



TOLLSTJÓRI





Efnisyfirlit

Inngangur	2
Tollstjóri.....	4
Innheimtusvið.....	5
Tollasvið.....	10
Innri endurskoðun	21
Mannauðssvið	22
Rekstrar- og upplýsingatæknisvið	25
Skrifstofa tollstjóra	27
Þróunarsvið	30
Tölfræði	34
Viðauki I: Rekstrarreikningur	48
Viðauki II: Efnahagsreikningur	49
Viðauki III: Sjóðstreymi.....	50



Inngangur

Embætti Tollstjóra tókst á við mörg, umfangsmikil og metnaðarfull verkefni á árinu 2014. Mikilvægast þeirra var áframhaldandi vinna við stefnumótunarferli embættisins undir verkefninu „Tollstjóri 2020“ og umbóta-verkefni tengd því. Þar má nefna verkefnaskrá og verkefnastjórnun. Hið síðarnefnda leggur grunn að möguleikum embættisins á að ráðast í fleiri og viðameiri umbótaverkefni en áður, þrátt fyrir niðurskurð fjármuna, því góð og skilvirk verkefnastjórnun skilar betri nýtingu fjármagns.



Af öðrum viðamiklum verkefnum á sóknaráætlun embættisins, sem unnið var að, má nefna innleiðingu áhættustjórnunar sem felur meðal annars í sér skráningu áhættuþátta allra sviða embættisins, mat á þeim og viðbrögð.

Unnið var að innleiðingu virks gæðastjórkerfis samkvæmt ISO 9001 staðli. Tilgangur þess er að samræma verklag, auðvela rýni og úrbætur, auka skilvirkni og hagkvæmni og veita góða þjónustu.

Þá var unnið að verkefni sem snýst um viðurkenningu rekstraraðila. Ávinningur af því er meðal annars öruggari vöruheðja, aukin skilvirkni við eftirlit og betri nýting á mannauði og fjárveitingum.

Síðast en ekki síst er að nefna verkefnastofn sem hefur að markmiði að styðja við upptöku raf-rænnar þjónustu með því að innleiða eina rafræna þjónustugátt fyrir helstu þjónustuþætti Tollstjóra og samstarfsaðila.

Öll eiga þessi umbótaverk, svo og önnur sem unnin eru innan embættisins, það sameiginlegt að gildi Tollstjóra **traust, samvinna og framsækni** eru höfð að leiðarljósi. Meginmarkmiðið er að árangurinn sé embættinu, starfsfólki þess, samstarfsaðilum og samfélaginu öllu til hagsbóta.

Í þessu samhengi má minna á þjónustukönnunina sem hefur staðið yfir í Tollhúsinu og Flugstöð Leifs Eiríkssonar um skeið. Niðurstöður hennar hafa verið einkar ánægjulegar þar sem yfirgnæfandi meirihluti viðskiptavina Tollstjóra hefur verið mjög ánægður með þjónustuna sem starfsfólk embættisins innir af hendi á þessum starfsstöðvum.

Á árinu var unnið að innleiðingu jafnlaunastaðals hjá embættinu. Um er að ræða tilraunaverkefni og er staðallinn ætlaður sem grundvöllur fyrir vottunarkerfi sem varðar launajafnrétti kynja á vinnustöðum.

Þá var ráðist í að uppfæra vefumsjónarkerfi embættisins enda var það orðið barn síns tíma og hafði ekki yfir að ráða möguleikum til samskipta sem nútímatækni hefur upp á að bjóða.

Á árinu stóðu yfir nokkuð umfangsmiklar framkvæmdir meðal annars á 4. hæð Tollhússins þar sem orðið hafði vart rakaskemmda og afleiðinga í kjölfar þeirra. Var í framhaldi ákveðið að hefja einnig lagfæringar á þaki á 3. hæð og búa jafnframt svo um hnúta að slíkum skemmdum yrði með öllu úthýst.

Starfsmannafélag starfaði af miklum þrótti og bauð upp á metnaðarfulla og þetta dagskrá. Í Heilsuviku, sem mannauðssvið embættisins stóð fyrir að venju, var lögð áhersla á heilsuefningu á vinnustað. Í tengslum við hana var formlega opnuð íþróttaaðstaða í Tollhúsinu fyrir starfsfólk embættisins.



Níu tollverðir voru útskrifaðir að vori úr Tollskóla ríkisins við hátíðlega athöfn sem fram fór í hátíðarsal Tollstjóra.

Með vorskipunum bárust svo þau ágætu tíðindi að sigur hefði unnist í ljósmyndakeppni WCO 2014. Var Tollstjóra afhendur verðlaunagripur af því tilefni.

Embættið fékk margar góðar heimsóknir á árinu. Meðal gesta voru fjármálaráðherra Grænlands og fulltrúar frá finnska og norska tollinum. Þá fór fram fundur íslenskra, færeyskra og grænlandskra toll- og skattýfirvalda hjá embætti Tollstjóra. Voru fundir með ofangreindum aðilum mjög upplýsandi og gagnlegir.

Reykjavík, 13. mars 2016

Snorri Olsen,
tollstjóri





Tollstjóri

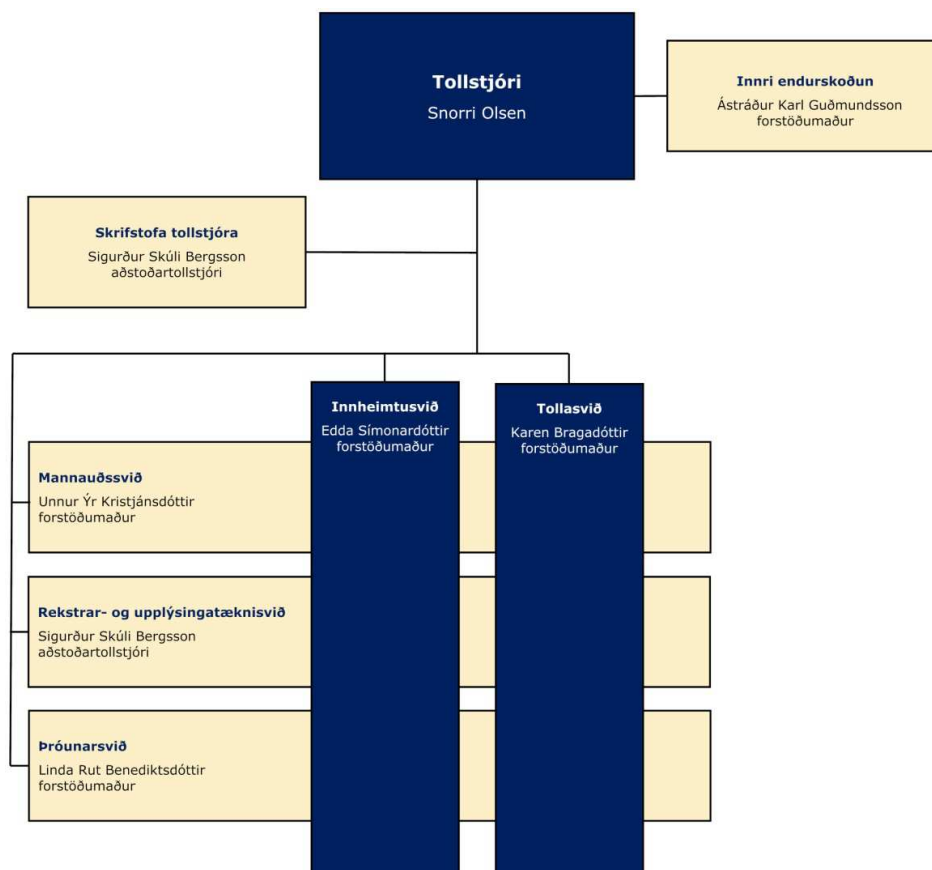
Embætti tollstjóra heyrir undir fjármála- og efnahagsráðuneytið og er tollstjóri fjárhagslega ábyrgur gagnvart ráðherra fyrir rekstri embættisins.

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

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

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

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



Mynd 1: Skipulag Tollstjóra



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.

Samkvæmt 1. mgr. 111. gr. laga um tekjuskatt nr. 90/2003, er Tollstjóra falin stefnumótun á sviði innheimtumála á landsvísu með hagræðingu, samræmingu, framþróun og öryggi varðandi innheimtu opinberra gjalda að leiðarljósi. Tollstjóri hefur heimild til að beina bindandi fyrirmælum til annarra innheimtumanna um innheimtuaðgerðir í einstökum málum. Þá hefur hann umsjón með þróun tölvukerfa og rafrænnar stjórnsýslu á sviði innheimtu skatta og gjalda.

Í desemberbyrjun tóku gildi ákvæði 2.-8. gr. reglugerðar nr. 1060/2014 um innheimtumenn ríkissjóðs. Þau ákvæði skilgreina sérverkefni Tollstjóra við innheimtu skatta og gjalda á landsvísu.

Mikill tími hjá stjórnendum sviðsins fór í mótun innheimtustefnu sem felur í sér markmið og leiðir við innheimtu opinberra gjalda á landsvísu. Í kjölfar ákvörðunar embættisins um að innleiða virkt og vottað gæðastjórnkerfi samkvæmt ISO 9001 staðli hófst starf við skrásetningu ferla og vinnulýsinga sem enn stendur yfir.

Tollstjóri fer með vanskilainnheimtu á skuldabréfum sem gefin voru út vegna laga nr. 24/2010 um greiðsluuppgjör á opinberum gjöldum lögaðila og einstaklinga í atvinnurekstri. Tollstjóri fékk 77 skuldabréf í vanskilainnheimtu. Af þeim var 28 skuldabréfum komið í skil sem skiluðu ríkissjóði 14.054.155 kr. á árinu. Jafnframt voru innheimtar 10.530.863 kr. vegna skuldabréfa sem voru til innheimtu frá fyrra ári. Við áramót voru mál vegna 217 skuldabréfa í vanskilainnheimtumeðferð.

Fulltrúar sviðsins tóku þátt í verkefni á vegum fjármála- og efnahagsráðuneytisins varðandi reglur um skuldajöfnuð og greiðsluforgang. Í maílok fékk ráðuneytið send drög að stjórnvaldsreglum varðandi málefnið. Fulltrúar sviðsins héldu kynningu á starfsemi innheimtusviðs annars vegar fyrir færeyska ráðuneytið og hins vegar fyrir tollstjóra Færeyja og Grænlands.

Á árinu úrskurðaði fjármála- og efnahagsráðuneyti í þremur kærumálum á hendur Tollstjóra vegna innheimtumála. Allar ákvarðanir Tollstjóra voru staðfestar. Auk umsagna í fyrrgreindum málum veitti innheimtusvið ráðuneytinu umsögn um eitt mál tengt innheimtu og fullnustu á opinberum gjöldum.

Í innheimtuáætlun fyrir árið 2014 setti Tollstjóri sér það markmið að innheimtuárangur vegna álagningar ársins yrði a.m.k. 93% þann 31. desember 2014 í eftirtöldum gjaldflokkum: Staðgreiðslu launagreiðanda, reiknuðu endurgjaldi, tryggingagjaldi, þing- og sveitarsjóðsgjöldum einstaklinga, þinggjöldum lögaðila, virðisaukaskatti, bifreiðagjöldum, greiðslufresti í tolli og vörugjaldi af bifreiðum. Það markmið náðist.

Í innheimtuáætlun fyrir árið 2014 setti Tollstjóri sér það markmið að innheimtuárangur vegna álagningar ársins 2013 í áðurnefndum gjaldflokum yrði a.m.k. 98% þann 31. desember 2014. Það markmið náðist einnig.

Á árinu 2014 voru 14.835 komur til gjaldkera í afgreiðslusal embættisins og 9.086 komur til þjónustufulltrúa innheimtusviðs. Meðalbiðtími eftir þjónustu gjaldkera var innan við hálf mínúta og um tvær mínútur hjá þjónustufulltrúa.



Mynd 2: Komur til gjaldkera og þjónustufulltrúa

Sérverkefni innheimtusviðs á landsvísu voru:

Verklagsreglur: Innheimtusvið sér um gerð verklagsreglna sem gilda fyrir alla innheimtumenn ríkissjóðs. Alls 15 verklagsreglur um ýmis málefni 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 að 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 gjaldflokum 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.

Nauðungarsöllumál: 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 stjórnsýsluástoð við inn-



heimtu 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 í gildi eru, 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 van-

goldnum opinberum gjöldum lögaðila og einstaklinga í atvinnurekstri. Fjármála- og efnahagsráðuneytið hefur falið Tollstjóra innheimtu vanskila á skuldabréfum sem gefin voru út vegna greiðsluuppgjörs.

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

ZA	Fésektir ársreikningaskrár RSK
ZR	Sektarheimildir SRS (Skattrannsóknarstjóra ríkisins)
YA	Umsýslu- og eftirlitsgjald RSK
PT	Árgjald fyrir tíðninotkun
FM	Gjöld Fasteignaskrár Íslands
SB	Skuldabréf úr Líbru
RU	Leyfisgjöld útvarpsréttarnefndar
FK	Farkomugjöld
KT	Gjöld fyrir tollalínu

Afgreiðsludeild

Í afgreiðsludeild fer fram móttaka á greiðslum frá gjaldendum og ráðstöfun þeirra inn á viðeigandi gjaldflokka ásamt útgreiðslu á inneignum. 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 skilagreinum 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.

