



TOLLSTJÓRI





Efnisyfirlit

Inngangur	2
Tollstjóri	4
<i>Skrifstofa tollstjóra</i>	5
<i>Innheimtusvið</i>	8
<i>Tollasvið</i>	12
<i>Rekstrarsvið</i>	23
<i>Mannauðssvið</i>	26
<i>Innri endurskoðun</i>	29
Tölfræði.....	31
Viðauki I: Rekstrarreikningur.....	47
Viðauki II: Efnahagsreikningur.....	48
Viðauki III: Sjóðstreymi.....	49



Inngangur

Fjöldmörg umfangsmikil verkefni í tengslum við umsókn Íslands um aðild að Evrópusambandinu voru í brennidepli hjá Tollstjóra árið 2012. Lögð voru drög að mótun upplýsingatæknistefnu og samskiptastefnu embættisins, auk þess sem hugbúnaðarverkefni voru ofarlega á baugi. Við blasir að þeim muni fjölga verulega verði af inngöngu í ESB.

Á árinu sótti embættið um svokallaðan IPA styrk til Evrópusambandsins. Sú umsókn hlaut jákvæð viðbrögð og var tæpum milljarði veitt til upptöku nýrra tollkerfa. Hvort sem af inngöngu Íslands í Evrópusambandið verður eður ei, er ljóst að þeir fjármunir og sú mikla vinna sem lögð hefur verið í undirbúning þess mun nýtast til að efla innviði embættisins til muna, til framtíðar lítið.



Unnið var af krafti að upptöku nýrra tollkerfa á árinu. Ljóst var að fjölga þyrfti starfsfólki hjá embættinu, meðal annars til að manna verkefnin, en einnig til annarra starfa. Á árinu voru nýráðningar 34 talsins og nam heildarfjöldi starfsmanna í árslok 238 manns. Einnig var ljóst að gera þyrfti breytingar á rýminu í norðvesturhluta Tollhússins til að skapa þeim starfsmönnum, sem vinna að þessum verkefnum, starfsaðstöðu. Gekk sú vinna fljótt og vel og var endurbætt starfsstöð verkefnahópanna tekin í notkun um mitt ár.

Af öðrum nýjum verkefnum sem voru í undirbúningi hjá embættinu má nefna verkefni um viðurkennda rekstraraðila. Það ber enska heitið „Authorised Economic Operator,“ (AEO). Rétt þótti að stefna að upptöku þessa kerfis með tilliti til einföldunar tollmeðferðar, öryggis og verndar.

Evrópuskóli Tollstjóra bauð til námskeiðs um tollabandalag Evrópusambandsins. Um 100 manns sóttu námskeiðið. Var þar bæði um að ræða starfsmenn Tollstjóra og starfsmenn annarra stofnana og fyrirtækja, sem sóttu sér fræðslu um þetta málefni. Af öðrum viðburðum á vegum mannauðssviðs er vert að geta árlegrar heilsuviku, sem mannauðssvið stóð fyrir síðastliðið vor og þótti heppnast mjög vel.

Starfsstöð Tollstjóra í Hafnarfirði var lokað 1. september síðastliðinn. Starfsfólki þar var boðið starf í öðrum starfsstöðvum embættisins. Viðskiptavinum, sem nýttu sér þjónustuna í Hafnarfirði, er nú þjónað af starfsfólki Tollstjóra á Tryggvagötu og í Klettagörðum.

Í desember var hlutverk Tollstjóra við innheimtu skatta og gjalda lögfest á Alþingi. Við lögfestinguna fékk Tollstjóri auknar valdheimildir til að sinna eftirlits- og samræmingarhlutverki sínu á sviði innheimtu opinberra gjalda gagnvart öðrum innheimtumönnum ríkissjóðs. Starfshópur á innheimtusviði vinnur nú að stefnumótun í þessum efnunum.

Nýtt stjórnskipulag Tollstjóra leit dagsins ljós í byrjun árs 2013. Þær breytingar voru unnar í tengslum við stefnumörkun embættisins „Tollstjóri 2020“ og hófst undirbúningurinn í mars 2012. Í nýja stjórnskipulaginu er starfsemi embættisins skipt upp í tvö kjarnasvið eins og áður, það er innheimtusvið og tollasvið. Stoðsvið eru nú þrjú, í stað tveggja áður; mannauðssvið, rekstrar- og upplýsingatæknisvið og þróunarsvið. Auk þessa er um að ræða starfsemi innri endurskoðunar og skrifstofu tollstjóra.

Í upphafi árs 2012 þótti sýnt að horfur í rekstri embættisins væru góðar, yrði aðhalds og hagræðingar gætt sem fyrr. Í lok árs varð ljóst að innheimtuárangur hafði batnað milli ára og vel hafði tekist að innheimta sértekjur. Embættið var innan þess rekstrarramma sem því er settur í fjárlögum, eins og undanfarin ár, þrátt fyrir að kostnaðarliðir hefðu farið nokkuð fram úr áætlun vegna framkvæmda í Tollhúsinu og annarra verkefna.

Í ársskýrslu Tollstjóra fyrir starfsárið 2012 er fjallað um almenna starfsemi og helstu verkefni sviða á árinu. Tölfræði ársins er birt, ásamt samanburðartölum fyrir síðustu ár. Þá er rekstrar- og efnahagsreikningur ársins birtur sem og yfirlit yfir sjóðstreymi.

Reykjavík, 27. mars 2013

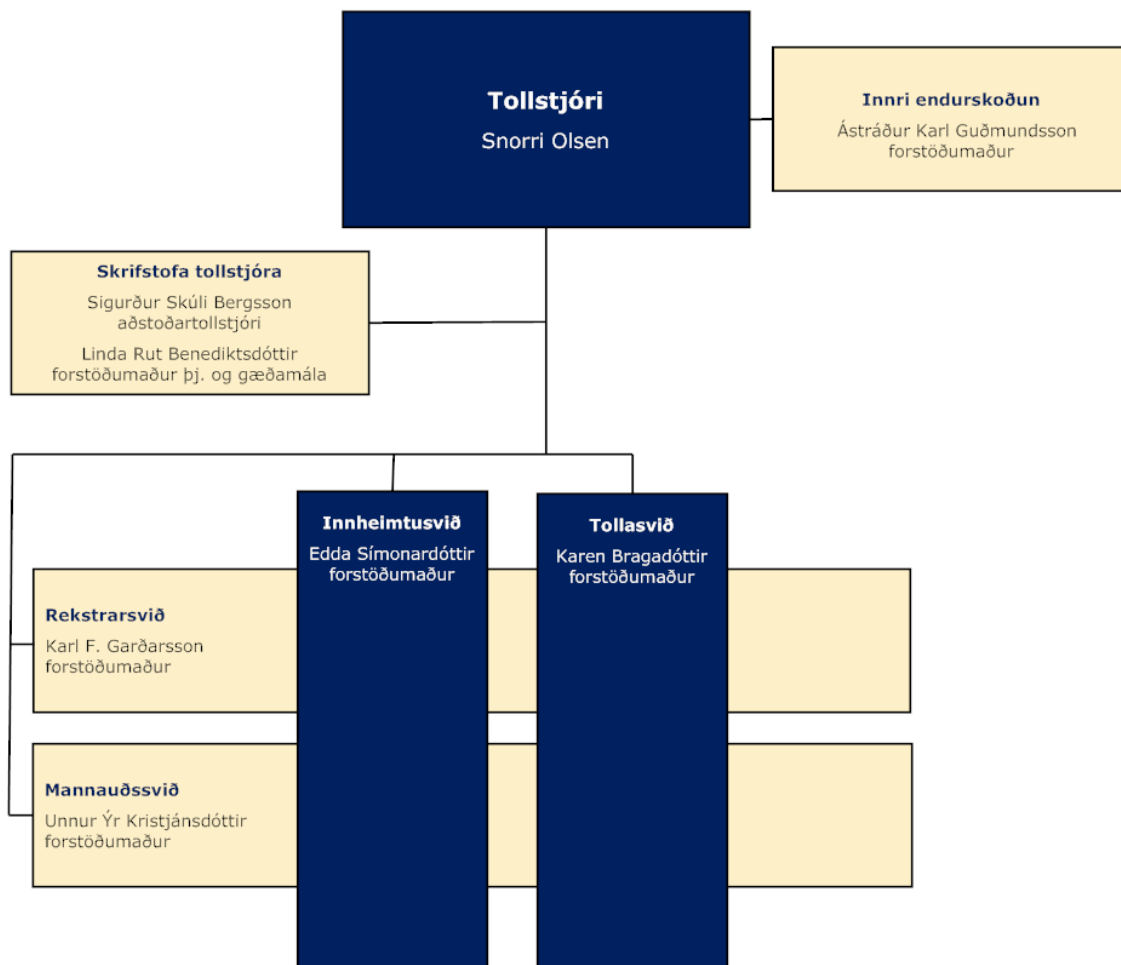
Snorri Olsen,
tollstjóri



Tollstjóri

Embætti tollstjóra heyrir undir fjármála- og efnahagsráðuneytið og er tollstjóri fjárhagslega ábyrgur gagnvart fjármálaráðherra fyrir rekstri embættisins. Hlutverk Tollstjóra er margþætt en hefur verið skilgreint svo í stuttu máli: „...að stuðla að því að löggjöf um inn- og útflutning og skil á sköttum sé fylgt og eiga þannig þátt í efnahags- og félagslegri velferð íslensks samfélags“.

Starfsemi embættisins er skipt upp í tvö kjarnasvið, innheimtusvið og tollasvið, og tvö stoðsvið, rekstrarsvið og mannauðssvið (mynd 1). Þar fyrir utan er um að ræða starfsemi innri endurskoðunar og skrifstofu tollstjóra. Sjö manns skipa yfirstjórn embættisins: tollstjóri, aðstoðartollstjóri, forstöðumenn kjarna- og stoðsviða og forstöðumaður þjónustu- og gæðamála.



Mynd 1: Skipurit Tollstjóra 2012

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

Hér á eftir fer umfjöllun um almenna starfsemi og helstu verkefni skrifstofu tollstjóra, innheimtusviðs, tollasviðs, rekstrarsviðs, mannauðssviðs og innri endurskoðunar á árinu 2012. Í upphafi hvers kafla er greint frá hlutverki viðkomandi sviðs og því næst fjallað um starfsemina og verkefnin innan sviðs og deilda.



Skrifstofa tollstjóra

Skrifstofa tollstjóra hefur það hlutverk að styrkja yfirstjórn embættisins og stuðla að umbótum og nýsköpun ásamt faglegri framþróun í starfsemi stofnunarinnar. Skrifstofan sér um alþjóðamál og þjónustu- og gæðamál. Einnig er unnið að ýmsum sérverkefnum sem varða tollframkvæmdina.

Alþjóðamál

Alþjóðaeining skrifstofu tollstjóra starfar með yfirstjórn að erlendum samskiptum. Þar er fylgst með því erlenda samstarfi sem í gangi er á sviði innheimtu- og tollamála, fræðslu-, tækni- og öryggismála sem og því sem er að gerast á erlendum vettvangi á þessum sviðum og varða kann starfsemi embættisins. Helstu viðfangsefni einingarinnar eru upplýsingaöflun og samskipti við þær alþjóðastofnanir sem með einum eða öðrum hætti tengjast og hafa áhrif á starfsemi embættisins. Þá kemur einingin að skammtímaverkefnum sem tengjast erlendum samskiptum á áðurnefndum sviðum og/eða stýrir þeim eftir atvikum. Á árinu 2012 bættist alþjóðafulltrúa liðsauki, þegar alþjóðfræðingur var ráðinn sem sérfræðingur í alþjóðamálum með áherslu á Evrópusambandsmál. Af verkefnum sem unnin voru á árinu má nefna:

Norræna tollasamvinnuráðið (NTR): Tollstjóri fer með formennsku í NTR 2010-2012. Alþjóðafulltrúi, ásamt tollstjóra og framkvæmdastjóra verkefnastofns nýrra tollkerfa, sat fund ráðsins sem haldinn var á Íslandi dagana 28.-29. ágúst.

Færni/fræðslueflingarrhópur: Í tengslum við formennsku Tollstjóra í NTR tók Alþjóðafulltrúi að sér að starfa sem samræmingaraðili vinnuhóps NTR um færni/fræðslueflingu (e. Capacity Building Group). Sú vinna felur bæði í sér samræmingu og samskipti milli Norðurlandanna sem og við "Capacity Building Directorate" hjá Alþjóðatollastofnuninni (WCO). Þessu tengt tekur alþjóðafulltrúi þátt í fundum Capacity Building Committee og Integrity Sub Committee hjá WCO. Alþjóðafulltrúi var leiðbeinandi á svæðisbundnu námskeiði um "Resource Mobilization" sem haldið var í Abuja, Nígíeríu á vegum WCO og sænsku þróunarsamvinnustofnunarinnar SIDA dagana 15.-19. október.

Þátttaka Tollstjóra í IPA-áætlun ESB: Íslensk stjórnvöld tóku þá ákvörðun að nýta sér IPA-aðstoð sem Evrópusambandið veitir stjórnsýslu umsóknarríkja. Aðstoðin er ætluð til að hjálpa umsóknarríkjum til að takast á við umsóknarferlið og tryggja að þau verði sem best undir aðild búin, ef til þess kemur. Þrátt fyrir að Ísland hafi langa reynslu af þátttöku í evrópsku samstarfi í gegnum EES-samstarfið og hafi yfir að ráða umtalsverðri getu, er hún eftir sem áður smá í sniðum. Íslenska stjórnsýslan þarf að takast á við samskonar áskoranir og öll önnur umsóknarríki. Verkefnin eru því hlutfallslega þyngri í vöfum en þar sem stjórnsýslan er stærri. Þetta á við ýmis tæknileg viðfangsefni, eins og þróun og uppsetningu á nýjum tollkerfum hjá Tollstjóra.

Evrópusambandið (ESB) er tollabandalag, en evrópska efnahagsvæðið er það ekki. EFTA-ríkin í EES standa því utan við tollabandalagið þótt þau taki að öðru leyti fullan þátt í innri markaði sambandsins. Aðild að ESB felur í sér inngöngu viðkomandi ríkis í tollabandalag ESB. Við aðild falla tollar á vörur frá aðildarlöndum sambandsins niður á Íslandi, svo og á vörum frá Íslandi til ESB. Þá tekur gildi ný tollskrá gagnvart þriðju ríkjum. Innganga í tollabandalagið kallar á umtalsverðar breytingar á tollframkvæmd, þróun og hönnun tölvukerfa og upptöku nýrrar og umfangsmeiri tollskrár.

IPA-aðstoðin er í stórum dráttum veitt eftir tveimur leiðum. Annars vegar á grundvelli landsáætlana, sem unnar eru fyrir hvert umsóknarríki fyrir sig og veitt er fyrirfram ákveðin upphæð til eyrnamerktra verkefna. Hins vegar á grundvelli fjölþegaáætlana, sem öll umsóknarríkin eiga aðgang að án þess að fyrir liggja heildarupphæð styrks. TAIEX er þekkasta og umfangsmesta fjölþegaáætlunin, sem byggir á skammtíma sérfræðiráðgjöf frá sérfræðingum sem starfa í stjórnsýslu aðildarríkja ESB.

Tollstjóri fær beinan fjárstyrk í landsáætluninni fyrir Ísland til að þróa ný tollkerfi og styrk til að taka þátt í tvíhliða sérfræðiaðstoð sem nefnist tengslanet (Twinning) og gengur út á að starfsmaður stjórnsýslunnar í aðildarríki miðlar reynslu sinni til Tollstjóra. Auk þess nýtti Tollstjóri sérfræðiaðstoðina árið 2012, sérfræðingar á vegum TAIEX hafa heimsótt embættið og veitt starfsmönnum innsýn inn í hlutverk tollabandalagsins og virkni tölvukerfa sambandsins.

Skipulagning TAIEX-viðburða: Tollstjóri hefur staðið fyrir fræðslu sem miðast við að auka þekkingu starfsfólks á starfsemi Evrópu-



sambandsins (ESB) og eðli tollabandalagsins. Starfsmenn alþjóðaeiningar á skrifstofu Tollstjóra höfðu í samráði við mannauðssvið og verkefnishóp um ný tollkerfi, umsjón með skipulagningu tveggja TAIEX-viðburða árið 2012. TAIEX gerir umsóknaraðilum kleift að sækja upplýsingar og sérþekkingu til aðildarríkja ESB. Fyrsti hlutinn fór fram í mars þegar tveir sérfræðingar frá austuríska tollinum heimsóttu Tollstjóra og fræddu starfsmenn um tvö tollkerfi ESB, sem halda annars vegar utan um tollskrá sambandsins og hins vegar umflutning. Annar TAIEX-viðburðurinn fór fram dagana 5. – 7. september sl. Tvö námskeið fóru fram í

Reykjavík og eitt námskeið var haldið á Akureyri. Um var að ræða sértækt námskeið um uppbyggingu, ákvarðanatöku og starfsemi tollabandalags Evrópusambandsins. Tveir sérfræðingar frá TAXUD komu til landsins og kenndu á námskeiðinu. Á námskeiðinu var kynntur lagarammi tollabandalagsins og farið yfir hlutverk TAXUD, skrifstofu framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins í skatta- og tollamálum. Búið er að undirbúa fleiri viðburði á vegum TAIEX styrktarsjóðs ESB og stefnt er að því að efna til slíkra viðburða á komandi ári, um málefni sem tengjast ýmsum starfssviðum embættisins.

Þjónustu- og gæðamál

Forstöðumaður þjónustu- og gæðamála, sérfræðingur í gæðastjórnun, sérfræðingar í verkefnastjórnun og verkefnastjóri vinna að ýmsum verkefnum sem miða að því að bæta stjórnunarhætti, styrkja gæða- og þjónustubrag sem og ímynd embættisins. Helstu viðfangsefni þeirra í starfi eru stefnumótun og áætlanagerð, árangursstjórnun, þjónustu- og gæðastjórnun, verkefnastjórnun og verkefnavinna. Þá veitir forstöðumaður þjónustu- og gæðamála starfsemi móttöku Tollstjóra forstöðu. Í móttökunni á 5. hæð í Tollhúsinu taka fulltrúar á móti viðskiptavinum og gestum, veita þeim upplýsingar og aðstoð við að nálgast þá þjónustu sem þeir þurfa og/eða finna tiltekinn starfsmann.

Tollstjóri 2020: Í byrjun árs hóf yfirstjórn að undirbúa vinnu við mótun stefnu Tollstjóra til ársins 2020. Afurð þeirrar undirbúningsvinnu voru drög að nýrri lýsingu á hlutverki Tollstjóra, stefnu, framtíðarsýn og gildum með yfirskriftinni „Tollstjóri 2020: Sókn fyrir atvinnulíf og samfélag“. Drögin voru kynnt öllu starfsfólki og vinnustofur skipulagðar í þeim tilgangi að rýna drögin og ræða sérstaklega gildin sem er ætlað að vera leiðarljós í þróun embættisins á komandi árum; traust, samvinna og framsækni.

24 vinnustofur voru haldnar dagana 23. janúar - 9. febrúar. Afurð þeirrar vinnu er skýrsla með endurgjöf starfsmanna á drögin Tollstjóri 2020, einkum gildin. Endurgjöfin ber með sér að starfsmönnum þykja gildin góð, m.ö.o. að ávinningur þeirra og Tollstjóra af menningu sem einkennist af trausti, samvinnu og framsækni sé mikill, en líka að grípa þarf til ýmissa aðgerða svo þau gildi verði enn frekar ríkjandi í menningu Tollstjóra. Tillögur starfsmanna um aðgerðir eru innlegg í verkefnaskrá og verkefnaáætlun Tollstjóra.

