19%
Reiknað endurgjald (SR)	2.794,18	1.970,42	70,52%	2.518,98	1.744,99	69,27%	1.577,11	1.050,19	66,58%
Tryggingagjald (SJ)	56.748,95	55.643,83	98,05%	52.288,39	51.308,69	98,12%	39.705,68	39.043,59	98,33%
Virðisaukaskattur (brúttó) (VA)	107.696,00	103.922,99	96,50%	98.061,10	95.259,09	97,14%	70.642,78	68.881,42	97,50%
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga	15.675,58	11.371,84	72,54%	23.903,87	18.845,16	78,83%	13.163,90	9.562,18	72,63%
Þinggjöld lögaðila	84.662,63	77.032,08	90,99%	88.927,27	76.193,28	85,68%	24.859,69	21.408,92	86,11%
Bifreiðagjöld	4.531,49	4.487,27	99,02%	4.573,29	4.532,56	99,10%	3.462,13	3.426,51	98,97%
Greiðslufrestur í tolli	106.625,00	88.886,83	83,36%	102.018,77	85.194,66	83,51%	63.936,20	53.328,12	83,41%
Vörugjöld	6.982,76	6.407,38	91,76%	4.861,74	4.513,53	92,83%	3.155,71	2.936,31	93,04%
Samtals	600.970,15	560.553,42	93,27%	574.357,17	531.106,23	92,47%	375.245,72	351.586,80	93,70%

*Álagning til innheimtu hjá Tollstjóra og samtals greiðslur vegna álagningarársins 2015 þann 31.12.2015. Upplýsingar fengnar úr bókhaldskerfi tekjubókhalds ríkisins, TBR-B.

** Álagning til innheimtu hjá Tollstjóra og samtals greiðslur vegna álagningarársins 2014 þann 31.12.2014. Upplýsingar fengnar úr bókhaldskerfi tekjubókhalds ríkisins, TBR-B. Hlutur Tollstjóra í heildarálagningu til innheimtu á landsvísi jókst eftir stækkun innheimtuumdæmis Tollstjóra frá 01.01.2015 með samþykkt reglugerðar nr. 1060/2014. Hér eru upphæðirnar og innheimtuárangurinn eftir sameiningu við innheimtuumdæmi sýslumannsins í Kópavogi og sýslumannsins í Hafnarfirði þó álagning ársins 2014 hafi ekki heyrt undir Tollstjóra fyrr en eftir 31.12.2014.

*** Álagning til innheimtu hjá Tollstjóra og samtals greiðslur vegna álagningarársins 2013 þann 31.12.2013. Upplýsingar fengnar úr bókhaldskerfi tekjubókhalds ríkisins, TBR-B. Hér eru upphæðirnar og innheimtuárangurinn fyrir sameiningu innheimtuumdæma.

Álagning til innheimtu hjá Tollstjóra vegna álagningarársins 2015 var þann 31.12.2015 600,97 milljarðar króna og af þeirri upphæð var búið að greiða 560,55 milljarða króna eða 93,27%. Álagning til innheimtu hjá Tollstjóra vegna álagningarársins 2014 (eftir sameiningu innheimtuumdæma) var þann 31.12.2014 574,36 milljarðar króna og af þeirri upphæð var búið að greiða 531,11 milljarða króna eða 92,47%. Innheimtuárangur á álagningu ársins við áramót hefur því batnað um 0,8% á milli ára ef við berum saman innheimtuárangurinn á álagningu ársins í lok álagningarárs. Af álagningu ársins 2015 samsvarar það 4,8 milljörðum króna.

Þess ber að geta að í árslok er álagning fyrir síðasta tímabil ársins í staðgreiðslu laungreiðanda og tryggingagjalds ekki gjaldfallin og álagningin tímabilsins er skráð í TBR í janúar. Álagning síðasta tímabils ársins í virðisaukaskatti er hvorki gjaldfallin né skráð í TBR við áramót, gjalddagi tímabilsins nóvember-desember er fimmti febrúar. Álagning gjaldflokksins greiðslufrestur í tolli er færð yfir í TBR á tímabilunum sjálfum og því er hluti skráðrar álagningar í TBR um áramót ekki gjaldfallinn fyrr en 15. janúar.

Tollamál

Tafla 5

Flutningar um Keflavíkurlflugvöll	2015	2014	2013	Þróun 14 - 15
Fjöldi komufarþega	1.694.927	1.358.332	1.138.047	24,78%
Fjöldi brottfararþega	1.698.575	1.361.276	1.143.921	24,78%
Vöruþyngd í tonnum til landsins	13.320	12.614	11.891	5,60%
Vöruþyngd í tonnum frá landinu	30.057	29.056	29.341	3,45%
Póstur til landsins í tonnum	1.035	975	927	6,15%
Póstur frá landinu í tonnum	321	320	311	0,31%

Tafla 6

Rautt hlið ¹	2015	2014	2013	Þróun 14 - 15
Málafjöldi	3.918	3.768	4.247	3,98 %
Fjöldi aðila	3.231	3.173	3.608	1,83%
Innheimt gjöld, kr.	85.072.506	81.286.228	89.417.229	4,66%

Tafla 7

Komur skipa og flugvéla	2015	2014	2013	Þróun 14 - 15
Flugvélar	21.502	18.737	16.560	14,76%
Skip	1.821	1.592	1.577	14,38%
Samtals	23.323	20.329	18.137	14,73%

Tafla 8

Gjaldfærð gjöld við innflutning *	2015	2014	2013
Virðisaukaskattur	150.532.531.186	141.587.055.529	140.614.564.232
Eldsneytisgjöld **	15.660.275.334	14.951.424.828	14.946.882.603
Áfengisgjald	8.503.700.731	7.672.017.196	7.672.017.196
Tollur ***	5.939.312.569	5.597.385.891	5.432.355.980
Vörugjald af ökutækjum	7.219.182.590	5.034.279.713	4.043.938.278
Vörugjald - almenn verslunarvara	92.951.565	5.784.592.899	5.660.474.141
Önnur gjöld ****	2.548.012.412	2.129.410.104	1.427.980.123
Samtals	190.495.966.4387	182.756.166.160	179.798.212.553

* Með gjaldfærðum gjöldum er átt við þau gjöld sem voru skuldfærð skv. reglum um greiðslufrest eða staðgreidd við tollafgreiðslu.

** Ríkisskattstjóri annast álagningu vörugjalds á olíu og þeirrar tölfræði er því ekki getið hér. Tollstjóri annast álagningu annarra eldsneytisgjalda (almennt og sérstakt vörugjald á bensíni, kolefnisgjöld og flutningsjöfnunargjöld)

*** Tollur skv. viðauka I við tollalög, nr. 88/2005 er lagður á ýmsa verslunarvöru. Tollur getur verið i) verðtollur, ii) magntollur eða iii) verð- og magntollur. Verðtollur er t.d. 10% af tollverði vöru, magntollur er föst fjárhæð á hvert kg eða stk.

**** Hér er um að ræða úrvinnslugjöld, skilagjöld, eftirlitsgjöld samstarfsstofnana, o.s.frv.

¹ Hér er átt við varning sem far- og ferðamenn greiða lögboðin gjöld af.

Tafla 9

Endurskoðunardeild	2015	2014	2013	Þróun 14 - 15
Fjöldi stofnaðra mála á árinu	30	52	96	-42,31%
Fjöldi endurákvæðana/úrskurða	13	31	23	-58,06%
Fjárhæð endurákvæðana (hækkun gjalda, kr)	21.507.133	64.561.572	82.429.875	
Fjárhæð leiðréttinga til endurgreiðslu gjalda*	-12.745.952			
Fjárhæð endurákvæðunar (hækkun + lækkun, kr) *	34.253.085			

* Ekki var byrjað að halda sérstaklega utan um tölfraði varðandi lækkun gjalda fyrr en 2015

Tafla 10

Rannsóknardeild	2015	2014	2013	Þróun 14 - 15
Mál til rannsóknar	266	323	264	-17,65%
Málum lokið með kæru til lögreglu	82	119	53	-31,09%
Málum lokið með sektargerð tollstjóra	74	132	74	-43,94%
Málum lokið með öðrum hætti	80			
Málum lokið, alls	236	313	240	-24,60%
Mál í vinnslu í árslok	30	10	24	

Tafla 11

Sektargerðir ²	2015	2014	2013	Þróun 14 - 15
Sektargerðir	2.400	2.898	2.631	-17,18%
Fjárhæð greiddra sektargreiðslna	15.806.705	17.604.420	18.798.339	-10,21%

Tafla 12

Úrskurðir	2015	2014	2013	Þróun 14 - 15
Úrskurðir Tollstjóra	16	11	13	45,45%
Úrskurður Tollstjóra staðfestur af Ríkistollanefnd	10	2	2	400,00%
Úrskurður Tollstjóra felldur úr gildi eða staðfestur að hluta af Ríkistollanefnd	2	3	1	-33,3%
Samtals úrskurðir Ríkistollanefndar (rtn) ³	11	5	3	120,00%

Tafla 13

Farmvernd	2015	2014	2013	Þróun 14 - 15
Starfandi farmverndarfulltr.	1.310	1.237	1.178	5,90%
Skráðir farmverndaraðilar	318	304	293	4,61%
Fjöldi "bulk" sendinga ⁴	632	663	670	-4,68%
Fjöldi opinna eininga	4.672	4.538	4.492	2,95%
Lestun með dælum	5	3	5	66,67%
Tengivagnar	877	799	749	9,76%
Útfl. farmverndaðir gámar	53.430	51.388	50.828	3,97%

² Hér er um að ræða sektargerðir á landsvísu þar með talið sektargerðir rannsóknardeildar

³ Úrskurðir ríkistollanefndar vegna kæra á endurákvæðunum og kæruúrskurðum tollstjóra. Niðurstaða eins úrskurðar var blönduð og er talin sem bæði staðfestur og óstaðfestur.

⁴ Með „bulk“ sendingum er átt við vöru sem ekki er send út í gámum eða annars konar umbúðum, t.d. mjöl, lýsi, úrgangsmálmur o.fl.

Tafla 14

IPR ⁵ mál	2015	2014	2013	Þróun 14 - 15
Fjöldi	7	21	13	-66,67%

Tafla 15

Upprunamál	2015	2014	2013
Fjöldi fyrirspurna að utan	40	19	10
<i>Uppruna hafnað/hafnað að hluta</i>	1	3	2
<i>Uppruni staðfestur</i>	39	16	5
Fjöldi fyrirspurna sendar út	10	1	60
<i>Uppruna hafnað/hafnað að hluta</i>	5	1	30
<i>Uppruni staðfestur</i>	5		4

Tölfræði yfir haldlagðan varning

Tafla 16

Áfengi ltr	2015	2014	2013	Þróun 14 - 15
Sterkt	1.484,41	1.287,88	1.248,85	15,26%
Létt	834,00	451,56	602,24	84,69%
Bjór	1.676,40	1.453,77	824,75	15,31%
Samtals	3.994,81	3.193,21	2.675,84	25,10%

Tafla 17

Tóbak	2015	2014	2013	Þróun 14 - 15
Vindlingar stk.	166.701	230.177	167.312	-27,58%
Vindlar stk.	846	1.264	430	-33,07%
Reyklaust tóbak, g	66.059,98	85.531,18	81.435,72	-22,77%
Annað tóbak g	15.052,50	17.341,37	11.902,00	-13,20%

Tafla 18

Sundurliðun á reyklausu tóbaki	2015	2014	2013	Þróun 14 - 15
Munntóbak g	53.739,98	73.864,10	74.912,72	-27,24%
Neftóbak g	12.320,00	11.667,08	6.523,00	5,60%
Samtals g	66.059,98	85.531,18	81.435,72	-22,77%

Tafla 19

Matvæli	2015	2014	2013	Þróun 14 - 15
Kjöt kg	739,28	1.546,96	618,34	-52,21%
Önnur matv. kg	1.555,74	1.347,69	1.445,20	15,44%
Samtals kg	2.295,02	2.894,65	2.063,54	-20,72%

⁵ Hugverkaréttarvarið efni stöðvað við innflutning að beiðni rétthafa eða að frumkvæði tollgæslu.

Tafla 20⁶

Lyf, lyfseðilskyld og önnur ⁷	2015	2014	2013	Þróun 14 - 15
Ampúllur	0	0	29	0,00%
Glös	0	20	0	-100,00%
Kg	44,02	66,06	108,90	-33,36%
MI	25.914	7.567	10.245	242,46%
Stk.	18.829	19.059	22.387	-1,21%
Túbur	0	0	6	0,00%

Tafla 21

Sterar	2015	2014	2013	Þróun 14 - 15
Ampúllur stk. ⁸	0	161	314	-100,00%
Duft g	209,00	3.354,50	1.663,09	-93,77%
MI	10.773	5.483	5.082	96,48%
Töflur stk.	48.012	29.667	61.432	61,84%
Túbur	0	0	0	0,00%

Tafla 22

Vopn	2015	2014	2013	Þróun 14 - 15
Eggvopn	65	71	72	-8,45%
Hand-/ fótjárn	21	25	20	-16,00%
Skotvopn	25	39	12	-35,90%
Önnur vopn	46	19	23	142,11%
Varnarúði, stk.	2	1	2	100,00%
Rafbyssur	0	3	0	-100,00%
Skotfæri (kúlur (púður/loft), örvar o.fl.) ⁹	9.871	16.700	3.040	-40,89%

Tafla 23

Lifandi dýr og plöntur	2015	2014	2013
Dýr	0	1	47
Plöntur	5	0	22

⁶ Hluti af tölfræði í þessari töflu er það magn lyfja sem fæst ekki tollafgreitt á tollpósti og viðtakandi af einhverjum orsökum vill ekki endursenda og afhendir tollgæslu til förgunar.