Á árinu var farið í átaksverkefni varðandi útgreiðslu inneigna. Öllum gjaldendum sem áttu inneignir, en voru ekki með skráða bankareikninga til að hægt væri að greiða inneign, voru send bréf með beiðni um upplýsingar um bankareikninga. Afrakstur verkefnisins var mjög góður varðandi skil á upplýsingum um bankareikninga. Jafnframt var eldri inneignum um 500 aðila sem ekki hefur verið hægt að greiða út ráðstafað inn á óvissar ríkistekjur.

Haldið var áfram með verkefni 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.

Afgreiddir sjóðir á árinu voru alls 4.417 talsins og innihéldu þeir 143.671 færslur.

Alls voru 14.835 viðskiptavinir afgreiddir af gjaldkerum á árinu.

Lögfræðideild

Lögfræðideild sér um vanskilainnheimtu opinberra gjalda. Þar fer fram útsending greiðsluáskorana, fjárnáms-, nauðungarsölu- og gjaldþrotaskiptabeiðna. 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 aðfaramál hjá sýslumönnum ásamt mætingum í héraðsdóm, auk þess að sinna málflutningi í ágreiningsmálum vegna fullnustugerða. Þá sinna starfsmenn deildarinnar almennri upplýsingagjöf varðandi vanskilainnheimtu.

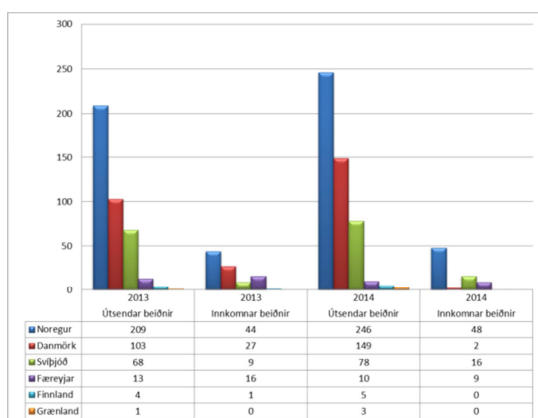
Haldið var áfram með átaksverkefni varðandi dánarbú sem voru með skattskuldir og kannað af hvaða ástæðum ekki var búið að ganga frá málefnum þeirra. Í mörgum málum var staðan sú að eignir voru enn skráðar á dánarbú þrátt fyrir að skiptum þeirra væri formlega lokið. Einnig voru tilvik þar sem dánarbú höfðu verið óeðlilega lengi í skiptum og skiptastjórar vanrækt að skila skattskýrslu eða vanrækt að senda tilkynningu um skiptalok. Við áramót var búið að gera upp 57 dánarbú sem athugasemdir höfðu verið gerðar við á árinu.

Þá var áframhald átaksverkefnis í samstarfi við umferðarstofu til að afskrá bifreiðar sem mjög ósennilegt er að séu í notkun sökum aldurs eða af öðrum orsökum. Um er að ræða bifreiðar sem hafa ekki verið skoðaðar skv. lögum í 7 ár eða lengur og eru í skráðri eigu dánar- og þrotabúa. Tilgangur verkefnisins er að koma í veg fyrir álagningu óinnheimtanlegra gjalda á ökutæki sem ekki eru í notkun.

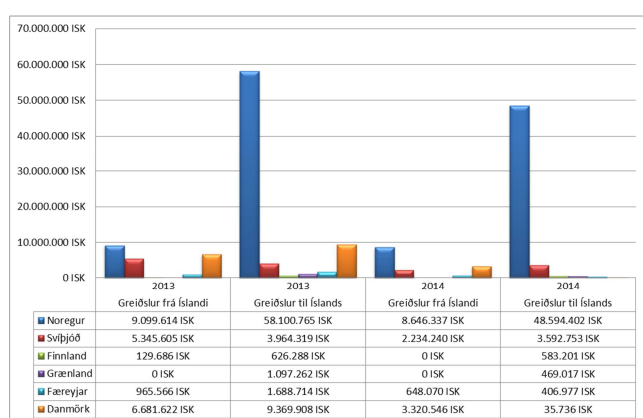
Tollstjóri annast rekstur kyrrsetningarmála í umboði Skattrannsóknarstjóra. Engin ný kyrrsetningarmál komu til embættisins á árinu.

Árlegur fundur um framkvæmd Norðurlandasamnings um gagnkvæma aðstoð í skattamálum var haldinn í Stokkhólmi. Fundinn sóttu 21 fulltrúar frá öllum Norðurlöndunum. Farið var yfir tölfræði, skipulagsbreytingar hjá innheimtuyfirvöldum og álitamál varðandi framkvæmd samningsins.

Sendar voru 491 beiðnir um innheimtu til Norðurlanda og 75 beiðnir um aðstoð við innheimtu erlendis frá voru móttæknar. Erlend innheimta skilaði ríkissjóði kr. 53.682.086,- og innheimtar voru kr. 14.849.193,- fyrir erlend skattfyrivöld.

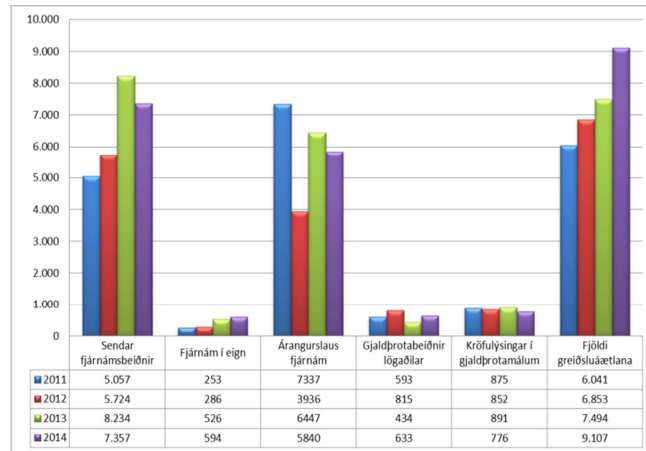


Mynd 3: Útsendar og innkomnar beiðnir



Mynd 4: Greiðslur til og frá Íslandi

Alls voru kveðnir upp 455 gjaldþrotáurskurðir að beiðni Tollstjóra. Þá lýsti Tollstjóri 776 kröfum í þrotabú á árinu.



Mynd 5: Gjaldþrotáurskurðir og þrotabú

Á árinu voru þingfest tíu ágreiningsmál og fór málf lutningur fram í sjö þeirra.

Á árinu sáu starfsmenn deildarinnar um 1.251 mætingar í fjárnámsmálum og 13 mætingar í framhaldssölum fyrir Innheimtumiðstöð sekta og sakarkostnaðar á Blönduósi.

Alls voru 9.086 komur til þjónustufulltrúa á árinu og gerðar voru 9.107 greiðsluáætlanir við gjaldendur.

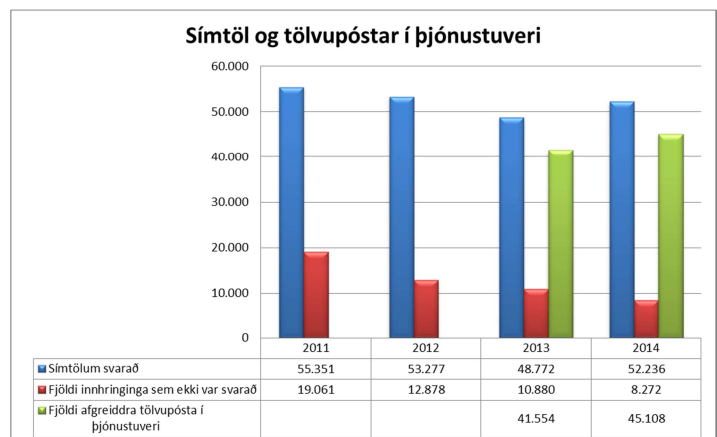
Þjónustuver

Í þjónustuveri fer fram öll almenn upplýsingagjöf varðandi skatta og gjöld í gegnum síma, tölvupóst og svarbox. Móttaka embættisins á Tryggvagötu tilheyrir deildinni auk skiptiborðs. Starfsmenn móttöku stýra flæði viðskiptavina á rétta staði ásamt því að veita almennar upplýsingar varðandi starfsemina og taka á móti pósti og tollskjölum.

Heildarfjöldi svaraðra tölvupósta á netfanginu fyrirspurn@tollur.is var 45.018.

Heildarfjöldi svaraðra símtala í þjónustuveri innheimtusviðs var 52.236.

Heildarfjöldi svaraðra erinda í gegnum svarbox var 973 en tekið skal fram að bæði þjónustuver og lögfræðideild annast svarboxið.



Mynd 6: Símtöl og tölvupóstar í þjónustuveri

Tollasvið

Hlutverk Tollstjóra á sviði tollamála er skilgreint í 40. gr. tollalaga. Grunnstoðir embættisins á vettvangi tollamála endurspeglast þar með tvennum hætti:

Tollasvið vinnur að vernd samfélagsins gegn ólögmætum inn- og útflutningi vöru sem getur haft í för með sér hættu fyrir öryggi, umhverfi og heilsu almennings. Í því felst m.a. að hafa eftirlit með inn- og útflutningi fíkniefna, falsaðs varnings (t.d. matvæla og lyfja), vopna, geislavirkra og annarra hættulegra efna, vöru með tvíþættan tilgang, menningarverðmæta og tryggja farmvernd, sóttvarnir og öryggi vöru. Þá tekur sviðið þátt í vörnum gegn skipulagðri glæpastarfsemi til að sporna við áhrifum hennar á öryggi almennings, samkeppnishæfni fyrirtækja og samfélagið í heild.

Tollasvið tryggir tekjur ríkissjóðs með álagningu og innheimtu aðflutningsgjalda á innlendar framleiðsluvörur. Þannig er stuðlað að viðhaldi samfélagsins og heilbrigðu samkeppnisumhverfi.

Auk þeirrar starfsemi sem fer fram í Tollhúsinu við Tryggvagötu er tollasvið með starfsstöðvar í Klettagörðum og á Stórhöfða í Reykjavík, og í tollstöðvum á Suðurnesjum, Ísafirði, Selfossi, Vestmannaeyjum, Akureyri og á Austurlandi (Seyðisfirði og Eskifirði).

Á tollasviði eru 6 deildir auk stoðþjónustu sem hver um sig hefur skilgreint hlutverk. Starfsemi deildanna er þó nátengd innbyrðis og sveiflur í ytra umhverfi, s.s. fjölgun ferðamanna og aukinn innflutningur skapar álag á starfseminu í heild sinni. Álag á tollframkvæmd hefur af þessum sökum aukist jafnt og þétt undanfarin ár.

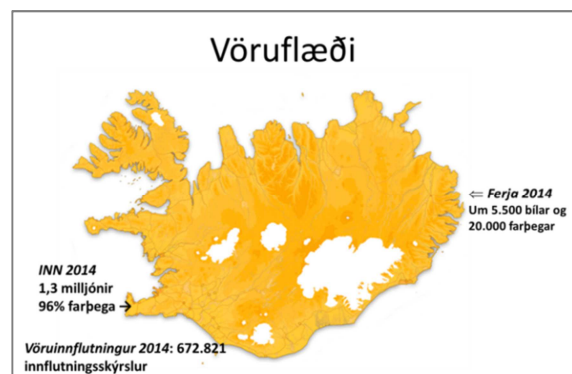
Aðkomuför og farþegar

Ísland er eyja og þar af leiðandi er eingöngu um að ræða flug- og skipaumferð til landsins. Um 96% farþega sem hingað koma koma til landsins í gegnum Keflavíkurlugvöll, eða um 1,3 milljónir manna árið 2014. Þar af voru ferðamenn tæp 960 þúsund.

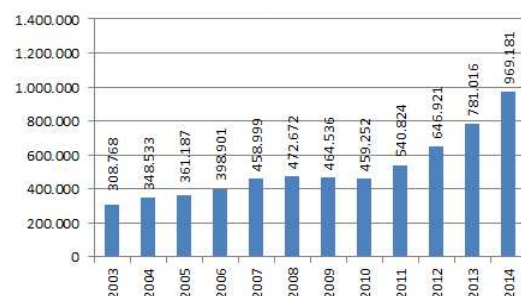
Ein ferja kemur til landsins vikulega en með henni komu árið 2014 um 20.000 farþegar og 5.500 bílar.

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

Þróunin helst í hendur við fjölgun áætlanarflugferða. Rúmlega 72% þeirra flugvéla sem komu til Íslands árið 2014 voru í áætlanarflugi með hinum ýmsu flugfélögum. Er það rúmlega 18% aukning frá 2013. Einnig jókst einkaflug um 11% á milli ára. Flugrekstraraðilum (flugfélögum) sem fljúga til landsins fjölga ár frá ári. Fjölgun farþega í tengiflugi er einnig greinileg.



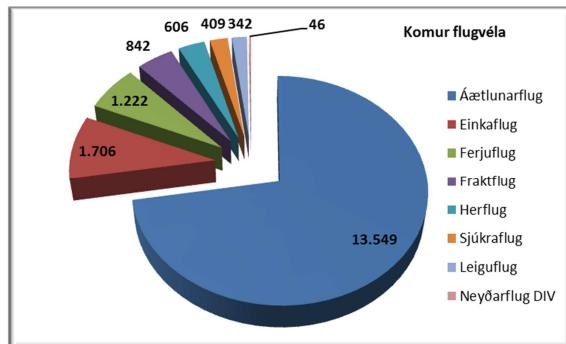
Mynd 7: Vöru- og farþegaflæði til Íslands



Mynd 8: Fjöldi ferðamanna um Flugstöð Leifs Eiríkssonar 2003-2014¹

¹ Heimild: ISAVIA

Samdráttur varð í ferjuflugi um 10%, auk þess fækkaði fraktflugum um 6% á milli ára.