Stefnuskjalið var gefið út í maí. Frá þeim tíma hefur hlutverki Tollstjóra, stefnunni, framtíðarsýninni og gildunum verið komið á framfæri með ýmsu móti, til að mynda á vef, í auglýsingum og undirskriftum starfsmanna í tölvupósti.

Þróunarsvið - Undirbúningur: Í tengslum við stefnumörkun embættisins „Tollstjóri 2020“ vann yfirstjórn að breytingum á stjórnskipulagi Tollstjóra, þ.m.t. upptöku nýs stoðsviðs - þróunarsviðs. Fjórir starfsmenn voru ráðnir til starfa í verkefni sviðsins á tímabilinu mars - nóvember: einn sérfræðingur í gæðamálum, tveir sérfræðingar í verkefnastjórnun og einn verkefnastjóri.

Mótun stefnu og verklags við gæðastjórnun - Gæðastjórnkerfi: Undirbúningur fyrir upptöku gæðastjórnkerfis samkvæmt ISO 9001 staðlinum hófst með gerð verkefnisáætlunar. Gæðastjórnkerfinu er ætlað að skila sér í skilvirkari stjórnun og auknum gæðum í þjónustu.

Mótun stefnu og verklags við verkefnastjórnun - Verkefnaskrá og verkefnastjórnunarferli: Gerð voru drög að verkefnaskrá og verkefnastjórnunarferli Tollstjóra. Tilgangurinn er að ná betur utan um stjórnun verkefna og/eða verkefnastofna og samhæfingu þeirra. Verkefnastjórnunarferlið byggir á PRINCE2 aðferðafræði til verkefnastjórnunar. Því tengt preytti einn sérfræðingur í verkefnastjórnun svokallað *PRINCE2 Practitioner* próf á vegum QA í desember og fékk vottun í þeirri aðferðafræði staðfesta á nýju ári.

Ný tollkerfi: Undirbúningi fyrir upptöku tveggja nýrra tollkerfa var framhaldið á árinu.



Þjónusta tollasviðs: Undirbúningur fyrir endurskoðun á þjónustu tollasviðs hófst með gerð verkefnisáætlunar.

Ráðgjöf og fræðsla: Fjöldi starfsmanna naut ráðgjafar og fræðslu á sviði gæðamála og verkefnastjórnunar hjá hópnum.

Hrós, ábendingar og kvartanir: Um farveg fyrir hrós, ábendingar og kvartanir á tollur.is aflar Tollstjóri upplýsinga frá viðskiptavinum um styrkleika og áskoranir vinnustaðarins í þjónustu. Alls bárust 78 erindi á árinu.

Sérverkefni

Á skrifstofu tollstjóra starfar lögfræðingur sem sinnir ýmsum sérverkefnum í tengslum við tollframkvæmdina. Viðfangsefni hans á árinu voru einkum vinna við safn laga og stjórnvaldsfyrirmæla um tollamál, athuganir og álitsgerðir varðandi þjónustugjöld og vinna við undirbúning og gerð verkefnisáætlunar um hönnun og innleiðingu AEO-kerfis til nota við tollframkvæmd.

Ársskýrsla 2011: Ársskýrslan var unnin af forstöðumönnum og hópi stjórnenda og starfsmanna. Verkstjórn og samantekt var á höndum fulltrúa í móttöku.

Bætt ásýnd: Forstöðumaður sinni ýmsum verkum sem voru til þess fallin að bæta ásýnd Tollstjóra. Má í því sambandi nefna umsjón með uppsetningu á filmum í glugga og á glerveggi, kaup á húsgögnum og gerð sniðmáta.

Fundargerðir vegna funda yfirstjórnar: Forstöðumaður ritaði fundargerðir yfirstjórnar. Fundir yfirstjórnar voru 33 talsins á árinu.



Innheimtusvið

Innheimtusvið annast innheimtu opinberra gjalda og sér um upplýsingagjöf þar að lútandi. Þar fer einnig fram vanskilainnheimta sem og erlend innheimta. Þá annast sviðið greiðslu á reikningum embættisins. Innheimtusvið gefur út verklagsreglur, veitir leiðbeiningar og sinnir eftirliti með innheimtumönnum ríkissjóðs. Sviðið aðstoðar einnig Fjársýslu ríkisins og Ríkisskattstjóra við hönnun og viðhald á tekjubókhaldskerfi ríkisins.

Á innheimtusviði starfa tvær deildir: afgreiðsludeild og lögfræðideild. Stærsta sérverkefni innheimtusviðs á árinu var framkvæmd laga nr. 24/2010 um greiðsluuppgjör á opinberum gjöldum lögaðila og einstaklinga í atvinnurekstri. Því verkefni lauk í apríl 2012 með útgáfu skýrslu um efnið. Skýrslan var kynnt fyrir efnahags- og viðskiptanefnd Alþingis 19. september. Helstu niðurstöður má sjá í töflu 1.

Tafla 1: Almennar upplýsingar um greiðsluuppgjörsmál

Fjöldi umsókna um greiðsluuppgjör fyrir 1. júlí 2011	721
Samþykktar umsóknir um greiðslufrest fyrir 1. júlí 2011	566
Umsókn hafnað eða umsókn dregin til baka	155
Kröfur greiddar upp fyrir skuldbreytingu	18
Synjað um skuldbreytingu þar sem skilyrði 5. gr. voru ekki uppfyllt	81
Synjað um skuldbreytingu vegna greiðsluaðlögunar	4
Fjöldi mála þar sem skuldari gekk ekki frá skuldabréfi	33
Fjöldi skuldabréfa sem voru færð til greiðslu eldri skulda	430
Heildarfjárhæð á skuldabréfum	1.997.700.260 kr.
Meðalfjárhæð	4.645.815 kr.
Hæsta fjárhæð	122.361.747 kr.
Lægsta fjárhæð	52.274 kr.
Fjárhæð sem var greidd ríkissjóði til þess að fá umsókn um greiðslufrest samþykta	3.152.612.650 kr.

Framkvæmd laga um greiðsluuppgjör var krefjandi verkefni sem tókst í alla staði vel fyrir tilstilli hæfs og samstillts hóps starfsfólks sem þurfti að móta og tileinka sér nýjan verkferil í vanskilainnheimtu. Þetta verkefni var umfangsmikið og bættist við önnur venjubundin störf innheimtusviðs. Vegna sérstöðu verkefnisins var ekki hægt að ráða nýtt starfsfólk til að sinna því. Verkefnið kallaði á mjög sérhæfða þekkingu reynslumikilla starfsmanna sem höfðu hvoru tveggja skilning á tekjubókhaldskerfi ríkisins ásamt staðgóðri þekkingu á efnisreglum úrræðisins. Undirbúningur úrræðisins, móttaka umsókna, úrvinnsla þeirra ásamt gerð skuldabréfa og móttöku þeirra sem greiðslu tók 2 ár.

Á árinu ákvað fjármála- og efnahagsráðuneytið að fela Tollstjóra vanskilainnheimtu á skuldabréfum sem gefin voru út vegna greiðsluuppgjörúrræðisins.

Áframhald var á upplýsingagjöf til Alþjóðagjaldeyrissjóðsins (IMF) um innheimtuárangur á landsvísu og þróun hans frá efnahagshruninu. Sóttu sérfræðingar sviðsins fund með fulltrúum sjóðsins.

Á árinu var sett af stað átaksverkefni varðandi afskriftir á fyrndum kröfum. Farið var kerfisbundið yfir allar kröfur sem voru eldri en 10 ára. Leiddi það til mikillar aukningar á afskriftarbeiðnum. Alls voru afskrifaðar kr. 32.357.003.585,- á árinu hjá embættinu.

Í samstarfi við starfsþróunarstjóra var haldið námskeið um greiðsluaðlögun fyrir innheimtumenn ríkissjóðs í janúar. Starfsmenn sviðsins komu einnig að kennslu á 6 námskeiðum Fjársýslunnar um TBR-kerfið á seinni hluta ársins.



Í lok árs var hlutverk Tollstjóra við innheimtu skatta og gjalda lögfest en áður byggði það á erindisbréfi og auglýsingum. Með lögnum var Tollstjóra falin stefnumótun á sviði innheimtumála á landsvísu með hagræðingu, samræmingu, framþróun og öryggi varðandi innheimtu opinberra gjalda að leiðarljósi. Samræmingar- og eftirlitshlutverk Tollstjóra gagnvart öðrum innheimtumönnum ríkissjóðs var lögfest og honum gert heimilt að beina bindandi fyrir mælum til annarra innheimtumanna um innheimtuaðgerðir í einstökum málum. Einnig var honum falin umsjón og þróun tölvukerfa og rafrænnar stjórnsýslu á sviði innheimtu skatta og gjalda.

Sérverkefni innheimtusviðs á landsvísu voru:

Verklagsreglur: Innheimtusvið sér um gerð verklagsreglna sem gilda fyrir alla innheimtumenn ríkissjóðs. Alls 14 verklagsreglur um ýmis málafni sem tengjast innheimtu skatta og gjalda hafa verið gefnar út.

Talnaúrvinnsla: Samkvæmt 1. mgr. 111. gr. laga nr. 90/2003, sbr. l. nr. 146/2012, er Tollstjóra falið að fara með eftirlit með innheimtumönnum ríkissjóðs. Eftirlitshlutverk Tollstjóra felur meðal annars í sér söfnun upplýsinga um innheimtuárangur einstakra innheimtumanna og hafa eftirlit með því að innheimta skatta og gjalda sé í samræmi við almennar reglur og verklagsreglur. Tollstjóri tekur saman talnayfirlit yfir innheimtuárangur allra innheimtumanna í mismunandi gjaldflokkum og birtir á vef sínum á tveggja mánaða fresti. Talnayfirlitin veita yfirsýn yfir árangur innheimtuaðgerða og er ætlað að vera hjálpartæki við markvissa stjórnun innheimtuaðgerða. Í kjölfar efnahagshrunsins haustið 2008 var settur á laggirnar verkefnishópur hjá Tollstjóra með það að markmiði að búa til nákvæmara greiningartæki. Afrakstur þeirrar vinnu varð greiningartæki sem mælir innheimtuárangur í stærstu gjaldflokkunum niður á hvern gjalddaga. Er hér einnig um að ræða mælingu á innheimtuárangri á landsvísu. Með tækinu má greina þróun í innheimtumálum og bregðast við með viðeigandi hætti. Er þetta talnayfirlit gefið út mánaðarlega.

Greiðsluáskoranir: Tollstjóri sér um samninga og birtingu almennrar greiðsluáskorunar fyrir alla innheimtumenn í dagblöðum á tveggja mánaða fresti í samræmi við ákvæði laga um aðför.

Innheimtudagatal: Tollstjóri sér um að gefa árlega út innheimtudagatal með yfirliti yfir gjalddaga og eindaga allra gjaldflokka sem eru innheimtir af innheimtumönnum ríkissjóðs. Í innheimtudagatalinu er einnig yfirlit yfir lagaákvæði sem hafa þýðingu fyrir innheimtu skatta og gjalda. Dagatalið er aðgengilegt öllum innheimtumönnum ríkissjóðs á þjónustuvef embættisins.

Nauðungarsölmál: Innheimtusvið hefur það hlutverk með höndum að ákveða hvort Tollstjóri og aðrir innheimtumenn skuli bjóða í fasteignir við framhaldssölur til að tryggja hagsmuni ríkissjóðs, ásamt því að fylgja þeim málum eftir við fjármála- og efnahagsráðuneyti.

Gjaldþrotamál: Í þeim tilvikum sem skiptastjórar fara fram á aukna skiptatryggingu metur Tollstjóri fyrir hönd allra innheimtumanna hvort ástæða sé fyrir ríkissjóð að fallast á ábyrgð á auknum skiptakostnaði. Það er t.d. gert ef rifta þarf gerningum fyrir dómi.

Erlend innheimta og samstarf: Tollstjóri hefur á hendi innheimtu allra skattkrafna sem til Íslands berast á grundvelli samninga um gagnkvæma stjórnsýsluáðstoð við innheimtu skatta og annast jafnframt öll samskipti við erlend yfirvöld í því skyni. Jafnframt sér embættið um sendingu allra íslenskra skattkrafna til innheimtu í öðrum ríkjum. Samningar sem eru í gildi eru annars vegar samningur á milli Norðurlandanna, sbr. lög nr. 46/1990 og hins vegar á milli Evrópuráðsins og OECD, sbr. lög nr. 74/1996. Af hálfu sviðsins eru árlega sóttir fundir annars vegar varðandi framkvæmd Norðurlandasamningsins og hins vegar um framkvæmd innheimtu á Norðurlöndum.

Kyrrsetningarmál: Tollstjóra hefur verið falið að annast kyrrsetningarmál í samstarfi við skattrannsóknarstjóra ríkisins samkvæmt lögum 23/2010. Verkefnið er á landsvísu.

Greiðsluuppgjörsmál: Með lögum nr. 24/2010 var Tollstjóra falið að annast á landsvísu sérstakt greiðsluuppgjör á vangoldnum opinberum gjöldum lögaðila og einstaklinga í atvinnurekstri. Fjármála- og efnahagsráðuneytið hefur falið Tollstjóra innheimtu vanskila á skuldabréfum sem gefin voru út vegna greiðsluuppgjors.

Innheimta tiltekinna gjaldflokka á landsvísu: Fjármála- og efnahagsráðuneytið hefur falið Tollstjóra að innheimta á landsvísu eftirtalda gjaldflokka:



ZA	fésektir ársreikningaskrár RSK	SB	skuldabréf úr Líbru
ZR	sektarheimildir SRS (Skattrannsóknarstjóra ríkisins)	RU	leyfisgjöld útvarpsréttarnefndar
YA	umsýslu- og eftirlitsgjald RSK	FK	farkomugjöld
PT	árgjald fyrir tíðninotkun	KT	gjöld fyrir tollalínu
FM	gjöld Fasteignaskrár Íslands		

Afgreiðsludeild

Hjá afgreiðsludeild fer fram móttaka á greiðslum frá gjaldendum og ráðstöfun þeirra inn á viðeigandi gjaldflokka ásamt útgreiðslu á inneignum (mynd 2). Starfsmenn sinna upplýsingagjöf til þeirra sem koma í afgreiðslu deildarinnar varðandi ýmis mál sem tengjast innheimtu skatta og gjalda. Þá annast starfsmenn deildarinnar skráningu á skilgreinum og sundurliðunum í staðgreiðslu ásamt útsendingu bréfa varðandi staðgreiðslu. Starfsmenn deildarinnar sjá um ýmsar flóknar greiðsludreifingar og úrvinnslu gagna ásamt skuldajöfnuði. Þá sjá þeir einnig um kaupgreiðendamerkingar og gæðaúttekt á afskriftum skattkrafna. Starfsmenn deildarinnar annast uppgjör á sjóðum embættisins til bókhalds ásamt því að greiða reikninga þess. Þjónustuver innheimtusviðs tilheyrir deildinni. Þar fer fram öll almenn upplýsingagjöf varðandi skatta og gjöld í gegnum síma, svarbox og tölvupóst.

Á árinu voru útbúnir gátlistar til að tryggja gæði og rétta framkvæmd í eftirgreindum tilvikum: Útgáfa yfirlýsinga um skuldastöðu, útborgun inneigna vegna dánarbúa og reglur um framsetningu uppgjörs í gjaldkerabók.

Á árinu var sett af stað átaksverkefni um rafræn skil launagreiðanda vegna afdráttar af launum ásamt áminningu um tilkynningar til kaupgreiðendaskrár um nýráðna starfsmenn og þá sem látið hafa af störfum. Einnig voru send bréf til launagreiðenda sem ekki hafa dregið af launum starfsmanna sinna eða skilað inn launaafdrætti.



Mynd 2: Gjaldkeri að störfum

Afgreiddir sjóðir á árinu voru alls 4.565 talsins og innihéldu þeir 151.054 færslur.

Alls voru 16.874 viðskiptavinir afgreiddir af gjaldkerum á árinu. Heildarfjöldi svaraðra símtala í þjónustuveri innheimtusviðs var 53.277.

Lögfræðideild

Lögfræðideild sér um vanskilainnheimtu opinberra gjalda. Þar fer fram útsending greiðsluáskorana, fjárnáms-, nauðungarsölu- og gjaldprotaskiptabeiðna. Þá sér deildin um stöðvun á atvinnurekstri í samvinnu við lögreglu. Þjónustufulltrúar deildarinnar sjá um gerð greiðsluáætlana við gjaldendur sem eru í greiðsluerfiðleikum. Í lögfræðideild eru útbúnar afskriftabeiðnir og úrskurðað um fyrningu skattkrafna. Löglærðir fulltrúar deildarinnar sjá um mætingar í aðfararmál hjá sýslumönnum ásamt mætingum í héraðsdóm, auk þess að sinna málflutningi í ágreiningsmálum vegna fullnustugerða. Þá sinna starfsmenn deildarinnar almennri upplýsingagjöf varðandi vanskilainnheimtu.

Á árinu barst fjöldi erinda varðandi greiðsluáðlögun á grundvelli laga um greiðsluáðlögun einstaklinga. Þar sem úrræðið er í mótun og fast verklag ekki komið á við gerð frumvarpa hjá skipuðum umsjónarmönnum greiðsluáðlögunarmála, hefur deildin þurft að veita umsjónarmönnum mikið aðhald og leiðbeiningar varðandi skattskuldir og meðferð þeirra í greiðsluáðlögunarferli. Tollstjóri lýsti kröfum í 116 greiðsluáðlögunarmálum. Skriflegar athugasemdir voru sendar í 77 tilvika til umsjónarmanna með greiðsluáðlögun. Skriflegur málflutningur fór fram í fimm málum fyrir héraðsdómi vegna nauðasamninga um greiðsluáðlögun og eitt mál var flutt munnlega.



Á árinu var sett á fót átaksverkefni til að hvetja skiptastjóra til að ljúka skiptum á þrotabúum sem hafa verið óeðlilega lengi í skiptum. Í tengslum við það var einnig sett á fót verkefni til að kalla eftir uppgjöri skiptatrygginga sem ekki hefur verið skilað til Tollstjóra. Skiptastjórar brugðust almennt mjög vel við sem leiddi til þess að fjölmörgum búum var lokað og uppgjöri skiptatrygginga skilað. Hér er um umfangsmikil verkefni að ræða sem halda áfram.

Tollstjóri annast rekstur kyrrsetningarmála í umboði Skattrannsóknarstjóra. Lögfræðideildin fékk þrjár beiðnir frá Skattrannsóknarstjóra um kyrrsetningar til meðferðar á grundvelli laganna. Einni beiðni lauk á þann veg að ekki þótti ástæða til aðgerða af hálfu Tollstjóra. Hinum tveimur beiðnunum var lokið með tveimur árangurslausum kyrrsetningargerðum og tveimur kyrrsetningum í fasteignum. Fjögur ágreiningsmál um kyrrsetningar voru þingfest í héraðsdómi í lok árs á grundvelli tveggja beiðna frá Skattrannsóknarstjóra.

Þrjár umfangsmiklar umsagnir voru unnar að beiðni Ríkislögmans vegna málshöfðana á hendur ríkissjóði. Þar sem um stefnumarkandi mál var að ræða fór fram mikil rannsóknarvinna sem fól í sér ítarlega skoðun á dómaframkvæmd, lögskýringargögnum ásamt fræðigreinum.

