

Ársskýrsla 2016



TOLLSTJÓRI

Efnisyfirlit

INNGANGUR	1
TOLLSTJÓRI	2
Lögbundið hlutverk embættisins.....	3
Stjórnskipulag	4
Meginstefna.....	5
Stefnur málaflokka.....	5
REKSTUR KJARNA- OG STOÐSVIÐA	19
Innheimtusvið	21
Tollasvið.....	24
Mannauðssvið.....	25
Rekstrar- og upplýsingatæknisvið	25
Þróunarsvið.....	26
Skrifstofa tollstjóra	26
Innri endurskoðun	27
VERKEFNI Á SÓKNARÁÆTLUN	31
Framkvæmd	31
Undirbúningur	33
Lokið	34
MARKMIÐ OG MÆLIKVARÐAR Á ÁRANGUR	38
Samfélag og viðskiptavinir: Tollframkvæmd og innheimta til fyrirmyndar	42
Verklag: Faglegir starfshættir og stöðugar umbætur	48
Starfsfólk og starfsumhverfi: Vöxtur í krafti mannauðs og tækni	52
Fjármál: Árangursrík fjármálastjórn	56
TÖLFRÆÐI	60
REKSTRARREIKNINGUR	78
EFNAHAGSREIKNINGUR	79
SJÓÐSTREYMI	80



Inngangur

Í ársskýrslu Tollstjóra má finna stefnu í innheimtumálum og tollamálum auk mannauðsstefnu, upplýsingatæknistefnu, rekstrar- og umhverfisstefnu og þjónustu- og gæðastefnu, sem allar stuðla að því að embættið geti framfylgt því hlutverki sínu að vernda samfélagið og tryggja ríkinu tekjur.

Fjallað er stuttlega um starfsemi kjarna- og stoðsviða árið 2016 og um verkefni á sóknaráætlun Tollstjóra til ársins 2020. Hvoru tveggja, árangursríkur rekstur og verkefnavinna, stuðlar að því að framtíðarsýn embættisins, stefnu þess og markmiðum verði náð.

Með vaxandi færni í verkefnastjórnun er Tollstjóri að ráðast í fleiri umbótaverkefni en áður að eigin frumkvæði þrátt fyrir niðurskurð - lagt er upp með að ná meiri árangri en áður með því fjármagni sem veitt er til embættisins. Þannig vilja starfsmenn Tollstjóra sýna metnað, ábyrga stjórnarsýslu og samfélagslega ábyrgð í verki. Til að veita innsýn í verkefni sem eru á sóknaráætlun og lokið hefur verið við má nefna innleiðingu hins séríslenska jafnlaunastaðals ÍST 85:2012 en henni lauk hjá embættinu með úttekt og vottun í september 2016. Embætti tollstjóra var brautryðjandi í innleiðingunni, fyrsta stofnunin til að öðlast faggilta vottun á jafnlaunakerfi samkvæmt ÍST 85:2012 og því handhafi vottunarskýrteinis frá Vottun hf. númer 1.

Þá er gerð grein fyrir markmiðum, mælikvörðum og viðmiðum sem lögð eru til grundvallar mati á árangri starfseminnar og niðurstöðum slíks mats fyrir næstliðin ár. Niðurstöður viðhorfskannana meðal starfsmanna, almennings og samstarfsaðila benda til að ágætlega gangi að innleiða stefnu Tollstjóra.

Margir þættir komu ánægjulega út í viðhorfskönnun meðal starfsmanna Tollstjóra, sem Gallup annaðist að beiðni stjórnenda embættisins, í lok nóvember og desember 2016. Tilgangurinn með könnuninni var sem fyrr að afla upplýsinga um stöðu valdra þátta sem eru mikilvægir í uppbyggingu góðs vinnustaðar. Hversu vel/illa Tollstjóri framfylgir hlutverki sínu á sviði innheimtumála og fullyrðingar þess efnis að starfsmenn viti til hvers er ætlast af þeim í starfi, upplifi að vinnufélagarnir leggi sig alla fram við að skila vel unnu verki, umhyggju og starfsánægju eru þeir þættir sem Tollstjóri fékk nú hæstu meðaleinkunn á en hún liggur á bilinu 4,10 - 4,27 á kvarðanum 1 - 5. Þróunin hvað stjórnun varðar hefur verið mjög jákvæð frá fyrstu mælingu sem gerð var árið 2013 og hefur viðhorf starfsmanna í garð stjórnenda stefnt upp á við. Stjórnendur hjá Tollstjóra eru aðgengilegir og láta sér annt um velferð starfsmanna sinna. Þá treystir starfsfólk embættisins yfirmanni sínum vel. Aðgengi, umhyggja, traust og hjálpssemi eru þeir þættir sem yfirmenn fá nú hæstu meðaleinkunn á eða rúmlega 4,5 á kvarðanum 1 - 5. Þá hækkaði embætti Tollstjóra um níttján sæti í könnun SFR, " Stofnun ársins 2016."

Þeim sem eru jákvæðir í garð Tollstjóra fjölgar heldur milli ára samkvæmt nýrri könnun Maskínu á viðhorfi almennings til stofnunarinnar. Könnunin var gerð 21. - 31. október 2016. Samkvæmt henni eru 37.8 prósent svarenda mjög jákvæðir eða fremur jákvæðir í viðhorfi sínu til embættisins, en voru 37. 4 prósent árið áður og 24.6 prósent 2014. Þá fækkar þeim sem eru neikvæðir eða mjög neikvæðir gagnvart embættinu úr 13.7 prósentum í 11.7 milli ára 2015 og 2016. Stærsti hópurinn, þeir sem eru í meðallagi ánægðir/óánægðir mældist nú 50.5 prósent en voru 48.8 í síðustu könnun.

Samstarfsaðilar Tollstjóra álíta að embættið framfylgi mjög vel hlutverki sínu og að samstarfið sé árangursríkt. Þetta eru niðurstöður könnunar Maskínu sem gerð var 23. nóvember til 13. desember 2016. Könnuð voru viðhorf aðila í samskiptum við Tollstjóra. Af 129 aðilum, sem starfa hjá 47 fyrirtækjum og stofnunum, svöruðu 113 könnuninni (87,6% svarhlutfall). Eru niðurstöður í senn hvetjandi og ánægjulegar.

Áhugaverð tölfræði er birt auk rekstrarreiknings, efnahagsreiknings og sjóðstreymis. Rekstrarlegt markmið Tollstjóra er að árlegur rekstrarkostnaður verði ekki umfram samþykktar fjárheimildir í rekstraráætlun hvers árs. Var því markmiði náð á árinu 2016 líkt og undanfarin ár en rekstrarafgangur nemur 99 milljónum króna.

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 240 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, Keflavíkurflugvelli, Selfossi, Seyðisfirði og í Vestmannaeyjum.



Mynd 1: Tollhúsið, Tryggvagötu 19.



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 rafrænna samskipta vegna tollafgreiðslu.
8. Greiningarstarf vegna áhættustjórnunar við tollaftirlit.
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 milliríkjaviðskipti.
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.

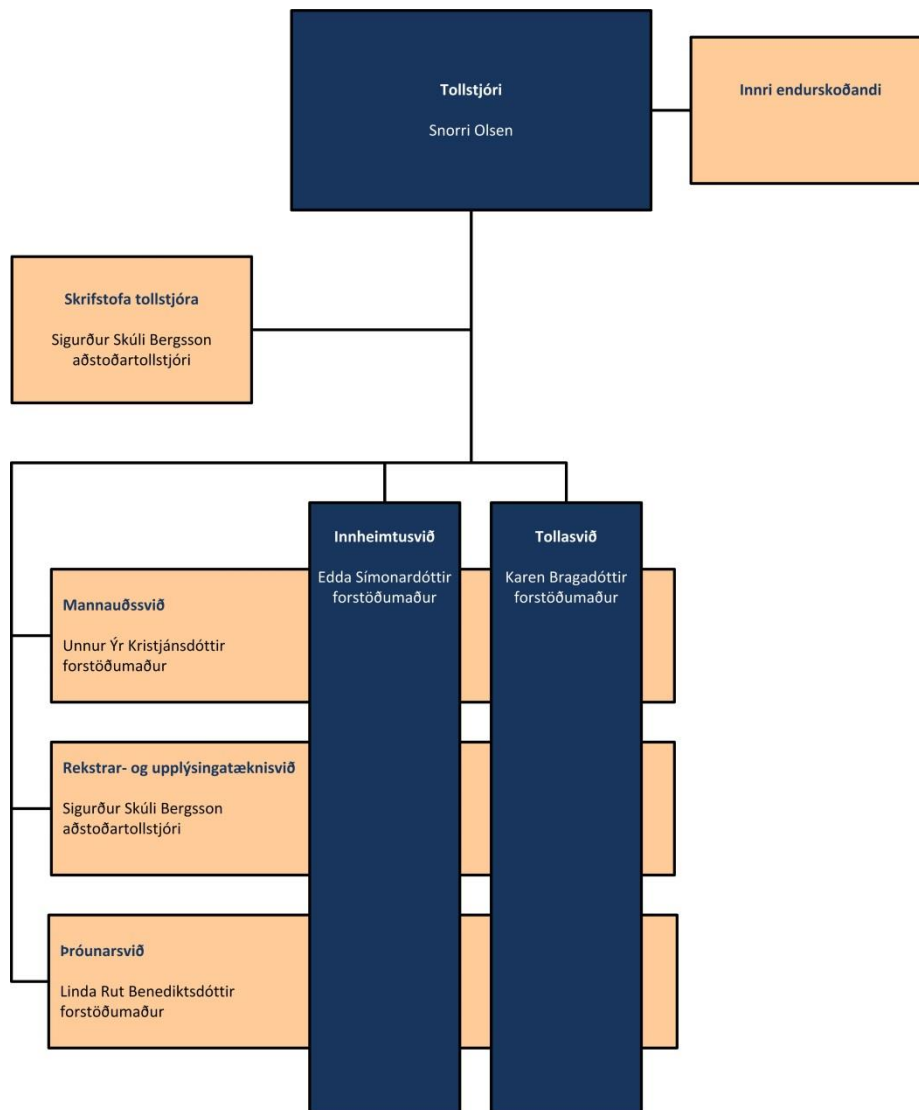
Um hlutverk tollstjóra á sviði innheimtumála er einkum fjallað í 111. gr. laga um tekjuskatt.

Þar kemur m.a. fram að tollstjóri annist 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 2, tók gildi 7. febrúar 2013.



Mynd 2: 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 tollframkvæmd 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 framkvæmd 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 byggir 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.



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 framsækni 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 forgangsörðun 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 líferni 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, kynþátta, 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

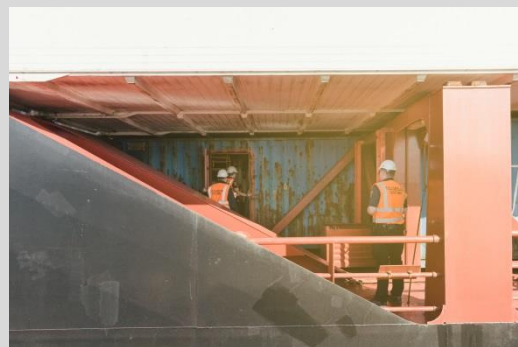
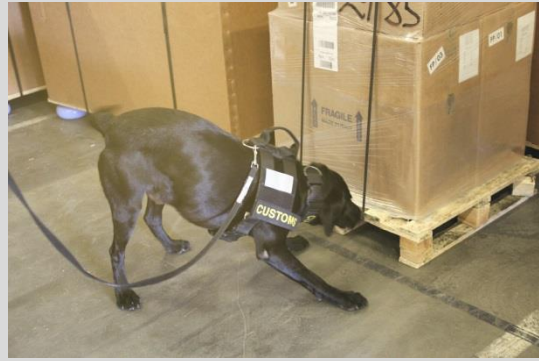
Tollstjóri leggur áherslu á fagleg og markviss samskipti við fjölmiðla. Fréttaflutningur og upplýsingamiðlun stuðli að jákvæðni meðal starfsmanna sem og almennings og trausti til embættis Tollstjóra.

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

Rekstur kjarna- og stoðsviða





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.

Umfang þjónustu á innheimtusviði

Meðalbiðtími eftir þjónustu gjaldkera og þjónustufulltrúa er mjög skammur. Draga má þá ályktun að þessi skammti biðtími endurspeglar í ánægju viðskiptavina sem koma í afgreiðslusal á 5. hæð og svara jákvætt á "Happy or Not" standinum. Í lengri opnun á fimmtudögum á milli 15:30 -18:00 komu alls 240 á árinu 2016.

Samtals komur árið 2016	Heild	Meðalfjöldi á dag	Meðalbiðtími á dag
Gjaldkerar afgreiðsludeildar	16.625	69	00:00:19
Þjónustufulltrúar lögfræðideildar	11.504	47	00:02:19

Innkomin símtöl í þjónustuver innheimtusviðs á árinu 2016 voru alls 67.517, þar af var svarað 56.207 símtölum alls. Svarhlutfall símtala var því 83% fyrir árið 2016. Aukning hefur verið í svörum símtala á milli ára (2015-2016) um 2.521 símtal.

Heildarfjöldi tölvupósta á netfangið fyrirspurn@tollur.is sem svarað var á árinu 2016 í þjónustuveri innheimtusviðs var alls 60.776. Aukning svaraðra tölvupósta milli ára (2015-2016) er því 10.117 tölvupóstar alls. Alls var 679 fyrirspurnum svarað í gegnum svarbox árið 2016.

Álagning einstaklinga 2016

Álagning opinberra gjalda á einstaklinga var mánuði fyrir á ferðinni en áður og fór fram í lok júní. Hér á eftir fara helstu upplýsingar um verkefni sviðsins á þessum mesta annatíma ársins.

Stærstu verkefni í afgreiðsludeild vegna álagningar opinberra gjalda eru útborganir og skuldajöfnuður. Almennt eru útborganir færðar í sjálfvirkum runuvinnslum en þeir gjaldendur sem ekki hafa gefið upp bankareikning fá inneignir millifærðar inn á sig handvirkt. Á sjö dögum í kringum álagningu opinberra gjalda voru framkvæmdar 24.358 greiðslur sem voru ýmist innborganir eða útborganir. Meðalbiðtími eftir þjónustu gjaldkera á þessu tímabili var 24 sekúndur.