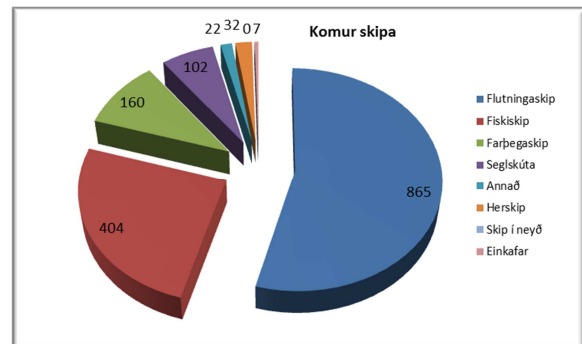


Mynd 9: Komur flugvéla 2014, skipting á tegundir

Stærstur hluti vöruflæðis til landsins kemur til höfuðborgarsvæðisins og hefur einnig verið aukning á þeim vettvangi undanfarin ár.

Komum farþegaskipa fjölgaði um 10% frá fyrra ári. Einnig varð aukning í komum fiskiskipa umtalsverð, eða 27%.

Um 10% færri flutningskip komu til landsins 2014 en komu árið 2013 en heildarfjöldi þeirra nam 1.592.



Mynd 10: Komur skipa 2014, skipting á tegundir

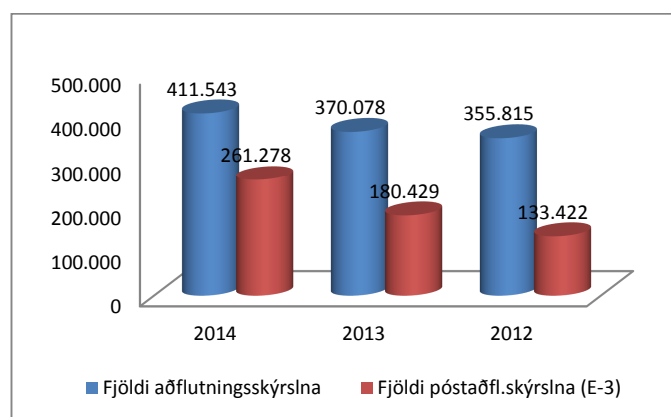
Tollafgreiðsla

Hlutverk tollafgreiðsludeildar er fyrst og fremst að tryggja ríkinu réttar tekjur með því að annast tollafgreiðslu á landsvísu, sjá til þess að afgreiðsla sé í samræmi við lög og sé samræmd.

Umtalsverð aukning hefur verið í inn- og útflutningi milli ára, langsamlega mest þó í póstflutningum, eða sem nemur tæpum 45%. Þessi fjölgun kemur til viðbótar sprengingu í póstinnflutningi árið 2013.

Innflutningur	2014	2013	2012	Þróun 13 - 14
Fjöldi aðflutningsskýrsla	411.543	370.078	355.815	11,20%
Fjöldi póstaðfl.skýrsla (E-3)	261.278	180.429	133.422	44,81%
Samtals fjöldi aðfl.skýrsla	672.821	550.507	489.237	22,22%
Útflutningur	2014	2013	2012	Þróun 13 - 14
Fjöldi útfl.skýrsla (flug)	48.185	44.691	45.499	7,82%
Fjöldi útfl.skýrsla (skip)	35.907	34.756	31.392	3,31%
Fjöldi útfl.skýrsla (annað)	4.865	4.812	4.768	1,10%
Samtals fjöldi. útfl.skýrsla	88.957	84.259	81.659	5,58%

Tafla 1: Fjöldi tollskýrsla 2012-2014



Mynd 11: Fjölgun aðflutningsskýrsla frá 2012-2014

Helstu gjaldaflokkar sem tollasvið leggur á og innheimtir eru vegna flutnings vöru milli landa eru: Virðisaukaskattur, bensín- og olúgjald, áfengisgjald, almennur tollur, vörugjöld af ökutækjum og öðrum varningi, úrvinnslugjald, flutningsjöfnunargjald og skilagjald.

Samhliða aukningu í innflutningi hafa tekjur ríkissjóðs hækkað, en árið 2014 voru innheimt aðflutningsgjöld að fjárhæð alls 252.695.778.000 kr. sem er hækkun um 3,77% frá fyrra ári. Mest var hækkunin milli ára á vörugjöldum, eða tæp 23%. Þessu til viðbótar eru aðflutningsgjöld innheimt í gegn um Íslandspóst sem námu á árinu 548.221.000 kr. og hækkuðu um rúm 38% frá árinu áður.

Embættið hefur sett sér það markmið að innheimtuárangur aðflutningsgjalda sem eru í TBR þann 1. júlí ár hvert vegna álagningar undangengins árs verði a.m.k. 98,5% á ári. Árið 2014 var þetta hlutfall 99,76%.

Greining og tolleftirlit

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

Haldlagningar árið 2014

Árlega leggur tollgæslan hald á mikið magn af alls kyns varningi. Varningur þessi er ýmist haldlagður í vöru- og póstsendingum til landsins eða hjá skipverjum og farmönnum sem verið hafa í siglingum erlendis og síðast en ekki síst hjá ferðamönnum og öðrum farþegum við komuna til landsins.

Aukning hefur orðið á því magni tóbaks sem tollgæslan hefur lagt hald á, miðað við fyrra ár. Á það við um flest alla flokka þessa varnings s.s. vindlinga, reyklaust tóbak og annað tóbak.

Samdráttur hefur orðið á því magni fíkniefna sem tollgæslan lagði hald á 2014 miðað við undanfarin ár. Á sama hátt og aukning hefur verið nokkur undanfarin ár í magni haldlagðs amfetamínsbasa var á síðasta ári, 2013, haldlagt nokkurt magn MDMA basa (molly eða extacy). Má draga þá ályktun af þessu að framleiðsla fíkniefna fari að einhverju marki fram hér innanlands.

Í þessum málaflokki hefur ofskynjunarlyfið LSD og ýmsar afleiður efnisins aukið hlut sinn í haldlagningartölum frá fyrri árum. Á þetta við hvort sem litið er á efnið í fljótandi eða föstu formi.

Magn stera sem tollgæslan lagði hald á hefur aukist mest í samanburði við önnur efni. Hefur haldlagning þessa varnings aukist í fljótandi formi á kostnað töfluförmsins.

Tvisvar á árinu var haldlagður tækjabúnaður til afritunar kortaupplýsinga í hraðbönkum.

Mikill fjöldi hættulegra leysibenda var haldlagður á árinu. Styrkleiki þessarar benda eru í mörgum tilfellum slíkur að þeir geta kveikt í hlutum sem þeim er beint að.



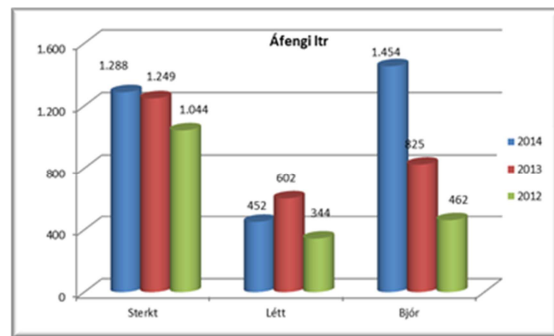
Mynd 12: Tollgæslan að störfum

Áfengi

Hald var lagt á 1.288 l af sterku áfengi árið 2014 sem er 3% meira magn en árið áður.

Einnig jókst magn haldlagðs bjórs um 76%. Heildarmagnið var 1.453 l.

Magn haldlagðs léttvíns dróst nokkuð saman eða úr 602 lítrum frá fyrra ári í 452 l.



Mynd 13: Magn haldlagðs áfengis 2012-2014

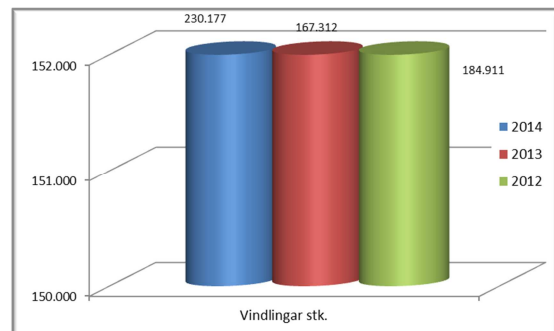
Tóbak

Töluvert meira magn var haldlagt af öllum flokkum tóbaks á árinu (vindlingar, reyklaust tóbak, annað tóbak/píputóbak). Einkum hefur magn haldlagðra vindlinga aukist, en munurinn milli ára nam 62.000 stykkjum, fór úr 167 þúsund í 230 þúsund stykki. Aukningin nam 38%.

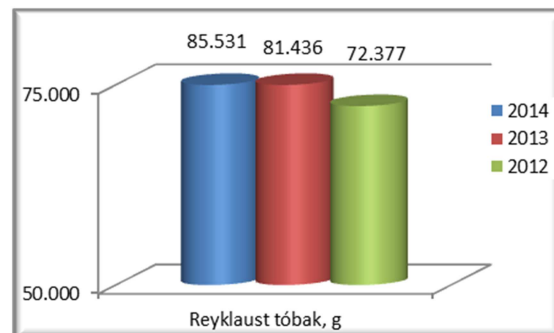
Magn haldlagðra vindla jókst einnig og fór úr 430 stykkjum upp í 1.264 stykki, sem er 194% aukning milli ára.

Heildarmagn reyklauss tóbaks (nef- og munntóbaks) jókst um 5% milli ára, úr 81 kg í tæp 86 kg. Innan þessa flokks hefur hlutur neftóbaks aukist á kostnað munntóbaks sem er þó umtalsvert stærri eða tæp 74 kg á móti tæpum 12 kg neftóbaks.

Nokkur aukning varð á haldlagningu annars konar tóbaks og fór magnið upp í 17 kg á móti tæpum 12 kílóum árið 2013.



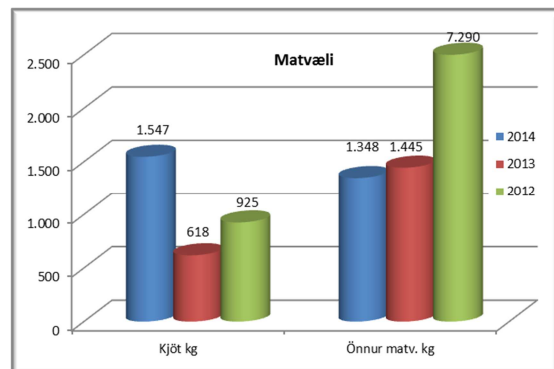
Mynd 14: Samanb. á haldlögðu reyklausu tóbaki 2012-2014



Mynd 15: Samanburður á haldlögðu tóbaki 2012-2014

Matvæli

Hald var lagt á umtalsvert meira magn matvæla árið 2014 en 2013. Kjötvarningur var þar fyrirferðarmestur en tollgæslan lagði hald á 1.547 kg af kjöti á árinu. Þetta er umtalsverð aukning frá árinu áður eða sem nemur 150%. Hlutur annarra matvæla sem lagt var hald á var sjónarmun minni en frá fyrra ári, eða 1.348 kg á móti 1.445 kg árið 2013.

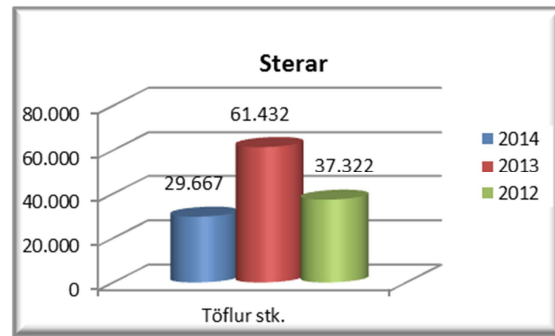


Mynd 16: Samanb. á haldlögðum matvælum 2012-2014

Sterar

Nokkur breyting varð á milli ára á því magni stera sem tollgæslan lagði hald á. Færri töflur voru haldlagðar heldur en árið 2013 en umtalsvert meira magn steradufts.

Magn efnis í töfluformi dróst töluvert saman og fór niður í tæplega 30 þús. stykki miðað við 61 þús. árið 2013. Einnig var minna haldlagt af efninu í ampúlum eða 161 árið 2014 miðað við 314 árið áður. Haldlagt magn stera í duft formi var nokkuð meira en árið áður. Lagt var hald á 3.354 gr á móti 1.663 gr árið 2013.

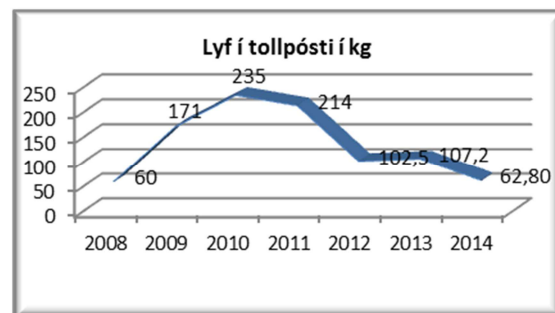


Mynd 17: Samanburður á haldlögðum sterum 2012-2014

Lyf

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

Á árinu voru 279 lyfjasendingar til landsins með pósti bannaðar eftir skoðun og 60,8 kg af lyfjum var eytt.