Fulltrúar sviðsins sóttu árlegan fund innheimtumanna ríkissjóðs á Norðurlöndunum sem haldinn var í Stokkhólmi. Helsta umfjöllunarefni fundarins var besta framkvæmd verkferla við innheimtu ásamt stefnumótun. Í sambandi við framtíðarsýn um einföldun innheimtukerfis var haldinn fundur með fulltrúum Skatteverket og Krongofogden í Stokkhólmi og í framhaldinu með fulltrúum Skat í Kaupmannahöfn. Á fundunum fengu fulltrúar Tollstjóra upplýsingar um framkvæmd og reynslu landanna af svokölluðum skattreikningi við innheimtu opinberra gjalda. Þá var sóttur árlegur fundur um framkvæmd Norðurlandasamnings um gagnkvæma aðstoð í skattamálum og var hann haldinn í Sønderborg, Danmörku.

Alls voru kveðnir upp 474 gjaldþrotáúrskurðir að beiðni Tollstjóra. Þá lýsti Tollstjóri 852 kröfum í þrotabú á árinu. Í tengslum við gjaldþrotabeiðnir Tollstjóra voru þingfest þrjú ágreiningsmál og fór málflytningur fram í tveimur þeirra.

Á árinu sáu starfsmenn deildarinnar um 926 mætingar í fjárnámsmálum og 8 mætingar í framhaldssölum fyrir Innheimtumiðstöð sekta og sakarkostnaðar á Blönduósi.

Alls voru 5.326 komur til þjónustufulltrúa á árinu.



Tollasvið

Tollasvið sér um að lögum og stjórnvaldsfyrirmælum sé fylgt við inn-, um- og útflutning á vörum. Sviðið hefur jafnframt mikilvægu eftirlitshlutverki að gegna t.d. varðandi vöru- og fólksflutninga til og frá landinu ásamt flutningi og geymslu á ótollafgreiddum varningi innanlands. Samkvæmt lögum annast tollasvið jafnframt endurskoðun tollframkvæmdar og tryggir þannig að hún sé samræmd, rétt og árangursrík.

Það gera sér ekki allir grein fyrir því hve starfsemi tollfyrirvalda á landamærum er mikilvæg hvort sem horft er á öryggishagsmuni eða viðskiptahagsmuni. Markmið tollfyrirvalda er m.a. að hindra ólögmetan inn- og útflutning sem og tryggja rétta álagningu aðflutningsgjalda en á sama tíma greiða fyrir löglegum viðskiptum. Það endurspeglast vel í hlutverki Tollstjóra sem kemur fram í stefnuskjalinu Tollstjóri 2020: *Við verndum samfélagið og tryggjum ríkinu tekjur.*

Það er svo innheimtusvið sem aðstoðar tollasvið við að tryggja tímanlega greiðslu aðflutningsgjalda. Á árinu var áfram unnið að mikilvægu verkefni sem tryggir tengingu tollakerfisins við TBR þegar horft er á innheimtu, dráttarvexti o.fl. vegna endurákvarðana aðflutningsgjalda og leiðréttinga. Stefnt er að því að stórum áfanga þess verkefnis ljúki á næsta ári.

Góð þjónusta við hagsmunaaðila skiptir Tollstjóra miklu máli. Í þessu sambandi er mikilvægt að ferlar séu skýrir og þjónustustigið sé vel skilgreint. Sett hefur verið af stað verkefni sem felur í sér að kortleggja þjónustu tollasviðs en það er mjög umfangsmikið. Þá er byrjað að skrá ferla á tollasviði en ávinningur þess felst í að straumlínulaga starfsemina og bæta tollframkvæmd og tolleftrilít. Um leið getur verið um að ræða tækifæri fyrir hagsmunaaðila að einfalda eigin ferla. Skráning ferla getur því samtímis þjónað þeim tilgangi að bæta innviði embættisins og hagsmunaaðila og ná þannig fram betri árangri hjá báðum aðilum.

Unnið var að mörgum umbótaverkefnum á árinu, sum kláruðust en vinna við önnur heldur áfram. Ánægjulegt er að aðferðafræði verkefnastjórnunar er sífellt meira viðhöfð með sýnilegum árangri. Hér má m.a. nefna samstarfsverkefni tolls og lögreglu um forefni til sprengjugar og verkefni um hraðsendingar en bæði verkefni eru gríðarlega mikilvæg. Stór þáttur í árangri umbótaverkefna af þessu tagi er að tryggja að gæði ferla sem eftir atvikum koma út úr verkefnunum séu tryggð til framtíðar.

Sum svið starfseminnar er erfitt að mæla líkt og árangur í baráttu gegn innflutningi ólöglegra fíkniefna. SÁÁ hefur gefið það út að nýgengi sjúklunga yngri en 25 ára hafi lækkað. Þá hefur neysla örvandi vímuefna á borð við amfetamín og kókaín minnkað undanfarin ár. Rannsóknir gefa einnig til kynna að neysla kannabisefna meðal unglunga í efstu bekkjum grunnskóla hafi farið minnkandi undanfarin ár. Þetta bendir til þess að ákveðinn árangur hafi náðst í þessum málaflokki. Um er að ræða mjög jákvæða þróun sem vonandi heldur áfram.

Heildarfjöldi sendinga í innflutningi (með E-3) jókst örlítið milli ára eða um 0,61% frá 2011 sem er umtalsvert minni aukning en milli 2010-2011 en þá var tæplega 10% aukning á fjölda sendinga milli ára. Álögd aðflutningsgjöld 2012 voru rúmlega 238 milljarðar (þar af vsk rúmlega 159 milljarðar). Þess má geta að álögd aðflutningsgjöld voru um 214 milljarðar árið 2011 og er því aukningin 2012 rúmlega 11%.

Það er áhugavert að aukning á greiðslum ferðamanna á rauðu hliði hefur haldist í hendur við aukningu farþega en í báðum tilfellum er um að ræða u.þ.b. 15% aukningu. Árið 2012 voru þessar greiðslur tæplega 97 milljónir. Fjárhæð endurákvarðana álagðra gjalda hækkaði um rúmlega 120% milli ára eða úr rúmlega 40 milljónum 2011 í rúmlega 88 milljónir 2012. Er hér um verulega aukningu að ræða. Þá var fjárhæð sektargreiðslna á árinu tæpar 25 milljónir en um er að ræða umtalsverða aukningu frá fyrra ári eða rúmlega 57%.

Á liðnu ári fór mikil vinna í að gera rafræna innanhússhandbók um tollamálefni og komu margir starfsmenn að því verki. Í handbókina er safnað saman ýmsum fróðleik um tollamálefni, verklagsreglum, minnisblöðum o.s.frv. Um er að ræða verk sem í raun klárast aldrei en mikilvægt er að huga að gæðamálum í þessu sambandi og tryggja reglulegar uppfærslur einstakra kafla. Með handbókinni gefst gott tækifæri til að safna saman þeirri þekkingu sem býr í mannauði og tryggja aðgengi starfsmanna að upplýsingum.

Þátttaka í alþjóðlegum verkefnum var þó nokkur á árinu en ljóst er að mikil reynsla og þekking verður til hjá þeim starfsmönnum sem taka þátt í erlendu samstarfi á hinum ýmsu sviðum. Í ár fóru fram aðgerðir sem tóku á: Sölu á fölsuðum og ólöglegum lyfjum á netinu (Operation Pangea V), forefnum til



fíkniefnaframleiðslu (Operation Sky-Net), ólögleg losun hættulegra úrgangsefna (Operation Demeter II), peningabætti og smygli á peningum til og frá ESB (Operation Athena III) og fölsuðum og ólöglegum matvælum og drykkjum (Operation Opson II). Áhersla hefur verið aukin á samstarf við viðkomandi eftirlitsstofnanir í tengslum við aðgerðir af þessu tagi.

Að lokum er mikilvægt að hafa í huga að verkefni tollyfirvalda verða sífellt flóknari og margþættari. Mikilvægt er að huga að aukinni sérhæfingu og fjölbreyttari bakgrunni starfsmanna til að vera enn betur í stakk búin til að takast á við áskoranir framtíðarinnar.



Haldlagning

Innflutningstakmarkanir af ýmsu tagi gera það að verkum að tollgæslan stöðvar innflutning margvíslegs varnings sem kemur til landsins með vörusendingum, pósti, ferðamönnum, áhöfnum flugvéla og farmönnum er verið hafa í siglingum erlendis.

Nokkuð dró úr magni áfengis sem haldlagt var á síðasta ári en ef rýnt er í tölurnar kemur í ljós að hlutur léttvína jókst nokkuð frá fyrra ári.

Tóbak var haldlagt í meira mæli en mörg undanfarin ár. Hlutur vindlinga í þessum lið jókst um tæplega 24% frá fyrra ári og reyklauss tóbaks um 26%.

Nokkuð minna magn var haldlagt af fíkniefnum á árinu í samanburði við síðustu ár. Þetta á ekki við um allar tegundir fíkniefna en haldlagning á kókaíni jókst frá fyrra ári. Stöðugt hefur minnkað það magn kannabisefna sem tollgæslan leggur hald á. Virðist þessi þróun vera í takt við upplýsingar um aukna framleiðslu þessara efna innanlands. Sjá má nánari skiptingu í tölfræðihluta, bls. 37.

Magn stera sem tollgæslan haldlagði jókst verulega frá fyrra ári. Innflutningur virðist því stöðugt vera að færast í aukana sem og innflutningur á varningi sem ætla má að tengist ólöglegri framleiðslu.

Tollgæslan lagði á árinu hald á efni til sprengjugarðar. Sýnir þessi fundur enn og aftur að hlutverk tollgæslu er ekki síst að auka öryggi þjóðfélagsins og að stuðla að því að hættuleg efni séu stöðvuð áður en af þeim hlýst skaði. Á árinu var stofnaður vinnuhópur Tollstjóra og Ríkislögreglustjóra vegna innflutnings, sölu og dreifingar á forefnum sem nýta má til sprengjugarðar.

Haldlagning vopna var svipuð og fyrri ár, fyrir utan töluverða aukningu þegar kom að hand- og fótjárnnum. Þetta er áhugavert í ljósi þess að samkvæmt mati Ríkislögreglustjóra á skipulagðri glæpastarfsemi 2012 hafa þekktir hópar afbrotamanna lagt áherslu á að komast yfir vopn undanfarin misseri.

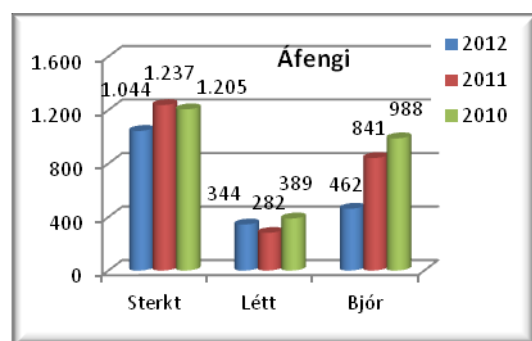
Aukning varð á haldlögðum matvælum frá fyrra ári. Var það einkum hlutur annarra matvæla en kjötvarnings sem jókst.

Þrátt fyrir alvarlega smíthættu og sjúkdóma sem herjað hafa á hrossastofn landsins hefur tollgæslan þurft að hafa afskipti af innflutningi á notuðum reiðtygjum sem reynt var að flytja til landsins.

Áfengi

Dregið hefur úr magni áfengis sem tollgæslan haldlagði á síðasta ári. Lagt var hald á 1.850 lítra áfengis árið 2012 á móti 2.360 lítrum árið 2011. Er það rúmlega 21% samdráttur í lítrum talið (mynd 3).

Í haldlagningartölum kemur fram að magn léttvins hefur aukist en samdráttur orðið í magni sterks áfengis og bjórs.



Mynd 3. Samanburður á haldlögðu áfengi 2010-2012

Tóbak

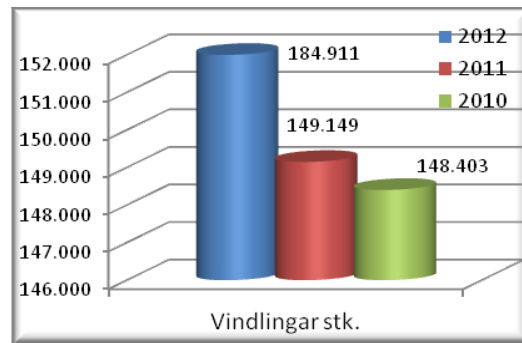
Umtalsverð aukning hefur orðið á magni haldlagðs tóbaks frá fyrra ári (mynd 4).

Lagði tollgæslan hald á tæplega 185 þúsund stykki árið 2012 en árið áður hafði magnið numið 149 þúsundum stykkja. Nemur aukningin um 24 %.

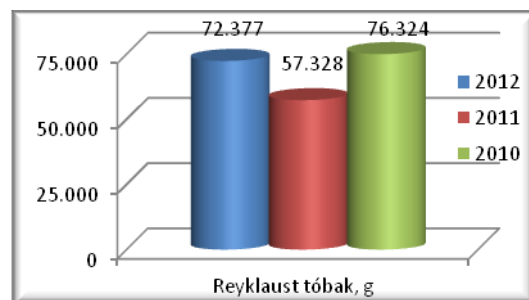
Haldlagðir vindlar voru 233 á móti 726 árið 2011.

„Annað tóbak“ (píputóbak) sem haldlagt var á árinu 2012 nam 11 kg á móti um 2,7 kg árið 2011.

Aukning hefur orðið á haldlögðu magni reyklauss tóbaks (nef- og munntóbaki) á árinu (mynd 5). Nam magnið alls rúmlega 72 kg á móti rúmlega 57 kg árið 2011. Sem fyrr er hlutur munntóbaks mun stærri eða 66 kg á móti 56 kg árið 2011. Hlutur neftóbaks nam u.þ.b. 6 kg á móti 1 kg árið 2011.



Mynd 4. Samanburður á haldlögðu tóbaki 2010-2012

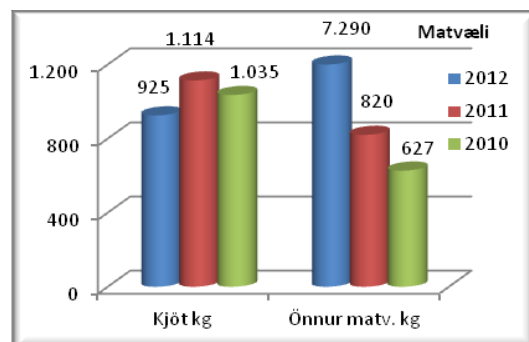


Mynd 5. Samanb. á haldlögðu reyklusu tóbaki 2010-2012

Matvæli

Mikil aukning varð á magni haldlagðra matvæla árið 2012 (mynd 6). Heildarmagn var 8.215 kg á móti 1.934 kg árið 2011. Aukningin nam 6.281 kg.

Af þeim rúmlega 8.200 kg sem lagt var hald á voru önnur matvæli s.s. grænmeti, þurrmatar o.fl. tæplega 7.300 kg eða um 88% og kjötmeti 925 kg eða tæplega 12%.



Mynd 6. Samanb. á haldlögðum matvælum 2010-2012

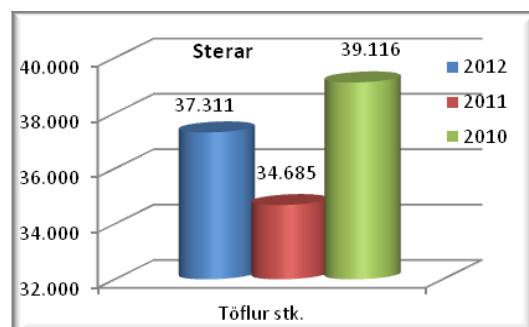
Sterar

Tollgæslan lagði hald á töluvert magn stera á síðasta ári í formi taflna, dufts eða vökva (mynd 7).

Magn stera í töfluformi jókst um 7,6% úr 34.685 stk. upp í 37.311 stk. Einnig hefur magn í vökvaformi aukist.

Haldlagt magn stera í duftformi jókst mjög mikið milli ára, og skýrist það af haldlagningu efnisins í nokkrum stórum vörusendingum.

Nánari skiptingu má sjá í tölfræðihluta skýrslunnar, bls. 37.

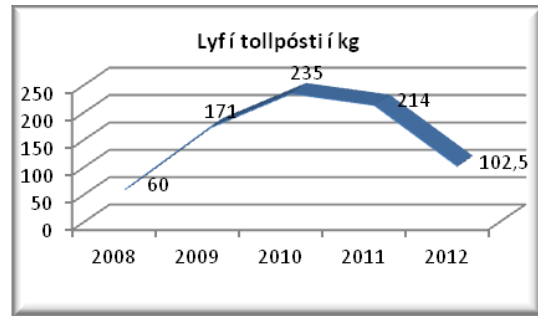


Mynd 7. Samanburður á haldlögðum sterum 2010-2012

Lyf

Á hverju ári haldleggur tollgæslan umtalsvert magn lyfja sem og annarra efna. Lyfjum þessum fylgja oft á tíðum takmarkaðar upplýsingar um innihald eða framleiðendur. Er slík vara því stöðvuð þar til nánari upplýsingar liggja fyrir um vöruna.

Á árinu voru 446 lyfjasendingar sem bárust til landsins með pósti bannaðar eftir skoðun og alls 102,5 kg eytt (mynd 8). Skipulagsbreytingar hjá Lyfjastofnun réðu nokkuð um fækkun þessara skoðana, en hætt var að senda starfsmann í tollpóst um mitt árið 2012.



Mynd 8. Samanb. á haldl. lyfjum í tollpósti 2008-2012

Fíkniefni

Fjöldi fíkniefnamála var alls 121. Meginfjöldi þeirra kom upp á tollpósti, alls 86 mál, 31 í flugi og þrjú mál með skipum.

Kókaín var haldlagt í meira mæli eða 4,9 kg á móti 2,6 kg árið 2011.

Mun minna hefur verið haldlagt af amfetamíni í duftformi eða um 33%. Á árinu var magnið 9,5 kg á móti 14,3 kg árið 2011.

Eins og fyrri ár eru það Íslendingar sem eru fjölmennastir þeirra sem flytja fíkniefni til landsins eða 84 af 121 sem leggst út á 69% (mynd 10).

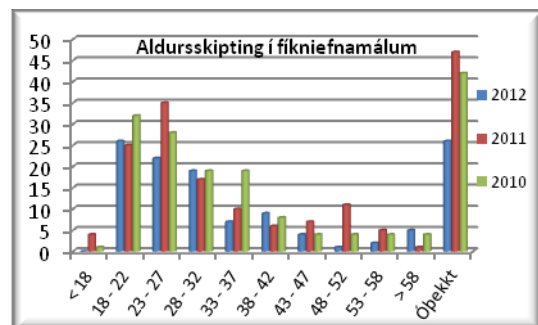
Aðilar á aldrinum 18 til 32 ára eru skráðir fyrir rúmlega 55% þeirra fíkniefnamála sem tollgæslan hafði afskipti af á síðasta ári (mynd 9). Mál þar sem aldursskipting er ekki þekkt eru oftast tilkomin upp í tollpósti.

Haldlagður E-töflumulningur jókst á síðasta ári úr 161 g í 415 g.

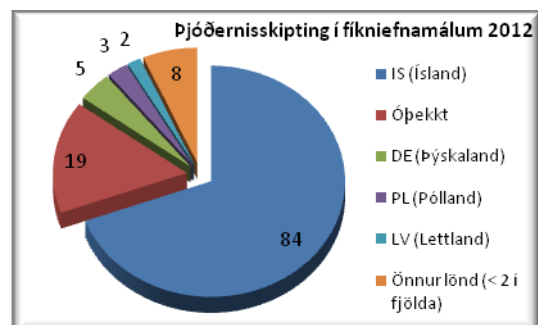
Á svipaðan hátt og undanfarin ár hefur dregið úr magni haldlagðra kannabisefna sem og kannabisfræja. Lagði tollgæslan hald á tæplega 100 g af kannabisefnum á síðast ári. Er þetta í

takt við aukningu sem orðið hefur á framleiðslu þessara efna innanlands.