Stærsta verkefni lögfræðideildar vegna álagningar opinberra gjalda felst í gerð greiðsluáætlana um lækun á launaafdrætti og frestveitingum til þeirra sem fengu áætlaða skatta vegna of seinna framtalsskila.

Undanfarin ár hefur verið lögð áhersla á að reyna að afgreiða sem flesta í gegnum síma og tölvupóst til að fækka komum á starfsstöð og veita sem besta þjónustu við gjaldendur. Þrátt fyrir að fleiri greiðsluáætlanir hafi verið gerðar á árinu 2016 en 2015 voru færri komur til Tollstjóra á tímabilinu.

Sett var á fót samstarfsverkefni með Ríkisskattstjóra í tilraunaskyni og var fulltrúi frá lögfræðideild staðsettur í aðalstöðvum Ríkisskattstjóra til þess að leysa úr málum þeirra sem leituðu afgreiðslu þar. Samstarfsverkefnið varði í sex daga og voru afgreiddir í kringum 140 viðskiptavinir á Laugavegi með margskonar mál. Jafnframt var starfsmaður frá Ríkisskattstjóra með aðsetur hjá Tollstjóra á sama tíma og sinni afgreiðslustörfum og upplýsingagjöf. Mæltist þetta verkefni mjög vel fyrir hjá viðskiptavinum beggja stofnana.

Alls voru gerðar 1.303 greiðsluáætlanir 10 daga í kringum álagningu einstaklinga sem eru 12% fleiri en árið 2015. Meðalbiðtími eftir afgreiðslu þjónustufulltrúa á tímabilinu var 2:44 mín.

Verkefni þjónustovers vegna álagningar einstaklinga felast í upplýsingagjöf um álagningar- og innheimtuseðla, útborgun inneigna, skuldajöfnuð, gjalddaga o.fl. Upplýsingagjöfin fer fram í gegnum síma, tölvupóst og svarbox.

Svarhlutfall símtala í álagningarvinnslunni 2016 var betra en árið á undan. Hæst var það 94% og fór lægst í 77%. Þrátt fyrir betra svarhlutfall var fjöldi símtala litlu minni en árið áður. Alls var svarað 4.743 símtölum á tímabilinu. Á sama tíma var 3.155 tölvupóstum sem komu á netfangið fyrirspurn@tollur.is svarað.



Vönduð ákvarðanataka og málsmeðferð á innheimtusviði vegna ársins 2016

Stefnt var að því að ákvarðanir Tollstjóra væru efnislega staðfestar í kærumeðferð hjá viðeigandi stjórnvöldum, umboðsmanni Alþingis og fyrir dómstólum. Það markmið náðist 95% hjá innheimtusviði á tímabilinu.

Á árinu 2016 voru 19 mál til meðferðar; 12 héraðsdómsmál/úrskurðir, 1 hæstaréttarmál og 7 mál voru kærð til fjármála- og efnahagsráðuneytis. Fjármála- og efnahagsráðuneyti úrskurðaði embættinu í hag í öllum þeim málum sem kærð voru. Héraðsdómur felldi dóma/úrskurði embættinu í hag í 10 málum af 11. Hæstaréttarmálið féll embættinu í hag. Niðurstaðan varð í árslok að ákvarðanir Tollstjóra á Innheimtusviði voru staðfestar í 95% tilvika.

Stefnt var að því að engar athugasemdir væru gerðar við málsmeðferð frá viðeigandi stjórnvöldum, umboðsmanni Alþingis og dómstólum. Það markmið náðist 100% hjá innheimtusviði á tímabilinu og á árinu í heild eða í þeim 19 málum sem til meðferðar voru.

Kyrrsetningarmál

Á árinu óskaði skattrannsóknarstjóri eftir að Tollstjóri kyrrsetti eignir hjá 10 aðilum fyrir samtals kr. 1.103.900.000,- í fimm málum krafðist Tollstjóri kyrrsetningar og voru eignir kyrrsettar fyrir samtals kr. 342.835.000,-

Ekki var farið af stað með fimm mál því eignakönnun gaf ekki til kynna að til staðar væru eignir sem hægt væri að kyrrsetja og/eða talið erfitt að sýna fram á hættu á undanskoti eigna.

Samkvæmt samstarfssamningi Ríkisskattstjóra, Skattrannsóknarstjóra ríkisins og Tollstjóra skal auka samstarf á milli Skattrannsóknarstjóra ríkisins og Tollstjóra varðandi kyrrsetningarmál og má því búast við að þessi málaflokkur fái aukið vægi á komandi árum. Sést það vel á fjölgun mála seinni hluta árs.

Sérverkefni

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

❖ Símaverkefni

Í september 2016 sendi Tollstjóri út verðkönnun vegna kaupa á nýju símkerfi fyrir embættið. Útbúin var ítarleg tæknilýsing þar sem allar kröfur til nýs símkerfis voru settar fram. Tæknilýsingin var m.a. unnin upp úr ítarlegri greiningu á kröfum sem starfsmenn Tollstjóra gera til nýs símkerfis. Svör við verðkönnun leiddi til kaupa á símkerfi frá Boðleið í desember 2016. Innleiðing hófst strax að því loknu og stendur enn yfir (áætlað er að ljúka innleiðingu í mars 2017). Nýtt símkerfi mun endurspegla þarfir beggja þjónustuvera, skiptiborðs og notkun annarra starfsmanna á öflugu samskiptakerfi sem mun enn fremur stuðla að skilvirkari og bættri þjónustu.

❖ Átak í endurnýjun verklagsreglna

Á árinu var gert átak í endurnýjun á gildandi verklagsreglum sem og samningu nýrra reglna. Margir starfsmenn á sviðinu komu að þeirri vinnu sem skilaði níu endurnýjuðum verklagsreglum og sex nýjum reglum sem samdar voru frá grunni.

❖ Hlutverk vefhóps

Vefhópur innheimtusviðs, í samstarfi við vefstjóra embættisins, hefur undanfarin ár haft umsjón með uppfærslu á vefum Tollstjóra, þ.m.t. þjónustuvef sem er aðgengilegur öðrum innheimtumönnum ríkissjóðs. Nú hefur hópurinn fengið aðgang til að gera breytingar á vefnum milliliðalaust. Er það til mikillar einföldunar og skilvirkni við viðhald vefsins og gerir hópnum kleift að vinna við uppfærslu með reglubundnum hætti. Einungis er um að ræða uppfærslu texta en vefstjóri mun áfram sinna viðameiri breytingum.

❖ Hugmyndalisti á innheimtusviði

Undirbúningur hugmyndalista/verkefnalista innheimtusviðs er vel á veg kominn. Markmiðið er að hvetja alla starfsmenn sviðsins til að koma á framfæri hvers konar hugmyndum og tillögum sem varða starfsemina, aðbúnað, starfsumhverfi o.fl. Hugmyndir og tillögur að verkum og verkefnum verða skráðar á listann og unnið úr þeim meðal annars m.t.t. áhættumats. Gerð verklagsreglu þessu tengt er í vinnslu.

❖ Reglur nr. 797/2016, um greiðsluforgang og skuldajöfnun

Í september setti fjármála- og efnahagsráðuneytið reglur nr. 797/2016, um greiðsluforgang og skuldajöfnun. Með reglunum voru settar fram á einum stað helstu reglur sem gilda um skuldajöfnun opinberra gjalda. Reglurnar auka gagnsæi í stjórnsýslunni og auka réttaröryggi gjaldenda. Reglurnar voru unnar af starfsmönnum Tollstjóra og þær síðan yfirfarnar af starfshópi fulltrúa ráðuneytisins, Tollstjóra og Fjársýslu ríkisins.

❖ **Starfshópur um mótun aðgerðaráætlunar gegn skattsvikum og skattaskjólum**

Fulltrúi innheimtusviðs var tilnefndur í starfshóp um mótun aðgerðaráætlunar gegn skattsvikum og skattaskjólum. Afrakstur þeirrar vinnu kom fram í lögum nr. 112/2016, um aðgerðir stjórnvalda gegn skattsvikum. Með lagasetningunni fengu innheimtumenn ríkissjóðs auknar heimildir til upplýsinga um eignir gjaldenda. Þá fékk Tollstjóri í kjölfar lagasetningarinnar heimild til áhættugreiningar á sviði innheimtu opinberra gjalda í því skyni að tryggja betur tekjur ríkissjóðs. Lögin voru samþykkt 19. október 2016 og hófst þá vinna við að undirbúa framkvæmd nýrrar löggjafar. Lögin taka gildi 1. janúar 2017.

❖ **Nordisk inndrivesesforum**

Þann 1. og 2. nóvember var Ísland gestgjafi ráðstefnu norrænna innheimtumanna „Nordisk inndrivesesforum.“ Á ráðstefnunna komu fulltrúar frá Danmörku, Svíþjóð, Finnlandi og Noregi. Farið var yfir helstu breytingar í hverju landi fyrir sig m.t.t. skipulags, laga- og tölvukerfa. Meðal umfjöllunarefna á fundinum var með hvaða hætti innheimtustofnanir búa sig undir að innheimta kröfur sem verða til vegna endurávarðana á sköttum á grundvelli upplýsinga um eignir í skattaskjólum. Af hálfu Íslands var m.a. skýrt frá verkefnum sem eru á sóknaráætlun Tollstjóra; „Ein þjónustugátt“ og „Einföldun framkvæmdar við innheimtu skatta og gjalda“. Boðið var til vinnustofu á Íslandi vorið 2017 í þeim tilgangi að afla fróðleiks frá norrænum samstarfsaðilum um það hvað þeir eru að gera til að einfalda umhverfi við innheimtu skatta og gjalda með sérstakri áherslu á rafrænar lausnir.

❖ **Fundur um aðstoð við innheimtu skatta**

Fulltrúar sviðsins sóttu árlegan fund um framkvæmd innheimtuákvæða samnings á milli Norðurlandanna um gagnkvæma aðstoð í stjórnsýslumálum. Fundurinn var að þessu sinni haldinn á Grænlandi í byrjun september.



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 einnig endurskoðun á tollafgreiddum vörusendingum með það að leiðarljósi að tryggja rétta álagningu gjalda eins og hún hefði verið við tollafgreiðslu. Tollasvið hefur lögum samkvæmt það hlutverk að tryggja að tollframkvæmdin verði rétt, samræmd og árangursrík.

Vöru- og farþegaflæði

Umtalsverð aukning varð í flæði vöru og farþega til landsins árið 2016 samanborið við fyrri ár.

Aukið vöruflæði byggir á tveim meginástæðum, annars vegar á jákvæðum efnahagslegum breytingum hérlendis með tilheyrandi aukningu innflutnings og hins vegar stigvaxandi netverslun einstaklinga. Á árinu 2016 voru tollafgreiddar 964.047 innflutningsskýrslur. Um er að ræða tæplega 24% aukningu í fjölda skýrslna á milli ára. Skýrslur á rafrænu formi voru 98,02% af heildarfjölda skýrslna. Þess má geta að á árinu 2016 voru 90% rafrænna tollskýrslna afgreiddar á innan við 27,44 mínútum.

Aukið farþegaflæði er komið til vegna mikils vaxtar í ferðaþjónustu. Samhliða fjölgun ferðamanna hefur orðið töluverð fjölgun fara til landsins. Hér má nefna að árið 2016 komu tæplega 29 þúsund för til landsins, þar af tæplega 27 þúsund flugvélar. Fjölgun komuflugvéla milli árana 2015-2016 var 25%. Meginþorri farþega kemur til landsins í gegnum Keflavíkurlugvöll. Fjöldi komufarþega í gegnum Keflavíkurlugvöll var um 2,3 milljónir árið 2016, þ.e. aukning um tæp 37% frá árinu á undan.

Haldlagður varningur

Á árinu lagði tollgæslan hald á minna magn fíkniefna í flestum flokkum samanborið við undanfarin ár, að undanskildu kókaíni, marjúana og metamfetamíni. Lagt var hald á tæp 7,5 kg af kókaíni, tæplega 200 g af marjúana og rúmt kíló af metamfetamíni. Hvað varðar haldlagningu á lyfjum, lyfseðilsskyldum og öðrum lyfjum¹, haldlögðu tollverðir árið 2016 tæplega 15.400 töflur, 38 kíló og rúma 54.000 lítra af lyfjum sem ekki uppfylltu skilyrði til innflutnings.

Sérverkefni

Þann 1. janúar 2016 voru 27 verkefni á verkefnalista sviðsins og af þeim voru 15 í framkvæmd í upphafi árs. Á árinu voru 13 ný verkefni samþykkt, 10 verkefnum var lokið og fjögur færð annað, eða hætt við vinnslu þeirra vegna tíma- og mannaflaskorts. Í lok ársins voru 26 verkefni á verkefnalista og af þeim voru 14 í framkvæmd.

Af verkefnum sem lokið var á árinu má nefna:

- ❖ Ný tafla í tollakerfi vegna tollafgreiðslugengis
- ❖ Innleiðing á verklagi vegna endurgreiðslu Tax Free
- ❖ Sameiginleg viðbragðsáætlun og ferlar löggæsluaðila á Austurlandi
- ❖ Einföldun verklags og aukið eftirlit með bílaleigubílum
- ❖ Öryggi tollvarða, innleiðing á öryggisþáttum
- ❖ Útflutningsverkefni

¹ Með „öðrum lyfjum“ er t.d. átt við fæðubótarefni, náttúrulegningalyf og þess háttar sem ekki fæst leyfi fyrir hjá Matvælastofnun (MAST) eða Lyffjastofnun.



Mannauðssvið

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

Fjöldi ársverka 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, starfsmannasamtala, árlegri heilsuviku og mánaðarlegu föstudagskaffi, uppákomum í jólaviku og kaupum á jólaglaðningi svo fátt eitt sé nefnt.