⁷ Með „önnur“ er t.d. átt við fæðubótarefni, náttúrulækningarlyf eða álíka, sem ekki fæst leyfi fyrir hjá Matvælastofnun (MAST) eða lyfjastofnun.

⁸ Fjöldi ampúlla tilgreindur, þar sem innihaldsmagn hvers stykkis er óþekkt.

⁹ Skotfæri eru ekki sundurliðuð frekar.



Tafla 24

Fikniefni	2015	2014	2013	Þróun 14 - 15
Amfetamín g	9.108,20	683,60	30.521,89	1.232,39%
Amfetamínbasi ml	0,00	0,00	2.710,00	0,00%
<i>Basi umreiknaður í amfetamínduft miðað við 5,8% styrkleika, g (sbr. neðanmálsgrein nr. 3).</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>28.762,00</i>	<i>0,00%</i>
Amfetamíntöflur, stk.	60,00	0,00	300,00	
E-töflumulningur, duft g	20.609,41	44,08	27,15	46.654,56%
E-töflur stk.	209.615,00	41,00	14.191,00	511.156,10%
Hass g	8.036,38	992,11	80,72	710,03%
Heróín g	0,42	0,00	0,95	
Kannabisfræ stk.	985,00	75,00	1.406,00	1.213,33%
Khat kg	0,00	0,00	0,00	0,00%
Kókaín g	6.952,52	1.351,23	1.856,90	414,53%
LSD, g	0,00	49,01	7,38	100,00%
LSD, stk.	415,00	2.743,00	715,00	-84,87%
Marijúana g	153,26	70,62	41,07	117,02%
Mephedrone g	0,00	0,00	129,00	0,00%
Kannabisvöki (rafsígarettu),ml	10,00	0,00	0,00	
Kanabisoía, g	55,56	0,00	0,00	
LSD afleiður, stk	2.075,00	0,00	0,00	
Metamfetamín, g	332,24	88,38	100,90	275,92%

Fjármál, tölvu- og tæknimál

Tafla 25: Fjármál

<i>Allar fjárhæðir eru í þúsundum króna</i>	2015	2014	2013
Framlag úr ríkissjóði	2.405.100	2.246.241	2.135.000
Fjárheimild ársins að viðbættum höfuðstól frá fyrra ári	2.658.650	2.487.930	2.430.506
Heildarrekstrarkostnaður (netto)	2.315.305.893	2.228.257	2.188.817
Tekjuafgangur/rekstrarhalli ársins**	89.794.107	17.983	-53.817
Höfuðstóll til næsta árs	343.344	259.672	241.689
Heildarálagning í tollakerfi (brúttó)	332.793.572	251.480.840	243.060.743
Heildarálagning í tollakerfi (nettó – up., frádr.)	182.149.666	175.375.325	173.334.313
Staðgreitt af heildarálagningu í tollakerfi	27.994.709	33.673.010	34.201.911

Tafla 26: Tölvu- og tæknimál

	2015	2014	2013
Hlutfall rafrænna tollafgreiðslna, innflutningur (fyrirtæki og einstaklingar)	96,62%	96,93%	97,04%
Hlutfall rafrænna tollafgreiðslna, útflutningur (fyrirtæki og einstaklingar)	99,40%	99,01%	98,56%
Fjöldi heimsókna á heimasíðu	665.043	671.341	635.799

Útgáfumál

Tafla 27: Útgáfa

	2015	2014	2013
Útgefnir bæklingar, fjöldi eintaka	8.000	0	10.500
Fjöldi prentaðra eyðublaða, eintök samtals	47.500	32.000	24.500
Útgáfa Tollpósts, fjöldi tölublaða	0	0	0
Sérprent, Tollskrá	300	0	700



Mannauðsmál

Tafla 28

	2015	2014	2013
Fjöldi starfsmanna í árslok	28	224	240
Fjöldi nýráðninga á árinu	17	9	23
Fjöldi starfsmanna sem lét af störfum	22	24	23
Starfsmannavelta	7,5%	10,5%	9,6%
Fjöldi starfsmanna í sumar- og tímavinnu	29	64	66
Fjöldi starfsmanna í sumurvinnu	24	28	35
Fjöldi starfsmanna í tímavinnu í Rvk.	5	9	6
Fjöldi starfsmanna í tímavinnu við tollgæslu		27	25
Meðalaldur starfsmanna	45,85	45,2	44,6
Heildarfjöldi veikindadaga á árinu	3.978	3.890	3.327
Heildarfjöldi veikindadaga vegna barna	427	395	380
Hlutfall starfsmanna sem nýtti sér íþróttastyrk	50%	55%	55%

Rekstrarreikningur, efnahagsreikningur og sjóðstreymi



TOLLSTJÓRI



Rekstrarreikningur

	Rekstrarreikningur			Tollstjórinn 09-262
	Reikningur 2015	Reikningur 2014	Fjárheimildir 2015	
Tekjur				
Sértekjur.....	18.487.740	27.927.399	20.300.000	
Markaðar tekjur.....	0	0	0	
Aðrar rekstrartekjur.....	397.963.262	345.238.376	330.000.000	
Tekjur samtals	416.451.002	373.165.775	350.300.000	
Gjöld				
Almennur rekstur.....	2.692.292.823	2.563.263.913	2.716.100.000	
101 Tollstjórinn.....	2.692.292.823	2.309.740.386	2.716.100.000	
145 Tollafgreiðslukerfi.....	0	253.523.527	0	
Stofnkostnaður.....	39.464.072	38.159.701	39.300.000	
601 Tæki og búnaður.....	39.464.072	38.159.701	39.300.000	
Gjöld samtals	2.731.756.895	2.601.423.614	2.755.400.000	
Tekjur umfram gjöld.....	-2.315.305.893	-2.228.257.839	-2.405.100.000	
Framlag úr ríkissjóði.....	2.405.100.000	2.246.241.000	2.405.100.000	
Hagnaður/tap ársins.....	89.794.107	17.983.161	0	



Efnahagsreikningur

	Reikningur 31.12.2015	Reikningur 31.12.2014
Eignir		
Fastafjármunir		
Áhættufjármunir.....	0	0
Langtímakröfur.....	0	0
Fastafjármunir samtals.....	0	0
Veltufjármunir		
Vörubirgðir.....	0	0
Inneign hjá ríkissjóði.....	731.817.434	591.077.969
Skammtímalán.....	0	0
Skammtímakröfur aðrar.....	47.198.690	53.647.347
Handbært fé.....	95.372.729	63.930.661
Veltufjármunir samtals.....	874.388.853	708.655.977
Eignir samtals.....	874.388.853	708.655.977
Skuldir og eigið fé		
Eigið fé		
Höfuðstóll		
Staða í ársbyrjun.....	259.672.493	241.689.332
Breyting v/lokafjárlaga.....	-6.122.493	0
Hagnaður/tap ársins.....	89.794.107	17.983.161
Höfuðstóll í árslok.....	343.344.107	259.672.493
Annað eigið fé		
Bundið eigið fé.....	0	0
Framlag til eignamyndunar.....	0	0
Annað eigið fé samtals.....	0	0
Eigið fé í árslok.....	343.344.107	259.672.493
Langtímaskuldir		
Tekin löng lán.....	0	0
Langtímaskuldir samtals.....	0	0
Skammtímaskuldir		
Yfirdráttur á bankareikningum.....	0	0
Skuld við ríkissjóð.....	0	0
Skammtímalántökur.....	0	0
Aðrar skammtímaskuldir.....	531.044.746	448.983.484
Skammtímaskuldir samtals.....	531.044.746	448.983.484
Skuldir samtals.....	531.044.746	448.983.484
Skuldir og eigið fé samtals.....	874.388.853	708.655.977



Sjóðstreymi

Sjóðstreymi	Tollstjórinn 09-262	
	Reikningur 2015	Reikningur 2014
Hagnaður/tap ársins	89.794.107	17.983.161
Breyting rekstrartengdra eigna og skulda		
Breyting skammtímakrafna og birgða.....	6.448.657	-10.812.530
Breyting skammtímaskulda.....	82.061.262	-110.224.585
Handbært fé frá rekstri	178.304.026	-103.053.954
Fjárfestingahreyfingar		
Veitt lán.....	0	0
Afborganir veittra lána.....	0	0
Endurmat veittra lána.....	0	0
Breyting á áhættufjármunum.....	0	0
Fjárfestingahreyfingar samtals	0	0
Fjármögnunarahreyfingar		
Framlag ríkissjóðs.....	-2.405.100.000	-2.246.241.000
Tekjur innheimtar af ríkissjóði.....	-406.328.705	-334.091.391
Greitt úr ríkissjóði.....	2.664.566.747	2.554.003.266
Markaðar tekjur, skil á innheimtu ríkissjóðs.....	0	0
Tekin lán.....	0	0
Afborganir tekinna lána.....	0	0
Endurmat tekinna lána.....	0	0
Fjármögnunarahreyfingar samtals	-146.861.958	-26.329.125
Breyting á handbæru fé	31.442.068	-129.383.079
Handbært fé í ársbyrjun	63.930.661	193.313.740
Handbært fé, hreyfingar	31.442.068	-129.383.079
Handbært fé í árslok	95.372.729	63.930.661

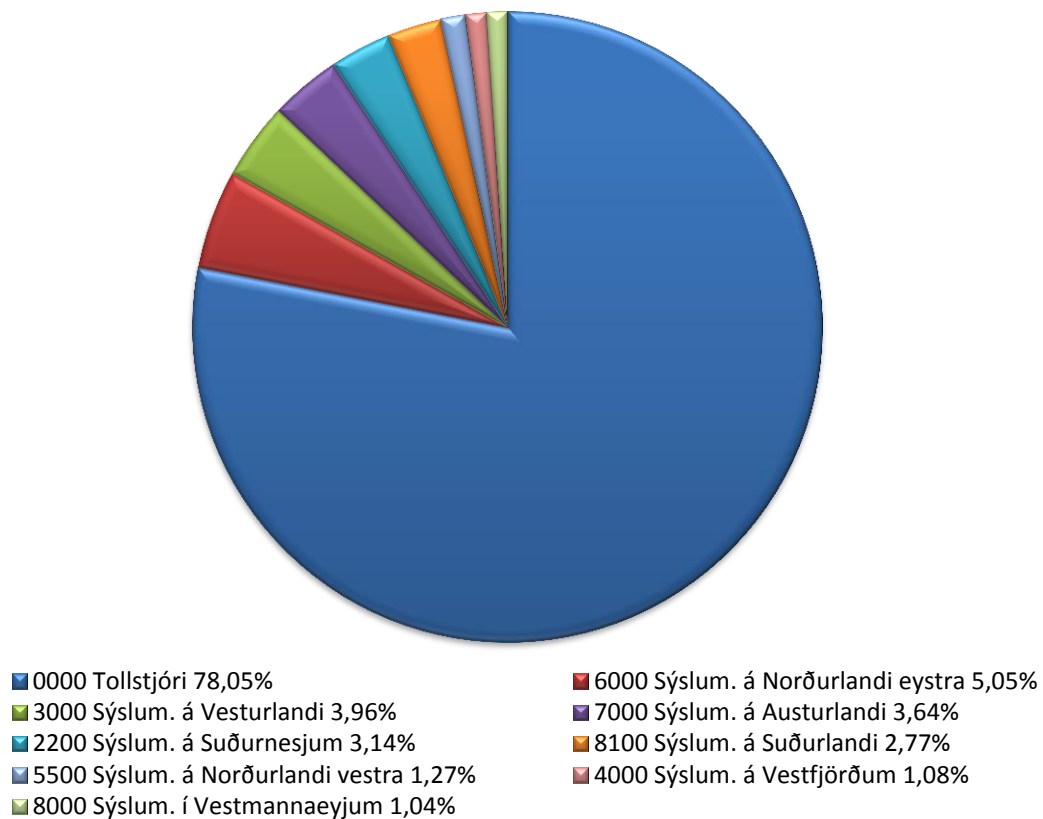
Viðaukar



TOLLSTJÓRI

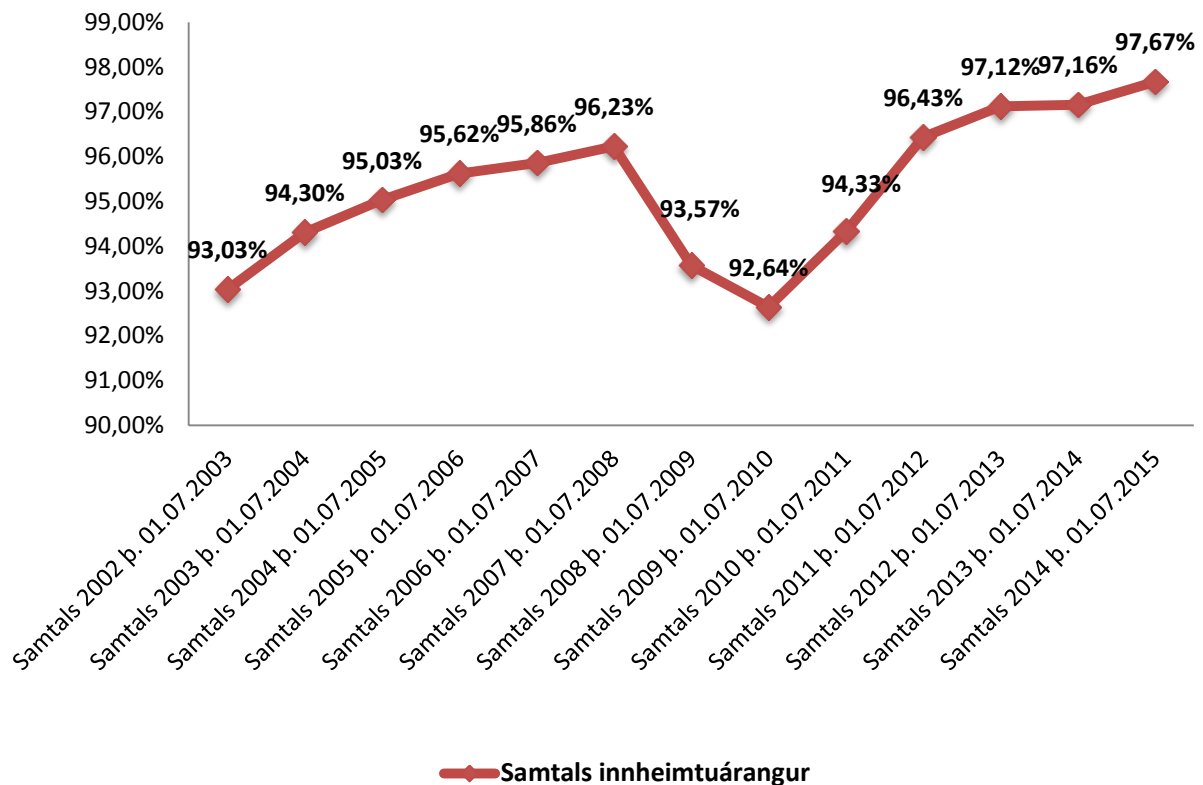
Viðauki I: Innheimtumál

Vegna sameiningar innheimtuumdæma 1. janúar 2015 jukust umsvif innheimtusviðs Tollstjóra á árinu frá árinu 2014. Tollstóri varð við þá breytingu eini innheimtumaður ríkissjóðs á höfuðborgarsvæðinu í stað þriggja áður.