Sjá nánari sundurliðun í tölfræðihluta, bls. 38.



Mynd 9. Aldursskipting aðila í fíkniefnamálum 2012

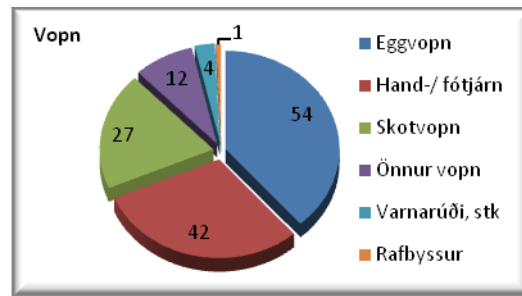


Mynd 10. Skipting þjóðerna í fíkniefnamálum árið 2012

Vopn

Á sama hátt og undanfarin ár eru eggvopn þau vopn sem tollgæslan lagði helst hald á, eða alls 54 stk. Af öðrum vopnum má nefna 27 stk. skotvopn, rafbyssu, varnarúða auk hand- og fótjárna (mynd 11).

Heildarfjöldi vopna sem tollgæslan lagði hald á árið 2012 voru 140 stk.



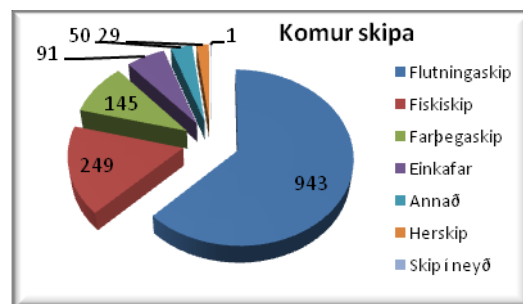
Mynd 11. Tegundir haldlagðra vopna 2012

Aðkomuför

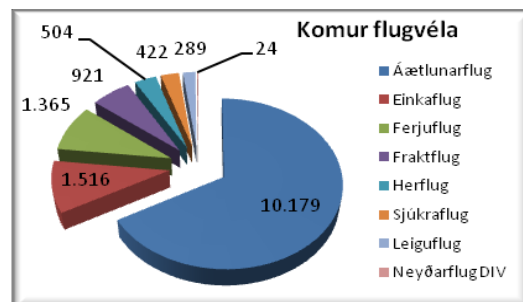
Tollgæslan afgreiðir árlega mikinn fjölda skipa og flugvéla við komu þeirra til landsins. Síðastliðið ár nam fjöldi þeirra alls 16.728.

Fjöldi tollafgreiddra skipa á liðnu ári var 1.508. Þar var hlutur vöruflutningaskipa stærstur eða alls 943 komur, þar á eftir eru 249 fiskiskip, 145 farþegaskip, 91 einkafar (þ.e. smærri skip og skútur), fjöldi herskipa var 29 og önnur skip af mismunandi gerðum alls 91. Þess má geta að þessi tollafgreiddu skip voru af 54 mismunandi þjóðernum (mynd 12).

Tollafgreiðslur flugvéla við komu til landsins voru alls 15.220. Þar af var fjöldi flugvéla í áætlanaflogi í langmestum meirihluta eða rúmlega tíu þúsund. Aðrar gerðir flugvéla voru m.a. einkaflugvélar 1.516, fraktflugvélar 921, herflugvélar 504, sjúkraflog erlendis frá 422, leiguflugvélar 289 og neyðarflug 24 (mynd 13).



Mynd 12. Komur skipa 2012



Mynd 13. Komur flugvéla

Fyrirspurnir

Árlega berast til tollgæslunnar mörg þúsund fyrirspurnir er lúta að samskiptum sem embættið á við einstaklinga og fyrirtæki. Þessar fyrirspurnir eru af margvíslegum toga og berast til allra starfsstöðva tollgæslunnar vítt og breytt um landið. Ekki er haldið kerfisbundið utan um fjölda þeirra fyrirspurna sem berast ýmist með komu viðskiptavina á starfsstöðvar né í gegnum

síma, heldur eingöngu þær fyrirspurnir sem sendar voru tollafgreiðsludeild með tölvusamskiptum.

Til að gefa nokkra innsýn í þennan málaflokk má tiltaka að rúmlega 17 þúsund tölvupóstar voru sendir með beiðni um upplýsingar um hin margvíslegustu málefni auk þess sem 1.798 erindi bárust í svarboxið.

Gámagegnumlýsingarbifreið

Tollgæslan hefur eins og undanfarin ár notað gegnumlýsingarbifreið sína við skoðun og nánari greiningu á ýmiskonar varningi, s.s. gámum, bifreiðum og búslóðum (mynd 14). Alls voru skannanir á árinu 467. Bifreiðin var notuð á nokkrum stöðum á landinu.

Árið 2012 miðaðist að miklu leyti við að þjálfa upp og undirbúa nýja áhöfn á gámagegnumlýsingarbifreiðina. Gengið hafði verið frá stífu þjálfunarferli og kröfuhörðum prófum fyrir áhöfnina. Áfram verður unnið að þróun á þjálfunar og gæðamálum varðandi gámagegnumlýsingarbifreiðina.



Mynd 14. Gámagegnumlýsingarbifreið

Röntgenbifreið

Alls voru 5.173 einingar gegnumlýstar á liðnu ári. Verkefni röntgenbifreiðarinnar voru 192 talsins, ásamt öðrum verkefnum í vettvangs-efirliti og vöruskoðun. Ýmsir aðilar óskuðu eftir aðstoð röntgenbifreiðarinnar auk tollgæslunnar, lögreglunnar og skipafélaga (mynd 15). Gegnumlýst var á flugvöllum, í höfnum, vöruskemmum, húsakynnum iðnaðarfyrirtækja og á fleiri stöðum.



Mynd 15. Röntgenbifreið

Fíkniefnahundar

Tollgæslan hefur í þjónustu sinni fimm fíkniefnahunda og má sjá einn þeirra á mynd 16.

Eru þeir staðsettir á þremur stöðum á landinu, í Reykjavík, Keflavíkflugvelli og Seyðisfirði. Starfa þeir við leit á flugvöllum, í vöruhúsum og skipum. Einnig hefur tollgæslan liðsinnt lögreglu- og fangelsisyfirvöldum. Fjöldi aðgerða á árinu var 1963, þar af 180 fyrir önnur embætti.



Mynd 16. Fíkniefnahundur

Farmvernd

Farmvernd er skilgreind sem „fyrirbyggjandi aðgerðir til verndunar farms gegn hvers kyns ógn af hryðjuverkum eða öðrum ólögætum aðgerðum“.

Í lok árs 2012 voru skráðir farmverndaraðilar (viðurkenndir af Tollstjóra) samtals 278 og hafði

þá fjölgað um 12 frá 2011. Alls störfuðu á árinu 1.101 farmverndarfulltrúar hjá þessum 278 farmverndaraðilum (útflytjendur, farmflytjendur og flutningsmiðlarar) og hafði þeim fjölgað um 20 frá 2011. Þá voru samtals starfandi 154 eftirlitsaðilar á landinu.



Á árinu 2012 voru, samkvæmt samantekt úr farmverndarkerfi embættisins, eftirtaldar vörusendingar fluttar úr landi undir merkjum farmverndar:

- 53.067 gámar með vörum
- 800 farmar í lausu
- 8 lestanir með dælum
- 4.775 opnar einingar
- 697 tengivagnar

Heimsóknir erlendra eftirlitsaðila vegna siglingaverndar á árinu voru tvær, ein frá eftirlitsstofnun EFTA (e. EFTA Surveillance Authority, ESA) og ein frá Homeland Security. Fulltrúar ESA gerðu m.a. úttekt á siglingavernd í höfnunum í Straumsvík, Þorlákshöfn og Helguvík. Engar athugasemdir voru gerðar við farmverndarþátt siglingaverndarinnar í úttektum þessum. Fulltrúar Homeland Security skoðuðu framkvæmd siglingaverndar á athafnasvæði Eimskips í Sundahöfn. Engar athugasemdir voru gerðar við farmverndarþátt siglingaverndarinnar í þeirri skoðun. Þá komu til fundar við embættið, fulltrúar frá OLAF (f. *Office européen de lutte antifraude*) og breskum tollfyrirvöldum til samráðs og gagnaöflunar.

Þá voru farnar fjórar sameiginlegar ferðir með Siglingastofnun til úttektar á höfnum vegna siglingaverndar/farmverndar á árinu (mynd 17). Í fyrstu ferðinni var farið í Stykkishólm og Grundarfjörð. Í annari ferðinni var farið á Bíldudal og Ísafjörð. Í þriðju ferðinni var farið á Dalvík, Siglufjörð og Sauðárkrók og í fjórðu ferðinni var síðan farið á Vopnafjörð, Þórshöfn á Langanesi og Húsavík. Fáar athugasemdir voru gerðar í umræddum úttektum en þar sem þær voru gerðar var gefinn ákveðinn frestur til að bæta úr ágöllum. Mikill tími í úttektum þessum fer í að leiðbeina og útskýra um frágang öryggisráðstafana á viðkomandi hafnar­svæðum. Þá má geta þess að á árinu voru haldin námskeið á vegum Siglingastofnunar, fyrir hafnar­gæslumenn, verndarfulltrúa hafna auk verndarfulltrúa skipa og fyrirtækja þar sem fulltrúi embættis Tollstjóra kynnti framkvæmd farmverndarhluta siglingaverndarinnar.



Mynd 17. Tollvörður að störfum

Hugverkaréttindi



Á árinu 2012 komu upp 19 mál þar sem sendar voru tilkynningar um stöðvun vörusendingar til réttihafa eða umboðsmanns vegna gruns um brot gegn hugverkaréttindum. Í 11 tilvikum samþykkti innflytjandi förgun viðkomandi vara, í fimm tilvikum vildi réttihafi ekki grípa til aðgerða, í tveimur tilvikum var beiðni um frestun

tollafgreiðslu afturkölluð og í einu tilviki fengust engin viðbrögð frá umboðsmanni réttihafa.

Tollgæslan hefur enn mjög takmörkuð úrræði til að stöðva innflutning á varningi sem brýtur gegn hugverkaréttindum ef réttihafi vill ekki grípa til aðgerða. Stöðvaðar voru sendingar sem innihéldu m.a. merkjavörur, snyrtivörur, fylgihluti fyrir spjaldtölvur og hönnunarhúsgögn.

Upprunamál

Í október 2012 var ákveðið að fjármála- og efnahagsráðuneytið myndi fela embætti Tollstjóra að sinna verkefnum á vegum EFTA á sviði upprunamála, sem hingað til hefur verið sinnt af ráðuneytinu. Um er að ræða fastan fulltrúa sem hefur setu í nefnd sem nefnist

Committee of Origin and Customs Experts (COCE) og í tengslum þar við stöðu fulltrúa í PEM Working Group og fundarsókna í þeim vinnuhópi, en hann mótar upprunareglur innan svokallaðs Pan-Euro-Mediterran svæðis.



Hlutverk nefndarinnar er að skiptast á upplýsingum, endurskoða þróun og undirbúa samræmda afstöðu í tollamálum. Hún ráðleggur EFTA-ráðinu m.a. í málefnum sem falla undir umboð nefnda og undirnefnda á sviði tolla- og upprunamála sem settar eru upp af samráðsnefndum sem starfa á grundvelli fríverslunarsamninga EFTA-ríkjanna og nefnda sem settar eru upp af EFTA-ráðinu í þeim tilgangi að eiga viðræður til samninga um fríverslun við þriðju ríki. Þar fyrir utan fjallar nefndin um málefni sem varða tæknilega aðstoð og þjálfun í tollamálum fyrir þriðju ríki og önnur málefni á sviði tolla- og upprunamála sem henni eru falin af EFTA-ráðinu.

Hvert aðildarríki skal eiga fulltrúa í nefndinni og fulltrúar skulu vera embættismenn sem starfa við mismunandi þætti tolla- og upprunamála. Mikill hluti af störfum nefndarinnar er unninn í gegnum tölvupóstsamskipti og með sendingu skjala og upplýsinga.

Alþjóðleg samvinna

Eitt af markmiðum Tollstjóra er að stuðla að og efla samskipti við erlend ríki. Það er gert m.a. með þátttöku embættisins í málum er varða alþjóðlegt samstarf og verkefnum þeim tengdum.

Á árinu 2012 tók embættið þátt í fimm alþjóðlegum aðgerðum; Operation Pangea V (sala á fölsuðum og ólöglegum lyfjum á netinu), Operation Sky-Net (forefni til fíkniefnaframleiðslu og fíkniefni), Operation Athena III (peningaþvætti og smygl á peningum til og frá ESB), Operation DEMETER II (ólögleg losun hættulegra úrgangsefna) og loks Operation Opson II (fölsuð og ólögleg matvæli og drykkir).

Nánar um aðgerðirnar:

Operation Pangea V:

Alþjóðlega aðgerðin Operation Pangea fór fram í september 2012 í fimmta sinn. Aðgerðin var skipulögð af WCO



(World Customs Organization), Interpol, Sameinuðu þjóðunum og IMPACT (International Medical Products Anti-Counterfeiting Taskforce) og snéri að fölsuðum og ólöglegum lyfjum sem versluð voru á sölusíðum á netinu og send með pósti og hraðsendingum. Markmið aðgerðarinnar var að koma upp um og uppræta skipulagða glæpastarfsemi sem stendur að baki

í desember 2012 tók fulltrúi Tollstjóra að beiðni Utanríkisráðuneytisins þátt í fimmtu lotu fríverslunarviðræðna við Kína sem haldin var í Reykjavík. Fulltrúi embættisins starfaði í vinnuhópi fyrir upprunareglur og hafði formennsku í vinnuhóp um einföldun og samræmingu alþjóðaviðskipta.

Á árinu bárust embættinu 13 erindi er varða staðfestingu á uppruna sjávarafurða. Öllum erindum var svarað á árinu. Erindin bárust frá fimm löndum, þ.e. eitt mál frá Portúgal, eitt frá Ísrael, tvö mál frá Litháen, tvö frá Hollandi og sjö mál frá Bretlandi.

Þá var Evrópusambandinu tilkynnt um útflutning á rækjuafurðum til landa á EES svæðinu þar sem ranglega var tilgreindur uppruni vörunnar. Um var að ræða umtalsvert magn og verðmæti.

Þessum ólöglegu sölusíðum á netinu. Um 100 lönd í öllum heimsálfum tóku þátt í aðgerðinni.

Engin mál komu upp hér á landi meðan á aðgerðinni stóð.

Operation Sky-Net:

Alþjóðlega aðgerðin Operation Sky-Net fór fram dagana 10. september til 28.



október. Aðgerðin, sem fór fram í fyrsta sinn, var skipulögð af WCO í samstarfi við kínversk tollyfirvöld og RILO (Regional Intelligence Liaison Office) og snéri að forefnum til fíkniefnaframleiðslu og fíkniefnum. Alls tóku 67 ríki um allan heim þátt í aðgerðinni, þar á meðal tollgæslan á Íslandi. Áherslan snéri fyrst og fremst að póst- og hraðsendingum.

Hér á landi komu upp þrjú mál í tollpósti á meðan á aðgerðinni stóð.

Operation Athena III:

Í október hófst í þriðja sinn alþjóðlega aðgerðin Operation Athena. Aðgerðin, sem fór fram dagana 16. – 22. október,



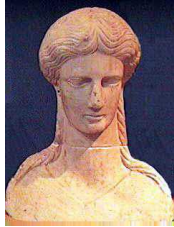
var skipulögð af Evrópusambandsráðinu (e. the Council of the European Union) og snéri að peningaþvætti og smygli á peningum til og frá

ESB. Að aðgerðinni komu jafnframt Europol, INTERPOL og WCO. Öll aðildarlönd ESB tóku þátt í aðgerðinni auk annarra ríkja í Evrópu.

Ísland tók þátt í aðgerðinni í fyrsta sinn og komu engin mál upp hér á landi á meðan á aðgerðinni stóð.

Operation Demeter II:

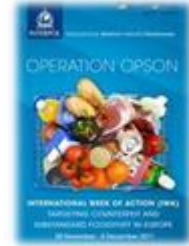
Aðgerðin byrjaði í febrúar og stóð yfir í tíu daga eða frá 6. – 17. febrúar. Þessi aðgerð var á vegum WCO og fjallaði um ólöglegan flutning á hættulegum úrgangsefnum á milli landa. Fjöldi landa víðsvegar um heim tók þátt frá flestum heimsálfum.



Ísland var með líkt og síðast, en engin mál urðu þó til á þessu tímabili.

Operation Opson II:

Í desember hófst í annað sinn alþjóðlega aðgerðin Operation Opson. Aðgerðin, sem fór fram dagana 3. – 9. desember, var skipulögð af Europol og INTERPOL og sneri að fölsuðum og ólöglegum matvælum og drykkjum. Aðgerðin snéri fyrst og fremst að Evrópu þar sem áhersla var lögð bæði á innflutning og innanlandsmarkað. Einnig tóku átta lönd utan Evrópu þátt í aðgerðinni.



Tollgæslan á Íslandi og MAST (Matvælastofnun) tóku þátt í aðgerðinni og var þetta í fyrsta sinn sem Ísland var með. Eitt mál kom upp hér á landi á meðan á aðgerðinni stóð.

Sérverkefnahópar

Á árinu 2011 var ákveðið að stofna nýja eða halda áfram með þá sérverkefnahópa sem voru settir á laggirnar 2009. Hóparnir hafa síðan þá tekið breytingum, mismiklum þó, en aðallega í þá átt að hópunum hefur fjölgað.

Sérverkefnahópur hefur því hlutverki að gegna að vera ábyrgur fyrir ákveðnum málaflokkum en það felur m.a. í sér að fylgjast með nýjungum og miðla upplýsingum til annarra starfsmanna. Sérverkefnahópur skal skipaður þremur til fimm starfsmönnum (fleiri ef sérstakar aðstæður mæla með því) og skal einn fulltrúi skipaður sem verkefnastjóri. Verkefnastjóri skal bera ábyrgð á því að boða fundi hópsins og tryggja skilvirkt upplýsingaflæði milli starfsmanna hópsins og yfirstjórnar tollasviðs. Sérverkefnahópur skal eiga náð samstarf m.a. við Tollskóla ríkisins.

Hlutverk verkefnahóps er m.a.:

- Að afla sér ávallt nýjustu upplýsinga varðandi viðkomandi málaflokk sem tengist m.a.:
 - WCO, Norðurlandasamstarfi og öðru alþjóðlegu samstarfi t.d. CEN (Customs Enforcement Network)
 - innlendu samstarfi
 - innlendri og erlendri bókaútgáfu
- Að tryggja að allir tollstarfsmenn séu upplýstir um málaflokkinn eftir því sem nauðsynlegt er, m.a. með kynningarfundum og kynningarefni. Jafnframt skal tryggt að upplýsingar á innra neti séu ávallt uppfærðar.
- Að halda kynningar- og fræðslufundi í samráði við Tollskóla ríkisins a.m.k. einu sinni á ári þar sem starfsmenn Tollstjóra eða utanaðkomandi aðilar halda erindi.
- Að endurskoða reglulega verklagsreglur, heimasíðu Tollstjóra, handbók og upplýsingar í tollkerfinu og öðrum viðeigandi kerfum eftir því sem við getur átt tengdar málaflokknum til að tryggja að þær taki mið af nýjungum hverju sinni.
- Að halda skipulega utan um verkefni í GoPro, s.s. vista fundargerðir og yfirlit yfir þau gögn sem til eru um viðkomandi málaflokk.
- Að tryggja og viðhalda þróun á tölfræði um viðkomandi málaflokk eftir því sem við getur átt, m.a. með því að gera samanburð við aðrar þjóðir. Hugmyndum að bættri tölfræði skal komið til ábyrgðarmanns ársskýrslu tollasviðs.