Fræðslustarf skipar veglegan þátt í starfseminni og tekur það mið af þörfum embættisins og starfsmanna á ári hverju. Tollskólinn hefur umsjón með námi verðandi tollvarða auk sí- og endurmenntunar allra starfsmanna Tollstjóra. SKIL námsleiðin er fyrir SFR starfsmenn á innheimtu- og tollasviði. Ennfremur eru haldin námskeið fyrir innheimtumenn ríkissjóðs, tollmiðlara og almenning.

Á árinu 2016 voru haldin 16 námskeið fyrir starfsmenn Tollstjóra þar sem þátttakendur voru samtals 701. Auk þessa var haldið tollmiðlarnámskeið fyrir aðila utan embættisins sem eru að sækja sér starfsréttindi tollmiðlara. Þátttakendur voru 42 talsins að þessu sinni. Í Tollskóla ríkisins stunduðu 10 tollverðir fyrri hluta síns grunnnáms á árinu 2016 sem voru alls 432 kennslustundir.

Sérverkefni

Mikill tími fór í undirbúning og gerð stofnanasamninga m.a. uppfærslu starfslýsinga. Tveir samningar voru undirritaðir í árslok við báða BHM hópana. Undirbúningsvinna hefur verið í gangi fyrir endurnýjun á stofnanasamningum SFR og BHM. Þeim samningum verður að vera lokið í júní 2017.

Þá skipaði vinna í tengslum við jafnréttismál embættisins veglegan sess í starfseminni á árinu og ber þar helst að nefna innleiðingu jafnlaunastaðalsins ÍST85:2012. Vinna við innleiðingu fór fram í vinnuhópum með stjórnendum og lauk með úttekt og vottun á staðlinum á haustmánuðum 2016.

Rekstrar- og upplýsingatæknisvið

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

Fjöldi verka á rekstrar- og upplýsingatæknisviði eru árviss eða svokölluð síverk. 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 rekstur og þróun tollafgreiðslukerfa, 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.

Sérverkefni

Auk ofnagreindra verkefna var unnið að mörgum öðrum verkefnum og má í því sambandi nefna:

- ❖ Keypt var nýtt símkerfi í árslok 2016 að undangenginni verðkönnun.
- ❖ Myndavélakerfið á Tollhúsinu var endurnýjað að hluta til.
- ❖ Ný starfsmannakort voru tekin í notkun
- ❖ Keypt var ný diskastæða í tölvurými og kælikerfi endurnýjað
- ❖ Haldið áfram að vinna að því að koma upp varaafstöð fyrir Tryggvagötu 19
- ❖ Keypt voru 40 ný upphækkanleg skrifborð og skipt út fyrir eldri skrifborð sem voru komin til ára sinna á 4, 3. og 2. hæð Tollhússins.
- ❖ Settir voru upp nýir búnaðarskápar fyrir tollverði í Keflavík
- ❖ Endurnýjaðar voru Tetrastöðvar embættisins 110 talsins
- ❖ Keypt voru 46 varnarvesti fyrir tollverði
- ❖ Gengið var til samninga við ISS, að undangengnu útboði um ræstingu í Tollhúsinu
- ❖ Settur voru nýjar reglur varðandi GSM síma sem embættið lætur starfsfólk fá og gerður sérstakur samningur við það starfsfólk þar að lútandi.

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 ásýnd 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. Á árinu 2016 fékkst leyfi frá Þjóðskjalasafni Íslands fyrir rafrænum skilum úr rafræna mála- og skjalavistunarkerfinu, GoPro.net. Þá gaf Þjóðskjalasafn Íslands út leyfi fyrir grisjun á sjö skjalaflokkum embættisins. Síðast en ekki síst var klárað að semja skjalavistunaráætlun fyrir pappírsgögn embættisins og biður sú áætlun samþykkis Þjóðskjalasafns.

Daglegur rekstur verkefnastofu felur í sér aðstoð við verkefnastjóra t.a.m. við áætlanagerð og eftirfylgni/eftirlit með verkefnum á sóknaráætlun. Mikilvægur hluti starfsins er umsjón með fundum verkefnaráðs um forgangsriðun og stöðu verkefna á sóknaráætlun. Á árinu 2016 var að auki unnin áætlun um fræðslu og þjálfun verkefnastjóra í samvinnu við mannauðsvið og haldin tvö námskeið í verkefnastjórnun. Þá fór fram úttekt á ferlum verkefnastjórnunar og í framhaldi af henni voru sniðmát betrubætt.

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. Á árinu 2016 var áhersla lögð á að svara fjölgandi fyrirspurnum fjölmiðla fljótt og vel, fundað var með yfirmönnum rannsóknardeilda lögreglu til að efla samvinnu og traust og unnið að bættu upplýsingaflæði til upplýsingafulltrúa frá starfsstöðvum Tollstjóra.

Sérverkefni

Starfsmenn þróunarsviðs funduðu um þjónustu- og gæðastefnu Tollstjóra á þremur fundum í lok ársins. Leitast var við að svara tveimur megin spurningum: 1. Hversu vel/illa gengur að innleiða þjónustu- og gæðastefnu Tollstjóra? og 2. Hvaða verkefni er brýnt að vinna svo mörkuð stefna nái fram að ganga? Afrakstur vinnunnar var aðgerðaáætlun fyrir hvert árangursmarkmið - brýn verkefni til að vinna á árinu 2017.

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 stjórnsýslu og starfsemi stofnunarinnar, og ritari tollstjóra.

Starfsemi skrifstofunnar var með hefðbundnum hætti á árinu 2016.



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, eftirlits og stjórnarháttanna með kerfisbundnum og öguðum vinnubrögðum og styður þannig embættið í því að ná markmiðum sínum.

Á þeim tíma sem innri endurskoðun var starfandi hjá Tollstjóra á árinu 2016 (janúar til júlí) var einni úttekt lokið.

Utanumhald starflýsinga

Í starfsemi Tollstjóra og leiðbeiningum frá fjármála- og efnahagsráðuneytinu er gert ráð fyrir að starflýsingar séu notaðar sem stjórnæki og viðmiðun fyrir frammistöðu starfsmanns, en einnig til að raða starfsmönnum í launaflokka. Í niðurstöðum innri endurskoðunar á utanumhaldi starflýsinga kemur m.a. fram að starflýsingin gegni veigamiklu hlutverki bæði fyrir stjórnanda og starfsmann. Innra eftirlit með utanumhaldi starflýsinga hafi ekki verið til staðar hjá Tollstjóra. Þá hafi gildandi verklagsreglur ekki tekið nægilega skilmerkilega á ábyrgð á starflýsingum, uppfærslu þeirra og vistun. Innra eftirlit með þeim þáttum hafi ekki heldur verið skilgreint.

Á meðan á úttekt innri endurskoðunar stóð hóf mannauðssvið endurskoðun á verklagsreglum um móttöku nýrra starfsmanna og um starfsmannasamtöl. Í nýrri útgáfu er skilmerkilega sett fram hvaða hluti verferilsins er á ábyrgð mannauðssviðs og hvaða hluti á ábyrgð stjórnenda. Innra eftirlit með uppfærslu starflýsinga er þar falið mannauðssviði.

Í tengslum við gerð úttektarinnar sendi innri endurskoðun út ábendingu til þeirra stjórnenda sem áttu eftir að vista uppfærðar starflýsingar auk þess sem mannauðssvið fylgdi málinu eftir.

Þar sem unnið var úr ábendingum innri endurskoðunar samhliða því sem úttektinni vatt fram voru engin úrbótaverkefni ólokin þegar úttektarskýrslan var gefin út.

Önnur verkefni

Auk úttekta kom innri endurskoðun að ráðgjöf við stjórnendur í nokkrum tilvikum á árinu. Meðal þeirra má nefna álitsgjöf á nýjum reglum um um símakaup embættisins fyrir starfsmenn, samningi um aðgangskort o.fl.

Þá var hafin fundaröð með forstöðumönnum til að ræða útistandandi úrbótaverk og utanumhald um stöðu þeirra. Ekki tókst að ljúka henni.

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 lokið á árinu 2016.

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

Ísland gerðist aðili að samningi Alþjóðaviðskiptastofnunarinnar (WTO) um viðskiptalíprun (e. Trade Facilitation Agreement) á árinu. Þá festi Alþingi í lög íslenska AEO kerfið sem innleiða þarf hér á landi til að uppfylla samninginn og stuðla að viðskiptalíprun.

Verkefnið „Viðurkenning rekstraraðila - Innleiðing á AEO“ hófst árið 2013 hjá Tollstjóra og er áætlað að því ljúki árið 2018. Meginmarkmið þess er að útfæra og innleiða AEO-kerfi, í samráði við atvinnulífið og aðra hagsmunaaðila, til nota við tollframkvæmd sem taki einkum mið af SAFE-regluverki eða stöðlum Alþjóða tollastofnunarinnar og öryggishluta AEO-kerfis Evrópusambandsins.

Á árinu 2016 var unnið að vali á starfsmönnum í úttektarteymi AEO og skipulögð fræðsla í framkvæmd öryggisúttekta fyrir þann hóp. Þá var fundað með fulltrúum áhugasamra fyrirtækja um AEO og samstarfsstofnunum Tollstjóra en samskipti við ytri hagsmunaaðila eru mikilvægur hluti verkefnisins svo markmiðum þess verði náð.

Þróun samræmingar- og eftirlitshlutverks við innheimtu opinberra gjalda

Meginmarkmið verkefnisins er að tryggja samræmd og vönduð vinnubrögð innheimtumanna ríkissjóðs við innheimtu skatta og gjalda þannig að gætt sé meðalhófs og jafnræðis í innheimtu á landsvísu og stuðla að því að innheimta opinberra gjalda verði skilvirkari og árangursríkari. Markmið verkefnisins er einnig að efla samskipti meðal innheimtumanna og koma á fót öflugri fræðslustarfi sem nýtist innheimtumönnum. Vinna við verkefnið hófst á árinu 2012 með undirbúnings- og þróunarvinnu sem gerð voru skil á í skýrslu og gátlistum með henni.

Á árinu 2016 var unnið að eftirliti með makainnheimtu í kjölfar námskeiðs og útgáfu viðamikils fræðsluefnis um makainnheimtu á árinu 2015. Niðurstöður þeirrar vinnu koma fram í minnisblaði verkefnishóps vegna ársins 2016. Námskeið var haldið í október 2016 um vanskilainnheimtu og innheimtuaðgerðir. Fræðsluefni var unnið í tengslum við námskeiðið sem verður útgefið á innri vef og þjónustuvef Tollstjóra ásamt öðru fræðsluefni. Gerð var úttekt á hvort nýting makainnheimtuúrræðisins hefði aukist í kjölfar námskeiðs og útgáfu viðamikils fræðsluefnis um makainnheimtu á árinu 2015. Samin var ný verklagsregla um tengiliðahóp innheimtumanna og einnig hófst skráning á erindum frá innheimtufulltrúum sýslumannsembættanna til Tollstjóra í því skyni að meta umfang leiðbeininga og aðstoðar sem Tollstjóri veitir. Verkefninu á að ljúka á haustmánuðum 2017 og verður samræmingar- og eftirlitshlutverk við innheimtu opinberra gjalda fest í sessi í daglegri starfsemi innheimtusviðs.

Mælingar á villutiðni í tollskýrslum

Á árinu 2016 var tekin sú ákvörðun að skoða ætti fimm tegundir af villum í hverri skýrslu. Var það breyting frá fyrri áætlun þegar skoða átti níu tegundir af villum í hverri skýrslu. Sú ákvörðun var tekin á árinu að fjöldi skýrslna sem skoða ætti væri 1.000 skýrslur. Þær skýrslur voru teknar af handahófi á 12 mánaða tímabili með jafna dreifingu milli mánaða. Sumarið 2016 var fundað með tölfraeðingi. Markmið fundarins var að fá samþykki hans fyrir því að 1.000 skýrslur væru nógu stórt úrtak og hvort starfsmenn Tollstjóra væru að beita tölfraeðilega réttum rökum við val á sendingum. Hann samþykkti það. Ákveðið var að skýrsla sem inniheldur villu er talin einu sinni sem röng skýrsla og er hlutfall skýrslna með villu útreiknuð villutiðni.



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 minnka stjórnarsýsluálag Tollstjóra og atvinnulífsins með rafrænni afgreiðslu, endurskipuleggja upplýsingasöfnun Tollstjóra í samræmi við framtíðarsýn embættisins, uppfæra verkferla í samræmi við hlutverk tollafgreiðslu og tolleftirlits og skila tillögum um laga- og reglugerðabreytingar til fjármálaráðuneytisins.

Verkefninu var hrint í framkvæmd vegna innleiðingar á tilskipun Evrópusambandsins 2010/65/ESB og var Samgöngustofu fengið hlutverk verkefniseiganda á Íslandi. Hlutverk Tollstjóra hefur verið að móta verkferla við móttöku gagnastaka við inn- og útflutning skipa í alþjóðasiglingum sem og uppfæra lög og reglugerðir í samræmi við kröfur rafrænnar afgreiðslu og hugmyndafræði um eina þjónustugátt. Verkefninu er ætlað að ljúka á vormánuðum 2018.

Aukið rafrænt upplýsingaflæði frá flugrekstraraðilum og farmflytjendum

Í júní 2016 ákváðu Tollstjóri, Ríkislögreglustjóri og Lögreglustjórinn á Suðurnesjum að vinna saman verkefni sem snýr að því að afla kerfis til greiningar á farþegalistum en slík kerfi eru notuð víða um heim í löggæslu til að bæta áhættustjórnun og stuðla að því að farþegar í lögmætri för verði fyrir sem minnstri röskun. Ákveðið var að verkefnastjórnunin yrði hjá Tollstjóra. Unnið var að verkefnisáætlun yfir sumarið og verkefnisáætlun samþykkt í september. Kannað var hvaða kerfi eru á markaðnum og í nóvember send út beiðni um upplýsingar í samstarfi við Ríkiskaup. Gögn bárust frá nokkrum fyrirtækjum í desember og við tók yfirferð og greining þeirra gagna.