Mynd 1: Hlutdeild innheimtumanna ríkissjóðs í samanlagðri álagningu álagningarársins 2015 í helstu gjaldflokkum m.v. 31.12.2015

Hlutdeild Tollstjóra í heildarálagningu skatta og gjalda ársins 2015 staðan tekin 31. desember 2015. Við sameiningu innheimtuembættu jókst hlutdeild Tollstjóra um 20% frá fyrra ári.



Mynd 2: Árangur í innheimtu stærstu gjaldflokka 1. júlí eftir álagningarár

Myndin sýnir heildarinnheimtuárangur álagningar hvers árs, þann fyrsta júlí árið eftir álagningarár.

Þær talningar sem liggja til grundvallar þessum niðurstöðum eru fengnar úr Tekjubókhaldskerfi ríkisins, TBR.

Skoðuð er álagning og eftirstöðvar til innheimtu, án dráttarvaxta og kostnaðar á landsv. Miðað er við 1. júlí árið eftir álagningarár í eftirfarandi gjaldflokkum: virðisaukaskatti, staðgreiðslu laungreiðenda, tryggingargjaldi, þing- og sveitasjóðsgjöldum einstaklinga og þinggjöldum lögaðila. Álagning gjaldflokka hjá hverjum innheimtumanni ríkissjóðs er lögð saman og þannig fundinn heildarinnheimtuárangur álagningarinnar.

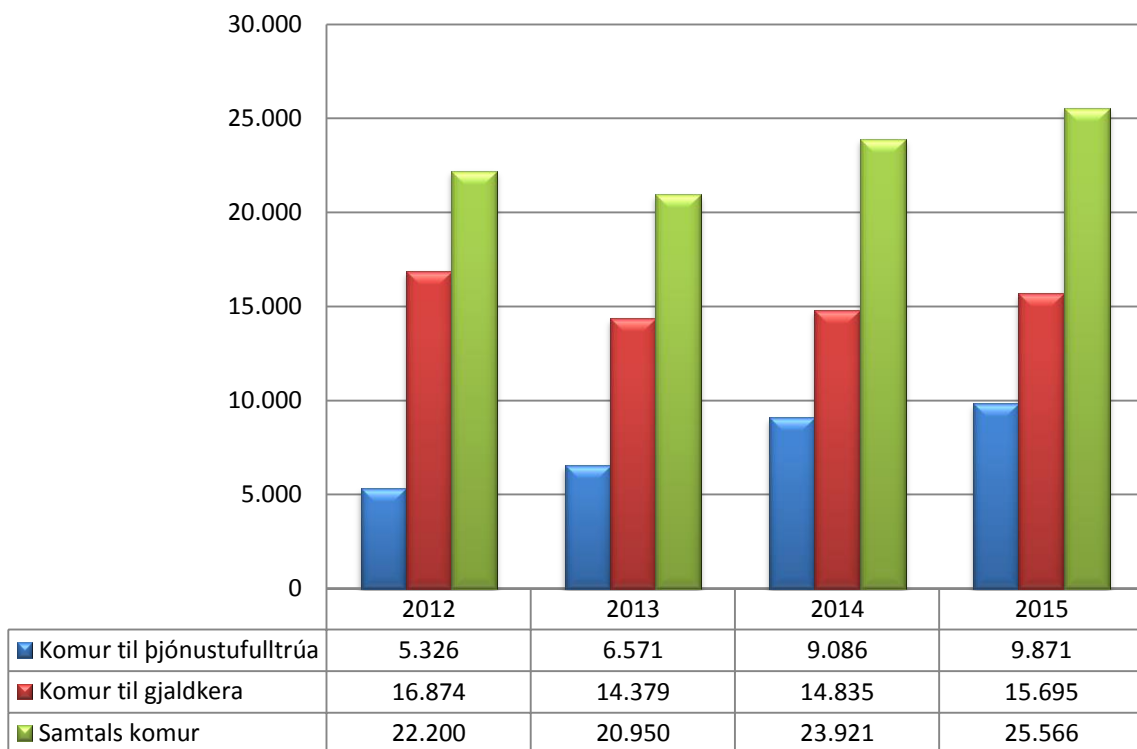
	Álagning og innheimtuárangur í lok árs, ári eftir álagningarár			
	Álagningarár 2014 þ. 31.12.2015			
Samanlögð álagning til innheimtu hjá innheimtumönnum ríkissjóðs	álagning + breyting - afskrift í kr.	afskrifað í kr.	greitt í kr.	%
staðgreiðsla laungreiðanda (SK)	272.743.267.798	205.646.333	271.396.193.945	99,51%
reiknað endurgjald (SR)*				
tryggingagjald (SJ)	77.124.444.387	18.954.063	76.155.038.774	98,74%
virðisaukaskattur (brúttó) (VA)	151.801.791.011	391.599.918	148.057.622.017	97,53%
þing- og sveitasj.gjöld einstaklinga (AB)	32.757.477.536	10.214.453	28.813.363.292	87,96%
þinggjöld lögaðila (AB)	100.462.018.465	219.987.991	97.781.645.865	97,33%
bifreiðagjöld (BK)	6.694.199.057	1.586.140	6.653.855.627	99,40%
greiðslufrestur í tolli (KA+TA)	133.498.019.257	2.018.214	133.267.852.862	99,83%
vörugjöld (VF)	5.032.303.655	0	5.018.420.492	99,72%
Samtals:	780.113.521.166	850.007.112	767.143.992.874	98,34%

Mynd 3: Álagðir skattar árið 2014, staða innheimtu í árslok 2015



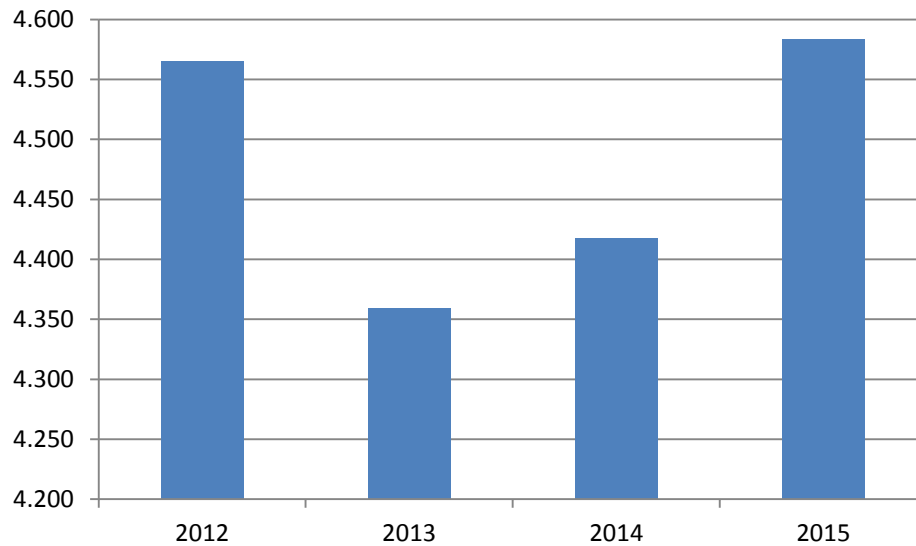
Álagning og innheimtuárangur í lok álagningarárs				
Álagningarár 2015 þ. 31.12.2015				
<i>Samanlögð álagning til innheimtu hjá innheimtumönnum ríkissjóðs</i>	álagning + breyting - afskrift í kr.	afskrifað í kr.	greitt í kr.	%
<i>staðgreiðsla laungreiðanda (SK)</i>	273.981.872.885	21.507.237	268.218.830.511	97,90%
<i>reiknað endurgjald (SR)*</i>	4.091.427.785	0	3.017.994.901	73,76%
<i>tryggingagjald (SJ)</i>	75.989.477.671	1.696.140	74.452.916.086	97,98%
<i>virðisaukaskattur (brúttó) (VA)</i>	135.551.834.244	41.190.471	130.627.898.488	96,37%
<i>þing- og sveitasj.gjöld einstaklinga (AB)</i>	23.930.813.274	1.019.056	18.162.314.172	75,90%
<i>þinggjöld lögaðila (AB)</i>	100.582.233.503	9.792.710	90.267.538.083	89,75%
<i>bifreiðagjöld (BK)</i>	6.715.914.013	237.152	6.637.782.623	98,84%
<i>greiðslufrestur í tolli (KA+TA)</i>	141.960.022.301	0	119.329.084.557	84,06%
<i>vörugjöld (VF)</i>	7.221.722.733	0	6.605.466.904	91,47%
Samtals	770.025.318.409	75.442.766	717.319.826.325	93,16%

Mynd 4: Álagðir skattar árið 2015, staða innheimtu í árslok 2015



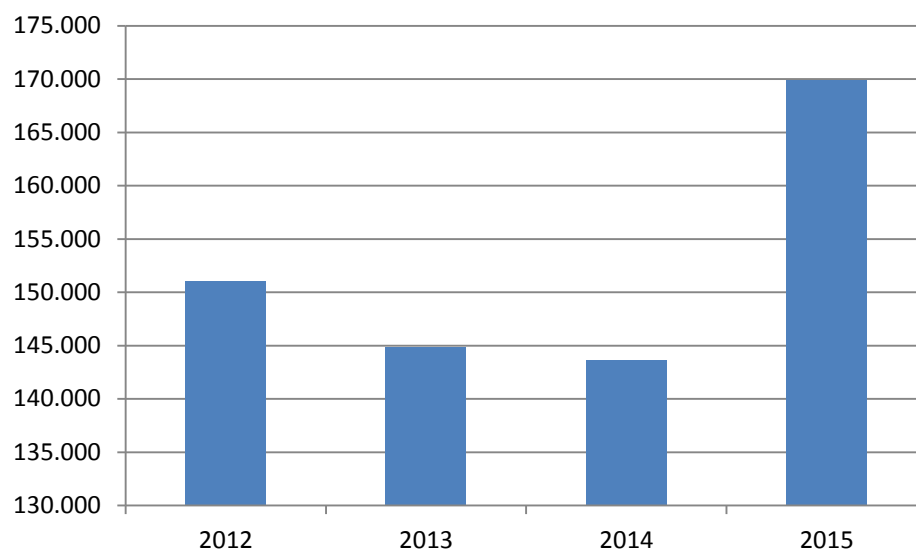
Mynd 5: Komur til gjaldkera og þjónustufulltrúa á innheimtusviði

Meðalbiðtími eftir þjónustu gjaldkera var innan við hálf mínúta og um 2 mínútur hjá þjónustufulltrúa.