Mynd 18: Samanb. á haldl. lyfjum í tollpósti 2008-2014

Fíkniefni

Haldlagningar á fíkniefnum á árinu voru 143 talsins. Voru þær flestar hjá tollpósti eða 126, 16 í flugi og ein í skipi.

Lagt var hald á umtalsvert minna magn af amfetamíni í duft- og/eða basaformi en á síðasta ári. Einnig var minna haldlagt af kókaíni en árið 2013.

Magn LSD sem haldlagt var á árinu var 49 gr á móti 7,3 gr árið áður. Einnig jókst magn

efnisins í stykkjafjölda úr 715 árið 2013 í 2.743 stykki 2014.

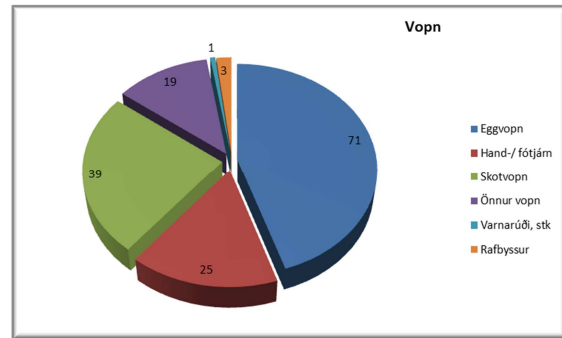
Þá jókst hlutur haldlagðra kannabisefna úr 80,1 gr af hassi árið 2013, í 1.351 gr 2014.

350 ml af fíkniefninu MDMA (molly eða alsæla) í vökvaformi voru haldlagðir á árinu. Er efnið undirstaða í framleiðslu MDMA sem er ýmist í töflu- eða kristallaformi.

Vopn

Fjöldi skotvopna sem tollgæslan lagði hald á jókst frá fyrra ári. Var fjöldinn 39 stykki á móti 12 stykkjum árið 2013. Meirihluti haldlagðra skotvopna voru loftbyssur eða 31 stykki. Í þessum flokki eru auk þess tilgreindar sérstaklega rafbyssur, þar sem þrjú stykki voru haldlögð. Samfara þessari aukningu jókst fjöldi skotfæra umtalsvert.

Fjöldi annarra vopna s.s. eggvopna, hand-/fótjárna og varnarúða var áþekkur því magni er tollgæslan lagði hald á árið 2013.



Mynd 19: Tegundir haldlagðra vopna 2014

Farmvernd

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

Í lok árs 2014 voru skráðir farmverndaraðilar (viðurkenndir af Tollstjóra) samtals 304 og hafði þeim þá fjölgað um 11 frá 2013. Alls störfuðu 1.237 farmverndarfulltrúar hjá þessum 304 farmverndaraðilum (útflytjendur, farmflytjendur og flutningsmiðlarar) og hafði þeim fjölgað um 59 frá 2012. Þá voru samtals starfandi 159 eftirlitsaðilar á landinu og hafði þeim fjölgað um 1 frá árinu áður.

Á árinu 2014 voru, samkvæmt samantekt úr farmverndarkerfi embættisins, eftirtaldir vörusendingar fluttar úr landi undir merkjum farmverndar:

- 51.388 gámar með vörum
- 663 farmar í lausu
- 3 lestanir með dælum
- 4.538 opnar einingar
- 799 tengivagnar

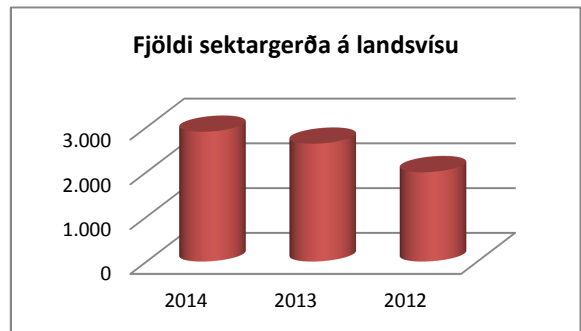
Eftirlitsstofnun EFTA (ESA) kom í úttekt á siglingavernd í Reykjavík daganna 20. – 22. október 2014. Engar athugasemdir voru gerðar við farmverndarþátt siglingaverndarinnar.

Farnar voru þrjár sameiginlegar ferðir með Siglingastofnun til úttekta á höfnum vegna siglingaverndar/farmverndar á árinu. Úttektir voru gerðar í Vesturbyggðarhöfnum (Patrekshöfn, Bíldudalshöfn og Tálknafjarðarhöfn), Ísafjarðarhöfn, Fjarðabyggðarhöfnum (hafnir á Norðfirði, Eskifirði, Reyðarfirði, Fáskrúðsfirði, Stöðvarfirði og Mjóeyri), Seyðisfjarðarhöfn og Straumsvíkurhöfn. Fáar athugasemdir voru gerðar í umræddum úttektum en þar sem þær voru gerðar var gefinn ákveðinn frestur til úrbóta. Engin athugasemd var gerð við framgang farmverndarluta siglingaverndarinnar. Þess ber að geta að mikill tími í úttektum þessum fer í að leiðbeina og útskýra um frágang öryggisráðstafana á viðkomandi hafnarsvæðum. Þá má einnig geta þess að í lok ársins var haldið námskeið á vegum Siglingastofnunar fyrir hafnargæslumenn þar sem fulltrúi embættis tollstjóra kynnti framkvæmd farmverndarluta siglingaverndarinnar.

Rannsóknir tollalagabrota

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

Árið 2014 bárust 323 mál rannsóknardeild. Þar af voru 119 send lögreglu til áframhaldandi meðferðar en 132 var lokið með sektargerð hjá Tollstjóra.



Mynd 20: Sektargerðir á landsvísu 2012-2014

Sektargerðir á landsvísu voru 2.898 talsins og nam heildarsektarfjárhæð 17.604.000 kr.

Endurskoðun

Hlutverk endurskoðunardeildar er að tryggja ríkinu tekjur með því að stuðla að auknum gæðum í tollskýrslugerð sem leiðir til rétttrar álagningar gjalda.

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

Á árinu 2014 voru 52 ný mál stofnuð í endurskoðunardeild og endurákvarðað í 31 máli. Fjárhæð endurákvörðunar nam 64.561.000 kr.

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

Átaksverkefni ársins voru á sviði vörugjalda af byggingarefni (röng tollflokun) og sannprófana á uppruna innfluttra vara.

Lögfræðideild

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

Kínasamningurinn gekk í gildi þann 1. júlí 2014 og var mikil vinna í kringum hann á árinu hjá starfsmanni lögfræðideildar við samningaviðræður, fyrirspurnir, samskipti við kínversk yfirvöld og ýmsar kynningar og námskeið vegna samningsins bæði innanhúss og utan, sjá nánar umfjöllun undir kaflanum „Upprunamál og fríverslunarsamningar“.

Starfsmaður lögfræðideildar tók við formennsku í COCE nefnd EFTA sumarið 2014 en það er sérfræðinganefnd EFTA um upprunamál.

Unnið var áfram að greiningarverkefni um farþegalista og sóttur erlendur fundur hjá Alþjóðatollastofnunni (WCO) vegna þess verkefnis.

Þann 1. janúar 2015 voru almenn vörugjöld lögð niður en lögfræðideild tollasviðs hafði tekið við álagningu almennra vörugjalda frá Ríkisskattstjóra árið 2013. Í lok árs 2014 var því unnið að því að vinda ofan af þeim verkefnum og aðstoða ráðuneytið við ýmsar breytingar á löggjöfinni sem nauðsynlegar voru.

Sérstök áhersla var á árinu á gerð verklagsregla og kom lögfræðideild tollasviðs að gerð fjölmargra gæðaskjala, bæði vegna ferla deildarinnar sjálfar en einnig sem stöðeild vegna ferla annarra deilda.

Hugverkaréttindi

Á árinu 2014 komu upp 21 mál þar sem sendar voru tilkynningar um stöðvun vörusendingar til rétthafa eða umboðsmanns vegna gruns um brot gegn hugverkaréttindum.

Í fimm tilvikum samþykkti innflytjandi förgun viðkomandi vara í kjölfar þess að vörusending var stöðvuð, í 13 tilvikum vildi rétthafi ekki grípa til aðgerða, í tveimur tilvikum var beiðni um frestun tollafgreiðslu afturkölluð og í tveimur tilvikum fengust engin viðbrögð frá rétthafa eða umboðsmanni hans.

Flestar sendingarnar sem stöðvaðar voru komu frá Kína eða 11 talsins, en einnig bárust sendingar frá Bretlandi.

Upprunamál og fríverslunarsamningar

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

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

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

Árið 2014 var viðburðaríkt hvað fríverslunarsamninga varðar og ber þar fyrst að nefna fríverslunarsamning Íslands við Kína sem öðlaðist gildi þann 1. júlí 2014. Sama dag gekk í gildi EFTA samningur við Flóabandalagið (GCC) en aðildarríki þess eru; Sameinuðu arabísku furstadæmin, Konungsríkið Barein, Konungsríkið Sádi-Arabía, Soldánsveldið Óman, Katar og Kúveit. Samningur við Mið-Ameríkuríkin Kostaríka og Panama tók gildi hinn 5.



september og samningurinn við Kólumbíu þann 1. október 2014.

Samningurinn við Kína kallaði á nokkuð mikið umfang við framkvæmd og kynningu en samningurinn er, hvað upprunareglur varðar, nokkuð frábrugðinn öðrum fríverslunarsamningum Íslands. Vegna þessa voru m.a. haldnar kynningar og fundir bæði fyrir tollstarfsmenn og atvinnulífið. Mikill fjöldi fyrirspurna hefur einnig borist frá atvinnulífinu og einstaklingum vegna Kínasamningsins. Auk þess hefur embættið verið í reglulegu sambandi við kínversk tollyfirvöld, en embættið er formlegur tengiliður um framkvæmd samningsins við kínversk tollyfirvöld.

Embætti tollstjóra hélt á árinu áfram að sinna verkefnum á vegum EFTA á sviði fríverslunarsamninga og upprunamála. Um er að ræða fastan fulltrúa í nefnd sem nefnist á ensku Committee of Origin and Customs Experts (COCE), en Ísland tók við formennsku nefndarinnar sumarið 2014. Í tengslum við formennsku í nefndinni verður árlegur samfundur COCE nefndarinnar haldinn á Íslandi í júní 2015. Hlutverk nefndarinnar er að skiptast á upplýsingum,

Vefngdar upprunasannanir vegna fríðindameðferðar

Á árinu bárust embættinu 16 beiðnir frá erlendum tollyfirvöldum um staðfestingu á útgefnum upprunasönnunum vegna útflutnings héðan, þar sem fríðindameðferðar var krafist. Af þessum beiðnum voru 10 vegna EES samningsins, 4 vegna gamla ESB (EBE) samningsins og 2 vegna annarra EFTA samninga. Upprunasannanir tengdar þessum beiðnum voru staðfestar í 12 tilfellum en felldar í 6 tilfellum (fleiri en ein upprunasönnun var á bak við eina beiðnina). Fimm af umræddum beiðnum voru vegna útflutts sjávarfangs en ellefu vegna annarrar vöru.

Frá embættinu voru sendar 16 beiðnir á árinu til erlendra tollyfirvalda um staðfestingu á upprunasönnunum vegna innflut-

endurskoða þróun, undirbúa samræmda afstöðu og ráðleggja EFTA-ráðinu á sviði tolla- og upprunamála. Starfið tekur m.a. til yfirstandandi endurskoðunar samevrópskra upprunareglna, gildandi og yfirstandandi fríverslunarsamninga EFTA og annarra málefna á sviði tolla- og upprunamála sem nefndinni eru falin af EFTA-ráðinu. Í tengslum við störf nefndarinnar tekur embættið þátt í störfum PEM working group og joint committee, en starfshópurinn og fastanefndin móta upprunareglur innan svokallaðs Pan-Euro-Mediterran svæðis og taka ákvarðanir um breytingar á samningnum þar um.

Þar að auki hefur embættið tekið þátt í fastanefnd EFTA um viðskiptaliprun en sú nefnd nefnist Committee on Trade Facilitation (CTF) og hefur nefndin hliðstæðu hlutverki að gegna gagnvart EFTA-ráðinu hvað viðskiptaliprun varðar og COCE nefndin hefur varðandi upprunamál.

Stór hluti af störfum þessara tveggja nefnda eru unninn í gegnum tölvupóstsamskipti og með sendingu skjala og upplýsinga á milli aðildarríkjanna og EFTA skrifstofunnar.

ings hingað þar sem fríðindameðferðar hafði verið krafist. Af þessum beiðnum voru 15 vegna EES samningsins en ein tengdist GSP meðferð (Reglugerð um tollfríðindi við innflutning vara sem upprunnar eru í fátækustu þróunarríkjum heims). Upprunasannanir tengdar þessum beiðnum voru staðfestar í 4 tilfellum en felldar í 17 tilfellum (fleiri en ein upprunasönnun var á bak við eina beiðnina). Útsendar beiðnir sneru allar að vefngdum upprunasönnunum vegna fatnaðar og skófatnaðar. Þá barst embættinu einhliða tilkynning frá norskum tollyfirvöldum um afturköllun upprunasönnunar þar sem rannsókn þeirra leiddi í ljós að upprunasönnunin uppfyllti ekki skilyrði EFTA sáttmálans um fríðindameðferð.