Afskriftir skattkrafna

Verkefninu „Afskriftir skattkrafna“ er að mestu lokið og meginmarkmiðum þess náð. Þróuð hefur verið aðferðafræði sem Tollstjóri mun nota á komandi árum sem greiningartæki til að hafa eftirlit með og rýna í forsendur og framkvæmd afskrifta á landsvísu. Einnig nýttist aðferðafræðin við gerð á tekjuáætlun ríkissjóðs og sem stjórnunartæki við innheimtu hjá áhættuhópum. Niðurstöður greiningarvinnu verkefnisins verða birtar í skýrslu verkefnisins. Í árslok 2016 var skýrslan fullskrifuð en unnið var að smávægilegum leiðréttingum á framsetningu mynda, útliti og orðalagi í texta fram yfir áramótin.

Gerð skjalavistunaráætlunar

Allt árið var unnið að gerð skjalavistunaráætlunar fyrir embættið skv. leiðbeiningum Þjóðskjalasafns Íslands (Þskj.) þar að lútandi. Vorið 2016 lágu fyrir grisjunarheimildir safnsins varðandi grisjun á sex skjalaflokkunum Tollstjóra og því er til áætlun fyrir öll pappírsgögn embættisins. Samþykki safnsins fyrir skjalavistunaráætlun í heild sinni liggur hins vegar ekki fyrir enda vantar í hana þá skjalaflokka/gögn sem tilheyra tölvukerfum embættisins, þ.m.t. tilkynningar(leyfi) til Þskj. og afhendingar úr þeim. Unnið var að því á árinu að skoða umfang og möguleika á afhendingu á rafrænum gögnum embættisins til Þskj. í samvinnu við Advania, þjónustuaðila tollakerfanna. Í framhaldinu verður skoðað hvenær hægt verður að skila fullbúinni skjalavistunaráætlun til safnsins.

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 veruleika hjá Tollstjóra. Ekki var farið í formlega úttekt á skjalamállum embættisins árið 2016 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 skjalamála embættisins.

Stöðluð stýring verkefna

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

Á árinu 2016 var unnin áætlun um fræðslu og þjálfun verkefnastjóra í samvinnu við mannauðsvið og haldin tvö námskeið í verkefnastjórnun. Tveir starfsmenn fengu IPMA D vottun hjá Verkefnastjórnunarfélagi Íslands, en eitt undirmarkmið verkefnisins er að efla hæfni verkefnastjóra. Þá fór fram úttekt á ferlum verkefnastjórnunar og í framhaldi af henni voru sniðmát betrubætt. Innleiðingu verkbókhalds var framhaldið og var formlega



lokið í ágúst. Við gerð rekstraráætlunar Tollstjóra fyrir starfsárið 2017 hafði verkefnastofa milligöngu um að verkefnastjórar áætluðu kostnað fyrir verkefnið á sóknaráætlun embættisins.

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 stjórnkerfis upplýsingaöryggis skv. ISO 27001

Fyrstu eiginlegu afurð verkefnisins, upplýsingaöryggisstefnu, var skilað í upphafi árs og var hún samþykkt af yfirstjórn í lok janúar. Verkefnavinna gekk rólega og tafðist töluvert vegna anna við önnur verkefni og mannaskipta. Á haustmánuðum var verkefnið tekið upp að nýju, gert var sjálfsmat miðað við upplýsingaöryggisstaðalinn og verkefnisáætlun uppfærð með tilliti til breyttra forsenda. Verkefnisteymi var skipað í desember og mun það taka þátt í að ræsa verkefnið í byrjun árs 2017.

Gerð starfsþróunaráætlana

Markmið verkefnisins er að allir starfsmenn Tollstjóra eigi einstaklingsmiðaða starfsþróunaráætlun og er miðað við að því markmiði verði náð á árinu 2017. 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.

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

Í upphafi árs hélt verkefnishópurinn áfram greiningarvinnu sem hófst árið 2015 með vinnustofum með starfsmönnum. Áhersla var lögð á gagnasöfnun t.d. fyrir ferla og þjónustuver og greiningu á umhverfi verkefnisins. Greiningarvinnan var nýtt við vinnslu verkefnisáætlunar.



Þar sem verkefnið er umfangsmikið var ákveðið að skipta því enn frekar niður til að auðvelda framgang þess og áætlanagerð. Fyrsta fasta verkefnisins var því skipt niður í smærri verkefni og í lok árs var unnið að skilgreiningum á verkþáttum og forgangsröðun þeirra inn í verkefni. Einnig voru skrifaðar verkefnistillögur fyrir fyrstu verkefnin sem áætlað var að leggja fram á nýju ári.

Einföldun framkvæmdar við innheimtu skatta og gjalda

Af hálfu fjármála- og efnahagsráðuneytis var skipaður starfshópur sem falið var að semja heildstæða löggjöf á sviði innheimtu skatta og gjalda en slík löggjöf er ekki til ólíkt því sem er á hinum Norðurlöndunum. Starfshópurinn skipa Jóhanna Lára Guðbrandsdóttir og Jóhanna Hlíf Magnúsdóttir frá Tollstjóra og Guðrún Inga Torfadóttir og Benedikt Benediktsson úr fjármála- og efnahagsráðuneytinu. Starfshópurinn tók til starfa á síðari hluta ársins og hafin er undirbúningur að gerð heildstæðrar innheimtulöggjafar. Endurskoðun á lagaumhverfinu er mikilvægur þáttur í verkefninu „Einföldun framkvæmdar við innheimtu skatta gjalda“.

Þá lagði Konráð R. Konráðsson, verkefnisstjóri frekari grunn að framkvæmd verkefnisins með greiningarvinnu og gerð verkefnisáætlunar. Fyrirkomulag innheimtu í Danmörku, Svíþjóð og Finnlandi var t.a.m. greint, hafist handa við hagsmunaðilagreiningu og skoðaður mögulegur ávinningur helstu hagsmunaaðila af einfaldari framkvæmd. Verkefnið og ávinningur þess var kynnt á Samráðsvettvangi um aukna hagsæld á Íslandi sem leið til að tryggja hagsæld Íslendinga til lengri tíma litið.

Lokið

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

Innleiðing á aðferðafræði áhættustjórnunar

Verkefnishópur afhenti forstöðumönnum áhættumat sviða í lok ársins 2015 og í framhaldinu voru áhættur meðhöndlaðar á sviðunum undir stjórn forstöðumanna. Áhættum var forgangsraðað eftir atvikum og ábyrgðarmenn sinntu meðhöndlun eins og best var á kosið. Áhættumati starfsstöðva var ekki fylgt eftir eins og vonast var til og þær áhættur ekki meðhöndlaðar markvisst. Verkefnishópur yfirfór skipulagsramma og verklagsreglu áhættumats og lagði til ýmsar breytingar fyrir framtíð áhættustjórnunar og var innleiðingu lokið í september 2016.

Innleiðing jafnlaunastaðals ÍST 85:2012

Innleiðingu hins séríslenska jafnlaunastaðals ÍST 85:2012 lauk hjá embættinu með úttekt og vottun í september 2016. Verkefnið, sem hófst árið 2013, var tilraunaverkefni fjármála- og efnahagsráðuneytisins, velferðaráðneytisins og aðgerðahóps stjórnvalda og samtaka aðila vinnumarkaðarins um innleiðingu staðalsins. Alls tóku 11 stofnanir, tvö fyrirtæki og tvö sveitarfélög þátt í verkefninu. Embætti tollstjóra var brautryðjandi í innleiðingunni, fyrsta stofnunin til að öðlast faggilta vottun á jafnlaunakerfi samkvæmt ÍST 85:2012 og því handhafi vottunarskírteinis frá Vottun hf. númer 1.

Grænt bókhald

Markmið verkefnisins felst í því að embætti Tollstjóra innleiði grænt bókhald og reki starfsemina í samræmi við það. Undirbúningur verkefnisins hófst á haustmánuðum 2015 en innleiðingunni lauk í marsmánuði árið 2016. Í verkefninu fólst umfangsmikil gagnasöfnun og greining á ýmsum umhverfisþáttum sem hafa áhrif á stofnunina. Niðurstöður voru kynnar starfsmönnum og stjórnendum. Í framhaldinu mun embættið síðan rýna í þær niðurstöður sem lesa má úr bókhaldinu og beita sér í því að bæta úr óæskilegum umhverfisþáttum eftir fremsta megni.

Áhrif samnings WTO um viðskiptaliprun á tollframkvæmd

Á grundvelli minnisblaðs Tollstjóra til fjármála- og utanríkisráðuneytis þar sem lagt var til að íslensk stjórnvöld settu af stað ferli til fullgildingar samningsins lagði utanríkisráðherra fram tillögu um fullgildinguna hans sem forseti Íslands undirritaði þann 19. október 2016. Í kjölfar fullgildingar var unnið að erindisbréfi/umboði fyrir innlenda viðskiptaliprunarnefnd sem setja þarf á laggirnar í samræmi við 2. mgr. 23. gr. samningsins.

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 2016 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 2015	Mæling 2016
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.	93,27%	93,91%
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.	98,06%	98,17%
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.	98,31%	98,53%
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.	93,16%	93,88%
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.	98,05%	98,16%
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.	98,34%	98,54%

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 vöruflyðis. 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 2015	Mæling 2016
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.	56,5%	67,79%
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 (samtals hækkun og lækkun) við endurskoðun sé a.m.k. 30% hærri 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.	99,74%	99,88%
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.	64***	66***
Viðmið VI: Afgreiðslutími 90% rafrænna tollskýrslna verði 40 mínútur eða skemmri.	33,41 mín.****	27,44 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 Tekjubókaldskerfi 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 2017.

** Tekið verður mið af launakostnaði þeirra starfsmanna sem vinna við tollendurskoðun. Fyrsta mæling 2017 fyrir árið 2016.

*** Mæling 2016 er í skýrslu Doing Business 2017.

**** 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 2018. 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 2015	Mæling 2016
Viðmið I: 97,5% rafræn skil tollskýrsla vegna innflutnings árið 2016, 98% árið 2018 og 100% árið 2020.	96,31%	98,02%
Viðmið II: Vefur Tollstjóra www.tollur.is lendi í 1. - 5. sæti í könnuninni <i>Hvað er spurnið í opinbera vefi</i> .	9. sæti	Mælt 2017
Viðmið III: 85% viðskiptavina að jafnaði (árlegt hlutfall) mjög jákvæðir aðspurðir spurningarinnar „Hvernig líkaði þér þjónustan í dag?“	89%* 80%**	90%* 75%**
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?“	3,24	3,18
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?“	3,28	3,29
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?“	3,37	3,34

Mælikvarði og ábyrgð

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

Viðmið II: Könnunin er framkvæmd annað hvert ár 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 gæðastjórnkerfi, 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 2016 vegna 2015	Mæling 2017 vegna 2016
Viðmið I: Ákvæðanir Tollstjóra séu efnislega staðfestar í kærumeðferð hjá viðeigandi stjórnvöldum, umboðsmanni Alþingis og fyrir dómstólum. Miðað er við dagsetningu úrskurðar/dóms.	85%	84%
Viðmið II: Engar athugasemdir við málsmeðferð frá viðeigandi stjórnvöldum, umboðsmanni Alþingis og dómstólum. Miðað er við dagsetningu úrskurðar/ dóms.	92%	95%
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 2015	Mæling 2016
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	4,04
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, tollmiðlara 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 2015	Mæling 2016
Viðmið I: Alvarlegar frávíkaskráningar* verði undir 5% af heildarfjölda athugasemda innri úttekta.	4%	3%
Viðmið II: Nokkuð alvarlegar frávíkaskráningar* verði undir 10% af heildarfjölda athugasemda innri úttekta.	21%	27%
Viðmið III: Öllum umbótaverkum sem tengjast skráðum athugasemdum frá síðustu úttekt vottunarstofu lokið innan tímamarka.	100%	100%
Viðmið IV: Vottun/viðhaldsvottun samkvæmt ISO 9001 staðlinum.	Vottun	Viðhaldsvottun

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: Frávikalaus 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 skilvirku gæðastjórnkerfi.

Viðmið	Mæling 2015	Mæling 2016
Viðmið I: Fjöldi kassa sendir í gagnaeyðingu	989	817
Viðmið II: Fjöldi kassa tilbúnir til afhendingar Þjóðskjalasafni til varðveislu	1757	2067

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

Viðmiðin „Fjöldi kassa sendir í gagnaeyðingu“ 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 2015	Mæling 2016
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 2017.

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 2015	Mæling 2016
Viðmið I: Að lágmarki 4,0 í meðaleinkunn á 13 kjarnaspurningum árið 2016; 4,2 árið 2018 og 4,4 árið 2020.	3,85	3,86
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“.	3,97	4,10

Mælikvarði og ábyrgð

Kvarðinn 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 2015	Mæling 2016
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“.	3,88	3,99
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“.	3,96	4,02
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“.	3,78	3,82

Mælikvarði og ábyrgð

Kvarðinn 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 búna 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 2015	Mæling 2016
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 „Tollstjóri hvetur mig til að huga að heilsunni“*.	3,49	4,10
* Árið 2015 var spurningin „Heilsustefna Tollstjóra er mér hvatning til að huga að heilsunni“.		
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“.	4,09	4,05
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“.	3,80	3,95
	Mæling 2015	Mæling 2016
Viðmið IV: Að lágmarki nýti 57% starfsmanna sér líkamsræktarstyrk Tollstjóra árið 2016, 60% árið 2018 og 62% árið 2020.	50%	52%
Viðmið V: Að veikindadögum fækki um 2% á ári á næstu fimm árum (2016-2020).	3.978 dagar	3.450 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 sanngirni 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 2015	Mæling 2016
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“.	3,65	3,82
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 2015	Mæling 2016
Árlegur rekstrarkostnaður Tollstjóra verði ekki umfram samþykktar fjárheimildir í rekstraráætlun hvers árs.	-3,19%	-1,53%
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 2015	Mæling 2016
Viðmið I: Frávik launakostnaðar umfram áætlun verði innan við 2%.	+0,40%	-4,10%
Viðmið II: Frávik annarra kostnaðarliða en launakostnaðar umfram áætlun verði innan við 5%.	+2,75%	+5,67%
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 2015	Mæling 2016
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.		