Heiti hópanna sem nú eru til staðar eru:

- Fíkniefni
- Fæðubótarefni og sterar
- Hernaðartengdar vörur
- Hugverkaréttur (IPR)
- Peningaþvætti
- Tækjamál tollgæslu
- Umhverfisglæpir, menningarverðmæti, CITES
- Vopnahópur

Átaksverkefni

Sérstök átaksverkefni hafa verið innt af hendi innan tollgæslunnar í gegnum árin. Árið 2010 var mörkuð ákveðin stefna um framkvæmd slíkra verkefna. Það var gert með því að setja á laggirnar stýrihóp sem sér um að velja og fylgja eftir reglulegum átaksverkefnum í samráði við yfirstjórn. Sameining allra tollumdæma landsins í eitt árið 2009 hefur auðveldað skipulagningu þessara verkefna. Á síðastliðnu ári tókst tollgæslan á við 23 sérstök átaksverkefni. Eru nokkur þessara verkefna enn í vinnslu við lok ársins.

Öll eru þau tilkomin vegna þátta innan starfsumhverfis tollgæslunnar sem kallar á nánari skoðun eða athugun. Verkefnin eru af margvíslegum toga og draga þau til sín tollverði frá hinum ýmsu sviðum tollgæslunnar. Verkefnin eru ákveðin með það í huga að auka árangur, mæta þörf tollgæslunnar til að aðlagast og einnig að leiða í ljós hvað megi betur fara við

tollframkvæmd. Fjöldi og umfang verkefna sem ráðist er í grundvallast á hverjum tíma af verkefnastöðu og mannafla.

Hvert verkefni hefur sín sérstöku markmið og áherslur, sem fólu m.a. í sér: eftirlit með vörum til umflutnings, talningar í vörusendingum, skoðun á gámum úr vöruflutningaskipum, eftirlit með hraðsendingum og eftirlit með vöruflutningaflugvélum. Fjöldi tollvarða kom að vinnu við þessi verkefni á einn eða annan hátt. Fjárhagslegur afrakstur verkefnanna var innheimta aðflutningsgjalda sem námu um 1,5 milljónum króna auk haldlagningar ýmiss varnings. Fyrir utan beinan fjárhagslegan ávinning veita slík verkefni aðilum sem tollgæslan á samneyti við aukið aðhald. Með þessum verkefnum er hægt að afmarka og beina kastljósi tolleftirlits að afmörkuðum áhersluatriðum sem stuðla að hagkvæmri og árangursríkri tollgæslu.



Rekstrarsvið

Rekstrarsvið hefur umsjón með fjármálum embættisins, þróun og rekstri tollafgreiðslukerfa, tæknimálum og innkaupum. Meðal umfangsmikilla verkefna rekstrarsviðs er umsjón og uppfærsla vefsíðu, útgáfumál og skjalastjórnun. Flest verkefni rekstrarsviðs ganga þvert á önnur svið embættisins og er mikil samvinna höfð þar á milli.

Fjármál og bókhald: Starfsmenn í bókhaldi sjá um allt rekstrarbókhald embættisins og halda einnig utan um þær færslur sem eru vegna þeirra ríkissjóðstekna sem embættið innheimtir og skilar til ríkissjóðs. Starfsmenn einingarinnar aðstoða einnig við samantektir vegna fjármála embættisins og rekstraráætlun og eru í samstarfi við Fjársýslu ríkisins vegna uppgjors á einstökum liðum rekstrar eða ríkissjóðstekna og veita upplýsingar til einstakra deilda varðandi fjármál.

Árið 2012 kom vel út miðað við rekstraráætlun eða með 3,12% afgang miðað við heildarfjárveitingu ársins. Megin ástæða fyrir þessari jákvæðu niðurstöðu er að tekjur af útseldri þjónustu reyndust meiri en gert var ráð fyrir í áætlun eða sem nam 71,3 milljónum. Niðurstaðan af gjaldaliðum var jákvæð um 1,7 milljónir. Þjónustutekjur verða til og eru innheimtar vegna kostnaðar sem færast til gjalda við að veita þjónustuna og vega þannig upp á móti auknum tilkostnaði. Heildar niðurstaða ársins er því jákvæð um 59,6 milljónir kr. Embættið hefur ávallt sett sér það rekstrarlega markmið að vera innan fjárlagaramma sem því er settur hverju sinni og hefur það tekist í mörg undanfarin ár.

Helstu frávík frá rekstraráætlun voru þessi: Launaliður, sem er stærsti kostnaðarliður við rekstur embættisins að upphæð 1.560,4 milljónir. eða um 67,7% af heild, var undir áætlun sem nam 9,51%. Aðrir kostnaðarliðir voru hins vegar yfir því sem gert var ráð fyrir í áætlun. Liðurinn fundir og ferðir var 40,44% umfram áætlun. Liðurinn aðrar rekstrarvörur fór 46,29 % fram úr rekstraráætlun og munar þar

mest um kaup á einkennisfatnaði, skrifstofuvörum og áhöldum. Önnur aðkeypt þjónusta er yfir áætlun um 18,99%, aðallega vegna tölvu- og kerfisfræðipjónustu, síma og ýmissa leigugjalda.

Húsnæðiskostnaður fór 33,58% fram úr áætlun vegna breytinga og endurbóta á húsnæði. Rekstur bifreiða var 9,79% yfir áætlun, aðallega vegna hærri verkstæðis- og varahlutakostnaðar. Eignakaup fóru 55,77% fram úr áætlun.

Tæknimál og innkaup tæknibúnaðar: Sviðið hefur umsjón með aðgangsstýringum, tölvubúnaði, tengingum, símkerfi og öðrum tækjabúnaði og veitir aðstoð vegna tæknimála og innkaupa.

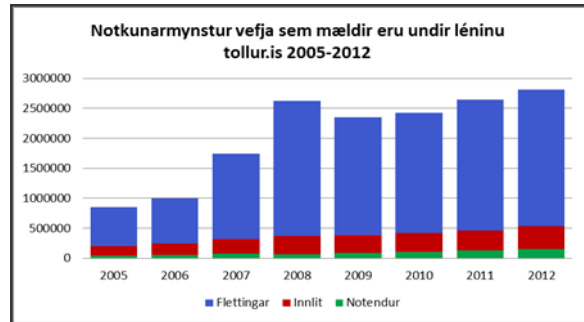
Útgefið efni: Prentun skjala og bæklinga sem Tollstjóri annast á hverju ári hefur dregist saman. Aukin samskipti í gegnum vef embættisins má segja aðal orsök þess enda hefur embættið beitt sér mjög fyrir minni skjalapörf við tollframkvæmd með innleiðingu rafrænnar tollafgreiðslu á sem flestum sviðum starfseminnar.

Embættið gefur út bæklinga er miða að því að upplýsa ferðamenn m.a. um tollfríðindi auk annarra reglna um tollframkvæmd. Einnig gefur embættið út bæklinga er tilgreina reglur um innflutning búslóða og ökutækja. Auk íslensku er efnið gefið út á þremur tungumálum, ensku, þýsku og pólsku. Á síðastliðnu ári prentaði embættið um 15.000 bæklinga, 35.000 eyðublöð sem og 700 eintök af Tollskránni.

Rekstur vefsvæðis

Áhorf á vefinn eykst hægt en örugglega á milli ára. Flettingar á vefsvæðinu voru 2.814.869 á árinu 2012, sem er um 6,3% aukning frá árinu 2011 (mynd 18).

Á árinu var unnið að smíði þekkingarbrunna um tollamál. Hver brunnur er vefur sem inniheldur hnitmiðaðar upplýsingar um afmarkað efni sem tengist tollamálum. Á árinu voru tveir slíkir brunnar opnaðir, bindandi álit og handbók um tollamál. Upplýsingunum er viðhaldið af sérfræðingum Tollstjóra um viðkomandi málefni og eru aðeins birtar á starfsmannavef. Fleiri sérhæfðir vefir af þessu tagi eru í smíðum og munu líta dagsins ljós á árinu 2013.



Mynd 18. Notkunarmynstur vefja á tollur.is 2005-2012

Í janúar 2012 voru kynntar niðurstöður könnunarinnar; Hvað er spurnið í opinbera vefi?, sem gerð var á árinu 2011. Vefur Tollstjóra var valinn einn af fimm bestu vefjum opinberra stofnanna ársins 2011. Gerð er úttekt á vefjunum þar sem sérfræðingar meta samkvæmt gátlistum innihald, nytsemi, aðgengi og þjónustu. Einnig svara forsvarsmenn vefjanna spurningalista og geta gert athugasemdir við matið. Úttekt af þessu tagi hefur farið fram annað hvert ár síðan árið 2005. Deliotte hf. sá um framkvæmd verkefnisins að þessu sinni.

Á vordögum 2013 má búast við að úttektaraðilar byrji að skoða vefinn á ný og eins og undanfarin ár eru komnar fram nýjar kröfur. Stærstu breytingarnar snúa annars vegar að rafrænni stjórnsýslu, þar sem þrýstingur eykst á Tollstjóra um að boðið sé upp á að skila sem flestum eyðublaðum rafrænt og að viðskiptavinir geti fylgst með stöðu mála sem þeir stofna til í gegnum vefinn. Þá eru auknar kröfur um aðgengi allra, en ríkisstjórnin samþykkti nýverið stefnu til að tryggja aðgengi blindra, sjónskertra o.fl. að opinberum vefjum. Aðgengisviðmiðin í nýju stefnunni fylgja staðlinum WCAG 2.0 AA, sem skilgreindur er af alþjóðlegu staðlasamtökunum W3C.

Verkefnahópar skipaðir vösku fólki frá tollasviði og innheimtusviði Tollstjóra funda mánaðarlega um vefinn. Á fundunum er staðan tekin varðandi breytingar og lagfæringar og einnig er farið skipulega yfir efni vefsins. Fundað er með öðrum sviðum eftir þörfum.

Í óbeinum tengslum við vefinn var settur á laggirnar verkefnishópur um mótun upplýsinga- og samskiptastefnu. Hópinu skipuðu fulltrúar frá öllum sviðum embættisins. Stefnumótunarvinnu hópsins lauk í desember þegar skýrslan „Upplýsinga- og samskiptastefna“ var afhent yfirstjórn embættisins til samþykktar. Stefnan tekur bæði á innri og ytri upplýsingum og er ætlað að tryggja örugg og skilvirk samskipti og upplýsingaflæði. Henni er einnig ætlað að tryggja að trúnaðarupplýsingar fari ekki á flakk. Eins og aðrar stefnur er henni ætlað að koma til skila í sem stystu máli stefnu embættisins í upplýsinga- og samskiptamálum, þannig að starfsmönnum sé ljóst hvert stefnt er og til hvers er ætlast af þeim. Að ósk yfirstjórnar verður stefnan lögð fram sem innlegg í heildarstefnumótun embættisins.

Skjalastjórn og afgreiðsla rekstrarvöru

Deildin sér um skjalavörslu og skjalastjórn embættisins, auk þess um pantanir og innkaup á ýmiss konar rekstrarvöru, þ.á.m. eyðublaðum og ritföngum. Þá fer innanhússpóstur og allur útsendur póstur um deildina. Undir ábyrgð deildarinnar fellur einnig upplýsinga- og bókasafn embættisins. Helstu verkefni ársins voru:

Rafræn málstjórnunarkerfi: Hafinn var undirbúningur að breytingu á málalykli embættisins en hann rennur út í apríl 2013. Alls hafa um 170 starfsmenn aðgang að kerfinu og voru stofnuð 2.949 mál árið 2012 eða í kringum 245 mál á mánuði. Er það nokkur fækkun frá árinu áður en

ætla má að nákvæmari vinnubrögð við skráningu og ut anumhald á gögnum valdi þar mestu, en á árinu var unnið markvisst að því að leiðbeina starfsfólki um leit og skráningu mála.



Skráning og frágangur skjala til Þjóðskjalasafns Íslands: Áfram var unnið að skráningu og frágangi á eldri skjölum embættisins. Í dag eru í kringum 130 hillumetrar af skjölum tilbúnir til afhendingar á Þjóðskjalasafn Íslands. Embættið svaraði einnig 10 beiðnum frá sjómönnum um staðfestingu á lögskráningu á árinu. Grisjuð voru

tollskjöl frá árinu 2005 samkvæmt heimild frá Þjóðskjalasafni.

Prentverk: Gefin var út Tollskrá 2012 og henni var dreift til starfsmanna auk þess að vera seld viðskiptavinum. Upplagið var 700 eintök en skráin sjálf er upp á 550 blaðsíður.



Mannauðssvið

Hlutverk mannauðssviðs er að fara með mannauðsmál, samræma og styðja aðra stjórnendur við meðferð starfsmannamála embættisins ásamt því að leggja mat á árangur í starfsmannastjórnun. Mannauðssvið sér m.a. um starfsmannahald og rekstur tollskóla, almenna sí- og endurmenntun starfsmanna og starfsþróun.

Helstu verkefni ársins voru tengd nýráðningum og fræðslumálum og fór þ.a.l. tími starfsmanna að miklu leyti í ráðningarferli ásamt skráningarvinnu og uppgjöri tengdu nýráðningum. Þar að auki sinntu starfsmenn mannauðssviðs þeim fjölmörgu málum er upp komu í tengslum við starfsmannahald embættisins.

Í byrjun árs 2012 voru fjögur 100% og eitt 60% stöðugildi á mannauðssviði.

Starfsmannamál: Eðli málsins samkvæmt er ekki hægt að gera ítarlega grein fyrir öllum þeim málum tengdum starfsmannahaldi er upp komu hjá embættinu. Starfsmannahald sér um öll launa- og kjaramál starfsmanna, vinnur og veitir upplýsingar úr starfsmannakerfinu Oracle og Vinnustund, kennir starfsmönnum og stjórnendum á kerfin og veitir þeim upplýsingar og stuðning við allskyns málefni sem upp koma í daglegum störfum. Mikil samvinna er á milli starfsmannahalds og Fjársýslu ríkisins er varðar starfsmannakerfin.

Ráðningarmál: Mikil aukning var í nýráðningum á árinu. 34 starfsmenn voru ráðnir til framtíðarstarfa og 20 létu af störfum. Fjöldi nýrra starfsmanna á árinu skýrist að hluta til af því að verið var að ráða í stöður sem höfðu verið ómannaðar um lengri eða skemmri tíma. Einnig kom til nýtt þróunarverkefni hjá embættinu sem kallaði á starfsfólk með aðra menntun og reynslu en þegar var til staðar hjá starfsmönnum Tollstjóra. Auk þessa voru 27 sumarstarfsmenn ráðnir til starfa og 33 starfsmenn voru í tímavinnu á árinu, þar af 28 við afgreiðslu Norrænu á Seyðisfirði. Fjöldi auglýstra starfa á árinu var 17. Umsóknir sem bárust embættinu vegna auglýstra framtíðarstarfa voru alls 863. Ráðningarviðtöl vegna framtíðarstarfa voru 157 og stýrði fulltrúi frá mannauðssviði hverju viðtali. Einnig þreytti 51 umsækjandi inntöku-próf vegna tollvarðastöðu. Umsóknir vegna sumarafleysingarstarfa voru 137 og tekin voru 22 ráðningarviðtöl vegna sumarstarfa.

Þróunarverkefni: Eitt af viðameiri verkefnum ársins var að koma að skilgreiningu á nýjum störfum í þróunarverkefninu *Þróun tollkerfa*. Vegna sérstöðu Tollstjóra var ekki mögulegt að fá bæði menntun og viðeigandi reynslu í sama einstaklingnum og því kallar það á mikla þjálfun eftir að ráðning hefur farið fram. Skv. hefðbundnum aðferðum mannauðsstjórnunar er starf skilgreint og hæfniskröfur starfsmanns út frá því. Öðru máli gegnir um starfsfólk í þróunarverkefnið þar sem hvorki liggja fyrir

fullmótaðar starfslýsingar né þarfagreining á þeim hæfnisþáttum sem verið er að leita að. Eðli verkefnisins er með þeim hætti að erfitt er að skilgreina það til hlítar þar sem stöðug þróun á sér stað.

Verkefnið gerir kröfu um sértæka þekkingu á tollamálum en um leið viðamikla þekkingu á tæknimálum og lögfræði. Það var vitað að erfitt væri að finna sérfræðinga sem búa yfir þeirri þekkingu. Því var mikilvægt að hópurinn væri rétt samsettur og við val starfsmanna var því frekar horft til samsetningar hópsins og eiginleika hvers og eins frekar en sértækar þekkingar/starfsreynslu. Vegna þessa var tiltölulega opið hvaða kröfur voru gerðar um menntun og reynslu þegar störf vegna þessa verkefnis voru auglýst. Varðandi ákjósanlegra eiginleika/hæfni fyrir starfsmenn verkefnisins voru haldnir hugarflugsfundir með stjórnendum þar sem fram komu tillögur að hæfniskröfum. Þar voru kortlagðir persónulegir eiginleikar sem og ákjósanleg menntun og starfsreynsla. Einnig var litið til *professional standards* frá Alþjóða tollastofnuninni (WCO) þar sem búið er að kortleggja hæfni og eiginleika sem ákjósanlegt er að stjórnendur í tollamálum búi yfir.

Erlent samstarf: Tveir starfsmenn mannauðssviðs sóttu ráðstefnu og fluttu erindi um mannauðsmál á alþjóðlegri ráðstefnu um fræðslumál á vegum WCO PICARD sem haldin var 25. – 27. september í Marokkó. Erindið bar heitið: *Building new Customs IT Systems: Challenges for strategic HRM*.

Einnig tóku tveir starfsmenn mannauðssviðs þátt í norrænu samstarfi NTR-UG. Haldinn var einn fundur um gildi samvinnu í norrænum fræðslumálum 19. – 20. september í Reykjavík.

Málstofur gildavinnu: Starfsmenn mannauðssviðs ásamt forstöðumanni þjónustu- og gæðamála tóku að sér að halda málstofur um áætlun Tollstjóra 2020 þar sem starfsmönnum gafst tækifæri til að ræða og fara yfir ný gildi



Tollstjóra ásamt því að koma með ábendingar um það sem betur mætti fara. Haldnar voru 24 málstofur þar sem reynt var að ná til allra starfsmanna embættisins.

Kaffistofan á 4. hæð: Með tilkomu nýrrar kaffistofu starfsmanna í hjarta Tollhússins var sú nýjung tekin upp á árinu að halda mánaðarlegt föstudagskaffi og njóta samveru með samstarfsfólki ásamt því að nýta þessa nýju aðstöðu.

Heilsuvika: Heilsuvika var haldin dagana 23. – 27. apríl undir yfirskriftinni „Hamingja – gleði – vellíðan!“. Á dagskrá voru fjölbreytt atriði sem á einn eða annan hátt stuðla að hamingju og

vellíðan starfsmanna. Sem dæmi má þar nefna: heilsufarsmælingar, hláturjoga, leynivinaleik og skotbolta á þakinu. Lára G. Sigurðardóttir, læknir, flutti fræðsluerindi um helstu einkenni krabbameins hjá körlum og Hrefna Guðmundsdóttir, sálfræðingur, flutti fyrirlesturinn „Hamingja og menning“. Auk þess var boðið upp á námskeiðið „Gerum hjólið klárt“ þar sem starfsmönnum bauðst að koma með reiðhjólin sín til skoðunar fyrir sumarið og nutu þar leiðbeininga fulltrúa Dr. Bæk. Farin var fjölskylduganga á Úlfarsfell og boðið upp á draugagöngu um miðbæ Reykjavíkur. Dagskrá vikunnar lauk svo með heilsusamlegum morgunverði í boði embættisins.