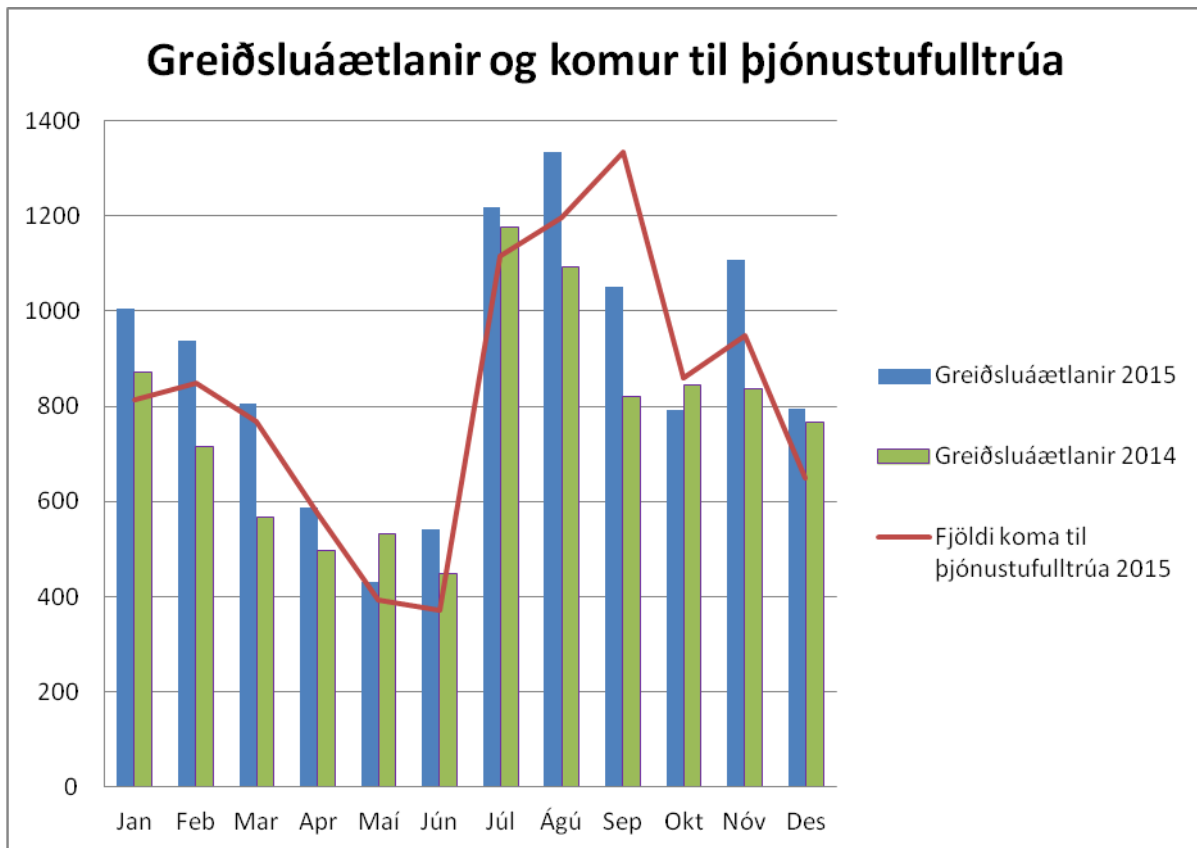
Mynd 6: Afgreiddir sjóðir hjá gjaldkerum

Fjöldi afgreiddra sjóða eykst á milli ára. Skýringin er sameining innheimtuumdæma á höfuðborgarsvæðinu.



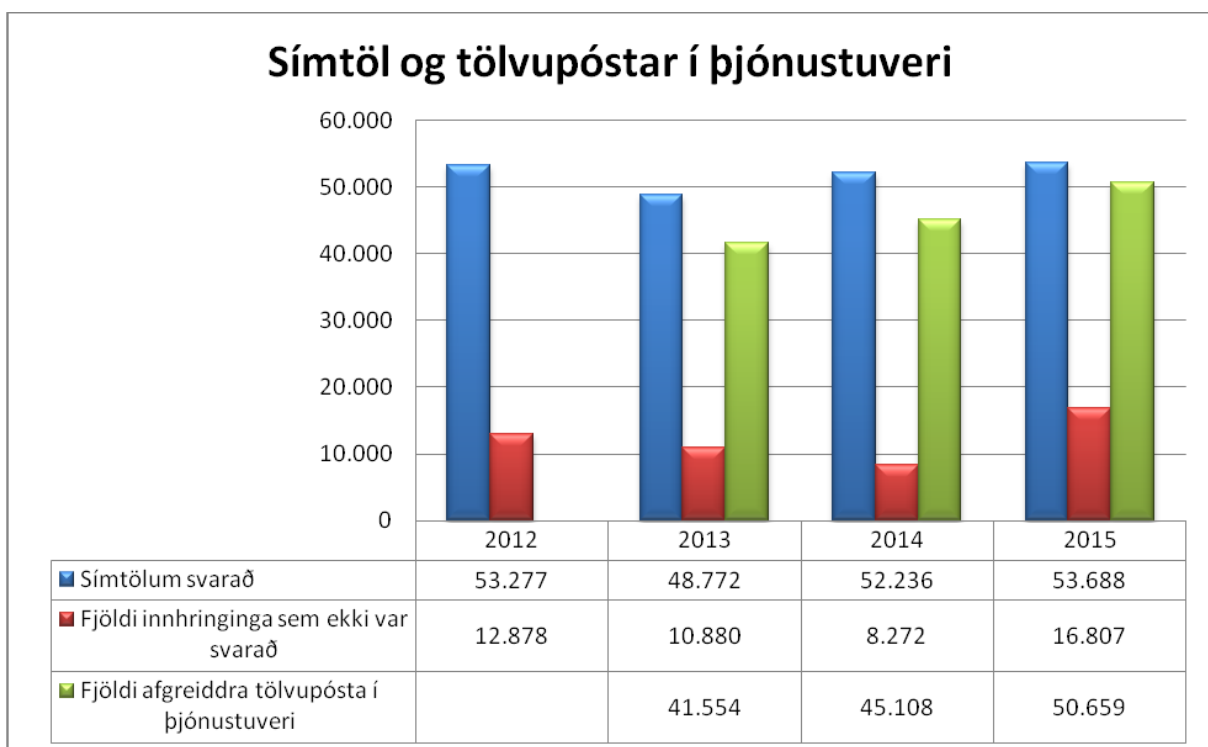
Mynd 7: Færslur hjá gjaldkerum

Fjöldi færslna hjá gjaldkerum eykst á milli ára. Skýringin er sameining innheimtuumdæma á höfuðborgarsvæðinu.



Mynd 8: Greiðsluáætlanir og komur til þjónustufulltrúa

Alls voru 9.871 komur til þjónustufulltrúa á árinu og gerðar voru 10.604 greiðsluáætlanir við gjaldendur.

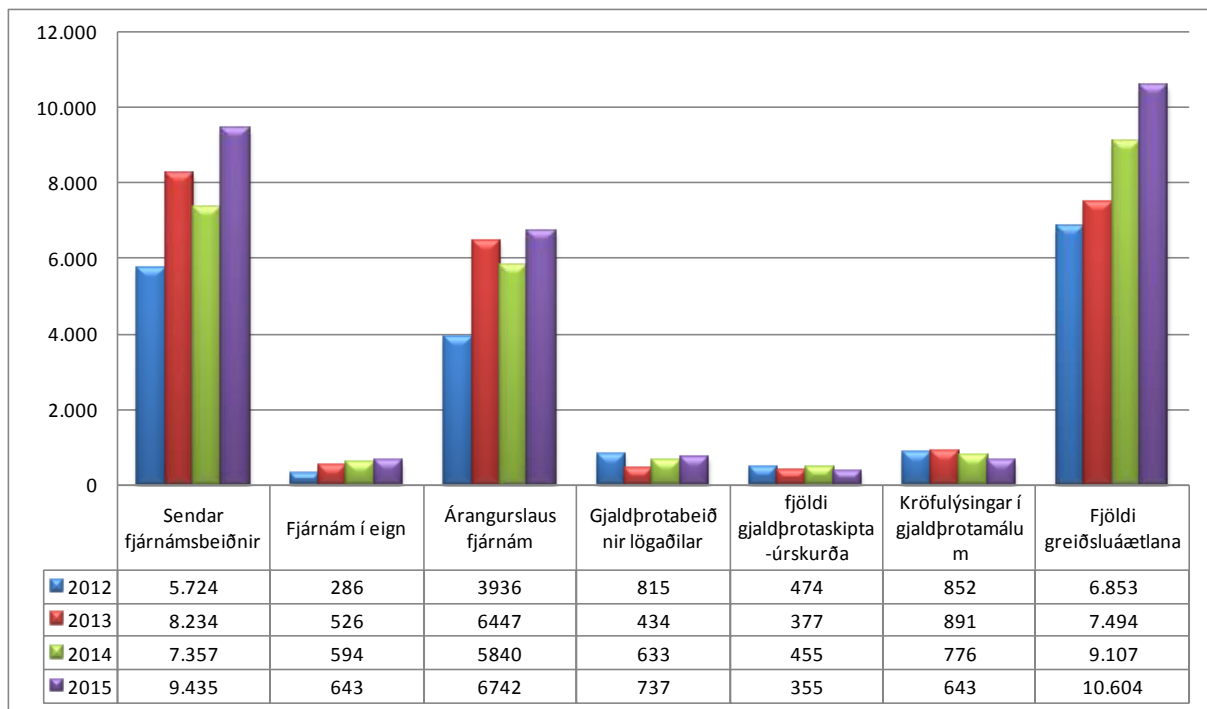


Mynd 9: Símtöl og tölvupóstar í þjónustuveri innheimtusviðs

Heildarfjöldi svaraðra tölvupósta á netfanginu fyrirspurn@tollur.is var 50.659. Um 10% aukning er á afgreiddum tölvupóstum á millil ára. Skýringin er sameining innheimtuumdæma á höfuðborgarsvæðinu.

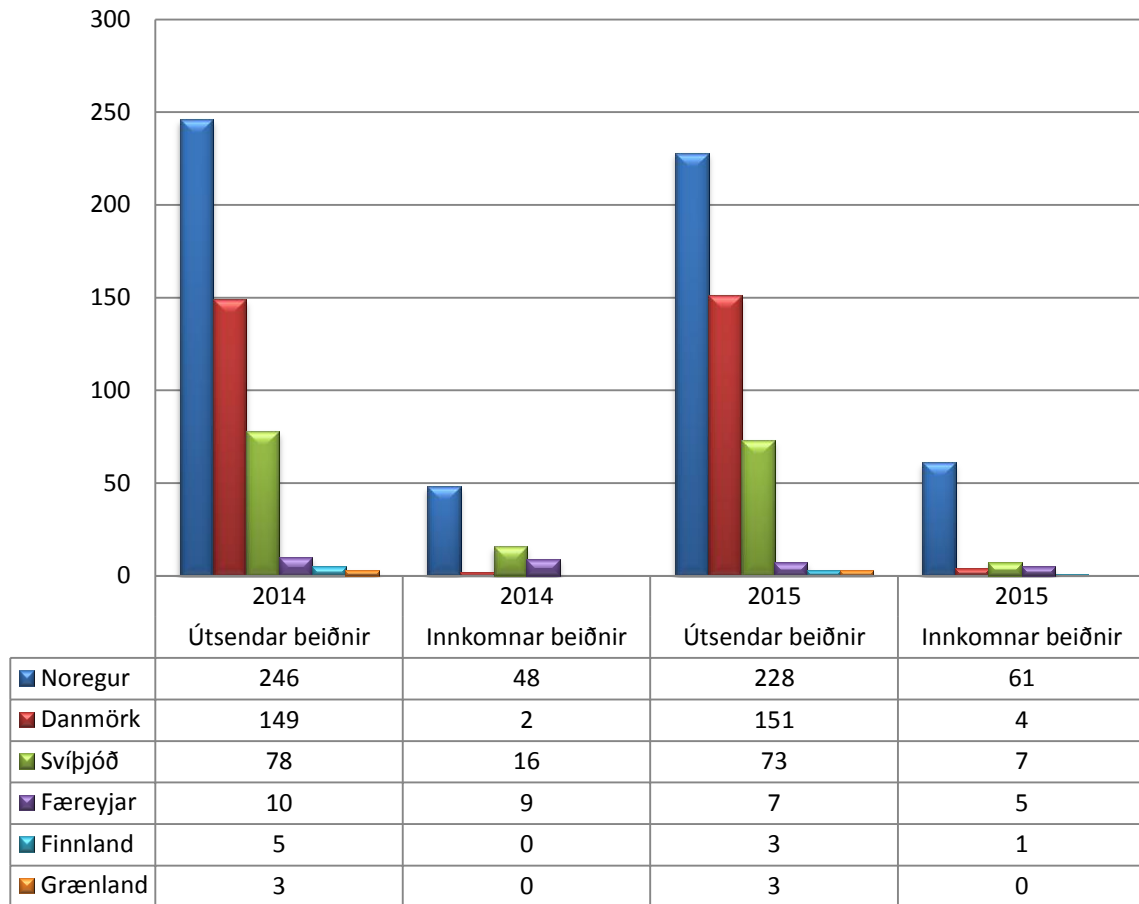
Heildarfjöldi svaraðra símtala í þjónustuveri innheimtusviðs var 53.688.

Heildarfjöldi svaraðra erinda í gegnum svarbox var 1.252 en tekið skal fram að bæði þjónustuver og lögfræðideild annast svarboxið.



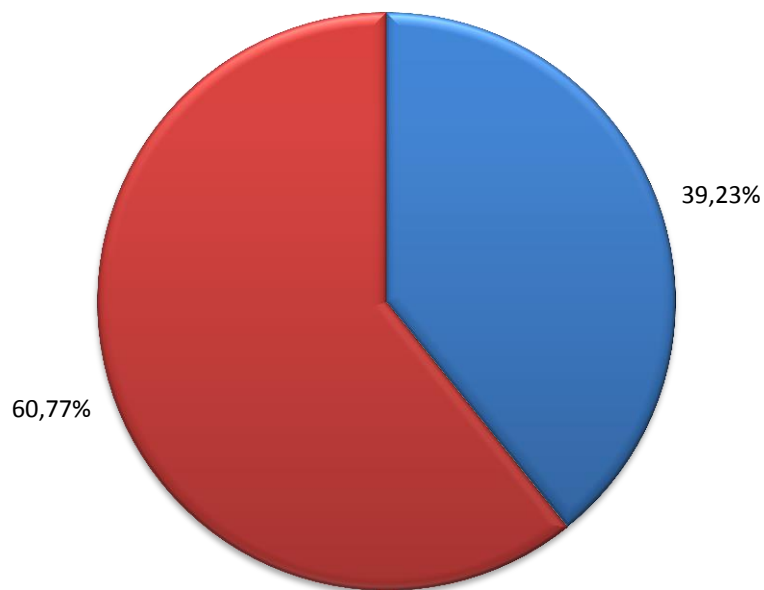
Mynd 10: Fjöldi vanskilainnheimtuaðgerða hjá Tollstjóra

Vegna sameiningar innheimtuembætta á höfuðborgarsvæðinu jókst fjöldi vanskilainnheimtuaðgerða á milli ára. Umtalsverð fjölgun var í flestum tegundum vanskilainnheimtuaðgerða þrátt fyrir verkföll SFR- starfsmanna og BHM starfsmanna hjá sýslumanni á höfuðborgarsvæðinu á árinu og hægðu á starfsemi lögfræðideildar innheimtusviðs.