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

	2016	2015	2014
Símtölum svarað	67.517	53.688	52.236
Fjöldi innhringinga sem ekki var svarað	11.310	16.807	8.272
Fjöldi tölvupósta svarað í þjónustuveri	60.776	50.659	

Tafla 2: Innheimta skatta og gjalda

	2016	2015	2014
Staðgreiðsla launagreiðenda, álagning	246.939	215.254	197.204
Staðgreiðsla launagreiðenda, innheimt	98,05%	97,95%	98,12%
Staðgreiðsla af reiknuðu endurgjaldi, álagning	3.160	2.794	2.519
Staðgreiðsla af reiknuðu endurgjaldi, innheimt	72,64%	70,52%	69,27%
Tryggingagjald, álagning	61.711	56.749	52.288
Tryggingagjald, innheimt	98,15%	98,05%	98,12%
Virðisaukaskattur (útskattur > innskattur), álagning	122.529	107.696	98.061
Virðisaukaskattur (útskattur > innskattur), innheimt	98,04%	96,50%	97,14%
Greiðslufrestur í tolli, álagning	109.221	106.625	102.019
Greiðslufrestur í tolli, innheimt	84,10%	83,36%	83,51%
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, álagning	16.310	15.676	23.904
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, innheimt	73,69%	72,54%	78,83%
Þing- og sveitarsjóðsgjöld félaga, álagning	65.681	84.663	88.927
Þing- og sveitarsjóðsgjöld félaga, innheimt	88,57%	90,99%	85,68%

Tafla 3: Innheimtuaðgerðir og afgreiðsla

	2016	2015	2014
Sendar fjárnámsbeiðnir	8.371	943	7357
Heildarfjöldi nauðungarsölubeiðna	530	343	226
Gjaldþrotaskiptabeiðnir	887	770	660
Heildarfjöldi greiðsluáætlana	12.236	10.604	9.107
Fjöldi aðila á lokunarlista	300	300	300
Rekstur stöðvaður tímabundið	0	0	0
Fjöldi formlegra svaraðra erinda á innheimtusviði	247	160	265
Fjöldi nauðsamninga og greiðsluáðlögunarmála	42	67	36
Komur til gjaldkera	13.195	15.695	14.835
Komur til þjónustufulltrúa	9.026	9.871	9.086

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

	2016 þ. 31.12.2016 *			2015 þ. 31.12.2015 **			2014 þ. 31.12.2014 ***		
	álagning	innheimt	%	álagning	innheimt	%	álagning	innheimt	%
<i>Upphæðir í milljónum króna</i>									
Staðgreiðsla laungreiðanda (SK)	246.939,00	242.122,20	98,05%	215.253,57	210.830,77	97,95%	197.203,78	193.514,27	98,12%
Reiknað endurgjald (SR)	3.160,99	2.296,100	72,64%	2.794,18	1.970,42	70,52%	2.518,98	1.744,99	69,27%
Tryggingagjald (SJ)	61.711,46	60.569,39	98,15%	56.748,95	55.643,83	98,05%	52.288,39	51.308,69	98,12%
Virðisaukaskattur (brúttó) (VA)	122.529,33	120.131,76	98,04%	107.696,00	103.922,99	96,50%	98.061,10	95.259,09	97,14%
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga	16.310,65	12.019,41	73,69%	15.675,58	11.371,84	72,54%	23.903,87	18.845,16	78,83%
Þinggjöld lögaðila	65.681,06	58.176,75	88,57%	84.662,63	77.032,08	90,99%	88.927,27	76.193,28	85,68%
Bifreiðagjöld	4.656,02	4.613,77	99,09%	4.531,49	4.487,27	99,02%	4.573,29	4.532,56	99,10%
Greiðslufrestur í tolli	109.221,02	91.855,14	84,10%	106.625,00	88.886,83	83,36%	102.018,77	85.194,66	83,51%
Vörugjöld	7.841,59	7.409,08	94,48%	6.982,76	6.407,38	91,76%	4.861,74	4.513,53	92,83%
Samtals	638.051,16	599.193,63	93,91%	600.970,15	560.553,42	93,27%	574.357,17	531.106,23	92,47%

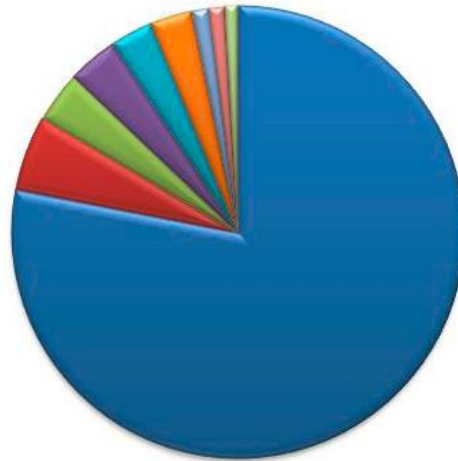
* Álagning til innheimtu hjá Tollstjóra og samtals greiðslur vegna álagningarársins 2016 þann 31.12.2016. Upplýsingar fengnar úr bókhaldskerfi tekjubókhalds ríkisins, TBR-B.

** 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 landsvísu 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 höfuðstóls til innheimtu hjá Tollstjóra vegna álagningarársins 2016 var þann 31.12.2016 638,05 milljarðar króna og af þeirri upphæð var búið að greiða á sama tíma 599,19 milljarða króna eða 93,91%. Álagning höfuðstóls til innheimtu hjá Tollstjóra vegna álagningarársins 2015 var þann 31.12.2015 600,97 milljarðar króna og af þeirri upphæð var búið að greiða á sama tíma 560,55 milljarða króna eða 93,27%. Innheimtuárangur á höfuðstól álagningar ársins við áramót hafði því batnað um 0,64% milli árana 2015 og 2016 sem samsvarar 4,05 milljörðum króna af álagningu ársins 2016 miðað við 31.12.2016.

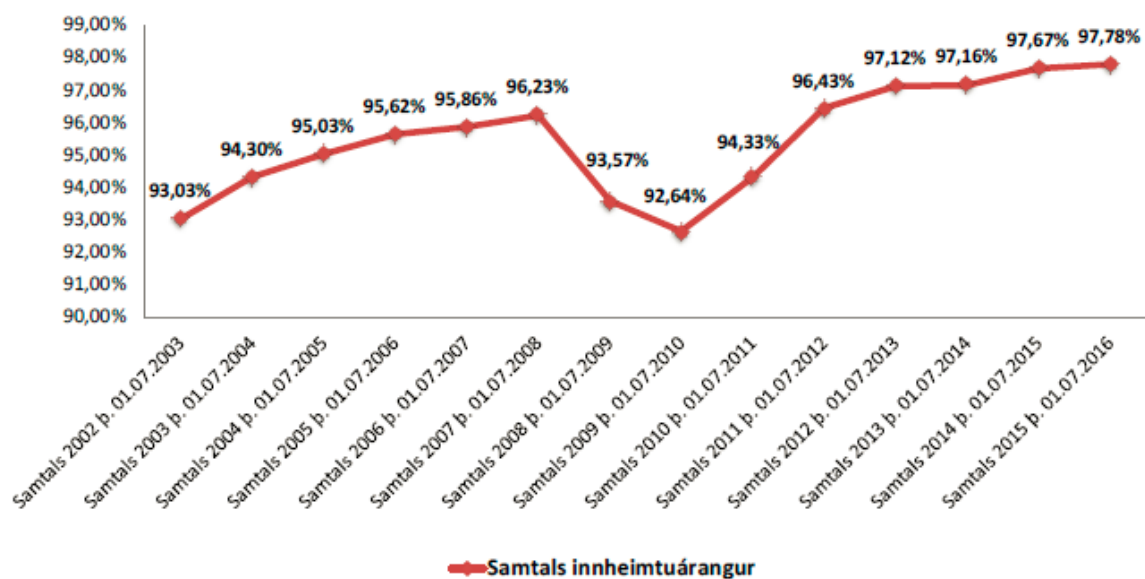
Þess ber að geta að í árslok er álagning fyrir síðasta tímabil ársins í staðgreiðslu laungreiðanda og tryggingagjalds ekki gjaldfallin og álagningin tímabilsins er skráð í TBR í janúar. Álagning síðasta tímabils ársins í virðisaukaskatti er hvorki gjaldfallin né skráð í TBR við áramót, gjalddagi tímabilsins nóvember-desember er fimmti febrúar. Álagning greiðslufrests 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.



- 0000 Tollstjóri: 78,03%
- 3000 Sýslum. á Vesturlandi: 3,67%
- 8100 Sýslum. á Suðurlandi: 3,06%
- 5500 Sýslum. á Norðurlandi vestra: 1,23%
- 8000 Sýslum. í Vestmannaeyjum: 0,91%
- 6000 Sýslum. á Norðurlandi eystra: 5,37%
- 2200 Sýslum. á Suðurnesjum: 3,63%
- 7000 Sýslum. á Austurlandi: 2,97%
- 4000 Sýslum. á Vestfjörðum: 1,14%

Mynd 3: Hlutdeild innheimtumanna ríkissjóðs í samanlagðri álagningu álagningarársins 2016

Tollstjóri sér um innheimtu á tæplega 80% allra álagðra skatta og gjalda, ásamt því að sinna eftirlits- og leiðbeiningarskyldu gagnvart 8 sýslumönnum sem sjá um innheimtu utan höfuðborgarsvæðisins.



Mynd 4: Samtals innheimtuárangur álagningar fyrsta 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. Miðað er við 1. júlí árið eftir álagningarár í eftirfarandi gjaldflokkum: virðisaukaskattur, staðgreiðsla laungreiðenda, tryggingagjald, þing- og sveitarjóðsgjöld einstaklinga og þinggjöld lögaðila.

Álagning og innheimtuárangur í lok árs, ári eftir álagningarár				
Álagningarár 2015 þ. 31.12.2016				
Samanlögð álagning til innheimtu hjá innheimtumönnum ríkissjóðs	álagning + breyting - afskrift	afskrifað	greitt	%
staðgreiðsla laungreiðanda (SK)	301.333.927.206	265.047.776	299.866.978.185	99,51%
reiknað endurgjald (SR)*				
tryggingagjald (SJ)	84.112.455.816	39.306.367	83.167.420.674	98,88%
virðisaukaskattur (brúttó) (VA)	170.987.086.015	498.686.876	167.655.469.113	98,05%
þing- og sveitasj.gjöld einstaklinga (AB)	24.347.384.097	17.035.486	20.143.854.522	82,74%
þinggjöld lögaðila (AB)	97.616.024.794	355.608.258	95.620.447.756	97,96%
bifreiðagjöld (BK)	6.713.018.860	1.147.833	6.674.808.439	99,43%
greiðslufrestur í tolli (KA+TA)	141.957.021.008	3.000.777	141.808.812.156	99,90%
vörugjöld (VF)	7.217.932.282		7.197.812.685	99,72%
Samtals	834.284.850.078	1.179.833.373	822.135.603.530	98,54%

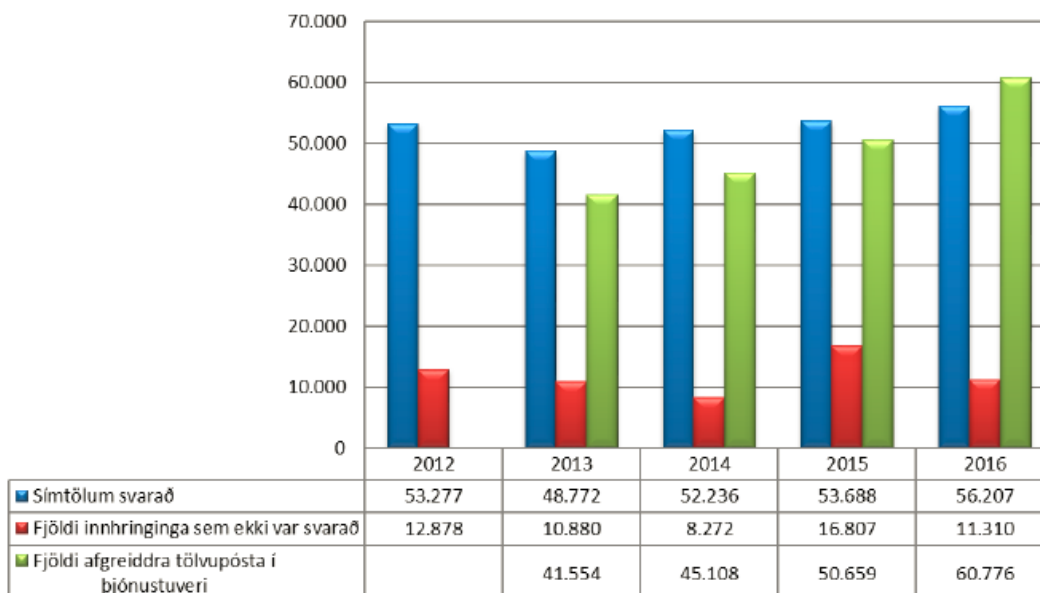
*Ógreitt reiknað endurgjald (SR) er lagt á sem hluti af ógreiddum þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga við álagningu ársins eftir Innheimtuárangurinn, táknaður er með % er: ("greitt")/("álagning + breyting - afskrift") = innheimtuárangur á álagningu til innheimtu

Mynd 5: Álagðir skattar árið 2015, staða innheimtu í árslok 2016

Álagning og innheimtuárangur í lok álagningarárs				
Álagningarár 2016 þ. 31.12.2016				
Samanlögð álagning til innheimtu hjá innheimtumönnum ríkissjóðs	álagning + breyting - afskrift	afskrifað	greitt	%
staðgreiðsla laungreiðanda (SK)	311.457.611.666 kr.	29.912.467 kr.	305.261.429.486 kr.	98,01%
reiknað endurgjald (SR)*	4.635.727.695 kr.		3.506.422.809 kr.	75,64%
tryggingagjald (SJ)	81.940.997.324 kr.	68.950 kr.	80.358.588.144 kr.	98,07%
virðisaukaskattur (brúttó) (VA)	154.895.752.434 kr.	58.449.932 kr.	151.787.683.916 kr.	97,99%
þing- og sveitasj.gjöld einstaklinga (AB)	24.787.874.309 kr.	2.477.328 kr.	18.965.327.966 kr.	76,51%
þinggjöld lögaðila (AB)	83.708.752.830 kr.	6.980.482 kr.	74.397.354.303 kr.	88,88%
bifreiðagjöld (BK)	6.971.744.089 kr.	243.643 kr.	6.892.059.152 kr.	98,86%
greiðslufrestur í tolli (KA+TA)	140.993.390.924 kr.	22.181 kr.	118.607.366.098 kr.	84,12%
vörugjöld (VF)	8.259.068.657 kr.		7.796.657.360 kr.	94,40%
Samtals	817.650.919.928 kr.	98.154.983 kr.	767.572.889.234 kr.	93,88%