Sérverkefni og stoðþjónusta

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

Árið 2014 einkenndist af vinnu við gerð stefnu í tollamálum og því viðfangsefni að ná utan um þau fjölmörgu verkefni sem voru í vinnslu á sviðinu og fá yfirsýn yfir stöðu þeirra. Birting á verkefnalista tollasviðs fer nú fram fjórum sinnum á ári og hugmyndum starfsfólks að umbótum er safnað markvisst. Einnig var undirbúningur að gerð verklagsreglna hafinn, m.a. með því að ná yfirsýn og hefja forgangsöröðun.

Þá höfðu starfsmenn aðkomu að stjórn og vinnslu einstakra verkefna, m.a. innleiðingu áhættustjórnunar (verkefnisstjórn verkefnis á sóknaráætlun), samstarfsverkefni með lögreglu um vopnamál (verkefnisstjórn) og greiningu á mælingum á tollasviði (verkefnisstjórn).

Stuðningur var veittur við stefnumótun embættisins, m.a. við mótun heildarstefnu, mannauðsstefnu, upplýsingatæknistefnu og rekstrar- og öryggisstefnu. Þá höfðu starfsmenn aðkomu að vali á verkefnum á sóknaráætlun, markmiðum og árangursmælikvörðum o.fl.

Alþjóðleg samvinna í tollamálum

Alþjóðleg samvinna skipar mikilvægan sess í starfsemi tollasviðs, enda reiðir sviðið sig að stórum hluta á tengsl við erlendar systurstofnanir um margvíslega upplýsingagjöf sem getur skipt sköpum varðandi fagmennsku í starfseminni, hraða tollafgreiðslu og árangur í tolleftirliti. Þá eru ýmsar alþjóðlegar skuldbindingar til staðar sem þarf að uppfylla. Til viðbótar hefðbundnum viðfangsefnum í alþjóðasamvinnu tók Tollstjóri þátt í eftirtöldum aðgerðum á árinu 2014:

Operation OPSON IV

Aðgerðin fór fram 1. - 31. janúar 2015 hér á landi. Að henni standa Europol og Interpol og varðar hún fölsuð og ólögleg matvæli og drykki. Ásamt tollgæslunni tók Matvælastofnun (MAST) þátt í aðgerðinni. Fjögur mál komu upp hér á landi í tengslum við aðgerðina.

Operation Pangea VII

Aðgerðin fór fram 13. – 20. maí 2014. Hún er á vegum Interpol, Europol og Alþjóðatollastofnunarinnar (WCO). Aðgerðin tekur fyrir sölu á fölsuðum og ólöglegum lyfjum á netinu og er megináherslan á að loka ólöglegum sölusíðum. Ásamt tollgæslunni tók Lyfjastofnun þátt í aðgerðinni. Þrjú mál komu upp hér á landi í tengslum við aðgerðina.

Operation Resistance

Aðgerðin fór fram samhliða Operation Pangea VII og að henni standa WCO, RILO og ZKA. Aðgerðin snerist um bakteríu- og sýklalyf í póst- og hraðsendingum.

Project JOGO BONITO

Aðgerðin fór fram dagana 5. maí - 21. júlí 2014 og er hún á vegum WCO og RILO. Aðgerðin tók fyrir falsaðan varning sem tengdist heimsmeistarakeppninni í knattspyrnu sem að fram fór í Brasilíu. Um var að ræða allan þann falsaða varning sem var með tákni (*e. logo*) heimsmeistarakeppinnar í Brasilíu.



Operation IOS V

Aðgerðin er tvisvar á ári og snýr að tölvu-
glæpum og netsíðum sem selja falsaðar
vörur. Aðgerðin er á vegum Europol.

RIP OFF aktion 2014

Norræn aðgerð sem fram fór 23. október.
Aðgerðin snerist um sérstakt eftirlit með
hulduförmum frá löndum í S-Ameríku og
Karíbahafi.

JCPO NPS aktion

Norræn aðgerð tollgæslu og lögreglu á eftir-
liti með nýjum fíkniefnum (NPS). Aðgerðin
stóð yfir í tvær vikur (27. okt. - 7. nóv.) og
var sérstök áhersla lögð á eftirlit með
póstsendingum og hraðsendingum.

OPERATION HOT POTATO

Norræn aðgerð sem fram fór 7. – 16. apríl
2014 og sneri að vopnum og forefnum til
sprengjugeðar í póst- og hraðsendingum.

OPERATION GOODEYE III

AIRPOL aðgerð 26. apríl – 6. maí. Aðgerðin
varðaði ólöglegan varning á/með farþegum
við brottför frá Keflavíkurflugvelli.

OPERATION HARVEST MOON

Norræn aðgerð 1.-7. des. Áhersla var lögð á
flug frá Tyrklandi, Íran, Írak, Dubai og Katar
með tilliti til fíkniefnainnflutnings.



Innri endurskoðun

Í upphafi árs gaf innri endurskoðun út bæði ársskýrslu vegna undangengins árs og endurskoðunaráætlun fyrir árin 2014-2016.

Endurskoðunaráætlunin er til þriggja ára og unnin í samráði við æðstu stjórnendur embættisins. Þeir eru því þátttakendur í vali verkefna og tímasetningu framkvæmdar. Endurskoðunaráætlunin er síðan uppfærð árlega og nauðsynlegar breytingar gerðar í samræmi við aðstæður á þeim tíma.

Áætlunin gerði ráð fyrir fjórum úttektum. Auk þess var ein úttekt frá árinu 2013 enn í vinnslu.

Á árinu tókst að ljúka við fjórar úttektir. Í niðurstöðum hverrar úttektar kemur innri endurskoðun með ábendingar um þætti er betur mega fara og stjórnendur gera síðan tillögu við Tollstjóra um annaðhvort að yfirtaka áhættuna með því að bregðast ekki við eða setja í gang úrbótaverkefni til að bæta úr þeim þætti sem bent var á.

Á árinu 2014 kom innri endurskoðun með ábendingar er leiddu til 15 úrbótaverkefna. Í árslok var staða þessara verkefna þannig:

Úrbótaverkefni í kjölfar úttekta sem lokið var við árið 2014
Staða í árslok 2014

Úttekt	Úrbótaverkefni	Fjöldi	Staða verkefnis		
			Vinna ekki hafin	Í vinnslu	Lokið
Málaskrá GoPro					
	Verklagsreglur um skjalasafn				1
	Gerð kennsluefnis og leiðbeininga um skjalamál				1
	Heimild til rafrænna skila til Þjóðskjalasafns			1	
	Útbúa skjalavistunaráætlun (áætl. lok 2016)		1		
	Mæling á verkefnum skjalastjóra				1
Tímaskráning í VinnuStund					
	Skipuleggja eftirlit með aðgangsmálum að mannauðskerfum		1		
	Skipa starfsmenn sem sérfræðinga í Vinnu				1
	Gera leiðbeiningar og GÁT-lista um vaktarúllur		1		
	Bæta leiðbeiningar á innri vef um VinnuStund				1
Meðferð fjármuna á tollasviði					
	Allar sektir tollasviðs fari í AST			1	
	Verklagsreglur og innra eftirlit í AST		1		
	Rafrænn gagnaflutningur milli ISAVIA og AST			1	
	Forsendur álagningar útseldrar vinnu í AST		1		
	Skipuleggja eftirlit með aðgangsmálum að AST		1		
	Afstemming milli AST og TBR		1		
Útgreiðsla inneigna úr TBR					
	Aukið innar eftirlit með útgreiðslum inneigna í TBR				1
Samtals		16	7	3	6
% af heild		100,0%	43,8%	18,8%	37,5%

Tafla 2: Úrbótaverkefni í kjölfar úttekta sem lokið var við árið 2014

Í árslok var hafin úttekt á risnu hjá embættinu en ekki tókst að ljúka henni fyrir áramót.



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.

Í byrjun árs 2014 voru fjögur 100% og eitt 60% stöðugildi á mannauðssviði. Sérfræðingur var í fæðingarorlofi fyrstu fjóra mánuði ársins.

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: Nýráðningar á árinu voru níu og fjöldi sem lét af störfum á árinu var 24. Auk þessa voru 28 sumarstarfsmenn ráðnir til starfa sem er fækkun um sjö frá síðasta ári. Starfsmenn í tímavinnu hjá Tollstjóra voru 26 á árinu.

Hæfnigreining starfa: Vinna við hæfnigreiningu starfa í samstarfi við Starfsmennt hélt áfram á árinu 2014.

Innleiðing jafnlaunastaðalsins ÍST 85:2012: Tollstjóri gerðist þátttakandi í tilraunaverkefni um innleiðingu jafnlaunastaðalsins ÍST 85:2012. Verkefnið er unnið á vegum aðgerðahóps stjórnvalda og aðila vinnu-markaðarins um launajafnrétti. Starfsmenn mannauðssviðs sinntu undirbúningi innleiðingar á þessu ári, en sú vinna fólst í rýni skilgreininga viðmiða ásamt undirbúningi fyrir starfaflokkun. Innleiðing jafnlaunastaðals ÍST 85:2012 er verkefni á sóknar-áætlun embættisins.

Starfsmannasamtöl: Starfsmannasamtöl voru haldin í upphafi árs, á tímabilinu janúar - mars. Í kjölfar samtalanna voru haldnir rýnifundir með hluta starfsmanna og öllum stjórnendum til að ræða og rýna reynslu þeirra af starfsmannasamtölum og framkvæmd þeirra. Höfuðmarkmið rýnifundanna var umbætur. Leitast var við að heyra mat starfsmanna og stjórnenda þeirra á því hvernig hafi gengið og hvað þyrfti til að gera betur næst. Niðurstöður rýnihópanna voru nýttar við skipulag vinnustofa sem allir starfsmenn og stjórnendur sóttu í lok árs. Á vinnustofunum var ný verklagsregla um starfsmannasamtöl kynnt ásamt því sem nánar var unnið með tilgang og markmið starfsmannasamtala og skilning á starfsþróun. Almennt voru starfsmenn og stjórnendur ánægðir með bæði rýnihópa og vinnustofur.

Heilsuvika: Heilsuvika var haldin dagana 24. – 28. febrúar og var yfirskrift hennar „Vellíðan á vinnustað“. Á dagskrá voru fjölbreytt atriði sem á einn eða annan hátt stuðla að vellíðan á vinnustað. Guðbjörg Matthíasdóttir, starfsmaður Tollstjóra, hélt fyrirlestur um viðhorf byrjenda við hlaup og aðrar íþróttir og starfsmaður Happ hélt fyrirlestur um mikilvægi hreyfingar á vinnustað og hugmyndir að nestissnarli. Boðið var upp á hádegisratleik um miðbæinn, jakka-fatajoga, brennó á þakinu og heilsufarsmælingar. Í vikunni var formlega opnuð líkamsræktaraðstaða starfsmanna og hádegis-tímar voru í boði undir leiðsögn þjálfara.



Tollskóli ríkisins

Embætti tollstjóra starfrækir Tollskóla ríkisins sem hefur umsjón með kennslu í almennum tollfræðum og veitir tollvörðum og tollendurskoðendum grunn- og sérmenntun. Skólinn sinnir jafnframt sí- og endurmenntun tollstarfsmanna auk fræðslu og þjálfunar fyrir annað starfsfólk embættisins. Við skipulag fræðslu og þjálfunar 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.

Grunnnám tollvarða: Þriðja og síðasta kennslulota í grunnnámi tollvarða hófst í mars og samanstóð af eftirtöldum þáttum; heimspeki, starfstengdri ensku, höfundaréttarmálum, áhættugreiningu, tollflokkun, fíkniefnafræðslu, skýrslugerð, vegabréfaskoðun, landamæraeftirliti, gegnumlýsingu og myndgreiningu, verkefnastjórnun auk fræðslu um fjölmenningu og málefni útlendinga. Náminu lauk með lokaverkefni þar sem nemendur nýttu sér verklag verkefnastjórnunar við vinnu sína. Áhersla var lögð á að um raunhæf verkefni væri að ræða og fjölluðu þau um ferðamannabíla, meðferð haldlagðrar vöru, skipaleit, fíkniefni, fæðubótarefni og lyfjavirk efni. Útskrift fór fram 30. apríl og voru níu tollverðir útskrifaðir við hátíðlega athöfn.