Mynd 11: Erlend innheimta

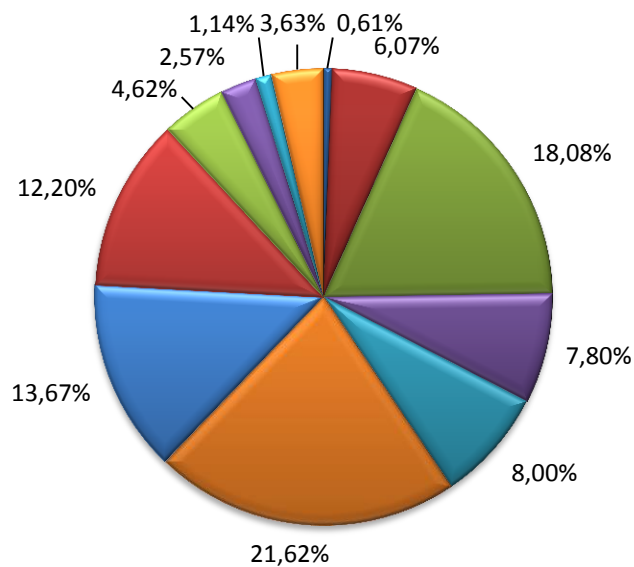
Sendar voru 465 beiðnir um innheimtu til Norðurlanda og 78 beiðnir um aðstoð við innheimtu erlendis frá voru móttæknar. Erlend innheimta skilaði ríkissjóði kr. 59.993.247,- og innheimtar voru kr. 36.373.092,- fyrir erlend skattfyrivöld.



■ Einstaklingar: 4.984.673.178 kr.
 ■ Lögaðilar: 7.720.427.003 kr.

Mynd 12: Afskriftir á höfuðstól skattkrafna árið 2015, skipt milli einstaklinga og lögaðila á landsvísu

Þessi mynd sýnir umfang afskrifta skatta og gjalda á árinu á landsvísu.



■ 2015: 77.076.899 kr.	■ 2014: 770.589.451 kr.	■ 2013: 2.296.610.959 kr.
■ 2012: 991.504.532 kr.	■ 2011: 1.016.835.131 kr.	■ 2010: 2.747.135.784 kr.
■ 2009: 1.736.879.100 kr.	■ 2008: 1.549.748.393 kr.	■ 2007: 586.927.402 kr.
■ 2006: 326.464.197 kr.	■ 2005: 144.653.534 kr.	■ 1995-2004: 460.674.799 kr.

Mynd 13: Aldursgreining afskrifaðra skattkrafna (höfuðstóll) á árinu 2015 á landsvísu

Þessi mynd sýnir aldursgreiningu afskrifaðra skattkrafna á árinu 2015. Stærsti hluti afskrifaðra skattkrafna á árinu stafar frá sköttum sem lagðir voru árið 2010.

Viðauki II: Tollamál

Aukning í vöru- og farþegaflæði

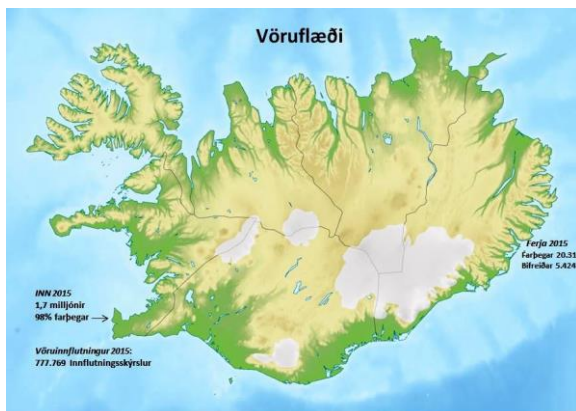
Ísland er eyja og þar af leiðandi er eingöngu um að ræða flug- og skipaumferð til landsins. Um 98% farþega koma til landsins í gegnum Keflavíkurflugvöll, eða tæp 1,7 milljónir manna árið 2015. Fjölgun komufarþega í gegnum Keflavíkurflugvöll var tæp 25% frá árinu á undan.

Ein ferja siglir til landsins vikulega en með henni komu árið 2015 rúmlega 20.000 farþegar og 5.500 bílar, sem er svipaður fjöldi og undanfarin ár. Litlu færri farþegar og bílar fóru úr landi með ferjunni á árinu (19.962 og 5.424).

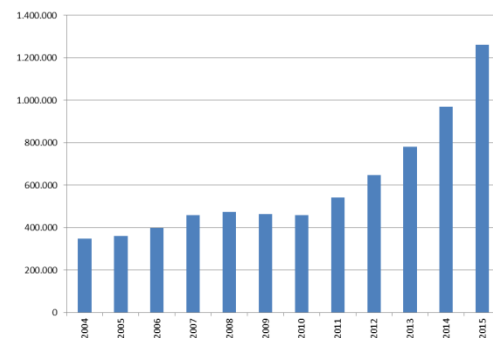
Fjölgun farþega til landsins undanfarin ár hefur verið langt umfram spár greiningaraðila og sér ekki fyrir endann á þeirri þróun.

Aukinn ferðamannafjöldi endurspeglast í aukningu á reglubundnu áætlunarflugi til landsins. Á árinu var tæplega 74% flugvéla er komu til landsins í áætlunarflugi. Jókst hlutur þessa geira um tæp 17% frá fyrra ári.

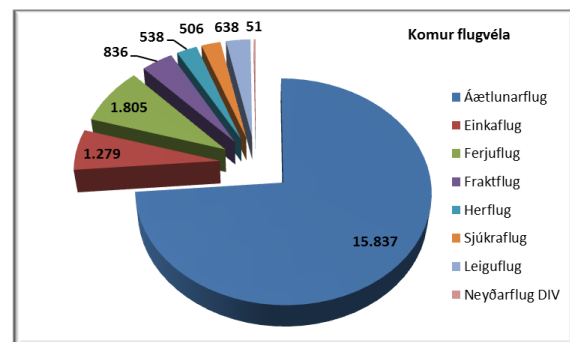
Umtalsverð aukning var á fjölda ferjuflugvéla sem nam um 48% á milli ára, einnig jókst leiguflug um 86% á fyrra ári sem og sjúkraflug um 24%.



Mynd 14: Vöru- og farþegaflæði til Íslands



Mynd 15: Fjöldi ferðamanna um Flugstöð Leifs Eiríkssonar 2004-2015¹⁰



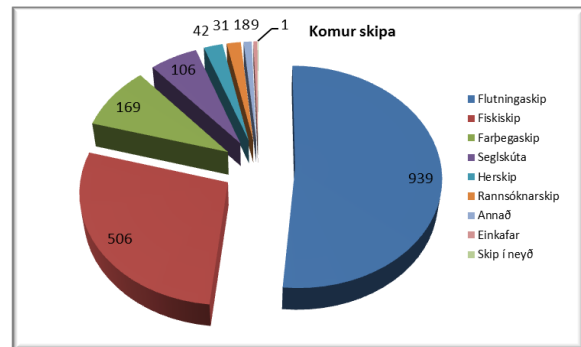
Mynd 16: Komur flugvéla 2015, skipting á tegundir

Meginþungi vöruflæðis liggur um SV-horn landsins. Fjölgun hefur orðið á öllum tegundum aðkomufara til landsins, hvort sem átt er við flugvélar eða skip.

Isavia ohf. 2016, 6. október. „Flugtölur 2015“ vefslóð: <http://www.isavia.is/files/flugtolar-2015-final-islenska.pdf>

Komum farþegaskipa hefur einnig fjölgað og nam aukningin tæpum 6%. Komum fiskiskipa, erlendum sem og íslenskum frá erlendum höfnum fjölgaði um rúm 25%.

Aukning um rúm 8% varð á komum flutningskipa til landsins á árinu 2015.



Mynd 17: Komur skipa 2015, skipting á tegundir

Tollafgreiðsla og þjónusta (einföldun viðskipta)

Hlutverk tollafgreiðsludeildar er fyrst og fremst að tryggja ríkinu réttar tekjur með því að annast tollafgreiðslu á landsvísu, sjá til þess að afgreiðsla sé í samræmi við lög og sé samræmd. Þá hefur deildin það hlutverk að stuðla að einföldun afgreiðsluferla fyrir einstaklinga og fyrirtæki og stuðla að umbótum á þjónustu.

Umtalsverð aukning hefur verið í inn- og útflutningi milli ára, langsamlega mest þó í póstflutningum, eða sem nemur tæplega 21%. Þessi fjölgun kemur til viðbótar mikilli aukningu í póstinnflutningi árið 2013.

Innflutningur	2015	2014	2013	Þróun 14 15
Fjöldi aðflutningsskýrsla	462.510	411.543	370.078	12,38%
Fjöldi póstaðfl.skýrsla (E-3)	315.259	261.278	180.429	20,66%
Samtals fjöldi	777.769	672.821	550.507	15,60%
Útflutningur	2014	2013	Þróun 14 – 15	
Fjöldi útfl.skýrsla (flug)	55.500	52.300	48.854	6,12%
Fjöldi útfl.skýrsla (skip))	35.723	36.611	35.321	-2,43%
Samtals fjöldi. útfl.skýrsla	91.223	88.911	84.175	2,60%

Tafla 1: Fjöldi tollskýrsla 2013-2015

Helstu gjöld sem eru greidd í ríkissjóð vegna innflutnings á vöru til landsins eru: Virðisaukaskattur, eldsneytisgjöld, áfengisgjöld og vörugjöld af ökutækjum.

Á árinu 2015 voru tollafgreiddar 462.510 aðflutningsskýrslur og 315.259 póstaðflutningsskýrslur. Um er að ræða 15,6% fjölgun á samanlögðum fjölda milli ára. Skýrslur á rafrænu formi voru 97,8% af heildarfjölda skýrsla. Jafnframt fóru 87,4% af aðflutningsskýrslum sjálfvirk í gegnum tollakerfið án aðkomu tollstarfsmanna. Árlega eykst fjöldi skýrsla sem fer sjálfvirk í gegnum tollakerfið í samræmi við árangursmarkmið embættisins.¹¹ Til samanburðar fóru árið 2009 71,2% sendinga sjálfvirk í gegn svo aukning á sjálfvirkni hefur orðið töluverð á síðustu árum.

Þess má geta að á árinu 2015 voru 90% rafrænna tollskýrsla afgreiddar á innan við 33,41 mínútum.

Helstu gjöld sem eru greidd í ríkissjóð vegna innflutnings á vöru til landsins eru: Virðisaukaskattur, eldsneytisgjöld, áfengisgjöld og vörugjöld af ökutækjum. Árið 2015 voru innheimt aðflutningsgjöld að fjárhæð alls 189.748.063.584 kr. sem er hækkun um 4,3% frá fyrra ári. Embættið hefur sett sér það markmið að innheimtuárangur aðflutningsgjalda sem eru í TBR þann 1. júlí ár hvert vegna álagningar undangengins árs verði a.m.k. 98,5% á ári. Árið 2015 var þetta hlutfall 99,7%.

¹¹ Árið 2010 settu stjórnendur fram árangursmælikvarða um fækkun aðflutnings- og útflutningsskýrsla sem stoppa í tollakerfinu að ástæðulausu. Markmiðið var að ná betri stjórn á áhættustjórnun og tollfirtiliti.

Greining og tollefirtlit

Tollefirtlitsdeild (tollgæslan) sinnir tollefirtliti á landamærum og stuðlar þannig bæði að vernd samfélagsins og því að ríkissjóði séu tryggðar réttar tekjur. Eftirlit er viðhaft á grundvelli greiningar eða tollefirtlitsáætlunar. Áhersla er lögð á varnir gegn ólögum inn- og útflutningi vöru sem getur haft í för með sér hættu fyrir öryggi, umhverfi og heilsu almennings. Verkefni tollgæslunnar eru margvísleg og gera sífellt kröfur um markviss vinnubrögð, árvekni og góðan tækjabúnað, svo og sérhæfða þekkingu á ýmsum sviðum.

Áhættustjórnun er viðurkennd aðferðafræði tollyfirvalda víða um heim og er henni einnig beitt hér á landi. Ef hægt er að koma því við eiga flestar tollefirtlitsaðgerðir að byggja á áhættugreiningu. Svokallað reglufylgnieftirlit er þó einnig mikilvægt upp að vissu marki en þar á meðal er handahófskennt eftirlit. Slíkt eftirlit stuðlar að aukinni reglufylgni en forsendan er að borgarinn þekki rétt sinn og afgreiðsluferlar séu gerðir eins einfaldir og hægt er. Reglufylgnieftirlit beinist m.a. að tollfríðindum ferðamanna sem koma til landsins.

Þegar greiningu og þjálfun tollvarða sleppir er árangur í tollefirtlitsaðgerðum mjög háður þeim búnaði sem tollgæsla hefur yfir að ráða. Hundar, gámaskanni, röntgentæki og annar búnaður hefur áhrif á hraða og árangursríkt eftirlit.

Tollstjóri tekur ásamt lögreglu þátt í verkefnum Europol í gegnum Focal Points. Focal points eru samvinnuverkefni Europol byggð á afbrotagreiningum en í kjölfarið er áhersla lögð á ákveðna brotaflokk. Tollstjóri ber ábyrgð á brotaflokknum Focal Point Copy þar sem áhersla er lögð á eftirlit með framleiðslu og sölu á fölsuðum vörum. Allt samstarf við Europol fer í gegnum tenglaskrifstofu Íslands hjá Europol.