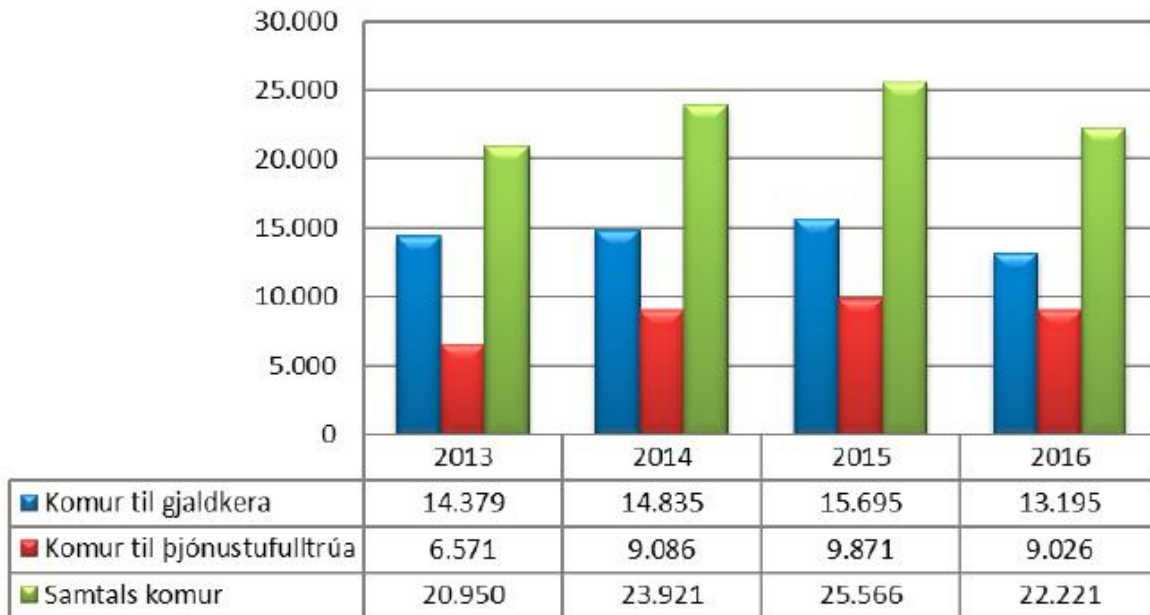
*Ógreitt reiknað endurgjald (SR) er lagt á sem hluti af ógreiddum þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga við álagningu ársins eftir Innheimtuárangurinn, táknaður er með % er: ("greitt")/("álagning + breyting - afskrift") = innheimtuárangur á álagningu til innheimtu

Mynd 6: Álagðir skattar árið 2016, staða innheimtu í árslok 2016



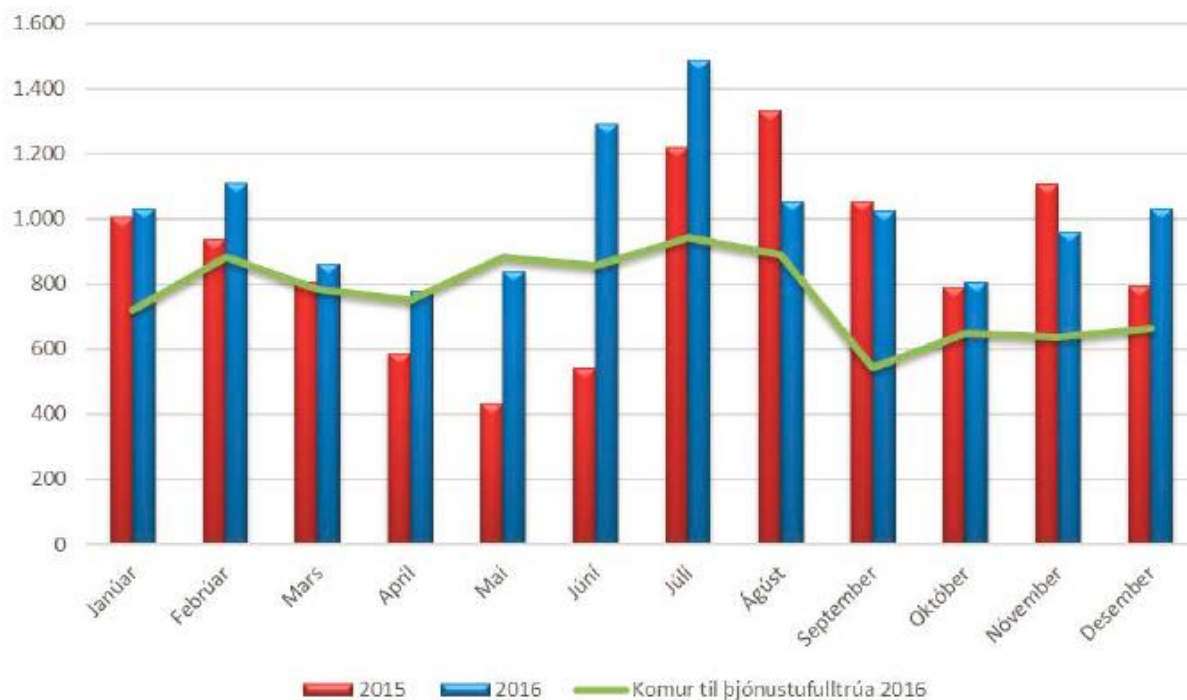
Mynd 7: Símtöl og tölvupóstar í þjónustuveri

Heildarfjöldi svaraðra tölvupósta á netfanginu fyrirspurn@tollur.is var 60.776 og jókst fjöldi þeirra um tæp 20%. Þá jókst svarhlutfall símtala á milli ára um rúmlega 10%.



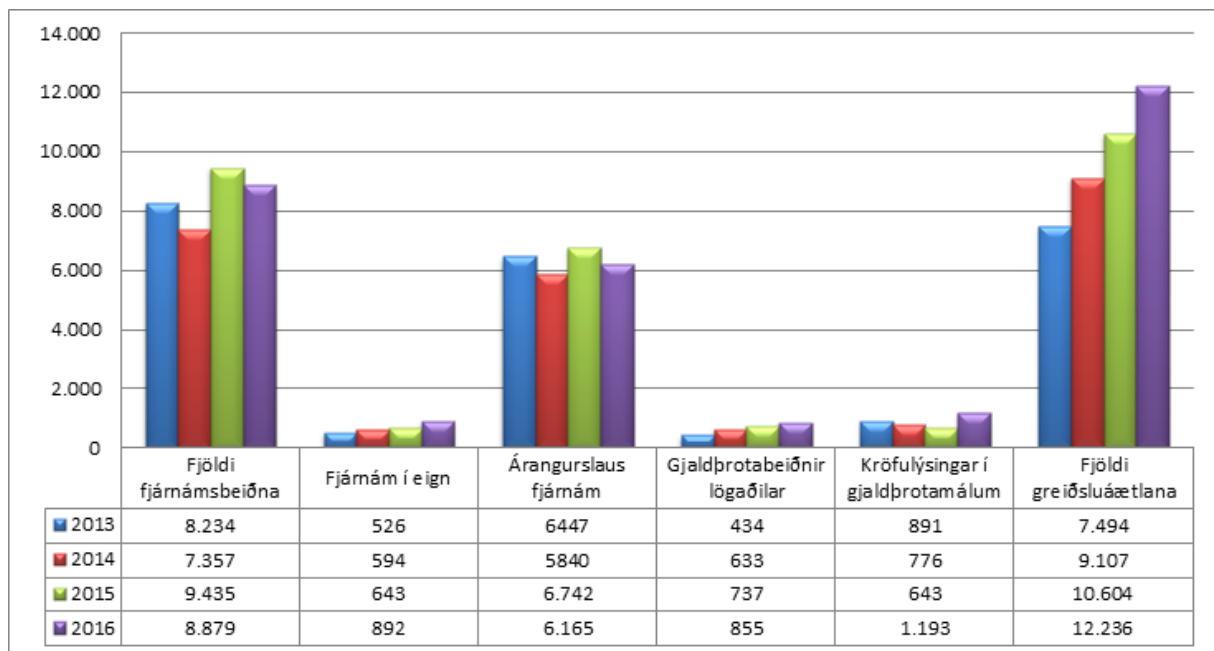
Mynd 8: Komur til gjaldkera og þjónustufulltrúa á innheimtusviði

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



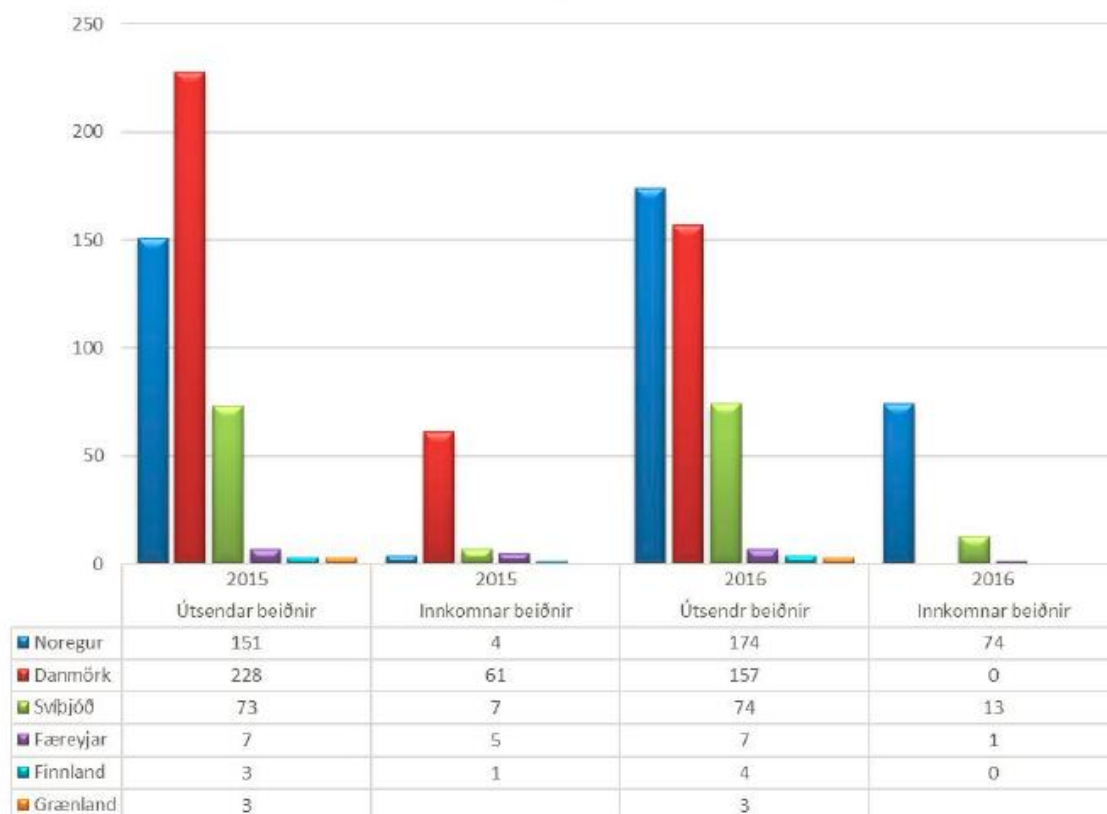
Mynd 9: Greiðsluáætlanir og komur til þjónustufulltrúa

Alls voru 9.206 komur til þjónustufulltrúa á árinu og gerðar voru 12.272 greiðsluáætlanir við gjaldendur.



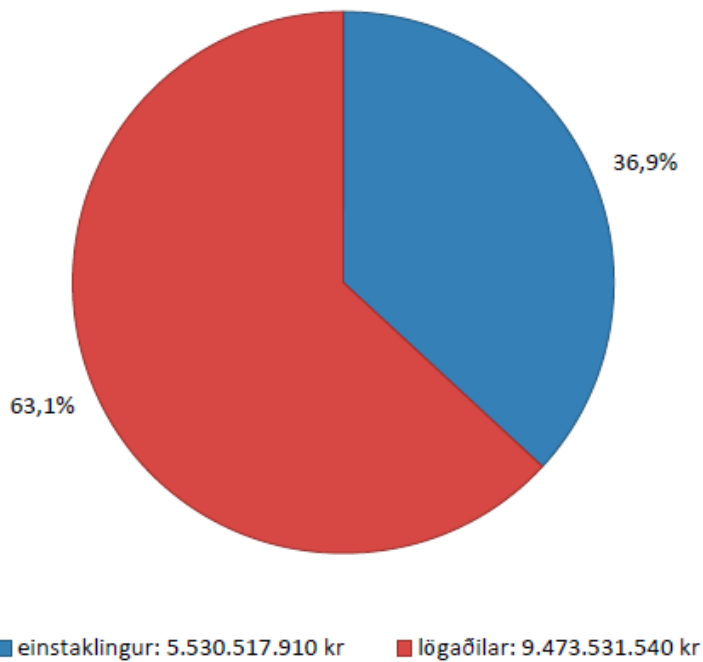
Mynd 10: Vanskilainnheimtuaðgerðir

Á árinu voru gerð talsvert fleiri fjárnám í eignum miðað við árið á undan. Aukinn fjöldi af kröfulýsingum skýrist af fleiri fjárnámsgerðum árið á undan. Þá fjölgaði greiðsluáætlunum um tæp 20% á milli ára.