Sí- og endurmenntun: Á árinu 2014 var sí- og endurmenntun starfsmanna Tollstjóra fjölbreytt að vanda þar sem í boði voru ýmis sértæk námskeið, kynningar- og fræðslufundir. Haldin voru ýmis upprifjunar- og endurmenntunarnámskeið m.a. um starfheimildir tollvarða, skýrslugerð og tollflokun auk ítarlegrar kynningar á milliríkjasamningum með sérstaka áherslu á fríverslunarsamninginn við Kína. Aukin áhersla hefur verið lögð á öryggismál tollvarða og sóttu tollverðir sem sinna skipaafgreiðslu námskeiðið „Leit í lokuðum rýmum“ á vegum Slysavarnaskóla sjómanna. Frekari þjálfun og fræðsla um öryggismál er í markvissri þróun og er hafin vinna við þarfagreiningu og heildarskipulag þeirrar þjálfunar. Kynningar voru á ýmsum stórum verkefnum sem eru í gangi eins og AEO - Viðurkenndir

rekstraraðilar, gæðastjórnun og CoreData, hópvinnumakerfi sem heldur utan um gæðahandbók embættisins. Fulltrúar frá OLAF - European Anti-Fraud Office kynntu starfsemi deildarinnar og fjölluðu um raunhæf dæmi sem þeir hafa fengist við á fræðslufundi sem haldinn var fyrir tollverði og starfsmenn á tollasviði. Aðalhundapjálvari embættisins sótti námskeið fyrir leitarhundapjálvara hjá Landamærastofnun Evrópu, FRONTEX. Um er að ræða sjö vikna námskeið sem kennt var í fimm lotum á tímabilinu apríl – október. Námskeiðinu lauk með margþættu skriflegu og verklegu prófi og útskrifaðist aðalhundapjálvari með titilinn Certified Canine Team Instructor. Í samvinnu við verkefnastofu er áhersla á að byggja upp þekkingu í verkefnastjórnun hjá embættinu og fengu sjö starfsmenn embættisins D-stigs vottun IPMA í verkefnastjórnun. Auk þessa sóttu sérfræðingar embættisins fjölmörg sértæk námskeið tengt þeim verkefnum sem þeir sinna. Embættið er aðili að Stjórnvísí og hafa starfsmenn og stjórnendur sótt fjölbreytt fræðsluerindi á þeirra vegum.

SKIL: Sérhæft nám fyrir starfsfólk á innheimtusviði hélt áfram frá fyrra ári samkvæmt námskrá. Námskeið sem kennd voru á árinu 2014: Að takast á við erfiða viðskiptavini, Hagnýt meðferð tölulegra upplýsinga, Svörun erinda. Unnar voru hæfnilýsingar fyrir störf SFR sérfræðinga og fulltrúa í lögfræðideild, afgreiðsludeild og þjónustuveri innheimtusviðs. Hæfnilýsing felst í því að kortleggja og skilgreina þá hæfni sem mikilvægt er að starfsmaður búi yfir til að



árangur náist í starfi og skiptist í þrjá megin þætti; almenna hæfni, persónubundna hæfni og starfstengda hæfni. Hæfnigreining er góður grunnur að byggja á við þarfagreiningu og skipulag fræðslu og þjálfunar starfsmanna og gerð starfsþróunaráætlana. Auk þess sem slíkar greiningar nýtast vel við gerð og endurskoðun starfslýsinga, starfsmannaval og ráðningar. Sérfræðingar frá Starfsmennt höfðu veg og vanda að vinnu hæfnilýsinga og unnu þær í nánú samstarfi við starfsmenn í viðkomandi störfum og þeirra stjórnendur. Námskrá fyrir SKIL hefur

verið í endurskoðun með það að markmiði að námið henti einnig SFR sérfræðingum og fulltrúum á tollasviði og munu þeir starfsmenn hefja þátttöku í SKIL í upphafi árs 2015.

Námskeið fyrir almenning: Tollmiðlara-námskeið var haldið dagana 21. janúar – 28. febrúar, 15 starfsmenn frá tollmiðlurum tóku þátt auk tveggja starfsmanna af tollasviði sem sátu námskeiðið að hluta. Auk þess voru haldin tvö námskeið í tollskýrslugerð og sóttu 30 manns þau námskeið.



Rekstrar- og upplýsingatæknisvið

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

Rekstrarmál

Starfsmenn rekstrarmála sjá um innkaup á ýmiss konar rekstrarvöru, þ.á m. eyðublöðum og ritföngum. Þá fer innanhússpóstur og allur útsendur póstur gegnum hendurnar á þeim. Auk þess hafa starfsmenn rekstrarsviðs umsjón með flokkun og grisjun tollskjala á pappír.

Póstur: Embættið sendi 99.285 bréf til viðskiptavina árið 2014. Er það nokkur fækkun frá fyrra ári. Þar af voru 1.910 send til útlanda.

Tollskjöl: Rúmlega 680 skjalaöskjur voru notaðar undir tollskjöl ársins 2014, auk þess sem leiðréttingaskýrslur fyrir ára bárust í nokkru magni. Tollskjöl ársins 2007 voru grisjuð skv. leyfi Þjóðskjalasafns Íslands, samtals 695 kassar en teknir voru 15 kassar til varðveislu sem sýnishorn. Einnig voru grisjaðar kassavittanir frá árinu 2003, samtals 244 kassar.

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 Fjár-sýslu ríkisins vegna uppgjörs á einstökum liðum rekstrar- eða ríkissjóðstekna og veita upplýsingar til einstakra deilda varðandi fjármál.

Embættið hefur ávallt sett sér það rekstrarlega markmið að vera innan fjárheimilda sem því eru settar hverju sinni og hefur það tekist mörg undanfarin ár.

Embættið hafði til ráðstöfunar kr. 2.194.500.000.- samkvæmt fjárlögum fyrir árið 2014. Sú fjárhæð var hækkuð um kr. 51.741.000.- vegna kjarasamningshækkana á árinu. Eftir þessa hækkun hafði embættið til ráðstöfunar kr. 2.246.241.000. Til við-

bótar fjárframlagi í fjárlögum hafði embættið heimild ráðuneytis til ráðstöfunar á kr. 35.000.000 af uppsöfnuðum rekstarfangi fyrri ára vegna svokallaðs AEO verkefnis. Samtals hafði embættið því til ráðstöfunar kr. 2.281.241.000 á árinu 2014 auk þess sem gert var ráð fyrir að embættið hefði til ráðstöfunar innheimtar ríkistekjur að upphæð kr. 312.000.000.-

Innheimtar ríkistekjur námu á árinu kr. 345.238.376.- og voru því kr. 33.238.376.- umfram það sem gert var ráð fyrir í fjárlögum fyrir árið 2014. Sértekjur voru hins vegar kr. 27.927.399.- eða 1.072.601.- lægri en gert var ráð fyrir í fjárlögum 2014.

Raunútgjöld ársins 2014 að frádregnum sértekjum og innheimtum ríkistekjum námu samtals kr. 2.228.257.839.-

Rekstrarniðurstaða ársins 2014 var jákvæð um kr. 17.983.161 miðað við fjárhæð fjár- og fjáraukalaga.

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

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



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 til-

greina reglur um innflutning búslóða og ökutækja. Auk íslensku er efnið gefið út á þremur tungumálum, ensku, þýsku og pólsku.

Rekstur vefsvæðis

Áhorf á vefinn dregst lítillega saman milli ára ef horft er til flettinga. Flettingum fækkar um tæplega 3% en þær voru 3.020.342 á árinu 2014. Mögulega skýrist fækkun flettinga á breytingum á mæliaðferð Modernus. Notendum vefsins og innlitum þeirra fjölga lítillega milli ára.

Eins og undanfarin ár tengjast mest notuðu síður vefsins tollafgreiðslu. Leit í vef-tollskránni var mest notaða síða ársins en gestir vefsins leituðu tæplega 282.000 sinnum í henni á árinu. Vinsældir reiknivélar fyrir einstaklinga halda áfram að aukast en að meðaltali notuðu 3.026 manns hana í viku hverri, sem er talsverð aukning á milli ára því í fyrra notuðu um 2.477 manns hana á viku. Breytingin er þó minni en á milli áráanna 2012 og 2013. Aðrar vinsælar síður tengjast Tolla-línunni, þar sem innflytjendur geta skoðað upplýsingar um sendingar, tollskýrslu, farmskrá og fleira. Einnig er síða um tollafgreiðslugengi talsvert notuð en hægt og rólega virðist hafa dregið úr notkun síðunnar eftir tilkomu reiknivélar fyrir almenning og möguleika á útreikningi gjalda í vef-tollskránni árið 2011.

Meirihluti notenda vefsins eða 81,5% voru á Íslandi þegar þeir tengdust. Notendur frá Bandaríkjunum mældust 4,6% notenda. Notendur frá Þýskalandi, Stóra Bretlandi, Danmörku og Noregi voru samtals tæplega 6,5% notenda, með yfir 1% notenda vefsins hvert.

Enn dregur úr vinsældum Internet Explorer vafrans meðal notenda vefsins, en nú nota aðeins um 13,9 þeirra Internet Explorer (23% í fyrra), um 13% nota Firefox, um 53% Google Chrome og um 15% Safari.

Notendum vefsins sem nota snjalltæki ýmiskonar heldur áfram að fjölga. Þeim sem nota IOS stýrikerfið sem keyrir á spjaldtölvum og snjallsímum frá Apple fjölga úr 9.074 (4,6%) árið 2013 í 24.694 (12,4%). Notendum Android kerfisins sem jafnframt keyrir á snjallsímum og spjaldtölvum hefur einnig fjölgað milli ára úr 2096 (1,1%) í 11.451 (5,7%). Önnur stýrikerfi snjalltækja mælast undir 0,1% hvert.

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.

Á árinu var unnið að smíði nýs vefjar. Nýi vefurinn verður snjalltækjavænn en heilmikil vinna með þátttöku fjölmargra starfsmanna hefur farið í smíði hans. Í fyrsta áfanga verður opnaður nýr ytri-vefur og enskur vefur. Þjónustuvefurinn extranet.tollur.is mun hverfa enda hefur dregið stórlega úr notkun hans. Innheimtumenn ríkissjóðs munu eftir sem áður geta skráð sig inn til að nálgast upplýsingar sem sérstaklega eru ætlaðar þeim. Gert er ráð fyrir að nýi ytri vefurinn verði gang-settur vorið 2015.



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 auk þess sem unnið er að ýmsum sérverkefnum er varða tollframkvæmdina.

Alþjóðamál

Alþjóðaeining skrifstofu tollstjóra (alþjóðafulltrúi) 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 bæði langtíma- og skammtímaverkefnum sem tengjast erlendum samskiptum á áðurnefndum sviðum og/eða stýrir þeim eftir atvikum. Á árinu 2014 var einn starfsmaður sem sinnti verkefnum einingarinnar.

NTR: Alþjóðafulltrúi er tengiliður embættisins við Norræna tollasamvinnuráðið (NTR).

WCO: Alþjóðafulltrúi er tengiliður embættisins við Alþjóða tollastofnunina (WCO). Þar fyrir utan tekur alþjóðafulltrúi þátt í fundum Capacity Building Committee og Integrity Sub Committee hjá WCO. Alþjóðafulltrúi var leiðbeinandi á „Resource Mobilization Workshop“ sem haldið var í samvinnu WCO og verkefnis á vegum finnska utanríkisráðuneytisins í Mombasa í Kenya dagana 19. -23. maí. Alþjóðafulltrúi tók einnig þátt í fundi „Capacity Building Contact Points“ sem haldinn var í WCO Regional Office for Capacity Building í Baku, Azerbaijan 8.-9. desember og var leiðbeinandi á „Resource Mobilization Workshop“ sem haldið var á sama stað fyrir fulltrúa frá tollyfirvöldum landa austanverðrar Evrópu og mið-Asíu dagana 10.-12. desember.

Viðskiptaliprunarsamningur Alþjóðaviðskiptastofnunarinnar: Alþjóðafulltrúi stýrði vinnu verkefnishóps er hafði það hlutverk að skoða og vinna frávikagreiningu fyrir embætti Tollstjóra vegna samnings Alþjóðaviðskipta-stofnunarinnar (WTO) um viðskiptaliprun.

Tvíhliða samningur við Rússa um samvinnu í tollamálum: Alþjóðafulltrúi vann ásamt deildarstjóra lögfræðideildar tollasviðs að yfirferð og samræmingu draga að tvíhliða samningi við Rússa um aðstoð og samvinnu í tollamálum.

Stofnanasamningur Tollstjóra og BHM: Alþjóðafulltrúi og deildarstjóri lögfræðideildar innheimtusviðs voru kjörnar í samráðsnefnd Tollstjóra og BHM vegna gerðar nýs stofnanasamnings.

Samstarfsfundur íslenskra, færeyskra og grænlenkra tollyfirvalda: Samstarfsfundur íslenskra, færeyskra og grænlenkra tollyfirvalda var haldinn í Reykjavík í febrúar. Alþjóðafulltrúi kom að skipulagningu hans og sat fundinn.



Ný tollakerfi

Innleiðing á þjónustumiðaðri högun (Service Oriented Architecture, SOA) og SAD tollskýrslu:

Í samningi sem undirritaður var milli Tollstjóra og Advanía 2012 var tekin ákvörðun um að innleiða viðamiklar breytingar á tollakefinu. Helstu þættir verkefnisins eru:

- Taka upp SAD (Single Administrative Document) skýrsluna.
- Tollakerfið verði sett í þjónustumiðaða högun.
- Tollakerfið verði ferladrifið með BPM/Atburðadrifið.
- Stöðluð vefþjónustuskil og samræmt útlit.
- Aukin yfirsýn yfir afköst og auðvelt að greina vandamál/flöskuhálsa.
- Laustengd kerfi (loose coupling) - Auðveldara að skipta út/bæta við kerfum.
- Staðlaðar lausnir notaðar eins og hægt er.