Á árinu 2015 lauk nokkrum verkefnum sem tengjast tollefirtliti. Greiningarskýrsla varðandi farþegalista var kláruð. Í framhaldi af því hófst vinna í fjármálaráðuneytinu við gerð nýrrar löggjafar í samráði við embættið. Um var að ræða fyrsta skref í verkefni á sóknaráætlun um aukið rafrænt upplýsingaflæði frá flugrekstraraðilum og farmflytjendum.

Þá var lokið við að skrásetja verklagsreglur um leitarhunda tollstjóra („handbók“). Einnig var lokið við greiningu á aðstöðumálum tollgæslu og rafrænni afgreiðslu skipa.

Í lok árs 2015 var ákveðið að fjölga tollvörðum á landamærum til að bregðast við aukinni áhættu.

Haldlagningar árið 2015

Árlega leggur tollgæslan hald á mikið magn af alls kyns varningi sem ýmist er ólöglegt að flytja til landsins eða innflutningur er háður leyfum eða öðrum takmörkunum. Varningur þessi er ýmist haldlagður í vörusendingum (t.d. í gámum eða pósti) eða hjá ferða- og farmönnum. Meðal þess sem tollgæslan haldleggur eru vopn, áfengi og tóbak, fíkniefni, sterar og lyf, svo og matvæli af ýmsum toga. Iðulega eru sveiflur á milli ára í því hversu mikið er haldlagt en haldlagningartölur geta þó gefið vísbendingar um þróun eða leitni í samfélaginu, ekki síst ef þær eru skoðaðar í samhengi við ytri upplýsingar og gögn.

Lagt var hald á minna magn tóbaks árið 2015 en árið áður sem er viðsnúningur á þróun undanfarinna ára. Á það við um flest alla flokka þessa varnings s.s. vindlinga, reyklaust tóbak og annað tóbak. Aftur á móti var lagt hald á meira magn áfengis en árið áður.

Mikil aukning var í öllum flokkum fíkniefna er lagt var hald á á síðasta ári. Mikið magn sterkra fíkniefna fannst við tollefirtlit, meðal annars rúm 9 kg amfetamíns, rúmlega 10 kg E-töfludufsts og tæp 5 kg kokaíns. Einnig fannst umtalsvert magn kannabisefna á árinu.



Góður árangur náðist einnig í haldlagningu stera árið 2015 miðað við árið á undan, einkum hvað varðar stera í fljótandi- og töfluformi.

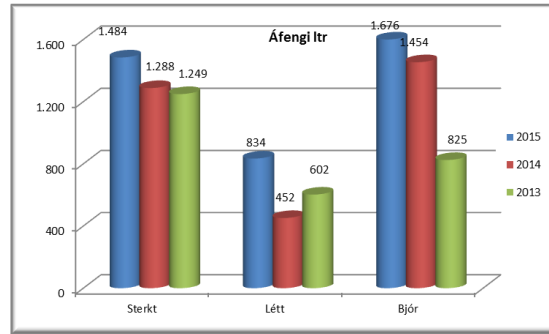
Í tveimur málum voru teknir einstaklingar sem má ætla að hafi komið til landsins í þeim tilgangi að svíkja út af kortum en við leit fundu tollverðir m.a. búnað sem hægt er að nýta til afritunar kortaupplýsinga í hraðbönum.

Áfengi

Hald var lagt á 1.484 l af sterku áfengi árið 2015 sem er rúmlega 15% meira magn en árið áður.

Einnig náðist að leggja hald á 15% meira af bjór en árið 2014. Heildarmagnið var 1.676 l.

Umtalsvert meira var haldlagt af léttu víni en árið á undan eða 834 lítra samanborið við 451 lítra 2014. Aukningin nemur 85% milli ára.



Mynd 19: Magn haldlagðs áfengis 2013-2015

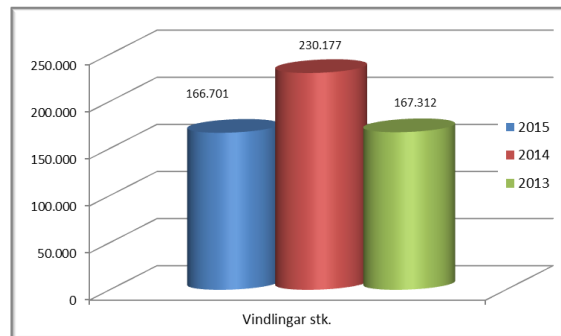
Tóbak

Minna var haldlagt af tóbaki árið 2015 en árið áður og á það við um alla flokka efnisins (vindlingar, reyklaust tóbak, annað tóbak/píputóbak). Einkum hefur magn haldlagðra vindlinga dregist umtalsvert saman, fór magnið úr 230.000 stk árið 2014 niður í 166.000 stk. Nemur fækkunin um 64.000 stk eða sem svarar 27% milli ára.

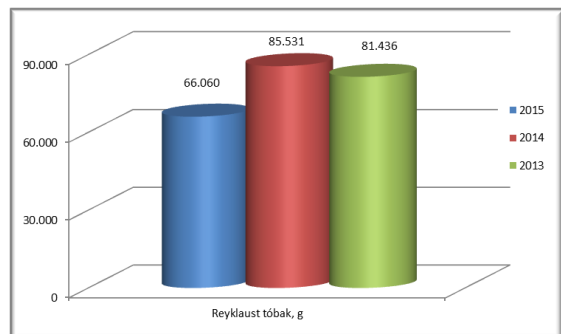
Magn haldlagðra vindla dróst einnig saman og fór úr 1.264 stykkjum niður í 846 stykki. Fækkun milli ára er um 33%.

Heildarmagn reyklauss tóbaks (nef- og munntóbaks) minnkaði um 23% milli ára, fór úr 85 kg 2014 í rúmlega 66 kg. Innan þessa flokks hefur hlutur munntóbaks verið umtalsvert stærri undanfarin ár eða rúmlega 53 kg á móti 12 kg nefstóbaks.

Magn annars tóbaks sem haldlagt var dróst saman milli ára. Fór magnið niður í 15 kg á móti rúmum 17 kg árið 2014.



Mynd 20: Samanburður á haldlögðu reyklusu tóbaki 2013-2015

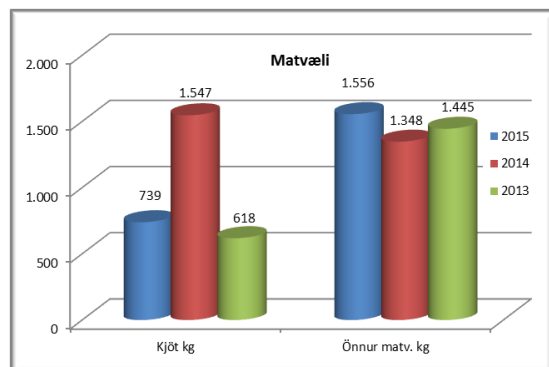


Mynd 21: Samanburður á haldlögðu tóbaki 2013-2015

Matvæli

Umtalsvert dró úr magni haldlagðra matvæla á árinu eftir topp árið 2014. Átti þetta einkum við um kjötvarning, en tollgæslan lagði hald á 739 kg af kjöti á árinu á móti 1.547 kg árið áður.

Hlutur annarra matvæla sem lagt var hald jókst nokkuð eða um 15%. Fór magnið úr 1.348 kg árið áður upp í 1.556 kg á þessu ári.

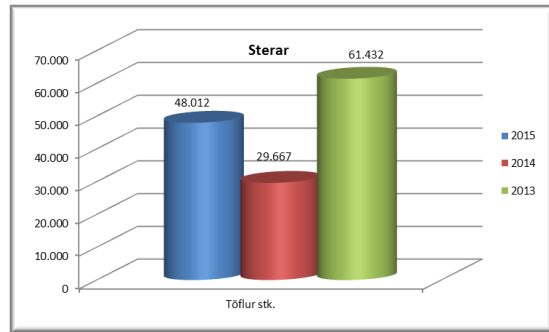


Mynd 22: Samanburður á haldlögðum matvælum 2013-2015

Sterar

Magn stera sem tollgæslan leggur hald á hefur aukist ár frá ári. Misjafnt er þó milli ára á hvaða formi þeir sterar eru sem finnast. Þannig var lagt hald á minna magn dufts árið 2015 en árið áður, eða 209 g á móti 3.354 g árið 2014.

Aftur á móti voru umtalsvert fleiri steratöflur haldlagðar en fyrr, rúmlega 48.000 töflur miðað við um 29.000 árið áður. Það á einnig við um stera í fljótandi formi en um tvöfalt magn þess náðist 2015 miðað við árið áður, eða 10.773 ml (var 5.483 ml).

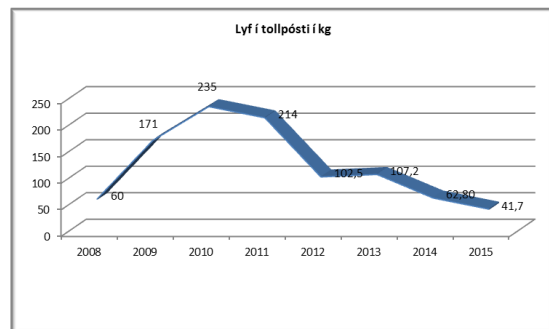


Mynd 23: Samanburður á haldlögðum sterum 2013-2015

Lyf

Á hverju ári haldleggur tollgæslan umtalsvert magn lyfja. Með þessum lyfjum fylgja oft á tíðum takmarkaðar upplýsingar um innihald eða framleiðendur. Er slík vara því stöðvuð þar til nánari upplýsingar liggja fyrir.

Alls voru 482 lyfjasendingar til landsins með pósti bannaðar eftir skoðun og í framhaldi voru síðan 41,7 kg af lyfjum eytt.



Mynd 24: Samanb. á haldl. lyfjum í tollpósti 2008-2015

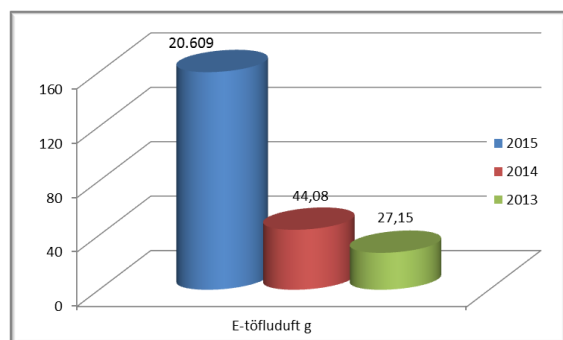
Fíkniefni

Haldlagningar á fíkniefnum á árinu voru 164 talsins. Voru þær flestar hjá Tollpósti eða 133 og 31 í flugi.

Mikil aukning var í öllum flokkum fíkniefna er lagt var hald á á síðasta ári. Mikið magn sterkra fíkniefna var haldlagt. Rúm 9 kg amfetamíns voru haldlögð, rúmlega 10 kg E-töfludufts og tæp 5 kg kókaíns.

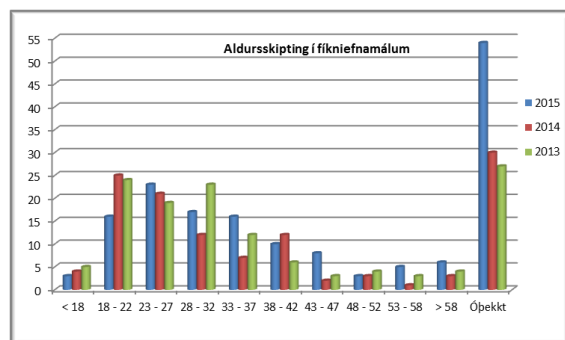
haldlagðra kannabisefna úr 992 g árið 2014 í 8.189 g árið 2015.

Kannabisefni í olíu og vökvaformi hafa einnig verið haldlögð. Um 55 g af efninu í olíuformi og 10 ml af efninu í vökvaformi til neyslu með áhaldi til rafsígarettureykinga.



Mynd 25: Samanb. á haldl. E-töfludufti í g 2013-2015

Af efninu LSD dró nokkuð úr magni hvað stykkjafjöldi varðar en haldlagning fór úr 2.743 árið 2014 niður í 415 stykki 2015. Fjöldi haldlagðra LSD afleiða nam 2.075 stk. Aukning varð á magni

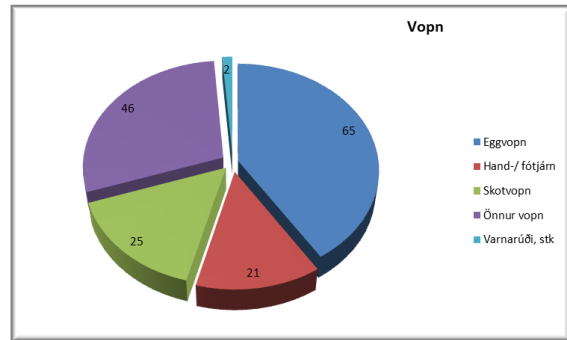


Mynd 26: Aldurskipting í fíkniefnamálum 2013-2015

Vopn

Nokkur aukning var á magni annarra vopna s.s. eggvopna, hand-/fótjárna og varnarúða sem tollgæslan lagði hald á árinu 2015. Var lagt hald á 46 stk á móti 19 árið áður.

Fjöldi skotvopna sem tollgæslan lagði hald á á síðasta ári dróst saman, fór úr 39 stk 2014 niður í 25 stk á þessu ári. Meirihluti þessara vopna voru loftbyssur eða 22 stk.



Mynd 27: Tegundir haldlagðra vopna 2015

Farmvernd

Skilgreining farmverndar er „fyrirbyggjandi aðgerðir til verndunar farms gegn hvers kyns ógn af hryðjuverkum eða öðrum ólögætum aðgerðum“. Farmvernd er einn af þremur þáttum í siglingavernd, en hinir tveir þættirnir eru skipavernd og hafnarvernd. Yfirumsjón siglingaverndar er á höndum Umferðarstofu en Tollstjóri annast framkvæmd farmverndar.