Tollskóli ríkisins

Embætti tollstjóra starfrækir Tollskóla ríkisins. Skólinn annast kennslu í almennum tollfræðum og veitir tollvörðum og tollendurskoðendum grunn- og sérmenntun. Skólinn sinnir jafnframt sí- og endurmenntun tollstarfsmanna auk almenns og sérhæfðs fræðslustarfs fyrir annað starfsfólk embættisins. Við skipulag þess er jafnan tekið mið af þörfum og stefnumörkun embættisins.

Í mannauðsstefnu embættis Tollstjóra segir m.a. að embættið leggi áherslu á að ráða til sín hæft og traust starfsfólk og stuðla að frumkvæði og fagmennsku í starfi. Er það m.a. gert með því að leggja áherslu á sí- og endurmenntun og gefa starfsfólki kost á að bæta hæfni sína, bæði í gegnum starfið sjálft og með því að sækja formlega fræðslu. Lögð er áhersla á að veita starfsmönnum þá þjálfun sem nauðsynleg er til að þeir geti tekist á við verkefni sín og hvetja þá til að sækja sí- og endurmenntun sem eykur hæfni og eflir þá eiginleika sem reynir á í starfi. Viðamestu verkefnin í fræðslumálum embættisins á árinu voru:

Sí- og endurmenntun tollvarða: Á árinu 2012 voru viðfangsefni sí- og endurmenntunar tollvarða fjölbreytt og tóku mið af því að efla og viðhalda faglegri þekkingu auk þess að kynna nýjungar eins og t.d. í lögum og reglugerðum. Haldin voru endurmenntunarnámskeið í lögfræði fyrir tollverði, bæði í Reykjavík og Keflavík, þar sem fjallað var ítarlega um starfsheimildir, stjórnskipunarrétt og kærueheimildir og mikilvægi þessara þátta í starfinu. Samhliða því að TETRA talstöðvar voru teknar í notkun á tollasviði fengu allir sem nota talstöðvar í starfi ítarlega kennslu á tækið og það kerfi sem unnið er eftir í samvinnu við Fjarskiptamiðstöð lögreglunnar. Stór hópur tollvarða í Klettagörðum sótti flugverndarnámskeið hjá Isavia vegna flugverndarskírteina við Reykjavíkflugvöll. Tollverðir á Keflavíkflugvelli sækja reglulega sambærilegt námskeið á vegum Isavia í Flugstöð Leifs Eiríkssonar líkt og aðrir starfsmenn við flugstöðina. Auk þessa var haldið námskeið á vegum Geislavarna ríkisins sem er nauðsynlegt að hafa lokið til að geta starfað sem útímaður við gámagegnumlýsingarbil. Útímaður hefur m.a. það hlutverk að vakta öryggissvæði bílsins á meðan

gegnumlýsing á sér stað. Þeir tollverðir sem lokið hafa þessu námskeiði geta því m.a. unnið við bílinn þegar hann er staðsettur á Seyðisfirði vegna ferjuafgreiðslu. Í samvinnu við Lögregluskóla ríkisins var haldið námskeið um yfirheyrslutækni fyrir starfsmenn rannsóknardeildar auk tollvarða á landsbyggðinni. Áhersla var lögð á þjálfun í yfirheyrslutækni auk þjálfunar á upptöku yfirheyrslna þar sem unnið var með raunhæf dæmi. Sérfræðingurinn Lars Karlson, sem lengi starfaði hjá sænska tollinum, var með fræðsluerindi um AEO (Authorised Economic Operators) sem á íslensku hefur verið nefnt Viðurkenndir rekstraraðilar. Þátttakendur voru um 50 talsins frá Tollstjóra, tollmiðlurum og öðrum samstarfsaðilum.

Verklagsreglur og samstarfssamningar: Haldnir voru nokkrir fræðslufundir í tengslum við samstarfssamninga og innleiðingu verklagsreglna á tollasviði. Matvælastofnun og Safnaráð voru með ítarlega fræðslu um hlutverk þeirra stofnana og mikilvægi samstarfs þeirra við Embætti tollstjóra. Haldnir voru fræðslufundir bæði í Keflavík og Reykjavík þar sem meginþorri starfsmanna á tollasviði tók þátt. Þá stóðu



sérverkefnahópar um CITES og Hugverkarétt fyrir fræðslufundum sem einnig voru vel sóttir.

Evrópuskóli: Á árinu var haldið áfram með hið metnaðarfulla verkefni Evrópuskóla Tollstjóra sem hefur það að markmiði að auka þekkingu og skilning starfsfólks Tollstjóra á samvinnu ríkja í Evrópu og Evrópusambandinu. Að þessu sinni var boðið upp á sértækt námskeið um uppbyggingu, ákvarðanatöku og starfsemi tollabandalags Evrópusambandsins. Kynntur var lagarammi tollabandalagsins og farið yfir hlutverk TAXUD, skrifstofu framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins í skatta- og tollamálum. Tveir sérfræðingar frá TAXUD komu til landsins og kenndu á námskeiðinu; Panayota Anaboly yfirmaður á skrifstofu tollalöggjafar og Michael Lux fyrrverandi yfirmaður á skrifstofu tollframkvæmdar hjá TAXUD. Þátttakendur á námskeiðinu voru yfirstjórn embættisins, stjórnendur og sérfræðingar hjá embættinu auk fulltrúa frá m.a. fjármála- og efnahagsráðuneyti, utanríkisráðuneyti, Samtökum verslunar og þjónustu og fleiri hagsmunaaðilum. Námskeiðið var haldið tvisvar sinnum í Reykjavík og einu sinni á Akureyri og var það fjármagnað með styrk úr TAIEX-styrktarsjóði Evrópusambandsins.

SKIL: SKIL – sérhæft nám fyrir starfsfólk á innheimtusviði hélt áfram frá fyrra ári samkvæmt námskrá. Í boði voru námskeið eins og samskipti á vinnustað, stjórnsýsla skatta og innheimtu, starfstengd enska og kröfuréttur. Stefnt er að því að á árinu 2013 muni fyrsti hópurinn ljúka þessu námi og í framtíðinni munu

allir starfsmenn á innheimtusviði fá þessa fræðslu.

Nýliðafræðsla: Nokkur endurskoðun hefur átt sér stað varðandi nýliðafræðslu og hefur á árinu verið unnið að því að gera ferli yfir móttöku og þjálfun (fræðslu) nýrra starfsmanna markvisst og sambærilegt hjá öllu embættinu. Í daglegu tali er slíkt ferli nefnt fóstrakerfi en hjá embættinu hefur verið valið að nota orðið tengill í stað fóstra. Mótun þessa ferlis fór fram í tengslum við ráðningu tollvarða á árinu 2012. Unnið var að skipulagi, gátlista og þjálfunaráætlun fyrir móttöku og þjálfun nýrra tollvarða fyrstu sex mánuði í starfi. Auk þess höfðu þeir sinn tengil sem var þeim til stuðnings í þessu ferli. Þessi tilraun skilaði góðum árangri og með henni var lagður grunnur að ferli móttöku og þjálfunar nýrra starfsmanna. Á árinu 2013 verður unnið áfram að mótun og innleiðingu á þessu ferli.

Námskeið fyrir almenning: Tollmiðlara-námskeið var haldið í janúar, 16 starfsmenn frá tollmiðlurum tóku þátt auk tveggja starfsmanna af tollasviði sem sátu námskeiðið að hluta. Einnig voru haldin námskeið í tollskýrslugerð vegna inn- og útflutnings.

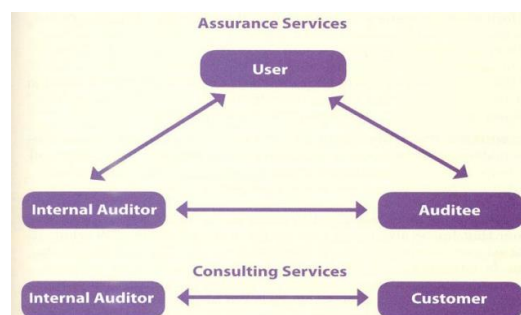
Embættið tók þátt í sameiginlegu kynningar-átaki fyrir nemendur í 10. bekk í grunnskólum á Suðurnesjum þar sem kynntir voru allir vinnustaðir á svæðinu og skólar á svæðinu og hvaða menntunar er krafist fyrir þau störf sem þar um ræðir. Starfspróunarstjóri ásamt tollverði voru fulltrúar embættisins á kynningardegi sem haldinn var í Reykjanesbæ.

Innri endurskoðun

Í erindisbréfi innri endurskoðunar er kveðið á um að innri endurskoðun skuli meðal annars miða starf sitt við staðla og siðareglur Alþjóðasamtaka innri endurskoðenda The Institute of Internal Auditing (IIA). Staðall IIA nefnist Professional Practices Framework (IPPF). IIA skilgreinir innri endurskoðun þannig:

"Innri endurskoðun er óháð, hlutlaus staðfestingar- og ráðgjafarstarfsemi ætluð til þess að auka virði og bæta rekstur stofnunar. Hún er stofnuninni til aðstoðar við að ná settum markmiðum með kerfisbundnum og öguðum aðferðum til að meta og bæta skilvirkni áhættustýringar, eftirlits- og stjórnumarferla."

Hlutverki innri endurskoðunar má í stórum dráttum skipta í tvennt (mynd 19): Annars vegar staðfestingarhlutverk (assurance service) sem felst meðal annars í að staðfesta fyrir æðstu stjórnendum hvernig framkvæmdin er, réttmæti reglulegrar upplýsingagjafar, hvort áhættustjórnun er beitt og hvort telja má að viðkomandi eining muni ná settum markmiðum. Hins vegar ráðgjafarhlutverki (consulting service) þar sem innri endurskoðun er fengin til að skoða og leggja mat á einstök afmörkuð verkefni.



Mynd 19. Hlutverk innri endurskoðunar

Munurinn á þessum hlutverkum endurspeglast í myndinni hér að ofan þar sem í fyrra tilfellinu er um að ræða samspil milli innri endurskoðunar, þess sem er skoðaður og þess sem notar niðurstöðurnar. Í síðara tilfellinu er um að ræða samspil milli innri endurskoðunar og þess sem óskar ráðgjafarinnar.

Endurskoðunarverkefni: Úttekt á beitingu síu Tollakerfisins í tollafgreiðsludeild: Þegar tollskýrslu hefur verið skilað inn rafrænt, hún staðist villupróf og er komin inn í Tollakerfið er hún keyrð saman við flokkunarforrit sem kallast sían. Forrit þetta er notað til að velja úr skýrslur til nánari skoðunar og úrvinnslu. Sían er notuð annars vegar til að finna þær tollskýrslur þar sem innflytjandi á, skv. tollalögum, rétt á lækkun eða niðurfellingu gjalda. Hinsvegar er sían notuð sem eftirlitstæki til að flokka frá tollskýrslur sem uppfylla fyrirframgefin skilyrði. Úttekt innri endurskoðunar beindist að beitingu síunnar í tollafgreiðsludeild en þar er framkvæmt tollefirlit áður en sjálf tollafgreiðslan á sér stað. Úttektinni lauk á árinu.

Úttekt á endurskoðunardeild tollasviðs: Innri endurskoðun hóf þessa úttekt á árinu 2012 en ekki tókst að ljúka henni og verður hún

afgreidd í upphafi árs 2013. Endurskoðunardeild tollasviðs annast m.a.:

- Tollendurskoðun eða Post-Clearance Audit (PCA), það er tollendurskoðun sem framkvæmd er eftir að tollafgreiðsla vörusendingar hefur farið fram og varan verið afgreidd til innflytjanda.
- Endurskoðun vegna útflutnings, en þar er m.a. verið að tryggja að útflytjendur skili réttum reikningum m.a. vegna þjóðhagsreikninga Hagstofunnar.
- Endurskoðun á lækkun eða niðurfellingu tolla og gjalda, samkvæmt ákvæðum tollalaga.
- Upprunamál ásamt lögfræðideild. Verkefnið felst í því að kanna uppruna vöru til að fá staðfest hvort viðkomandi vara uppfylli skilyrði til tollfríðinda.



Eftirfylgni við úttektir innri endurskoðunar: Innri endurskoðun ber að fylgja skýrslum sínum eftir og kanna hvort tillögum hennar hafi verið fylgt eftir og afla skýringa ef svo er ekki. Þetta kemur fram í IPPF staðli nr. 2500, en þar segir:

The chief audit executive must establish and maintain a system to monitor the disposition of results communicated to management.

2500.A1: The chief audit executive must establish a follow-up process to monitor and ensure that management actions have been effectively implemented or that senior management has accepted the risk of not taking action.

2500.C1: The internal audit activity must monitor the disposition of results of consulting engagement to the extent agreed upon with the client.

Á árinu 2011 hóf innri endurskoðun gerð slíkra eftirfylgniskýrslna, en þá var skoðuð staða annars vegar vegna úttektar á stöðu AST-kerfisins og hins vegar staða úttektar vegna haldlagðs varnings. Ekki tókst að ljúka þessum skýrslum á árinu 2011 og komu þær út í

febrúar 2012. Stefnt er að fleiri slíkum úttektum á árinu 2013, auk þess sem staða haldlagðs varnings verður skoðuð að nýju.

Ráðgjöf: Með 7. gr. laga nr. 468/2012, um ráðstafanir í ríkisfjármálum, var gerð sú breyting á 111. gr. laga númer 90/2003, tekjuskattslögum, þar sem lögfest var hlutverk Tollstjóra við framkvæmd innheimtu skatta og gjalda.

Vegna umræðu um fyrirkomulag innheimtunnar hér á landi var innri endurskoðun beðin um að gera úttekt á innheimtu skatta og gjalda á Norðurlöndum. Verkefnið reyndist nokkuð viðamikili þar sem að afla þurfti gagna frá Svíþjóð, Noregi og Danmörku. Auk þess voru þarlend innheimtuyfirvöld heimsótt, bæði til að fá staðfestan skilning innri endurskoðunar á gögnunum og til að fylla upp í eyðurnar. Verkefninu lauk með útgáfu skýrslu, sem kom út í júní 2012.

Erindisbréf endurskoðað: Á árinu 2012 var unnið að nýju erindisbréfi innri endurskoðunar og stefnt er að því að gefa það út á fyrri hluta árs 2013.



Tölfræði

Tölfræði ársins er hér birt og til samanburðar sömu tölur fyrir rekstrarárin 2011 og 2010

Innheimtusvið

Tafla 2: Símvaver - Upplýsingar um skatta og gjöld

	2012	2011	2010
Símtölum svarað	53.277	55.351	53.833
Fjöldi innhringinga sem ekki var svarað	12.878	19.061	14.924

Tafla 3: Innheimta skatta og gjalda

	2012	2011	2010
Staðgreiðsla launagreiðenda, álagning	144.620	134.821	117.937
Staðgreiðsla launagreiðenda, innheimt	97,86%	97,47%	97,49%
Staðgreiðsla af reiknuðu endurgjaldi, álagning	1.522	1.390	1.344
Staðgreiðsla af reiknuðu endurgjaldi, innheimt	67,10%	67,09%	64,92%
Tryggingagjald, álagning	37.478	38.423	35.730
Tryggingagjald, innheimt	98,05%	97,94%	97,78%
Virðisaukaskattur (útskattur > innskattur), álagning****	55.775	52.200	51.656
Virðisaukaskattur (útskattur > innskattur), innheimt	97,32%	94,91%	93,28%
Greiðslufrestur í tolli, álagning	61.987	56.700	50.847
Greiðslufrestur í tolli, innheimt	82,38%	81,12%	82,78%
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, álagning	12.532	11.106	11.268
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, innheimt	72,31%	67,76%	61,95%
Þing- og sveitarsjóðsgjöld félaga, álagning	28.055	27.622	21.394
Þing- og sveitarsjóðsgjöld félaga, innheimt	82,97%	80,15%	58,66%

Tafla 4: Innheimtuaðgerðir og afgreiðsla

	2012	2011	2010
Sendar fjárnámsbeiðnir	5.724	5.057	7.452
Heildarfjöldi nauðungarsölubeiðna	267	261	318
Gjaldþrotaskiptabeiðnir	855	627	635
Heildarfjöldi greiðsluáætlana	6.853	6.041	6.215
Fjöldi aðila á lokunarlista	45	0	0
Fjöldi fyrirtækja þar sem rekstur var stöðvaður tímabundið	0	0	0
Fjöldi formlegra svaraðra erinda á innheimtusviði	176	338	460
Fjöldi nauðasamninga og greiðsluáðlögunarmála	116	224	90
Komur til gjaldkera	16.874	21.370	28.568

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

Tafla 5: Innheimtuárangur

	2012 þ. 31.12.2012			2011 þ. 31.12.2011			mismunur á '12-'11		
	álagning	innheimt	%	álagning	innheimt	%	álagning	innheimt	%
<i>Upphæðir í milljónum króna</i>									
staðgreiðsla laungreiðenda (SK)	144.619,95	141.526,49	97,86%	134.821,47	131.413,86	97,47%	9.798,49	10.112,63	0,39%
reiknað endurgjald (SR)	1.521,89	1.021,24	67,10%	1.390,07	932,62	67,09%	131,82	88,62	0,01%
tryggingagjald (SJ)	37.477,94	36.750,28	98,05%	38.422,79	37.633,98	97,94%	-944,85	-883,71	0,11%
virðisaukaskattur (brúttó) (VA)	55.775,15	54.285,82	97,32%	52.200,26	49.546,42	94,91%	3.574,89	4.739,39	2,41%
þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga (AB)	12.531,84	9.061,91	72,31%	11.105,52	7.525,89	67,76%	1.426,32	1.536,02	4,55%
þing- og sveitarsjóðsgjöld lögaðila (AB)	28.055,29	23.278,14	82,97%	27.622,41	22.140,98	80,15%	432,88	1.137,15	2,82%
bifreiðagjöld (BK)	3.579,52	3.535,03	98,75%	3.575,68	3.527,96	98,66%	3,84	7,07	0,09%
greiðslufrestur í tolli (KA)	61.987,24	51.065,85	82,38%	56.700,03	45.993,03	81,12%	5.287,21	5.072,82	1,26%
vörugjöld af ökutækjum (VF)	3.354,60	2.833,12	84,45%	2.224,36	1.817,93	81,72%	1.130,24	1.015,20	2,73%
Samtals	348.903,43	323.357,88	92,68%	328.062,58	300.532,68	91,61%	20.840,84	22.825,20	1,07%

Álagning ársins 2012 var í lok árs 2012 348,90 milljarðar en álagning ársins 2011 var í lok árs 2011 328,06 milljarðar. Álagning milli ára jókst um 20,84 milljarða. Sá gjaldflokkur sem mest hækkar er afdregin staðgreiðsla laungreiðenda. Álagningin í þeim flokki jókst um 9,80 milljarða. Álagning 2012 í greiðslufresti í tolli var þann 31.12.2012 5,29 milljörðum hærri en álagning ársins 2011 í sama gjaldflokki var þann 31.12.2011. Álagning ársins 2012 í þing- og sveitarsjóðsgjöldum einstaklinga eru 1,43 milljörðum hærri þann 31.12.2012 en þau voru árið áður. Álagning ársins 2012 á þinggjöldum lögaðila eru 432 milljónum hærri en árið áður. Álagning tryggingagjalds lækkaði um 944,85 milljónir á milli ára. Samanburður leiðir í ljós að innheimtuárangur milli árana 2012 og 2011 hefur aukist um 1,07%.