Þessu verkefni er skipt í tvo megin verkhluta:

Verkhli 1:

- Uppsetning á nýju kerfisumhverfi Tollstjóra (SOA/BPM í webMethods).
- Uppsetning á nýjum vef <http://tollakerfi.tollur.is>.
- Ný notendaskil á vef fyrir móttöku, skráningu og tollafgreiðslu innflutningssskýrslu.
- Ný notendaskil á vef fyrir ýmsar uppflettingar sem styðja við tollafgreiðslu.
- Innleiðing á SOA/BPM högun.
- Ferlar í innflutningi settir í BPM.

Gagnalagið er óbreytt í þessum hluta verkefnisins.

Til stóð að þessum verkhluta yrði að fullu lokið á árinu 2014 en það tókst ekki vegna margvíslegra tæknilegra örðugleika og tafa hjá verksala. Viðamiklar prófanir hafa verið

gerðar og hafa þær leitt í ljós ýmis tæknileg vandamál sem ekki hafa reynst fljótlegt og rekstrarhæfi því ekki verið eins og til stóð. Þessi verkhluti var settur í tilraunarekstur í raunumhverfi í apríl og í fullan rekstur í nóvemberlok. Möguleiki er á að keyra eldra kerfi samtímis og er það gert fyrst um sinn á meðan nýja kerfið er að slípast til. Vegna ofangreinds samnings hafa ekki komið til neinar aukagreiðslur til verktaka vegna þessara tafa.

Verkhli 2:

- SAD skýrslan.
- Tollskrá – afrit í Oracle.
- Farmskrá – breyting á eldra kerfi.
- Vöruhús gagna og upplýsingar til Hagstofu.
- Vef-skil og tollalína.

Þessum áfanga átti að ljúka vorið 2014 en verulegar tafir hafa orðið m.a. í tengslum við áfanga 1. Einnig hafa bæst við ný verkefni sem ekki voru í upphaflegri áætlun eins og uppfærsla vef tollafgreiðslu og utanumhald afgangreiðslu/vistun umferða. Mikil vinna fólst í gerð nýrra leiðbeininga vegna SAD skýrslu, gagnagrunns, eigindalíkans, nýrra EDI-skeyta og ferlagreiningar sem tengjast mismunandi tegundum tollafgreiðslu. Gert var ráð fyrir að gangsetning gæti orðið í maí 2015 samkvæmt nýrri áætlun verksala og bráðabirgðaafgangreiðsla og afgangreiðsla 2 komi svo í kjölfarið.

Þjónustugátt (Single Window)

Á fyrri hluta ársins 2014 var unnið að greiningarvinnu í verkefninu sem nýttist við gerð viðskiptafæris. Sett voru fram heildarmarkmið og framtíðarsýn verkefnisins ásamt því að skilgreina ávinning af því fyrir ólíka aðila. Markmið verkefnisins er að efla rafræna þjónustu hjá hinu opinbera með því að innleiða eina rafræna þjónustuátt fyrir helstu þjónustuþætti embættisins og samstarfsaðila á tímabilinu 2014-2020. Verkefnið var að mestu í biðstöðu á seinni helmingi ársins.



Viðurkenning rekstraraðila – Innleiðing á AEO

Embætti tollstjóra vann að innleiðingu á alþjóðlega viðurkenndu AEO-kerfi á Íslandi. AEO stendur fyrir „Authorised Economic Operator“ sem hefur verið nefnt „viðurkenndir rekstraraðilar“ á íslensku. AEO grundvallast á SAFE regluverki Alþjóðatollastofnunarinnar (WCO) og er AEO-áætlunin einn af hornsteinum þess. AEO er viðurkenning sem tollyfirvöld veita fyrirtækjum sem uppfylla öryggiskilyrði um alþjóðlega vöruflutninga.

Í upphafi árs kynnti verkefnahópur AEO skýrsluna „Sýn Tollstjóra á AEO“ sem fjallaði um ýmis grundvallaratriði sem lúta að innleiðingu á AEO-kerfi hér á landi. Í skýrslunni var fjallað um þætti eins og ávinning atvinnulífsins og embættisins af AEO, tilhögun

samráðs og samstarfs Tollstjóra við hagsmunaaðila við undirbúning og innleiðingu AEO-kerfis, ytri ráðgjöf, markhópa, upplýsingamál, upplýsingatæknimál og erlent samstarf.

Innleiðing á AEO krefst náins samstarfs við nágrannaríki og ýmsar alþjóðlegar stofnanir. Verkefnastjóri AEO sótti ráðstefnu á vegum Alþjóðatollastofnunarinnar sem haldin var í Madrid í mars. Markmið fundarins var að efla tengslanet tollyfirvalda með það að leiðarljósi að stuðla að útbreiðslu AEO á heimsvísu. Unnið var að undirbúning heimsóknar til hollenskra tollyfirvalda þar sem starfsmenn munu kynna sér umsóknar- og vottunarferli AEO þar í landi. Jafnframt hófst vinna við að undirbúa íslenska löggjöf AEO, umsóknarferli og kynntar voru tillögur að ívilnunum fyrir vottaða rekstraraðila.

Sérverkefni

Á skrifstofu tollstjóra er lögfræðingur sem sinnir ýmsum sérverkefnum sem varða tollframkvæmd og stjórnslu embættisins. Verkefnin 2014 vörðuðu ráðgjöf og aðstoð varðandi tollframkvæmd og almenna stjórnslu, m.a. gerð verklagsreglna og ferlalýsinga, úrvinnslu starfsmannamála, meðferð dómsmála og innra eftirlit.



Þróunarsvið

Hlutverk þróunarsviðs felst í því að styrkja innra starf hjá Tollstjóra og þá þjónustu sem embættið veitir. Sviðið hefur umsjón með gæðamálum, upplýsinga- og skjalamálum og verkefnastofu hjá Tollstjóra. Starfsmenn sviðsins stýra ennfremur umfangsmiklum verkefnum er varða stjórnunarhætti og þjónustu Tollstjóra auk þess að vinna að ýmsum smærri verkefnum sem snerta ásýnd og ímynd embættisins.

Gæðamál

Gæðamál halda utan um skipulag og uppbyggingu gæðastjórnunar hjá Tollstjóra. Margir þættir í starfsemi falla undir gæðastjórnun. Rekstur gæðastjórnkerfis er til þess fallinn að styðja við öguð og fagleg vinnubrögð hjá embættinu og draga enn betur fram þá þætti er varða þjónustu við almenning og samfélagið allt. Verkefni gæðamála eru þvert á starfsemi Tollstjóra og er því allsstaðar að finna innan stofnunarinnar. Segja má að allir málaflokkar og allt skipulag kalli á lausnir og vinnu sem varða gæðamál.

Árið 2014 voru helstu viðfangsefni á sviði gæðamála þessi:

Innleiðing gæðastjórnkerfis: Gæðastjórnkerfi Tollstjóra var skipulagt samkvæmt kröfum ISO 9001 staðalsins. Mesta vinnan fólst í að skrá alla ferla er vörðuðu þjónustu tolla- og innheimtusviðs. Gæðastjórnun varðar þessa þætti í starfsemi Tollstjóra öðrum fremur. Til að uppfylla kröfur og væntingar viðskiptavina (þjónustuþega) ber að skipuleggja þessa ferla vel og vinna samkvæmt þeim. Einnig gerir staðallinn kröfur til mannauðsmála, tækja og tóla, skjala, vistunar gagna, ábyrgðar og stjórnskipulags og svo allra eftirlitsferla bæði innri og ytri. Það var því í mörg horn að líta. Verkefnisáætlunin gerði ráð fyrir því að allir ferlar yrðu skráðir og tilbúnir til innri úttekta á fyrsta ársfjórðungi 2015. Um áramótin 2014-2015 var mótun gæðastjórnkerfisins langt komin og unnið var hörðum höndum að innleiðingu þess, enda stefnt að vottun þann 10. júní 2015. Öll vinna var skipulögð svo að það gengi eftir. Innri úttektir urðu að vera komnar á til þess að hægt væri að sýna fram á virkni gæðastjórnkerfisins. Innri úttektarmenn voru starfsmenn Tollstjóra og voru þeir þjálfaðir til úttekta. Innri úttektaráætlun lá fyrir í september og fóru úttektir fram samkvæmt henni. Alls voru skráðar 30 athugasemdir. Starfsmenn lögðu mikið á sig við innleiðingu gæðastjórnunar.

Sett var það markmið að „alvarleg“ frávik í úttektum yrðu undir 5% af skráðum athugasemdum. Niðurstaðan var 4%. Einnig var það markmið sett að „nokkuð alvarleg“

frávik yrðu undir 10%. Niðurstaðan var 11%. 85% voru svo „minniháttar“athugasemdir. Mjög margar verklagsreglur voru í vinnslu um áramótin og 15 orðnar virkar eða 25% af áætluðu umfangi gæðastjórnkerfisins hvað varðar fjölda verklagsreglna.

Mörg verkefni voru í gangi hjá Tollstjóra sem studdu vel við gæðastjórnun. Má í því sambandi nefna stefnumótun embættisins til ársins 2020 og innleiðingu starfsþróunarkerfis ORRA. Jákvætt hugafar yfirstjórnar og allra starfsmanna sem komu að innleiðingu gæðastjórnkerfis Tollstjóra var líka vatn á myllu gæðamála.

Endurgjöf viðskiptavina: Eitt af því fyrsta sem gert var virkt og unnið markvisst með í gæðastjórnun Tollstjóra var endurgjöf viðskiptavina. Skráðar voru athugasemdir sem bárust og upplýsingar um úrbætur sem gripið var til. Þá var rýnt í niðurstöður úrbóta. Verklag um viðhorfskannanir var skráð, kannanir framkvæmdar samkvæmt því og unnið með niðurstöður þeirra.

Um farveg fyrir hrós, ábendingar og kvartanir á tollur.is aflar Tollstjóri upplýsinga frá viðskiptavinum um styrkleika og áskoranir vinnustaðarins í þjónustu. Alls bárust 28 kvartanir frá viðskiptavinum og 10 hrós á árinu 2014. Skráning var einnig virk innan embættisins. Alls bárust 97 athugasemdir er vörðuðu umbætur.



Öryggis- og vinnuvernd: Öryggis- og vinnuvernd eru einnig hluti af starfssviði gæðamála. Gott og mikið samstarf er um þennan málaflokk milli þróunarsviðs, mannauðs-sviðs og tollasviðs. Hættulegustu störfín eru á tollasviði og þangað hefur sjónum verið beint vegna forvarna. Langstærsta verkefnið sem varðar fyrirbyggjandi þætti í öryggis- og vinnuvernd er áhættugreining. Öll störf Tollstjóra eru áhættugreind skv. vinnuverndarlögum nr. 46 1980 og reglugerð 920 2006 um aðbúnað og hollustuhætti. Hjá

Tollstjóra er reynt að ganga lengra með því að áhættugreina vinnustaði, einstök verk og verkefni. Starfsmenn eru hvattir til þess að skrá slysaatvik og koma með ábendingar um það sem betur má fara í öryggis- og vinnuverndarmálum. Öryggisnefnd embættisins lætur sig alla þætti vinnuverndar varða og fundar um þau mál einu sinni í mánuði. Reynt er að skipa nefndina starfsmönnum sem víðast úr starfseminni. Tvö minniháttar óhöpp urðu á starfsmönnum en engin alvarleg slys.

Upplýsinga- og skjalamál

Hlutverk upplýsinga- og skjalamála er tvíþætt. Annars vegar ber upplýsingafulltrúi ábyrgð á kynningarmálum Tollstjóra. Hins vegar ber skjalastjóri ábyrgð á skjalastjórn embættisins, þar með talið utanumhaldi á málafni embættisins (GoPro.net) auk skráningar og frágangs á skjölum til Þjóðskjalasafns Íslands. Skjalastjóri hefur einnig umsjón með útgáfu og lagerhaldi á prentuðu efni embættisins s.s. bæklingum, handbókum og eyðublöðum, auk þess að halda utanum upplýsinga- og bókasafn embættisins.

Helstu viðfangsefnin á sviði upplýsinga- og skjalamála voru þessi:

Kynningarmál: Meginhlutverk upplýsingafulltrúa embættis Tollstjóra er að koma á framfæri fréttum eða tilkynningum frá Tollstjóra sem til þess eru fallnar að koma gagnlegum upplýsingum til almennings og stuðla með því að jákvæðu viðhorfi gagnvart embættinu. Hafa útsendingar efnis frá Tollstjóra verið reglulegar og fengið góðar undirtektir í fjölmiðlum. Ekki liggja fyrir tölfræðilegar upplýsingar um tíðni birtinga, en birtur hefur verið fjöldi fréttu, fréttaskýringa og viðtala er byggja á miðlun efnis frá embættinu. Jafnframt hefur komið fram ánægja starfsmanna Tollstjóra með aukna umfjöllun um embættið í fjölmiðlum.

Málafni embættisins: Stofnuð voru alls 1.533 mál á árinu eða í kringum 128 mál á mánuði og er það nokkur fækkun frá síðasta ári. Því veldur breytt verklag við skráningu á erindum er varða erlenda innheimtu. Þau voru áður skráð í málafni en eru núna bókuð í Tekjubókhaldskerfi ríkisins. Lokið hafði verið við 1.172 þeirra mála sem stofnuð voru á árinu en 361 eru ennþá í vinnslu. Alls hafa 16.780 mál verið skráð í málafni embættisins frá því að það var

tekið í notkun árið 2008 og fjöldi skjala er um 240.000. Aðgang að málafninu hafa um 160 starfsmenn og var haldið eitt upp-rifjunarnámskeið á árinu.