Í lok árs 2015 voru skráðir farmverndaraðilar (viðurkenndir af Tollstjóra) samtals 318 og hafði þeim þá fjölgað um 14 frá 2014. Alls störfuðu 1310 farmverndarfulltrúar hjá þessum 318 farmverndaraðilum (útflytjendur, farmflytjendur og flutningsmiðlarar) og hafði þeim fjölgað um 73 frá 2014. Þá voru samtals starfandi 161 eftirlitsaðilar á landinu og hafði þeim fjölgað um 2 frá árinu áður.

Árið 2015 voru, samkvæmt samantekt úr farmverndarkerfi embættisins, eftirtaldar vörusendingar fluttar úr landi undir merkjum farmverndar:

- 53.430 gámar með vörum
- 632 farmar í lausu
- 5 lestanir með dælum
- 4.672 opnar einingar
- 877 tengivagnar

Farnar voru 4 sameiginlegar ferðir til úttekta á höfnum vegna siglingaverndar/farmverndar árið 2015. Úttektir voru gerðar á þremur höfnum í Reykjavík; Sundahöfn (Eimskip), Vogabakka (Samskip), Eyjagarði (Olíudreifing), svo og í Vestmannaeyjahöfn.

Fáar athugasemdir voru gerðar í umræddum úttektum en þar sem þær voru gerðar var gefinn ákveðinn frestur til úrbóta. Engin athugasemd var gerð við framgang farmverndarhluta siglingarverndarinnar. Þess ber að geta að mikill tími í úttektum þessum fer í að leiðbeina og útskýra frágang öryggisráðstafana á viðkomandi hafnarsvæðum.

Eftirlitsstofnun EFTA (ESA) kom í úttekt árið 2015 og tók út Faxaflóahafnir í Reykjavík og Ísafjarðarhöfn.

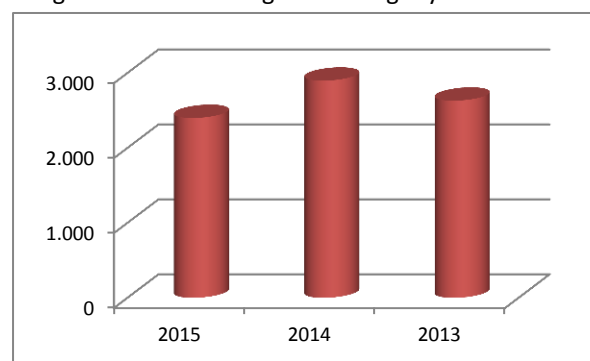
Rannsóknir tollalagabrota

Hlutverk rannsóknardeildar er að rannsaka tollalagabrot en upplýsingar um þau berast að meginstefnu frá tolleftirliti. Með því að rannsaka, upplýsa, sekta og kæra brot til lögreglu stuðlar deildin að því að þeir sem verða uppvísir að brotum gegn lögum við inn- og útflutning vöru sæti viðurlögum. Þannig styður deildin við það hlutverk Tollstjóra að vernda samfélagið og tryggja ríkissjóði réttar tekjur.

Árið 2015 voru 266 mál til rannsóknar.

Þar af voru 82 send lögreglu til áframhaldandi meðferðar en 74 var lokið með sektargerð hjá rannsóknardeild.

Alls voru sektargerðir 2.400 talsins (þ.m.t. sektargerðir rannsóknardeildar) og nam heildarsektarfjárhæð 15.806.705 kr.



Mynd 28: Fjöldi sektargerða á landsvísu 2013-2015

Endurskoðun

Hlutverk endurskoðunardeildar er að tryggja ríkinu tekjur með því að stuðla að auknum gæðum í tollskýrslugerð sem leiðir til rétttrar álagningar gjalda. Mikilvægt er að vinna gegn villutíðni í tollskýrslum til hækkunar og lækkunar gjalda.

Þetta hlutverk er einkum rækt með því að annast tollendurskoðun (eftir á skoðun) á landsvísu. Í tollendurskoðun fellst hvers konar könnun á réttmæti upplýsinga sem fram koma í aðflutningsskýrslum og öðrum gögnum sem rétt álagning gjalda getur byggt á. Þetta eftirlit getur farið fram ýmist með heimsókn á starfsstöðvar fyrirtækja eða með skoðun gagna sem skilað hefur verið til Tollstjóra. Deildin sér þannig um að endurákvæða aðflutningsgjöld (úrskurða) í þeim málum sem tilefni er til eða veita leiðbeiningar um úrbætur.

Á árinu 2015 voru 30 ný mál stofnuð í endurskoðunardeild og endurákvæðað í 13 málum. Fjárhæð endurákvörðunar nam 21.507.133 kr. Á árinu var endurgreitt alls 12.745.952 kr. Þar með var fjárhæð vegna álagðra leiðréttinga (samtals hækkun og lækkun) við endurskoðun alls 34.253.085 kr.

Embættið hefur sett sér það markmið að fjárhæð vegna álagðra leiðréttinga (samtals hækkun og lækkun) við endurskoðun sé a.m.k 30% hærrí en kostnaður við endurskoðunina. Niðurstaðan fyrir árið 2015 er að fjárhæð álagðra leiðréttinga er 33% lægri en kostnaður við endurskoðunina en það er töluvert langt frá settu markmiði. Starfsemi endurskoðunardeildar var með óvenjulegasta móti árið 2015. Á tímabilinu var ætlunin að leggja áherslu á breytingar á verklagi endurskoðunardeildar fremur en rekstur og endurskoðun. Töluverðar mannbreytingar og miklar fjarvistir starfsmanna vegna veikinda settu stórt strik í reikninginn varðandi endurskipulagningu og hefðbundinn rekstur. Þá féllu almenn vörugjöld niður 1. janúar 2015 sem hafði áhrif á gjaldabreytingar við endurskoðun eðli málsins samkvæmt.

Endurskoðunardeild annast auk tollendurskoðunar afgreiðslu beiðna frá erlendum tollyfirvöldum um sannprófanir uppruna varnings annars en sjávarafurða. Þá tekur deildin ákvörðun um og sendir út beiðnir til erlendra tollyfirvalda um sannprófanir á uppruna innflutts varnings.

Lögfræðideild

Lögfræðideild hefur það hlutverk að stuðla að því að tollframkvæmd sé í samræmi við lög, m.a. með því að vera til ráðgjafar og stuðnings við aðrar deildir tollasviðs um lögfræðileg og tollfagleg málefni, taka þátt í verkefnavinnu og sinna afgreiðslu erinda og fyrirspurna frá aðilum bæði innanhúss og utan. Lögfræðideild úrskurðar um kærur skv. 117. gr. tollalaga, veitir umsagnir til yfirséttanefndar og fjármálaráðuneytisins vegna kærumála sem þar eru til meðferðar, gefur umsagnir til ríkislögmanns vegna dómsmála sem eru til meðferðar og leggur til lagabreytingar vegna tollamála við ráðuneytið eftir þörfum. Þá falla eftirtalin málefni undir lögfræðideild: upprunamál og fríverslunarsamningar, tollflokkun, geymslusvæði og hugverkaréttindi.

Unnið var að ýmsum lagabreytingum árið 2015 með fjármála- og efnahagsráðuneytinu. Þar má t.d. nefna breytingar á tollalögum sem skerpti á heimildum Tollstjóra til að krefjast farþegalista af flugfélögum og einstaklingum sem bera ábyrgð á komu fars hingað til lands. Einnig var bætt við skýrri heimild til að deila farþegaupplýsingum með lögreglu og öðrum handhöfum löggæsluvalds. Þá var viðurlagaheimild einnig bætt við, þ.e. Tollstjóri getur beitt stjórnvaldssekt séu farþegalistar ekki afhentir.

Tveir starfsmenn lögfræðideildar voru í verkefnishóp vegna verkefnis um rafræna afgreiðslu fara. Þeir unnu úttekt um ýmis atriði og skiluðu skýrslu í apríl sem ber heitið „Skýrsla um rafræna afgreiðslu fara, verkþáttur um lögfræðilegan hluta og önnur atriði um afgreiðslu skipa“. Drögum að skýrslunni vara skilað í desember 2015 en endanleg skýrsla var gefin út í apríl 2016 og send fjármála- og efnahagsráðuneytinu.

Með reglugerðarbreytingu árið 2014 var framkvæmd endurgreiðslu virðisaukaskatts til aðila búsettra erlendis færð frá Ríkisskattstjóra til Tollstjóra. Með tilfærslunni urðu nokkrar breytingar á framkvæmdinni bæði gagnvart stjórnvöldum og eins gagnvart þeim aðilum sem framkvæma endurgreiðsluna. Reglugerðin tók gildi í júlí 2014, en innleiðingin tók þó lengri tíma. Kallað var eftir samstarfi við endurgreiðsluaðila og fór af stað vinna við að ferla framkvæmdina í samstarfi við þau fyrirtæki. Gerður var samstarfssamningur við fyrirtækin um framkvæmdina bæði á Keflavíkurflugvelli og á landsbyggðinni. Í samningnum eru tilgreind þau atriði sem Tollstjóri óskar eftir, bæði hvað varðar eftirlit og eins skil á tölfræði til Tollstjóra. Innleiðingin hefur gengið mjög vel á Keflavíkurflugvelli en ákveðnir hnökror eru á framkvæmdinni annarsstaðar á landinu. Þeir þættir verða teknir til endurskoðunar á árinu 2016.



Árið 2015 voru kveðnir upp 16 úrskurðir hjá lögfræðideild tollasviðs og tveimur málum vísað frá. Málin snertu margvísleg málefni tollafgreiðslu. Má sem dæmi nefna að þrír úrskurðir voru kveðnir upp er vörðuðu fríverslunarsamninga, þrír úrskurðir fjölluðu um gjöld af listaverkum, í þremur úrskurðum reyndi á tollfrelsi búslóða og tveir úrskurðir vörðuðu tollflokkun vöru. Í 12 málum var fyrri ákvörðun Tollstjóra staðfest, í tveimur málum var fyrri ákvörðun hnekkt og í tveimur málum var niðurstaðan blönduð.

Á árinu 2015 sendi lögfræðideild umsagnir um ýmis mál til yfirséðanefndar. Nefndin kvað upp 11 úrskurði um tollamál á árinu, þar af 9 um tollflokkun. Niðurstaða Tollstjóra var staðfest í 9 tilvikum, hnekkt í einu tilviki og niðurstaðan var blönduð í einu tilviki.

Hugverkaréttindi

Á árinu 2015 komu upp 7 mál þar sem sendar voru tilkynningar um stöðvun vörusendinga til réttihafa eða umboðsmanns vegna gruns um brot gegn hugverkaréttindum.

Í fjórum tilvikum samþykkti innflytjandi förgun viðkomandi vara í kjölfar þess að vörusending var stöðvuð, í einu tilviki vildi réttihafi ekki grípa til aðgerða, í tveimur tilvikum var beiðni um frestun tollafgreiðslu afturkölluð.

Flestar sendingar sem stöðvaðar voru komu frá Kína.

Upprunamál og fríverslunarsamningar

Fríverslunarsamningar eru mikilvægur hluti tollframkvæmdar en auk fríðindameðferðar fyrir skilgreindar upprunavörur í inn- og útflutningi leitast nýrri fríverslunarsamningar við að lágmarka aðrar hindranir en tolla með viðskiptaliprun í vöruviðskiptum yfir landamæri.

Fríverslunarsamningar og vægi þeirra hefur heldur aukist síðustu árin m.a. í ljósi erfiðleika sem Alþjóðaviðskiptastofnunin (WTO) og Doha lotan svokallaða hafa staðið frammi fyrir. Langstærstur hluti fríverslunarsamninga sem Ísland er aðili að eru gerðir á grundvelli EFTA samstarfsins, þ.m.t. EES samningurinn. Í dag ná EFTA samningarnir 25 sem í gildi eru við svokölluð þriðju ríki til 36 landa eða sjálfstjórnarsvæða auk EFTA sáttmálans þar sem Ísland samdi við hin EFTA ríkin þrjú um fríverslun. EFTA sáttmálinn og samningar við þriðju ríki telja því 39 lönd, EES samningurinn telur nú 28 lönd (eldri samningur við ESB gildir enn að hluta) og síðan hefur Ísland gert tvíhliða samninga við Færeyjar, Grænland og Kína, alls eru þetta því 70 lönd, eða sjálfstjórnarsvæði, sem Ísland hefur gilda fríverslunarsamninga við.

Stærstur hluti innflutnings til landsins kemur frá ofangreindum 70 löndum og það sama gildir um útflutning héðan. Samningarnir eru mismunandi að ýmsu leiti og rétt framkvæmd þeirra getur haft mikil áhrif fyrir neytendur auk þess að styrkja verulega samkeppnisstöðu okkar útflutningsfyrirtækja.

Eftir óvenju viðburðarríkt ár 2014, þegar fríverslunarsamningar við ellefu ríki gengu í gildi, var árið 2015 heldur rólegra. Einn nýr EFTA samningur gekk í gildi við Bosníu og Hersegóvínu þann 1. janúar 2015. Árið var þó ekki viðburðalaust hvað samningagerð varðar þótt gildistöku þurfi enn að bíða. Skrifað var undir aðild Guatamala að EFTA samningnum við Mið-Ameríkuríki á sumarráðherrafundi EFTA en gildistöku aðildar Guatamala er vænst á síðari hluta ársins 2016. Þá dró til tíðinda í samningaviðræðum Íslands og ESB um landbúnaðarvörur en samningar náðust með undirritun í september 2015 eftir að formlegar samningaviðræður höfðu staðið frá árinu 2012. Umræddur samningur um landbúnaðarvörur tekur bæði til óunna landbúnaðarvara, á grundvelli 19. gr. EES-samningsins, og unninna landbúnaðarvara með vísan til bókunar 3 við EES-samninginn. Reikna má með að þessir samningar við ESB taki gildi í ársbyrjun 2017, gangi áætlanir um fullgildingarferli eftir.