Þess ber að geta að í árslok eru skuldir vegna staðgreiðslu og tryggingagjalds fyrir desember ekki gjaldfallnar. Þá er álagningu ársins á virðisaukaskatti og greiðslufresti í tolli heldur ekki lokið.



Tollasvið

Heildaraðflutningsgjöld, sem voru álögd árið 2012, voru samtals rúmlega 238 milljarðar samanborið við tæplega 214 milljarða árið 2011.

Af þessum rúmlega 238 milljörðum var virðisaukaskattur og bensín-, olú- og kolefnisgjald rúmlega 85%, eða rétt rúmir 203 milljarðar.

Eftirfarandi tvær töflur¹ sýna innheimt gjöld miðað við tollskrá ríkisins, annars vegar innheimt í gegnum tollakerfi Tollstjóra og hins vegar í gegnum Íslandspóst vegna tollafgreiðslna tollskyldra póstsendinga.

Tafla 6: Heildarálagning gjalda við innflutning í tolli (án niðurfellinga)

Gjöld	2012	2011	2010	Þróun 11 – 12
Virðisaukaskattur	159.312.869.561	149.042.793.383	127.502.095.781	6,89%
Áfengisgjald	12.230.233.184	9.816.910.705	8.738.663.398	24,58%
A-tollur	8.056.830.373	7.537.880.145	6.324.420.033	6,88%
Vörugjald af ökutækjum og ökutækjahlutum	7.412.779.756	4.926.133.975	3.355.242.838	50,48%
Vörugjald, önnur ²	48.977.460.792	5.137.540.014	4.897.572.363	
Önnur gjöld	2.467.260.728	37.511.629.094	33.872.404.098	
Samtals	238.457.434.394	213.972.887.316	184.690.398.511	11,44%

Tafla 7: Aðflutningsgjöld innheimt við póstafrgreiðslu (E-3)³

Gjöld	2012	2011	2010	Þróun 11 - 12
Virðisaukaskattur	210.811.955	191.122.292	161.302.738	10,30%
Almennur tollur	61.329.035	52.405.469	45.473.618	17,03%
Vörugjöld, önnur	8.282.197	7.801.348	6.950.103	6,16%
Áfengisgjald	1.123.143	1.188.190	1.160.869	-5,47%
Önnur gjöld	682.988	575.204	572.708	18,74%
Samtals	282.229.318	253.092.503	215.460.036	11,51%

¹ Upplýsingar um gjöld, unnar úr gögnum frá 11. febrúar 2013.

² Vörugjöld s.s. olú-, bensín- og kolefnisgjöld auk annarra vörugjalda voru 2011 og 2010 sett undir önnur gjöld en fara nú réttilega undir vörugjöld, önnur.

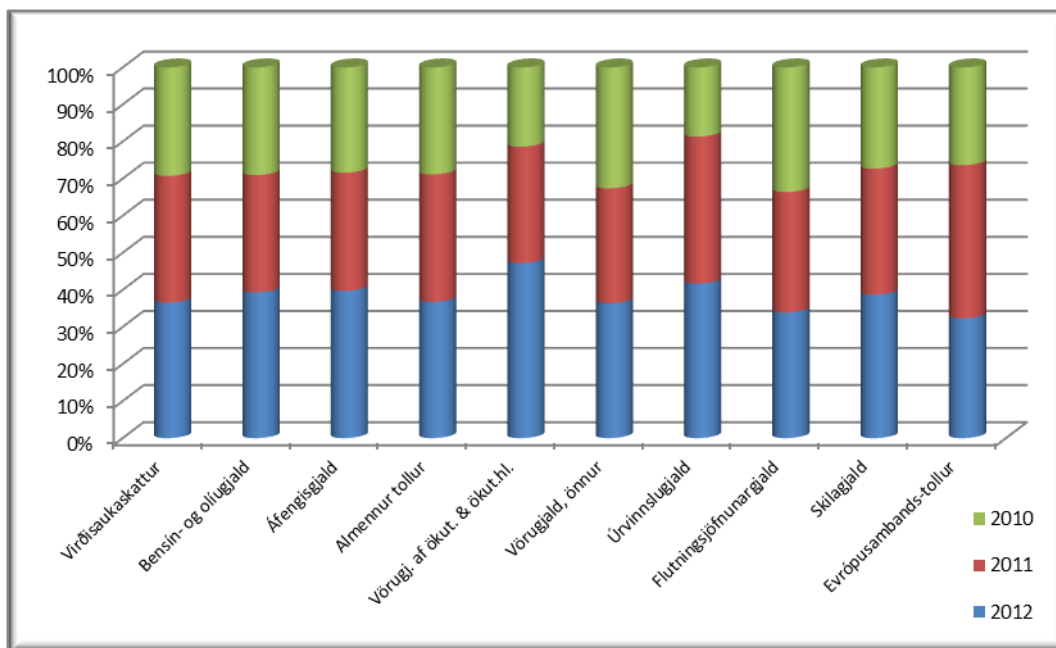
³ Hér er einungis um smásendingar að ræða, sbr. 37.gr. rg. nr.1100/2006.



Hér að neðan má sjá lista yfir tíu stærstu álagningarflokkana á síðasta ári (sbr. töflur 6 og 7) og samanburð við undanfarin tvö ár.

Tafla 8: Allar upphæðir í milljónum kr.

Nafn gjalds	2012	2011	2010	Þróun 11 - 12
Virðisaukaskattur	159.524	149.234	127.663	6,90%
Bensín- og olíugjald	43.513	35.036	32.150	24,20%
Áfengisgjald	12.231	9.818	8.740	24,58%
Almennur tollur	8.118	7.590	6.369	6,96%
Vörugj. af ökut. & ökut.hl.	7.413	4.926	3.355	50,49%
Vörugjald, önnur	5.473	4.659	4.905	17,47%
Úrvinnslugjald	939	893	420	5,15%
Flutningsjöfnunargjald	407	391	404	4,09%
Skilagjald	390	343	275	13,70%
Evrópusambands-tollur	363	464	296	-21,77%



Mynd 20. Innheimt gjöld 2010 – 2012

**Tafla 9: Inn- og útflutningsskýrslur**

	2012	2011	2010	Þróun 11 - 12
Innflutningur	489.237	486.256	442.830	0,61%
Útflutningur	81.659	79.357	75.656	2,90%
Samtals fjöldi tollafgreiðslna	570.896	565.613	518.486	0,93%

Tafla 10: Innflutningur

	2012	2011	2010	Þróun 11 - 12
Fjöldi aðflutningsskýrslna	355.815	343.131	324.767	3,70%
Fjöldi póstaðfl.skýrslna (E-3)	133.422	143.125	118.065	-6,78%
Samtals fjöldi aðfl.skýrslna	489.237	486.256	442.832	0,61%

Tafla 11: Útflutningur

	2012	2011	2010	Þróun 11 - 12
Fjöldi útfl.skýrslna (flug)	45.499	44.289	40.843	2,73%
Fjöldi útfl.skýrslna (skip)	31.392	29.986	29.913	4,69%
Fjöldi útfl.skýrslna (annað) ⁴	4.768	5.082	4.900	-6,18%
Samtals fj. útfl.skýrslna	81.659	79.357	75.656	2,90%

Tafla 12: Endurskoðunardeild

	2012	2011	2010	Þróun 11 - 12
Fjöldi stofnaðra mála á árinu	77	37	80	108,11%
Fjöldi endurákvæðana/úrskurða	33	27	21	22,22%
Fjárhæð endurákvæðunar	88.504.324	40.118.573	40.969.890	120,61%

Tafla 13: Haldlagningar og skýrslur þeim tengdar⁵

	2012	2011	2010	Þróun 11 - 12
Fjöldi haldlagninga	2.462	2.114	2.157	16,46%
Samtals skýrslur tengdar haldlagningu	3.216	2.767	2.646	16,23%
Þar af:				
<i>Afhendingarkvittanir⁶</i>	551	473	231	16,49%
<i>Mál gegn ólögráða einstakl.</i>	55	62	83	-11,29%
<i>Framvísanir á bannvarningi⁷</i>	102	125	70	-18,40%

⁴ Samkvæmt reit 25 á útflutningsskýrslu. Sjá [leiðbeiningar við útfyllingu útflutningsskýrslu](#).

⁵ Þær upplýsingar sem eru í þessari töflu eru unnar upp úr gögnum Afgreiðslu- og skýrslugerðarkerfis Tollstjóra. Hafa þær í huga að í sumum haldlagningum liggur að baki fleiri en ein skýrsla.

⁶ Um er að ræða kvittun fyrir afhendingu/móttöku á varningi sem hefur verið haldlagður. Hér er fyrst og fremst um það að ræða að varningur er oftast tollafgreiddur samhliða sekt, en upptöku ekki beitt.

⁷ Hér er um að ræða ósoðið kjöt o.fl.

**Tafla 14: Rannsóknardeild**

	2012	2011	2010	Þróun 11 - 12
Fjöldi mála sem bárust	603	324	341	86,11%
Afgreiðslu RD lokið	578	317	278	82,33%

Tafla 15: Sektargerðir⁸

	2012	2011	2010	Þróun 11 - 12
Sektargerðir	2.025	1.459	1.480	38,79%
Fjárhæð greiddra sektargreiðslna	24.620.526	15.627.630	13.516.815	57,54%

Tafla 16: Úrskurðir

	2012	2011	2010	Þróun 11 - 12
Úrskurðir Tollstjóra	20	21	28	-4,76%
<i>Úrskurður Tollstjóra staðfestur af ríkistollanefnd</i>	3	4	10	
<i>Úrskurður Tollstjóra felldur úr gildi eða staðfestur að hluta af ríkistollanefnd</i>	1	4	4	
Samtals úrskurðir Ríkistollanefndar (rtn) ⁹	4	8	14	

Tafla 17: Farmvernd

	2012	2011	2010	Þróun 11 - 12
Starfandi farmverndarfulltr.	1.101	1.081	1.033	1,85%
Útfl. farmverndaðir gámar	53.067	51.234	53.006	3,58%
Fjöldi opinna eininga	4.775	4.361	4.364	9,49%
Fjöldi "bulk" sendinga ¹⁰	800	774	715	3,36%
Tengivagnar	697	602	610	15,78%
Skráðir farmverndaraðilar	278	266	256	4,51%
Lestun með dælum	8	9	10	-11,11%

Tafla 18: IPR¹¹ mál

	2012	2011	2010	Þróun 11 - 12
Fjöldi	19	18	20	5,56%

⁸ Hér er um að ræða sektargerðir á landsvísi.

⁹ Úrskurðir ríkistollanefndar vegna kæra á endurákvörðunum og kæruúrskurðum tollstjóra. Talan endurspeglar þá úrskurði sem ríkistollanefnd hafði kveðið upp með málsnúmer frá árinu 2012 þegar skýrslan fór í prentun. Tölu uppkveðinna úrskurða vegna árána 2011 og 2010 hefur verið breytt frá því sem fram kemur í fyrri ársskýrslum þar sem nefndin úrskurðaði í fleiri málum frá þessum árum eftir að fyrri skýrslur voru prentaðar.

¹⁰ 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.

¹¹ Hugverkaréttarvarið efni stöðvað við innflutning að beiðni rétthafa eða að frumkvæði tollgæslu.

**Tafla 19: Upprunamál**

	2012	2011	2010	Þróun 11 - 12
Fjöldi erinda um upprunamál	13	8	25	62,50%

Tafla 20: Flutningar um Keflavíkurlflugvöll

	2012	2011	2010	Þróun 11 - 12
Fjöldi komufarþega	995.455	864.500	743.046	15,15%
Fjöldi brottfararfarþega	951.521	835.081	717.921	13,94%
Vöruþyngd í tonnum til landsins	11.832	11.789	10.801	0,36%
Vöruþyngd í tonnum frá landinu	27.154	24.883	23.924	9,13%
Póstur til landsins í tonnum	851	821	862	3,65%
Póstur frá landinu í tonnum	332	360	355	-7,78%

Tafla 21: Tollpóstur

	2012	2011	2010	Þróun 11 - 12
Fjöldi bréfasendinga	3.050.000	2.750.000	2.650.000	10,91%
Fjöldi tollafgreiðslna ¹²	157.966	166.907	140.814	-5,36%
Fjöldi bögglasendinga	86.444	89.399	87.015	-3,31%
Hraðsendingar	37.016	37.151	35.784	-0,36%
Hraðsendingar skoðaðar	2.699	2.590	1.923	4,21%
<i>Hlutfall hraðsendinga skoðað</i>	<i>7,29%</i>	<i>6,97%</i>	<i>5,37%</i>	<i>4,59%</i>
Fjöldi gegnumlýstra sendinga	61.000	66.848	71.159	-8,75%
Sendingar í lyfjaskoðun	379	1.489	2.372	-74,55%
Lyfjasendingar bannaðar af Lyfjastofnun	288	1.051	1.295	-72,60%
<i>Hlutfall bannaðra lyfja</i>	<i>75,99%</i>	<i>70,58%</i>	<i>54,60%</i>	<i>7,66%</i>
Fæðubótarsendingar í skoðun hjá MAST	386	645		-40,16%
Fæðubótarsendingar bannaðar eftir skoðun	226	334		-32,34%
<i>Hlutfall bannaðra fæðubótasendinga</i>	<i>58,55%</i>	<i>51,78%</i>		<i>13,07%</i>

Tafla 22: Sendingar hraðflutningsfyrirtækja

	2012	2011 ¹³	2010	Þróun 11 - 12
Inn- og útflutningur	239.950	283.058	294.086	-15,23%

Tafla 23: Rautt hlið¹⁴

	2012	2011	2010	Þróun 11 - 12
Málafjöldi	5.235	5.108	4.321	2,49%
Fjöldi aðila	4.409	4.350	3.725	1,36%
Innheimt gjöld, kr.	96.946.150	84.400.242	72.624.587	14,86%

¹² Samantekt af tollskýrslum E-1 og E-3.

¹³ Leiðrétting vegna fjölda innfluttra sendinga. Leiðrétting fyrirtækis barst eftir að skýrslan var unnin.

¹⁴ Hér er átt við varning sem far- og ferðamenn greiða lögboðin gjöld af.



Tölfræði yfir haldlagðan varning

Tafla 24: Áfengi

Lítrar	2012	2011	2010	Próun 11 - 12
Sterkt	1.043,80	1.237,12	1.205,38	-15,63%
Létt	344,16	281,73	388,99	22,16%
Bjór	461,92	840,92	988,33	-45,07%
Samtals	1.849,88	2.359,77	2.582,70	-21,61%

Tafla 25: Tóbak

	2012	2011	2010	Próun 11 - 12
Vindlingar stk.	184.911	149.149	148.403	23,98%
Vindlar stk.	233	726	420	-67,91%
Reyklaust tóbak g	72.377,35	57.327,73	76.324,20	26,25%
Annað tóbak g	11.041,00	2.653,20	7.310,06	316,14%

Tafla 26: Sundurliðun á reyklusu tóbaki

	2012	2011	2010	Próun 11 - 12
Munntóbak g	66.078,35	56.252,73	72.602,20	17,47%
Nefttóbak g	6.299,00	1.075,00	3.722,00	485,95%
Samtals g	72.377,35	57.327,73	76.324,20	26,25%

Tafla 27: Matvæli

	2012	2011	2010	Próun 11 - 12
Kjöt kg	925,28	1.113,88	1.035,47	-16,93%
Önnur matv. kg	7.289,74	820,38	627,19	788,58%
Samtals kg	8.215,02	1.934,26	1.662,66	324,71%

Tafla 28¹⁵: Lyf, lyfseðilskyld og önnur¹⁶

	2012	2011	2010	Próun 11 - 12
Glös	3	670	1.200	-99,55%
Ampúllur	35	5	20	600,00%
Kg	103	217	235	-52,66%
Ml	10	2.570	297	-99,61%
Stk.	6.633	18.321	29.570	-63,80%
Spjöld	73			100,00%

Tafla 29: Sterar

	2012	2011	2010	Próun 11 - 12
Ampúllur stk. ¹⁷	340	1.112	351	-69%
Duft g ¹⁸	9.082,43	200	1.375,36	4441%
Ml	1.379	128	811	977%
Túbur	13			100%
Töflur stk.	37.322	34.685	39.116	8%

¹⁵ Innifalið í þessari töflu er það magn lyfja sem fæst ekki afgreitt á tollpósti og viðtakandi af einhverjum orsökum vill ekki endursenda og afhendir tollgæslu til förgunar.

¹⁶ Með „önnur“ er t.d. átt við fæðubótarefni, náttúruæfingarylf eða álíka, sem ekki fæst leyfi fyrir hjá Matvælastofnun (MAST) eða lyfjastofnun.

¹⁷ Fjöldi ampúlla tilgreindur, þar sem innihaldsmagn hvers stykkis er óþekkt.

¹⁸ Stuðst er við matsgerðir Rannsóknastofnu Háskóla Íslands í lyfja- og eiturefnafræði



Tafla 30: Vopn

	2012	2011	2010	Próun 11 - 12
Eggvopn	54	52	51	3,85%
Hand-/ fótjárn	42	13	14	223,08%
Skotvopn	27	33	21	-18,18%
Önnur vopn	12	14	21	-14,29%
Varnarúði, stk.	4	2	2	100,00%
Rafbyssur	1	3	5	-66,67%
Varnarúði, ml	0	0	726	0,00%

Töflur 31: Lifandi dýr og plöntur

	2012	2011	2010
Dýr	1	0	9
Plöntur	19	9	23

Tölfræði fíkniefnamála

Tafla 32: Fíkniefni

	2012	2011	2010	Próun 11 - 12
Amfetamín g	9.545,68	14.262,20	7.942,53	-33,07%
Amfetamínbasi ml	0	1.570	22.300	-100,00%
<i>Basi umreiknaður í amfetamínduft miðað við 5,8% styrkleika, g</i>	<i>0</i>	<i>21.217</i>	<i>283.463</i>	<i>-100,00%</i>
Amfetamíntöflur, stk.	140	0	0	100,00%
E-töflumulningur, duft g	415,41	161,41	96,63	157,36%
E-töflur stk.	1.540	74.329	15.084	-97,93%
Hass g	69,1	731,01	211,86	-90,55%
Kannabisfræ stk.	904	12.495	2.155	-92,77%
Khat kg	0	58	23	-100,00%
Kókaín g	4.927,60	2.567,81	6.793,05	91,90%
LSD, stk.	10	4.488	501	-99,78%
Marijúana g	28,65	74,55	1.185,22	-61,57%
Mephedrone g	4,26	19,56	793,96	-78,22%
Heróín g	0	0,21		-100,00%

Tafla 33: Haldlögð fíkniefni eftir starfsstöðvum

	Póstur	Flugstöð	Seyðisfjörður	Samtals
Amfetamín g	25,70	9.519,98		9.545,68
Kókaín g	56,55	4.871,05		4.927,60
E-töflur stk.	10	1.530		1.540
Kannabisfræ stk.	904			904
E-töflumulningur g		415,41		415,41
Amfetamíntöflur, stk.	140,00			140,00
Hass g	32,60	32,50	4,00	69,10
Marijúana g	23,15	1,50	4,00	28,65
LSD, stk	10			10
Mephedrone g	4,26			4,26



Tafla 34: Fjöldi fíkniefnamála eftir flutningsmáta

	2012	2011	2010	Þróun 11 - 12
Póstur	86	130	122	-33,85%
Flug	31	31	32	0,00%
Skip	3	2	7	50,00%
Samtals	120	163	161	-26,38%

Tafla 35: Fjöldi fíkniefnamála í skipum

	2012	2011	2010
Ferja	3	0	5
Önnur skip	0	2	2

Tafla 36: Kynja- og þjóðernisskiptingar í fíkniefnamálum¹⁹

Lönd	2012				2011				2010			
	KK	KVK	ÓÞ	Samt	KK	KVK	ÓÞ	Samt	KK	KVK	ÓÞ	Samt
IS (Ísland)	64	18	2	84	93	18	0	111	91	13	0	104
Óþekkt ²⁰	0	2	17	19	8	0	26	34	5	4	18	27
DE (Þýskaland)	2	3	0	5	1	0	0	1	0	2	0	2
PL (Pólland)	3	0	0	3	4	1	0	5	7	1	0	8
LV (Lettland)	1	1	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1
CZ (Tékkneska lýðv.)	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	2
ES (Spánn)	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
FR (Frakkland)	0	1	0	1	2	0	0	2	1	0	0	1
PH (Filippseyjar)	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
RU (Rússland)	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
US (Bandaríkin)	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1
LK (Sri Lanka)	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
NG (Nígíría)	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
LT (Litháen)	0	0	0	0	5	1	0	6	4	0	0	4
BE (Belgía)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CH (Sviss)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
CN (Kína)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
DK (Danmörk)	0	0	0	0	3	2	0	5	2	0	0	2
FI (Finnland)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GL (Grænland)	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
HR (Króatía)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
HU (Ungverjaland)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
IN (Indland)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
IT (Ítalía)	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1
NL (Holland)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
PT (Portugal)	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1
RO (Rúmenía)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RS (Serbía)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
TH (Tæland)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Samtals	74	28	19	121	118	24	26	168	123	24	18	165

¹⁹ Í einhverjum málum eru fleiri en einn aðili að máli.²⁰ Ekki er alltaf vitað kyn eða þjóðerni þegar um póstsendingu er að ræða.