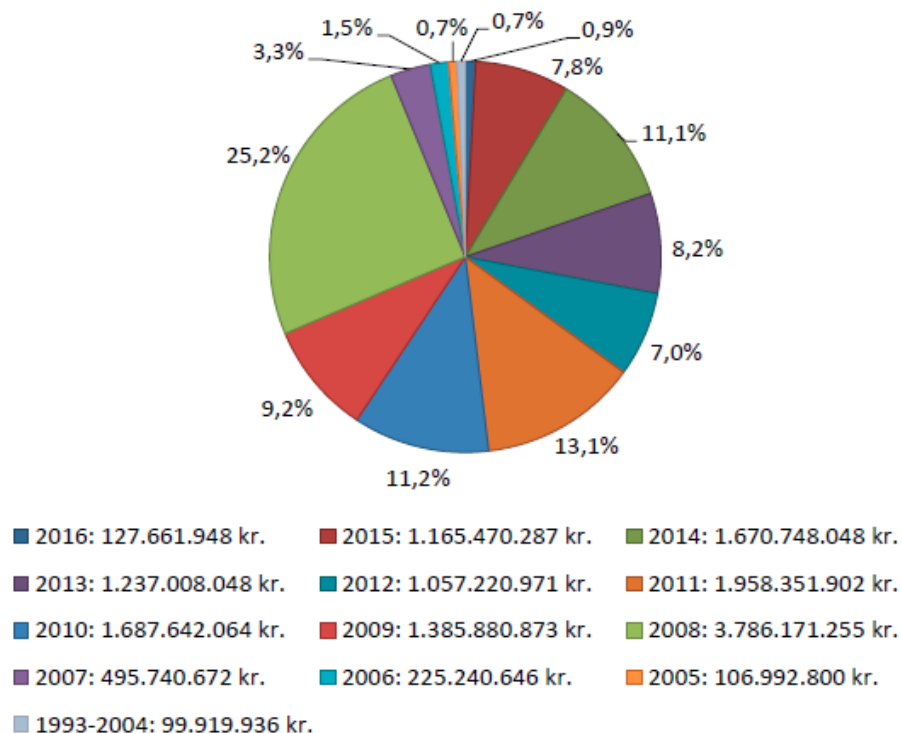
Mynd 11: Erlend innheimta

Sendar voru 419 beiðnir um innheimtu til Norðurlanda og 88 beiðnir um aðstoð við innheimtu erlendis frá voru móttæknar. Erlend innheimta skilaði ríkissjóði kr. 35.475.298,- og innheimtar voru 25.540.933,- fyrir erlend skattfyrivöld.



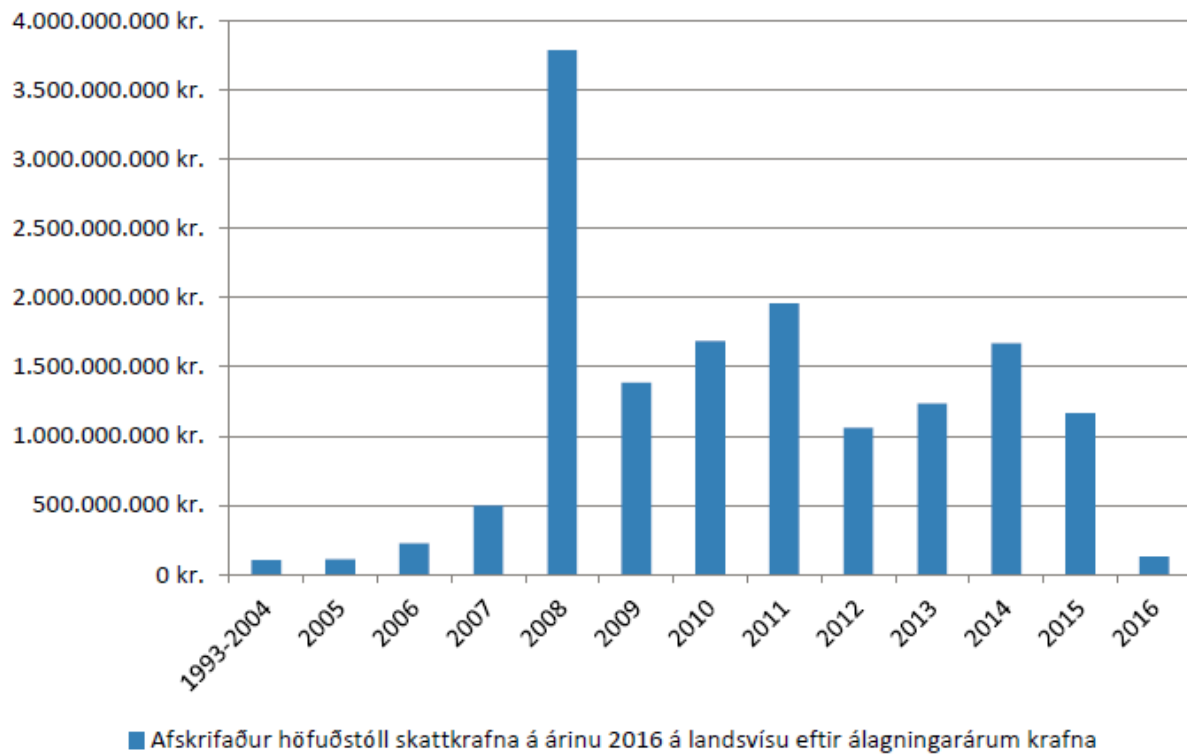
Mynd 12: Afskriftir á höfuðstól skattkrafna árið 2016

Þessi mynd sýnir umfang afskrifta skatta og gjalda árið 2016, skipt á milli einstaklinga og lögaðila á landsvísu.



Mynd 13: Afskrifaður höfuðstóll skattkrafna eftir álagningarárum krafna á landsvísu árið 2016

Þessar myndir sýna aldursgreiningu afskrifaðra skattkrafna á árinu 2016. Stærsti hluti afskrifaðra skattkrafna á árinu stafar frá árinu sem lagðir voru á árið 2008.



Mynd 14: Afskrifaður höfuðstóll skattkrafna eftir álagningarárum krafna á landsvísu árið 2016

Hér er yfirlit yfir afskriftir ársins 2016 eftir fjárhæðum og álagningarárum skattkrafna. Elstu skattkröfur sem voru afskrifaðar árið 2016 voru frá álagningarárinu 1993 og þær yngstu frá árinu 2016. Álagningarárið 2008 sker sig úr hvað fjárhæðir varðar. Ástæðan er háar álagningar sem stafa frá árinu 2007 sem reyndust óinnheimtanlegar vegna efnahagshrunsins sem varð árið 2008.



Tollamál

Tafla 1

Flutningar um Keflavíkurflugvöll	2016	2015	2014	Þróun 15 - 16
Fjöldi komufarþega	2.318.293	1.694.927	1.358.332	36,78%
Fjöldi brottfararþega	2.304.261	1.698.575	1.361.276	35,66%
Vöruþyngd í tonnum til landsins	15.680	13.320	12.614	17,72%
Vöruþyngd í tonnum frá landinu	32.450	30.057	29.056	7,96%
Póstur til landsins í tonnum	1.182	1.035	975	14,20%
Póstur frá landinu í tonnum	308	321	320	-4,05%

Tafla 2

Rautt hlið ²	2016	2015	2014	Þróun 15 - 16
Málafjöldi	3.840	3.918	3.768	-1,99%
Fjöldi aðila	3.117	3.231	3.173	-3,53%
Innheimt gjöld, kr.	81.376.292	85.072.506	81.286.228	-4,34%

Tafla 3

Komur skipa og flugvéla	2016	2015	2014	Þróun 15 - 16
Flugvélar	26.912	21.502	18.737	25,16%
Skip	1.743	1.821	1.592	-4,28%
Samtals	28.655	23.323	20.329	22,86%

Tafla 4

Gjaldfærð gjöld við innflutning ³	2016	2015	2014
Virðisaukaskattur	148.043.316.095	150.532.531.186	141.587.055.529
Eldsneytisgjöld ⁴	16.946.124.394	15.660.275.334	14.951.424.828
Áfengisgjald	10.218.930.545	8.503.700.731	7.672.017.196
Tollur ⁵	4.793.683.213	5.939.312.569	5.597.385.891
Vörugjald af ökutækjum	7.934.234.130	7.219.182.590	5.034.279.713
Vörugjald - almenn verslunarvara	13.035.120	92.951.565	5.784.592.899
Önnur gjöld ⁶	1.914.934.427	2.548.012.412	2.129.410.104
Samtals	189.864.257.924	190.495.966.387	182.756.166.160

² Hér er átt við varning sem far- og ferðamenn greiða lögboðin gjöld af.

³ Með gjaldfærðum gjöldum er átt við þau gjöld sem voru skuldfærð skv. reglum um greiðslufrest eða staðgreidd við tollafgreiðslu.

⁴ Ríkisskattstjóri annast álagningu vörugjalds á olíu og þeirrar tölfræði er því ekki getið hér. Tollstjóri annast álagningu annarra eldsneytisgjalda (almenn og sérstakt vörugjald á bensíni, kolefnisgjöld og flutningsjöfnunargjöld).

⁵ Tollur skv. viðauka I við tollalög, nr. 88/2005 og 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.

⁶ Hér er um að ræða úrvinnslugjöld, skilagjöld, eftirlitsgjöld samstarfsstofnana, o.s.frv.

Tafla 5

Endurskoðunardeild	2016	2015	2014	Þróun 15 - 16
Fjöldi stofnaðra mála	45	30	52	50,00%
Fjöldi endurákvörðana/úrskurða	8	13	31	-38,46%
Fjárhæð endurákvörðana (hækkun gjalda, kr.)	31.875.629	21.507.133	64.561.572	48,21%
Fjárhæð leiðréttinga til endurgreiðslu gjalda*	0	-12.745.952		-100,00%
Fjárhæð endurákvörðunar (hækkun + lækkun, kr.)*	31.875.629	34.253.085		-6,94%

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

Tafla 6

Rannsóknardeild	2016	2015	2014	Þróun 15 - 16
Mál til rannsóknar	270	266	323	1,50%
Málum lokið með kæru til lögreglu	87	82	119	6,10%
Málum lokið með sektargerð tollstjóra	79	74	132	6,76%
Málum lokið með öðrum hætti	63	80		-21,25%
Málum lokið, alls	229	236	313	-2,97%
Mál í vinnslu í árslok	41	30	10	36,67%

Tafla 7

Sektargerðir ⁷	2016	2015	2014	Þróun 15 - 16
Sektargerðir	1.122	2.400	2.898	-53,25%
Fjárhæð greiddra sektargreiðslna	12.818.361	15.806.705	17.604.420	-18,91%

Tafla 8

Úrskurðir	2016	2015	2014	Þróun 15 - 16
Úrskurðir Tollstjóra	13	16	11	-18,75%
Úrskurður Tollstjóra staðfestur af Yfirkattanefnd	7	10	2	-30,00%
Úrskurður Tollstjóra felldur úr gildi eða staðfestur að hluta af Yfirkattanefnd	3	2	3	50,00%
Samtals úrskurðir Yfirkattanefndar ⁸	10	11	5	-9,09%

Tafla 9

Farmvernd	2016	2015	2014	Þróun 15 - 16
Starfandi farmverndarfulltr.	1.095	1.310	1.237	-16,41%
Skráðir farmverndaraðilar	320	318	304	0,63%
Fjöldi "bulk" sendinga ⁹	661	632	663	4,59%
Fjöldi opinna eininga	3.949	4.672	4.538	-15,48%
Lestun með dælum	5	5	3	0,00%
Tengivagnar	1.048	877	799	19,50%
Útfl. farmverndaðir gámar	54.913	53.430	51.388	2,78%

⁷ Hér er um að ræða sektargerðir á landsvísu þar með talið sektargerðir rannsóknardeildar.

⁸ Úrskurðir Yfirkattanefndar vegna kæra á endurákvörðunum og kæruúrskurðum Tollstjóra. Niðurstaða eins úrskurðar getur verið blönduð og er þá talin sem bæði staðfestur og óstaðfestur.

⁹ 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 10

IPR mál ¹⁰	2016	2015	2014	Þróun 15 - 16
Fjöldi	8	7	21	14,29%

Tafla 11

Upprunamál	2016	2015	2014	Þróun 15 - 16
Fjöldi fyrirspurna að utan	27	40	19	-32,50%
<i>Uppruna hafnað/hafnað að hluta</i>	<i>3</i>	<i>1</i>	<i>3</i>	<i>200,00%</i>
<i>Uppruni staðfestur</i>	<i>24</i>	<i>39</i>	<i>16</i>	<i>-38,46%</i>
Fjöldi fyrirspurna sendar út	8	10	1	-20,00%
<i>Uppruna hafnað/hafnað að hluta</i>	<i>5</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>0,00%</i>
<i>Uppruni staðfestur</i>	<i>2</i>	<i>5</i>	<i>0</i>	<i>-60,00%</i>
<i>Svar ekki komið</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	

Tölfræði yfir haldlagðan varning

Tafla 12

Áfengi ltr.	2016	2015	2014	Þróun 15 - 16
Sterkt	1.034,42	1.484,41	1.287,88	-30,31%
Létt	1.022,05	834,00	451,56	22,55%
Bjór	1.750,65	1.676,40	1.453,77	4,43%
Samtals	3.807,12	3.994,81	3.193,21	-4,70%

Tafla 13

Tóbak	2016	2015	2014	Þróun 15 - 16
Vindlingar, stk	109.021,00	166.701,00	230.177,00	-34,60%
Vindlar, stk	250,00	846,00	1.264,00	-70,45%
Reyklaust tóbak, g	39.710,75	66.059,98	85.531,18	-39,89%
Annað tóbak, g	7.840,00	15.052,50	17.341,37	-47,92%

Tafla 14

Sundurliðun á reyklusu tóbaki	2016	2015	2014	Þróun 15 - 16
Munntóbak, g	31.555,50	53.739,98	73.864,10	-41,28%
Neftóbak, g	8.155,25	12.320,00	11.667,08	-33,80%
Samtals g	39.710,75	66.059,98	85.531,18	-39,89%

Tafla 15

Matvæli	2016	2015	2014	Þróun 15 - 16
Kjöt, kg	1.135,78	739,28	1.546,96	53,63%
Önnur matv., kg	2.265,38	1.555,74	1.347,69	45,61%
Samtals kg	3.401,16	2.295,02	2.894,65	48,20%

¹⁰ Hugverkaréttarvarið efni stöðvað við innflutning að beiðni réttshafa eða að frumkvæði tollgæslu.