Þótt lítið hafi þokast hjá Alþjóðaviðskiptastofnuninni (WTO) hvað Doha lotuna varðar var árið samt ekki án tíðinda á þeim vettvangi. Samkomulag um 50 aðildarríkja WTO, Ísland þar á meðal, náðist í júlí 2015 um útvíkkun samkomulags um niðurfellingu tolla á upplýsingatæknivörum, e. Information Technology Agreement (ITA). Þar skuldbundu samningsríkin sig til að fella niður tolla af 201 framleiðsluvörum sem tengjast upplýsingatækni innan þriggja ára.

Samningurinn við Kína kallaði á nokkra vinnu við framkvæmd og kynningu, sérstaklega á fyrri hluta ársins. Nokkur fjöldi mála kom upp í tengslum við fríðindameðferð samkvæmt samningnum og lauk þremur þeirra með úrskurðum Tollstjóra. Tveir úrskurðanna tengdust upprunavottorðum, gildistöku og ákvæðum um beinan flutning en þriðji úrskurðurinn varðaði gildissvið samningsins. Á árinu voru einnig haldnar kynningar og fundir fyrir tollstarfsmenn og atvinnulífið. Þá tók embættið virkan þátt í fyrsta fundi sameiginlegu fríverslunarnefndarinnar sem samningurinn kveður á um, en fundurinn var haldinn í Reykjavík í lok júní byrjun júlí 2015.



Embætti Tollstjóra hélt á árinu áfram að sinna verkefnum á vegum EFTA á sviði fríverslunarsamninga og upprunamála. Um er að ræða fastan fulltrúa í nefnd sem nefnist á ensku Committee of Origin and Customs Experts (COCE), en Ísland sinnti formennsku nefndarinnar frá sumrinu 2014 til sumarsins 2015. Í tengslum við formennsku í nefndinni var árlegur sumarfundur COCE nefndarinnar haldinn á Íslandi í júní 2015 með þátttöku fulltrúa frá EFTA ríkjum, EFTA skrifstofunni, framkvæmdastjórn ESB og Færeyjum. Hlutverk COCE-nefndarinnar er að skiptast á upplýsingum, endurskoða þróun, undirbúa samræmda afstöðu og ráðleggja EFTA-ráðinu á sviði tolla- og upprunamála. Starfið tekur m.a. til; yfirstandandi endurskoðunar samevrópskra upprunareglna, gildandi- og yfirstandandi fríverslunarsamninga EFTA og önnur málefni á sviði tolla- og upprunamála sem nefndinni eru falin af EFTA-ráðinu. Í tengslum við störf nefndarinnar tekur embættið þátt í störfum PEM working group og joint committee og fundarsókna í tengslum við það, en starfshópurinn og fastanefndin móta upprunareglur innan svokallaðs Pan-Euro-Mediterran svæðis og tekur ákvarðanir um breytingar á samningnum þar um. Þar að auki hefur embættið tekið þátt í fastanefnd EFTA um viðskiptalíprun en sú nefnd nefnist Committee on Trade Facilitation (CTF) og tók embættið við formennsku CTF nefndarinnar á miðju ári 2015 fyrir hönd Íslands. Nefndin hefur hliðstæðu hlutverki að gegna gagnvart EFTA-ráðnu hvað viðskiptalíprun varðar og COCE nefndin hefur varðandi upprunamál.

Stór hluti af störfum þessara tveggja nefnda er unninn í gegnum tölvupóstsamskipti og með sendingu skjala og upplýsinga á milli aðildarríkjanna og EFTA skrifstofunnar. Nefndarmenn þessara tveggja nefnda taka svo almennt þátt í samningafundum vegna gildandi og yfirstandandi fríverslunarsamninga EFTA. Ísland hefur almennt ekki haft möguleika á að taka þátt í því starfi en þó má geta þess að ákveðið var að halda tveggja daga undirbúningsfund sérfræðinga EFTA á tollasviðinu vegna endurskoðunar fríverslunarsamningsins við Kanada hér á vordögum 2015 til að tryggja þátttöku Íslands.

Upprunasannanir vegna fríðindameðferðar

Á árinu 2015 bárust embættinu beiðnir frá erlendum tollyfirvöldum um staðfestingu á 40 útgefnum upprunasönnunum vegna útflutnings héðan. Af þessum sönnunum sem óskað var staðfestingar á voru 22 vegna EES samningsins, 12 vegna gamla ESB (EBE) samningsins, 3 vegna Nairobi samningsins frá 1977 og 3 vegna Kínasamningsins. Upprunasannanir voru staðfestar í 39 tilfellum en felldar í 1 tilfelli. Af umræddum sönnunum; vottorðum eða yfirlýsingum, voru 37 vegna útflutts sjávarfangs en 3 vegna annarrar vöru.

Frá embættinu voru sendar beiðnir á árinu til erlendra tollyfirvalda um sannprófun á 10 upprunasönnunum vegna innflutnings hingað þar sem fríðindameðferðar hafði verið krafist. Af þessum upprunasönnunum voru 5 vegna EES samningsins og 5 vegna Kínasamningsins. Upprunasannanir tengdar þessum beiðnum voru staðfestar í 5 tilfellum, felldar í 3 tilfellum, hafnað að hluta í 1 tilfelli og einni er enn ósvarað. Af útsendum beiðnum snéru 4 að véfengdum upprunasönnunum vegna fatnaðar og skófatnaðar en 6 beiðnir voru tilkomnar vegna annars varnings.

Sérverkefni og stoðþjónusta

Hlutverk deildarinnar er að vera forstöðumanni og öðrum deildum tollasviðs til stuðnings og ráðgjafar og stuðla þannig að því að sviðið nái markmiðum sínum og framfylgi stefnu í tollamálum, m.a. í þeim tilgangi að auka afköst og árangur við tollafgreiðslu, tolleftirlit og tollendurskoðun. Deildin veitir faglega ráðgjöf og aðstoð varðandi m.a. viðskiptaþróun (þ.m.t. upplýsingatækniþátt hennar), tollfaglegar rannsóknir, stefnumótun, innleiðingu stefnu, hefur aðkomu að áætlanagerð og annast margvísleg þróunarmál sviðsins, auk þess að annast utanumhald um og aðstoð við vissa sameiginlega þætti starfseminnar svo og stýringu einstakra umbótaverkefna. Starfsmenn hafa frumkvæðishlutverk þegar kemur að umbótastarfi á sviði tollamála.

Tollasvið heldur utan um verkefni sem unnin eru á sviðinu, þ.e. falla ekki undir sóknaráætlun Tollstjóra. Verkefnalistinn var uppfærður og birtur fjórum sinnum á árinu. Þann 1. janúar 2015 voru 23 verkefni í vinnslu. Alls voru samþykkt og/eða ræst 26 ný verkefni á árinu. Á árinu lauk 10 verkefnum, hætt var við 6 verkefni vegna tíma- og mannaflaskorts og 6 verkefni voru færð af sviðinu og sameinuð verkefnum á sóknaráætlun. Alls voru því 27 misumfangsmikil verkefni á verkefnalista sviðsins í árslok 2015.

Meðal mikilvægra verkefna sem kláruðust á árinu voru innleiðing á mælingum tolleftirlitsaðgerða, greining á aðstöðu tollgæslu m.a. á flugvöllum og höfnum sem leiddi í ljós að verulegra úrbóta er þörf, innleiðing nýrrar handbókar/verklags um leitarhunda Tollstjóra og greining á möguleikum á rafrænni afgreiðslu skipa. Þess má geta að innleiðing verkefnis um rafræna afgreiðslu skipa er nú á sóknaráætlun.

Einnig var lokið við að móta verklag við að finna, greina og forgangsraða umbótaverkefnum á tollasviði. Ársfjórðungslega eru nú haldnir fundir þar sem farið er yfir stöðu verkefna og umbótaverka ásamt því að nýjar tillögur að umbótum eru ræddar og ákveðnar. Verkefnið hefur skerpt sýn stjórnenda sviðsins á forgangsröðun og markvissa stjórnun auðlinda ásamt því að varpa ljósi á takmarkaða getu sviðsins til umbótastarfa, m.a. vegna álags í daglegum rekstri.

Á síðari hluta ársins var unnin ýmis greiningarvinna með stefnu í tollamálum að leiðarljósi. Meðal annars var horft á tækjabúnað, fjölda starfsmanna, sérfræðipækkingu og umfang tolleftirlits. Lögð var áhersla á að greina þjálfunar-, sí- og endurmenntunarpfari á tollasviði út frá málaflokkum, æskilegri tíðni og hverjir ættu að njóta viðkomandi þjálfunar. Greiningin mun nýtast við gerð starfsþróunaráætlana starfsmanna og hefur einnig áhrif á áherslur í Tollskóla ríkisins. Á árinu voru skipaðir tveir starfshópar til að vinna áhættumat fyrir sviðið og voru áhættur skráðar, greindar og metnar. Þetta var liður í verkefni á sóknaráætlun um innleiðingu á áhættustjórnun og höfðu allir starfsmenn kost á því að koma ábendingum um áhættu á framfæri. Á árinu var aðgerðaskráning innleidd, þar sem tollverðir í tolleftirliti skrá tolleftirlitsaðgerðir á rafrænt form, þannig að halda megi upplýsingum um mælingar til haga. Mikil áhersla var lögð á gæðamál og verklagsreglugerð sett í forgang á fyrri hluta ársins þar sem til stóð að fá ISO vottað gæðastjórnkerfi. Starfsmenn tollasviðs stóðu í ströngu, lögðu önnur mikilvæg verk til hliðar og með samhentum átaki tókst að ljúka skráningu á því verklagi sem til þurfti fyrir gæðavottun sem formlega náðist í júní 2015.

Ákveðið var að yfirfara öryggismál tollvarða og var verkefni sett af stað með því markmiði að skrá verklag yfir notkun á öryggis- og varnarbúnaði, kaupa þann búnað sem upp á vantar og yfirfara þjálfun og endurmenntun tollvarða á sviði öryggismála.

Símkerfi embættisins er komið til ára sinna og stóð til að skipta því út. Tollasvið og innheimtusvið óskuðu eftir því að gerð yrði þarfagreining í þjónustuverum sviðanna áður en nýtt símkerfi yrði keypt og gerðu fulltrúar beggja sviða slíka greiningu í samráði við starfsmenn þjónustuvera og forstöðumenn.

Í lok ársins var samstarfsverkefni Tollstjóra, lögreglustjórans á Austurlandi og lögreglustjórans á höfuðborgarsvæðinu sett af stað þar sem fara átti yfir ferla, viðbragðsáætlanir og aðstöðu löggæsluaðila á Austurlandi.



Alþjóðleg samvinna í tollamálum

Alþjóðleg samvinna skipar mikilvægan sess í starfsemi tollasviðs, enda reiðir sviðið sig að stórum hluta á tengsl við erlendar systurstofnanir um margvíslega upplýsingagjöf sem getur skipt sköpum varðandi fagmennsku í starfseminni, hraða tollafgreiðslu og árangur í tolleftirliti. Þá eru ýmsar alþjóðlegar skuldbindingar til staðar sem þarf að uppfylla. Til viðbótar hefðbundnum viðfangsefnum í alþjóðasamvinnu tók Tollstjóri þátt í eftirtöldum aðgerðum á árinu 2015:

Operation Pangea VIII

Aðgerðin fór fram dagana 9. – 16. júní 2015 hér á landi og var á vegum Interpol, Europol og Alþjóða tollastofnunarinnar (WCO). Aðgerðin tók fyrir sölu á fölsuðum og ólöglegum lyfjum á netinu og var megináherslan lögð á að loka aðgengi að ólöglegum sölusíðum. Ásamt íslensku tollgæslunni tók Lyfjastofnun einnig þátt í aðgerðinni. Hald var lagt á fjörtíu og þrjú pakka í póstinum í tengslum við aðgerðina.



Operation IOS VI

Aðgerðin er tvisvar á ári og snýr að netsíðum sem að selja falsaðar vörur. Hér er um að ræða aðgerð á vegum Europol.

Operation Postman

Aðgerðin stóð yfir frá 9. – 27. mars 2015. Það var International Narcotic Control Board sem stóð að þessari aðgerð og snerist hún um NPS (New Psychoactive Substances) eða ný fíkniefni. Tvö mál komu upp hér á landi.

Operation AUNT II

Fór fram í maímánuði 2015. Það var RILO WE og RILO ECE sem stóðu að þessari aðgerð og snerist hún um haldlagningar á tóbaki. Það kom upp eitt mál hjá Tollstjóra í tengslum við þessa aðgerð.



Operation CATalyst

Fór fram 10. - 30. október 2015. WCO og RILO AP stóðu að þessari aðgerð og snerist hún um NPS eða ný fíkniefni.



JCPO NOKES

Norræn aðgerð sem fram fór 5. – 26. október 2015. Aðgerðin snerist um sérstaka áherslu á eftirliti með NPS efnum eða nýjum fíkniefnum.



Operation SKY-NET

Fór fram 9. – 30. nóvember 2015. Það voru WCO og RILO AP sem stóðu að aðgerðinni. Þessi aðgerð sneri eins og CATalyst aðgerðin að NPS efnum eða nýjum fíkniefnum.





Tollstjóri

Tryggvagötu 19 - 101 Reykjavík

Sími: 560 0300 - Fax: 562 5826

www.tollur.is