Tafli 37: Upprunaland sendingar

Lönd	2012	2011	2010
GB (Bretland)	30	52	58
NL (Holland)	20	38	30
DK (Danmörk)	19	16	23
DE (Þýskaland)	13	18	2
US (Bandaríkin)	8	7	3
CA (Kanada)	7	2	2
ES (Spánn)	5	10	6
FR (Frakkland)	3	3	2
PL (Pólland)	3	2	9
BE (Belgía)	2	4	2
AT (Austurríki)	1	1	1
AU (Ástralía)	1	0	0
CH (Sviss)	1	0	1
CZ (Tékkneska Lýðveldið)	1	0	1
IE (Írland)	1	0	2
LK (Sri Lanka)	1	1	0
PE (Perú)	1	0	0
PH (Filippseyjar)	1	1	2
PK (Pakistan)	1	0	0
SE (Svíþjóð)	1	1	1
Annað	0	0	0
CN (Kína)	0	1	1
EE (Eistland)	0	0	1
HU (Ungverjaland)	0	0	2
IR (Íran)	0	0	0
IS (Ísland)	0	1	3
IT (Ítalía)	0	1	0
KH (Kambódía)	0	1	0
LT (Litháen)	0	1	1
LV (Lettland)	0	0	4
NO (Noregur)	0	0	1
Óþekkt	0	0	2
PT (Portúgal)	0	1	0
RS (Serbía)	0	0	0
TH (Tæland)	0	0	1
ZA (Suður Afríka)	0	1	0
Samtals	120	163	161

**Tafla 38: Aldurskipting í fíkniefnamálum**

Aldur	2012	2011	2010
< 18	0	4	1
18 - 22	26	25	32
23 - 27	22	35	28
28 - 32	19	17	19
33 - 37	7	10	19
38 - 42	9	6	8
43 - 47	4	7	4
48 - 52	1	11	4
53 - 58	2	5	4
> 58	5	1	4
Óþekkt	26	47	42
Samtals	121	168	165

Tafla 39: Haldlagningar fíkniefna á Keflavíkurflugvelli

Hvar:	2012	2011	2010
Í farangri	10	13	15
Á viðkomandi	4	6	8
Innvortis	7	10	6
Í vörusendingu	0	1	4
Annað	11	1	
Samtals	32	31	33



Tölfræði ýmissa haldlagninga

Tafla 40: Dæmi um ýmsan varning

Varningur	2012	2011	2010
Áhöld til fíkniefnanotkunar	12		
Baby Organic Hemp fræ, st		10.400	
Baby Woodrose fræ, stk	70	50	
Coka lauf, gr	113,5		
Cutz, stk			19.200
Efni til sprengjугerðar, gr	1.000,00		
Eldsneyti, ltr		65,00	19
Ephedrine, stk	250		
Fatnaður, stk	3350	1.042	1.589
GBL, lt		1,00	
Golfsett, stk	5		11
Hnakkar og reiðtygi, stk		54	10
Jurtir			29,46
JWH-018, stk			1
JWH-122, gr	5,68		
JWH-250, stk			3
Kaktusfræ, stk		100	
Linsur, stk	25	18	17
Methyltheobromine, g			57,13
Mexical haze, stk			7
Mogadon, stk	1.000		
Mystic hass		26,52	20,61
Neder Gold			2,77
Ofskynjunarefni, gr			8,14
Ofskynjunarfræ, stk			15
Ofskynjunarsveppir, g		45,90	
Peningar, EUR	30.720	800	
Peningar, ISK		703.277,00	
Peningar, RUB (rúblur)	525.160		
Peningar, USD		23.651,00	
Psilocybe ofskynjunarefni, ml			10
Rakvélablöð, pakkar		263	517
Rush, ml	20		
Salvia, gr	27,35	28,83	3,19
Skartgripir, kg			25,66
Skartgripir, stk	181	298,00	138
Spice, g	13,58	28,81	5,91
Stafrænar myndavélar, stk	50	20,00	29
Sveppagró, stk	5	2,00	
Sveppir, stk			2
Syrian Rue, gr		28,90	
Tölvur / tölvubúnaður, stk	287	85,00	82
Vegabréf, stk	1		3
Videoupptökuvélar, stk	3		3



Rekstrarsvið

Tafla 41: Fjármál

Allar fjárhæðir eru í þúsundum króna	2012	2011	2010
Framlag úr ríkissjóði	2.046.200	1.849.400	1.859.200
Fjárheimild ársins að viðbættum höfuðstól frá fyrra ári	2.282.092	2.018.331	1.941.848
Heildarrekstrarkostnaður (netto)	1.986.586	1.782.140	1.773.217
Tekjuafgangur/rekstrarhalli ársins**	59.614.166	67.259	85.985
Höfuðstóll til næsta árs	295.506	235.891	168.931
Heildarinnheimta tollstjóra (greitt hjá TSR / Tollstjóra í Reykjavík)	68.482.279	64.640.695	61.475.663
Heildarálagning í tollakerfi (brúttó)	237.992.565	214.030.479	184.573.631
Heildarálagning í tollakerfi (nettó – up., frádr.)	173.280.699	163.914.467	140.392.191
Staðgreitt af heildarálagningu í tollakerfi	35.988.962	27.454.797	20.737.260

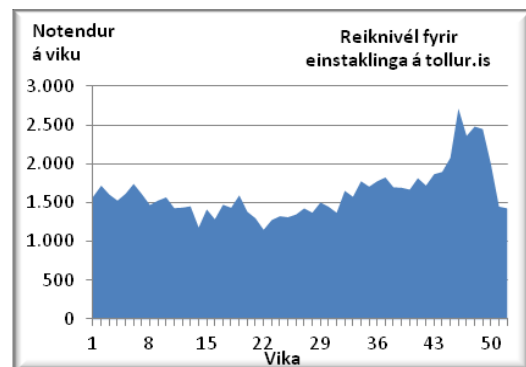
Tafla 42: Tölvu- og tæknimál

	2012	2011	2010
Hlutfall rafrænna tollafgreiðslna, innflutningur (fyrirtæki og einstaklingar)	96,42%	97,24%	97,60%
Hlutfall rafrænna tollafgreiðslna, útflutningur (fyrirtæki og einstaklingar)	98,29%	97,87%	97,00%
Fjöldi heimsóknna á heimasíðu	538.006	461.317	427.362

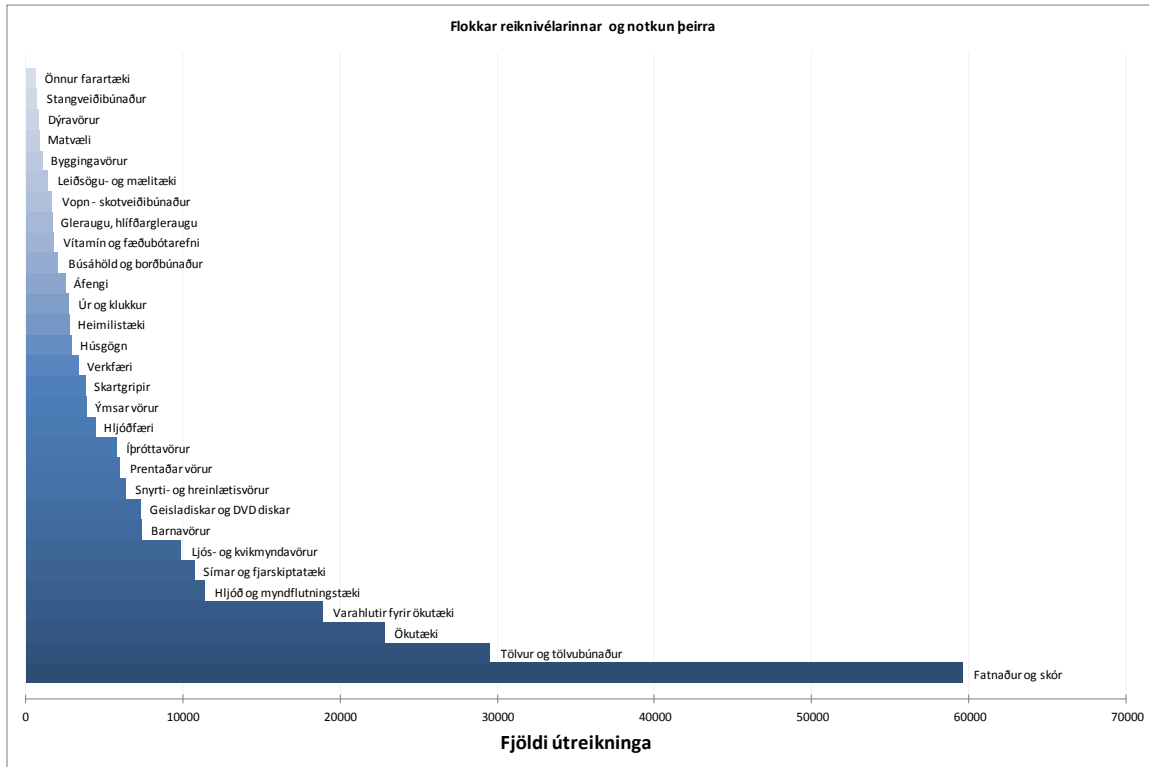
Tafla 43: Útgáfa

	2012	2011	2010
Útgefnir bæklingar, fjöldi eintaka	15.000	12.000	0
Fjöldi prentaðra eyðublaða, eintök samtals	35.000	29.000	32.000
Útgáfa Tollpósts, fjöldi tölublaða	0	0	2
Sérprent, Tollskrá 2012	700	0	0

Eins og undanfarin ár tengjast mest notuðu síður vefsins tollafgreiðslu. Leit í vef tollskránni var mest notaða síða ársins en gestir vefsins leituðu um 250.000 sinnum að tollskrárnúmerum í henni. Reiknivél fyrir einstaklinga notuðu flestir en að meðaltali notuðu 1.600 manns hana í viku hverri (mynd 21). Flestir nota reiknivélina til að reikna út aðflutningsgjöld á fatnaði og skóm, næst vinsælasti flokkurinn er tölvur og tölvubúnaður og sá þriðji ökutæki (mynd 22). Aðrar vinsælar síður tengjast Tollalínunni, þar sem innflytjendur geta skoðað upplýsingar um sendingar, tollskýrslu, farmskrá og fleira, er einnig mikið notuð sem og síðan um tollafgreiðslugengi.



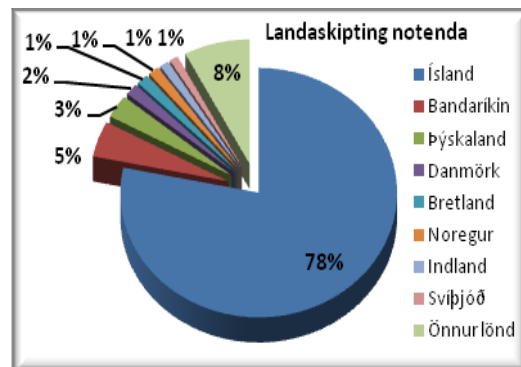
Mynd 21. Notendur reiknivélar 2012



Mynd 22. Flokkar reiknivélarinnar og notkun þeirra

Meirihluti notenda vefsins eða 78,2% voru á Íslandi þegar þeir tengdust, notendur frá Bandaríkjunum mældust 4,65% notenda. Notendur frá Þýskalandi, Danmörku, Stóra Bretlandi, Noregi, Indlandi og Svíþjóð voru samtals um 10% notenda, með yfir 1% notenda vefsins hvert en gestir frá meira en 160 löndum heimsóttu vefinn á árinu (mynd 23).

Enn dregur úr vinsældum Internet Explorer vafrans meðal notenda vefsins, en nú nota aðeins um 30% þeirra þennan vafra, um 24% nota Firefox, um 40% Google Chrome og um 5% aðra vafra. Mikilvægt er að þetta sé haft í huga þegar vefir og vefkerfi eru smíðuð fyrir embættið.



Mynd 23. Skipting notenda eftir löndum ári 2012



Mannauðssvið

Tafla 44: Starfsmenn

	2012	2011	2010
Fjöldi starfsmanna í árslok	238*	214	213
Fjöldi nýráðninga á árinu	34	20	5
Fjöldi starfsmanna sem lét af störfum	20	19	7
Starfsmannavelta	8,40%	9,00%	3,30%
Fjöldi starfsmanna í sumar- og tímavinnu	60	66	66
Fjöldi starfsmanna í sumurvinnu	27	31	26
Fjöldi starfsmanna í tímavinnu í Rvk.	3	4	2
Fjöldi starfsmanna í tímavinnu við tollgæslu	30**	31	38
Meðalaldur starfsmanna (án sumarstarfsmanna)	45,4	45,9	45,7
Fjöldi starfsmanna í fæðingarorlofi einhvern hluta ársins	16		
Heildarfjöldi veikindadaga á árinu (án veikinda barna)	3.143	3.483	3.120
Meðaltal veikindadaga pr. starfsmann	13,2		
Starfsmenn í langtímaveikindum (í mánuð eða meira)	6		
Meðaltal veikindadaga pr. starfsmann að frátöldum langveikum	11,3		
Heildarfjöldi veikindadaga vegna barna	369	280	232
Samtals greitt í íþróttastyrk	3.743.204		
Hlutfall starfsmanna sem nýtti sér íþróttastyrk	53%	54%	37%

* 128 karlar og 110 konur (innheimtusvið 47, tollasvið 139, rekstrarsvið 21, mannauðssvið 5, skrifstofa tollstjóra 11 og ESB 15)

** Tímavinnufólk í Vestmannaeyjum 2, við Norrænu 28



Viðauki I: Rekstrarreikningur

Rekstrarreikningur			
	Reikningur 2012	Reikningur 2011	Tollstjórnin 09-262 Fjárheimildir 2012
Tekjur			
Sértekjur.....	31.900.765	55.262.681	1.100.000
Markaðar tekjur.....	0	0	0
Aðrar rekstrartekjur.....	287.097.459	225.902.324	240.000.000
Tekjur samtals	318.998.224	281.165.005	241.100.000
Gjöld			
Almennur rekstur.....	2.252.264.195	2.022.726.277	2.247.300.000
101 Tollstjórnin.....	2.015.163.509	1.796.214.135	2.018.600.000
145 Tollafgreiðslukerfi.....	237.100.686	226.512.142	228.700.000
Stofnkostnaður.....	53.319.863	40.578.865	40.000.000
601 Tæki og búnaður.....	53.319.863	40.578.865	40.000.000
Gjöld samtals	2.305.584.058	2.063.305.142	2.287.300.000
Tekjur umfram gjöld.....	-1.986.585.834	-1.782.140.137	-2.046.200.000
Framlag úr rikissjóði.....	2.046.200.000	1.849.400.000	2.046.200.000
Hagnaður/tap ársins.....	59.614.166	67.259.863	0



Viðauki II: Efnahagsreikningur

Tollstjórinn
09-262

Efnahagsreikningur

	Reikningur 31.12.2012	Reikningur 31.12.2011
Eignir		
Fastafjármunir		
Áhættufjármunir.....	0	0
Langtímakröfur.....	0	0
Fastafjármunir samtals.....	0	0
Veltufjármunir		
Vörubirgðir.....	0	0
Inneign hjá ríkissjóði.....	598.098.974	495.213.372
Skammtímalán.....	0	0
Skammtímakröfur aðrar.....	58.100.268	44.739.537
Handbært fé.....	208.944.918	507.455.058
Veltufjármunir samtals.....	865.144.160	1.047.407.967
Eignir samtals.....	865.144.160	1.047.407.967

Skuldir og eigið fé

Eigið fé

Höfuðstóll

Staða í ársbyrjun.....	235.891.686	168.631.823
Breyting v/lokafjálaga.....	0	0
Hagnaður/tap ársins.....	59.614.166	67.259.863
Höfuðstóll í árslok.....	295.505.852	235.891.686

Annað eigið fé

Bundið eigið fé.....	0	0
Framlag til eignamyndunar.....	0	0
Annað eigið fé samtals.....	0	0

Eigið fé í árslok.....	295.505.852	235.891.686
-------------------------------	--------------------	--------------------

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.....	569.638.308	811.516.281
Skammtímaskuldir samtals.....	569.638.308	811.516.281

Skuldir samtals.....	569.638.308	811.516.281
-----------------------------	--------------------	--------------------

Skuldir og eigið fé samtals.....	865.144.160	1.047.407.967
---	--------------------	----------------------



Viðauki III: Sjóðstreymi

	Reikningur 2012	Reikningur 2011
Sjóðstreymi		
Hagnaður/tap ársins	59.614.166	67.259.863
Breyting rekstrartengdra eigna og skulda		
Breyting skammtímakrafna og birgða.....	-13.360.731	27.248.794
Breyting skammtímaskulda.....	-241.877.973	166.514.410
Handbært fé frá rekstri	-195.624.538	261.023.067
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.....	-2.046.200.000	-1.849.400.000
Tekjur innheimtar af ríkissjóði.....	-288.072.907	-216.950.464
Greitt úr ríkissjóði.....	2.231.387.305	1.971.993.660
Markaðar tekjur, skil á innheimtu ríkissjóðs.....	0	0
Tekin lán.....	0	0
Afborganir tekinna lána.....	0	0
Endurmat tekinna lána.....	0	0
Fjármögnunarahreyfingar samtals	-102.885.602	-94.356.804
Breyting á handbæru fé	-298.510.140	166.666.263
Handbært fé í ársbyrjun	507.455.058	340.788.795
Handbært fé, hreyfingar	-298.510.140	166.666.263
Handbært fé í árslok	208.944.918	507.455.058

TOLLSTJÓRI, Tryggvagötu 19, 101 Reykjavík, sími: 560 0300, fax: 560 0422, vefur: www.tollur.is