Tafla 16¹¹

Lyf, lyfseðilskyld og önnur ¹²	2016	2015	2014	Þróun 15 - 16
Ampúllur	0	0	0	0,00%
Glös	0	0	20	0,00%
Kg	38,42	44,02	66,06	-12,72%
MI	54.147	25.914	7.567	108,95%
Spjöld	0	0	0	0,00%
Stk	15.396	18.829	19.059	-18,23%
Túbur	0	0	0	0,00%

Tafla 17

Sterar	2016	2015	2014	Þróun 15 - 16
Ampúllur, stk ¹³	0,00	0,00	161,00	0,00%
Duft, g	760,98	209,00	3.354,50	264,11%
MI	7.762,00	10.773,00	5.483,00	-27,95%
Töflur, stk	43.049,00	48.012,00	29.667,00	-10,34%
Túbur	0,00	0,00	0,00	0,00%

Tafla 18

Vopn	2016	2015	2014	Þróun 15 - 16
Eggvopn	34	65	71	-47,69%
Hand-/ fótjárn	7	21	25	-66,67%
Skotvopn	10	25	39	-60,00%
Önnur vopn	23	46	19	-50,00%
Varnarúði, stk	2	2	1	0,00%
Rafbyssur	1	0	3	
Skotfæri (kúlur (púður/loft), örvar o.fl.) ¹⁴	2.000	9.871	16.700	-79,74%

Tafla 19

Lifandi dýr og plöntur	2016	2015	2014
Dýr	0	0	1
Plöntur	245	5	0

¹¹ 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.

¹² Með „öðrum lyfjum“ er t.d. átt við fæðubótarefni, náttúrulækningalyf og þess háttar sem ekki fæst leyfi fyrir hjá Matvælastofnun (MAST) eða Lyfjastofnun.

¹³ Fjöldi ampúlla tilgreindur, þar sem innihaldsmagn hvers stykkis er óþekkt.

¹⁴ Skotfæri eru ekki sundurliðuð frekar.



Tafla 20

Fikniefni	2016	2015	2014	Próun 15 - 16
Amfetamín, g	4.566,51	9.108,20	683,60	-49,86%
Amfetamínbasi, ml	0,00	0,00	0,00	0,00%
<i>Basi umreiknaður í amfetamínduft miðað við 5,8% styrkleika, g (sbr. neðanmálgrein nr. 1).</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00%</i>
Amfetamíntöflur, stk	0,00	60,00	0,00	-100,00%
E-töfluduft, g	379,60	20.609,41	44,08	-98,16%
E-töflur, stk	423,00	209.615,00	41,00	-99,80%
Hass, g	5.589,18	8.036,38	992,11	-30,45%
Heróín, g	0,00	0,42	0,00	-100,00%
Kannabisfræ, stk	612,00	985,00	75,00	-37,87%
Khat, kg	0,00	0,00	0,00	0,00%
Kókaín, g	7.460,18	6.952,52	1.351,23	7,30%
LSD, g	0,00	0,00	49,01	0,00%
LSD, stk	119,00	415,00	2.743,00	-71,33%
Marijúana, g	194,46	153,26	70,62	26,88%
MDMA vökvi, ml	0,00	0,00	350,00	0,00%
Mephedrone, g	0,00	0,00	0,00	0,00%
Metamfetamín, g	1.027,07	332,24	88,38	209,13%
Kannabisolía, g	0,00	55,56	0,00	-100,00%
Kannabisvökvi (rafsígarettu), ml	0,00	10,00	0,00	-100,00%
LSD afleiður, stk	41,00	2.075,00	0,00	-98,02%

Fjármál, tölvu- og tæknimál

Tafla 25: Fjármál

<i>Allar fjárhæðir eru í þúsundum króna</i>	2016	2015	2014
Framlag úr ríkissjóði	2.565.200.000	2.405.100	2.246.241
Fjárheimild ársins að viðbættum höfuðstól frá fyrra ári	3.324.244.107	2.658.650	2.487.930
Heildarrekstrarkostnaður (netto)	2.466.446.935	2.315.305.893	2.228.257
Tekjuafgangur/rekstrarhalli ársins**	98.753.065	89.794.107	17.983
Höfuðstóll til næsta árs	442.097.172	343.344	259.672
Heildarálagning í tollakerfi (brúttó)	369.003.053	332.793.572	251.480.840
Heildarálagning í tollakerfi (nettó – up., frádr.)	182.297.468	182.149.666	175.375.325
Staðgreitt af heildarálagningu í tollakerfi	27.231.384	27.994.709	33.673.010

Tafla 26: Tölvu- og tæknimál

	2016	2015	2014
Hlutfall rafræna tollafgreiðslna, innflutningur (fyrirtæki og einstaklingar)	98,29%	96,62%	96,93%
Hlutfall rafræna tollafgreiðslna, útflutningur (fyrirtæki og einstaklingar)	99,57%	99,40%	99,01%
Fjöldi heimsókna á heimasíðu	749.011	665.043	671.341

Útgáfumál

Tafla 27: Útgáfa

	2016	2015	2014
Útgefnir bæklingar, fjöldi eintaka	0	8.000	0
Fjöldi prentaðra eyðublaða, eintök samtals	52.500	47.500	32.000
Sérprent, Tollskrá	100	300	0



Mannauðsmál

Tafla 28

	2016	2015	2014
Fjöldi starfsmanna í árslok	237	208	224
Fjöldi nýráðninga á árinu	38	17	9
Fjöldi starfsmanna sem lét af störfum	28	22	24
Starfsmannavelta	11,8%	7,5%	10,5%
Fjöldi starfsmanna í sumar- og tímavinnu	44	29	64
Fjöldi starfsmanna í sumurvinnu	23	24	28
Fjöldi starfsmanna í tímavinnu í Rvk.	5	5	9
Fjöldi starfsmanna í tímavinnu við tollgæslu	16		27
Meðalaldur starfsmanna	45,2	45,85	45,2
Heildarfjöldi veikindadaga á árinu	3.450	3.978	3.890
Heildarfjöldi veikindadaga vegna barna	358	427	395
Hlutfall starfsmanna sem nýtti sér íþróttastyrk	52%	50%	55%

Rekstrarreikningur, efnahagsreikningur og sjóðstreymi



TOLLSTJÓRI



Rekstrarreikningur

	Reikningur 2016	Reikningur 2015	Fjárheimildir 2016
Tekjur			
Sértekjur.....	21.714.231	18.487.740	20.700.000
Markaðar tekjur.....	0	0	0
Aðrar rekstrartekjur.....	485.592.509	397.963.262	395.000.000
Tekjur samtals	507.306.740	416.451.002	415.700.000
Gjöld			
Almennur rekstur	2.907.347.771	2.692.292.823	2.941.600.000
101 Tollstjórnin.....	2.907.347.771	2.692.292.823	2.941.600.000
Stofnkostnaður	66.405.904	39.464.072	39.300.000
601 Tæki og búnaður.....	66.405.904	39.464.072	39.300.000
Gjöld samtals	2.973.753.675	2.731.756.895	2.980.900.000
Tekjur umfram gjöld	-2.466.446.935	-2.315.305.893	-2.565.200.000
Framlag úr ríkissjóði.....	2.565.200.000	2.405.100.000	2.565.200.000
Hagnaður/tap ársins	98.753.065	89.794.107	0



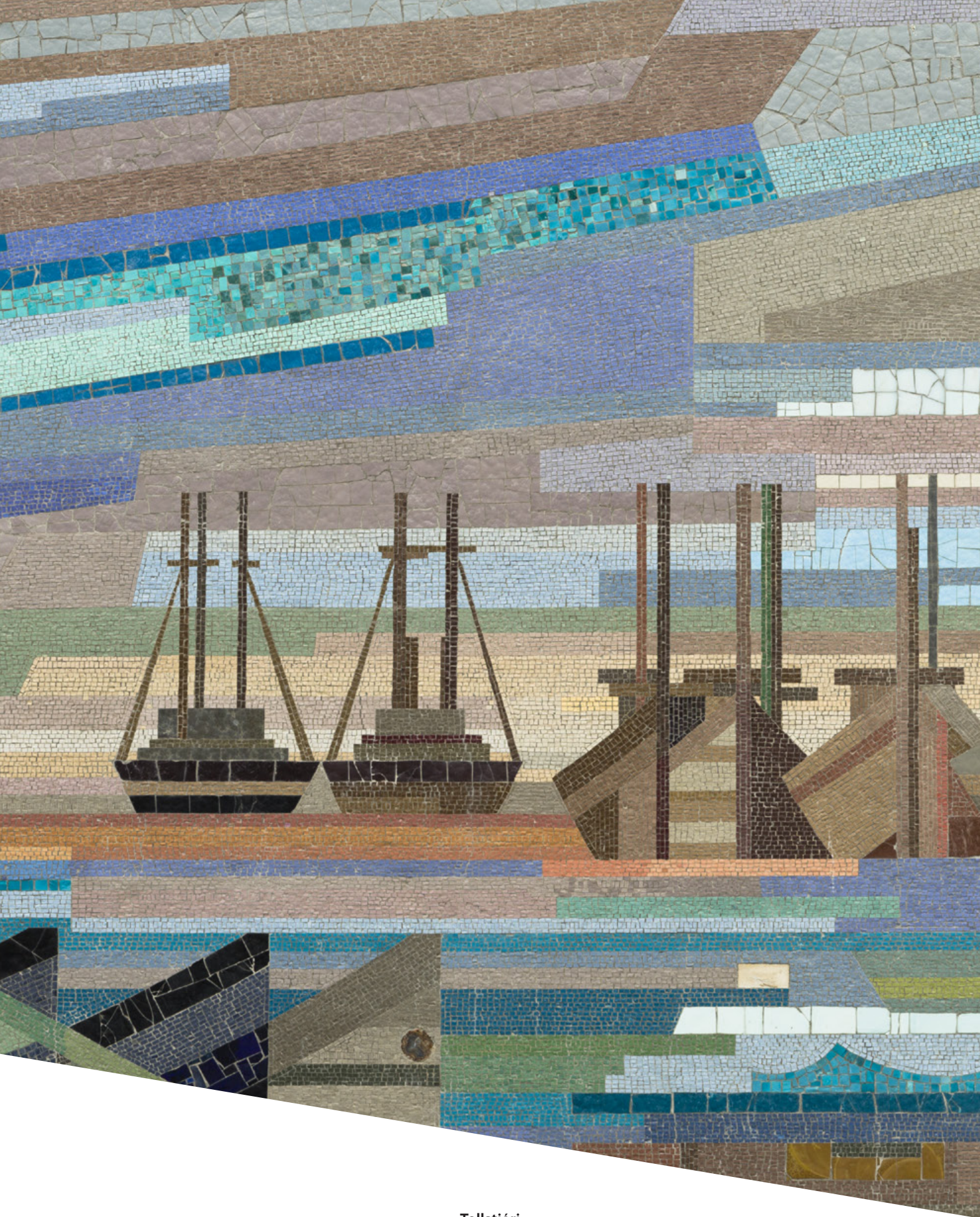
Efnahagsreikningur

	Reikningur 31.12.2016	Reikningur 31.12.2015
Eignir		
Fastafjármunir		
Áhættufjármunir.....	0	0
Langtímakröfur.....	0	0
Fastafjármunir samtals.....	0	0
Veltufjármunir		
Vörubirgðir.....	0	0
Inneign hjá ríkissjóði.....	862.774.160	731.817.434
Skammtímalán.....	0	0
Skammtímakröfur aðrar.....	52.899.964	47.198.690
Handbært fé.....	34.877.292	95.372.729
Veltufjármunir samtals.....	950.551.416	874.388.853
Eignir samtals.....	950.551.416	874.388.853
Skuldir og eigið fé		
Eigið fé		
Höfuðstóll		
Staða í ársbyrjun.....	343.344.107	259.672.493
Breyting v/lokafjárlaga.....	0	-6.122.493
Hagnaður/tap ársins.....	98.753.065	89.794.107
Höfuðstóll í árslok.....	442.097.172	343.344.107
Annað eigið fé		
Bundið eigið fé.....	0	0
Framlag til eignamyndunar.....	0	0
Annað eigið fé samtals.....	0	0
Eigið fé í árslok.....	442.097.172	343.344.107
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.....	508.454.244	531.044.746
Skammtímaskuldir samtals.....	508.454.244	531.044.746
Skuldir samtals.....	508.454.244	531.044.746
Skuldir og eigið fé samtals.....	950.551.416	874.388.853



Sjóðstreymi

	Reikningur 2016	Reikningur 2015
Hagnaður/tap ársins	98.753.065	89.794.107
Breyting rekstrartengdra eigna og skulda		
Breyting skammtímakrafna og birgða.....	-5.701.274	6.448.657
Breyting skammtímaskulda.....	-22.590.502	82.061.262
Handbært fé frá rekstri	70.461.289	178.304.026
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.....	-2.565.200.000	-2.405.100.000
Tekjur innheimtar af ríkissjóði.....	-474.338.037	-406.328.705
Greitt úr ríkissjóði.....	2.908.581.311	2.664.566.747
Markaðar tekjur, skil á innheimtu ríkissjóðs.....	0	0
Tekin lán.....	0	0
Afborganir tekinna lána.....	0	0
Endurmat tekinna lána.....	0	0
Fjármögnunarahreyfingar samtals	-130.956.726	-146.861.958
Breyting á handbæru fé	-60.495.437	31.442.068
Handbært fé í ársbyrjun	95.372.729	63.930.661
Handbært fé, hreyfingar	-60.495.437	31.442.068
Handbært fé í árslok	34.877.292	95.372.729



Tollstjóri

Tryggvagötu 19 - 101 Reykjavík

Sími: 560 0300 - Fax: 562 5826

www.tollur.is