Verklagsreglur og rafræn heimild fyrir málafni: Á árinu voru samþykktar fjórar verklagsreglur varðandi málafni embættisins, þ.e. varðandi innsend erindi, útsend erindi, tölvupóst og önnur málsgögn. Þær skerptu á vinnulagi og formbundu alla skjalaferla í kringum málafnið. Auk þess var formbinding verklags nauðsynlegur þáttur í því að sækja um leyfi til þess að skila málafni embættisins rafrænt til Þjóðskjalasafns Íslands. Umsókn þar að lútandi var send safninu í lok árs 2014.

Skráning og frágangur skjala: Áfram var unnið að því að skrá og ganga frá eldri skjölum embættisins. Tilbúið til afhendingar til Þjóðskjalasafns eru um 200 hillimetrar af skjölum. Grísjað var skv. heimild safnsins þar að lútandi: tollskjöl frá árinu 2007, 695ks. og kassakvittanir frá árinu 2003, 244ks.



Upplýsinga- og bókasafn: Áfram var unnið að því að efla bókakost embættisins með kaupum á efni sem starfsmenn óskuðu eftir og tilheyrði fagsviði þeirra. Einnig var leitast við að benda starfsfólki á að nota frekar þá

fjöldmörgu rafrænu gagnagrunna sem í boði eru í stað þess að fá prentuð eintök af skýrslum og handbókum.

Verkefnastofa

Á verkefnastofu starfa sérfræðingur í verkefnastjórnun og verkefnastjórar. Megin verkefni sérfræðings í verkefnastjórnun eru mótun stefnu og verklags við verkefnastjórnun auk þess að veita ráðgjöf og fræðslu á því sviði. Hann hefur umsjón með verkefnaskrá Tollstjóra og starfsemi verkefnaráðs. Verkefnastjórar stýra umfangsmiklum verkefnum sem meðal annars varða stjórnunarhætti og þjónustu Tollstjóra.

Tollstjóri 2020: Á árinu 2014 unnu kjarna- og stoðsvið áfram að mörkun stefnu Tollstjóra til ársins 2020. Forstöðumaður þróunarsviðs stýrði þeirri vinnu. Stefnumótunarskýrsla var afhent um áramót. Skýrslan hefur að geyma meginstefnu Tollstjóra, stefnur málaflokka, markmið og mælikvarða á árangur, stöðumat og sóknaráætlun.

Gerð sóknaráætlunar var verkþáttur í verkefninu „Tollstjóri 2020“. Sérfræðingur á verkefnastofu stýrði þeirri vinnu en verkefnishópurinn skipuðu fulltrúar frá öllum sviðum embættisins. Hann bjó til ákvörðunarferli sem er til þess fallið að gera stjórnendum og sérfræðingum hjá embættinu kleift að meta ávinning sérhvers verkefnis og raða þeim í forgangs röð. Hugmyndir hvers sviðs voru settar fram á stöðluðu sniðmáti og unnar áfram af verkefnisteymi til að tryggja þverfaglega umfjöllun, samræmi og gegnsæi. Verkefnin voru skoðuð og þeim gefin stig út frá þremur nátengdum víddum: stefnu Tollstjóra, þeim áhrifum sem verkefni hefur á umhverfið sem og hagkvæmni þess.

Alls 33 starfsmenn og stjórnendur tóku þátt í að meta verkefnistillögurnar en hópurinn hagnýtti aðferðafræði sem á ensku kallast „Analytical Hierarchy Process“ (AHP) með forritinu „Transparent Choice“. Vinna við gerð sóknaráætlunar stóð yfir frá maí til september 2014.

Mótun stefnu og verklags við verkefnastjórnun: Í stefnu Tollstjóra til ársins 2020

er kveðið á um að hagnýting verkefnastjórnunar skuli stuðla að framkvæmd markaðrar stefnu sem og verkefna. Verkefni skulu valin og þeim stýrt með hliðsjón af stefnu embættisins. Þessari sýn verður náð með því að leggja áherslu á starfsþróun, þjálfun og ráðgjöf til handa verkefnastjórum, samhæft verklag, stöðluð tæki og tól og fræðslu til starfsmanna. Einnig verður lögð áhersla á stjórnáætlun verkefna með reglulegum fundum í verkefnaráði og að verkefnaskrá endurspegli stöðu verkefna á hverjum tíma.

Starfsemi verkefnaráðs: Verkefnaráð fundaði í fyrsta skipti í desember 2013 og fundaði fimm sinnum árið 2014. Verkefnaráð ásamt sérfræðingi í verkefnastjórnun tryggja að verkefni lúti verkefnastjórnunarferli Tollstjóra og vaktar verkefni embættisins í gegnum verkefnaskrá. Verkefnaskráin er að hluta til miðstýrð og dreifð. Sviðin halda þannig utan um verkefnin sín með sama hætti og verkefnastofa gerir fyrir verkefnaráð.

Verkefnastjórnunarferli og verklag: Verkefnaskrá embættisins var endurskoðuð í ljósi niðurstöðu stefnumótunar. Ferlið „val verkefna“ var skráð til að stýra vali á verkefnum á verkefnaskrá, en sú vinna tengist mjög stefnumótun og gerð sóknaráætlunar Tollstjóra. Í kjölfar þess var unnið að verklaginu „stýring verkefnaskrá“ en tilgangur verklagsreglunnar er að lýsa því hvernig haldið er utan um verkefnaskrá embættisins og verkefnum fylgt eftir á líftíma þeirra.



Flest sniðmát er tengjast verkefnastjórnun voru uppfærð og þau löguð að heildar verkefnastjórnunarferli hjá Tollstjóra, annars vegar ferli fyrir umfangsmestu og mikilvægustu verkefni embættisins og hins vegar ferli fyrir umfangsminni verkefni.

Áætlunargerð, ráðgjöf og fræðsla: Fjöldi verkefnastjóra og annarra starfsmanna naut ráðgjafar og fræðslu sérfræðings í verkefnastjórnun, til dæmis við notkun CoreData hugbúnaðarins. Hann sá ennfremur um

fræðslu í grunnþáttum verkefnastjórnunnar fyrir nemendur Tollskólans. Þá fundaði hann reglulega með samráðshópi verkefnistjóra í þeim tilgangi að ræða verkefnin í framkvæmd og miðla þekkingu/reynslu af verkefnastjórnun. Sérfræðingur í verkefnastjórnun aðstoðaði við gerð sex verkefnisáætlana vegna verkefna á sóknaráætlun og í umsjón kjarnasviða sem voru misstór að umfangi. Sjö starfsmenn fengu IPMA D vottun árið 2014 sem er alþjóðleg vottun á sviði verkefnastjórnunar.



Tölfræði

Tölfræði ársins er hér birt og til samanburðar sömu tölur fyrir rekstrarárin 2014, 2013 og 2012.

Innheimtusvið

Tafla 3: Símaaver - Upplýsingar um skatta og gjöld

	2014	2013	2012
Símtölum svarað	52.236	48.772	53.277
Fjöldi innhringinga sem ekki var svarað	8.272	10.880	12.878
Fjöldi tölvupósta svarað í þjónustuveri		41.554	44.578

Tafla 4: Innheimta skatta og gjalda

	2014	2013	2012
Staðgreiðsla launagreiðenda, álagning	197.204	154.743	144.620
Staðgreiðsla launagreiðenda, innheimt	98,12%	98,19%	97,86%
Staðgreiðsla af reiknuðu endurgjaldi, álagning	2.519	1.577	1.522
Staðgreiðsla af reiknuðu endurgjaldi, innheimt	69,27%	66,58%	67,10%
Tryggingagjald, álagning	52.288	39.706	37.478
Tryggingagjald, innheimt	98,12%	98,33%	98,05%
Virðisaukaskattur (útskattur > innskattur), álagning****	98.061	70.643	55.775
Virðisaukaskattur (útskattur > innskattur), innheimt	97,14%	97,50%	97,32%
Greiðslufrestur í tolli, álagning	102.019	63.936	61.987
Greiðslufrestur í tolli, innheimt	83,51%	83,41%	82,38%
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, álagning	23.904	13.164	12.532
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, innheimt	78,83%	72,63%	72,31%
Þing- og sveitarsjóðsgjöld félaga, álagning	88.927	24.860	28.055
Þing- og sveitarsjóðsgjöld félaga, innheimt	85,68%	86,11%	82,97%

Tafla 5: Innheimtuaðgerðir og afgreiðsla

	2014	2013	2012
Sendar fjárnámsbeiðnir	7357	8234	5.724
Heildarfjöldi nauðungarsölubeiðna	226	259	267
Gjaldþrotaskiptabeiðnir	660	483	855
Heildarfjöldi greiðsluáætlana	9.107	7.494	6.853
Fjöldi aðila á lokunarlista	300	413	45
Rekstur stöðvaður tímabundið	0	2	0
Fjöldi formlegra svaraðra erinda á innheimtusviði	265	247	176
Fjöldi nauðasamninga og greiðsluáðlögunarmála	36	40	116
Komur til gjaldkera	14.835	14.379	16.874
Komur til þjónustufulltrúa	9.086	6.571	5.326

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

Tafla 6: Innheimtuárangur

	2014 þ. 31.12.2014			2013 þ. 31.12.2013			2012 þ. 31.12.2012		
	álagning	innheimt	%	álagning	innheimt	%	álagning	innheimt	%
<i>Upphæðir í milljónum króna</i>									
Staðgreiðsla laungreiðanda (SK)	197.203,78	193.514,27	98,12%	154.742,52	151.949,57	98,19%	144.619,95	141.526,49	97,86%
Reiknað endurgjald (SR)	2.518,98	1.744,99	69,27%	1.577,11	1.050,19	66,58%	1.521,89	1.021,24	67,10%
Tryggingagjald (SJ)	52.288,39	51.308,69	98,12%	39.705,68	39.043,59	98,33%	37.477,94	36.750,28	98,05%
Virðisaukaskattur (brúttó) (VA)	98.061,10	95.259,09	97,14%	70.642,78	68.881,42	97,50%	55.775,15	54.285,82	97,32%
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga	23.903,87	18.845,16	78,83%	13.163,90	9.562,18	72,63%	12.531,84	9.061,91	72,31%
Þinggjöld lögaðila	88.927,27	76.193,28	85,68%	24.859,69	21.408,92	86,11%	28.055,29	23.278,14	82,97%
Bifreiðagjöld	4.573,29	4.532,56	99,10%	3.462,13	3.426,51	98,97%	3.579,52	3.535,03	98,75%
Greiðslufrestur í tolli	102.018,77	85.194,66	83,51%	63.936,20	53.328,12	83,41%	61.987,24	51.065,85	82,38%
Vörugjöld	4.861,74	4.513,53	92,83%	3.155,71	2.936,31	93,04%	3.354,60	2.833,12	84,45%
Samtals	574.357,17	531.106,23	92,47%	375.245,72	351.586,80	93,70%	348.903,43	323.357,88	92,68%

Álagning ársins 2014 var í lok árs 2014 574,35 milljarðar króna og af þeirri upphæð var búið að greiða 531,11 milljarða króna eða 92,47%. Álagning ársins 2013 var í lok árs 2013 375,25 milljarðar króna og af þeim hafði verið innheimt í lok árs 2012 351,59 milljarðar króna eða 93,70%. Innheimtuárangurinn hefur því dalað um 1,23% á milli ára ef við berum saman innheimtuárangurinn á álagningu ársins í lok álagningarárs. Af álagningu ársins 2014 samsvarar það 7,04 milljörðum króna.

Þess ber að geta að í árslok er álagning fyrir síðasta tímabil ársins í staðgreiðslu laungreiðanda og tryggingagjalds ekki gjaldfallin. Þá er álagning fyrir síðasta tímabil ársins í virðisaukaskatti og greiðslufresti í tolli ekki heldur gjaldfallin.

Hlutur Tollstjóra í heildarálagningu til innheimtu á landsvísu jókst eftir stækkun innheimtuumdæmis Tollstjóra frá 01.01.2015 með samþykkt reglugerðar nr. 1060/2014. Innheimtuárangur ársins 2013 er innheimtuárangur Tollstjóra fyrir sameiningu við innheimtuumdæmi sýslumannsins í Kópavogi og sýslumannsins í Hafnarfirði en innheimtuárangur ársins 2014 er innheimtuárangur Tollstjóra eftir sameiningu þó álagning ársins 2014 hafi ekki heyrnt undir Tollstjóra fyrr en eftir 31.12.2014.



Tollasvið

Hér á eftir má sjá tölfræðilegan samanburð síðustu ára ásamt hlutfallslegri breytingu milli síðustu tveggja ára í prósentum.

Heildargjöld innheimt í tolli 2014

Heildaraðflutningsgjöld, sem voru álögð árið 2014, voru samtals rétt tæplega 253 milljarðar samanborið við rétt tæplega 244 milljarða árið 2013.

Af þessum tæplega 253 milljörðum var virðisaukaskattur og bensín-, olíu- og kolefnisgjald tæplega 84%, eða rétt rúmir 211,8 milljarðar.

Eftirfarandi tvær töflur² sýna innheimt gjöld miðað við tollskrá ríkisins, annars vegar innheimt í gegnum tollakerfi Tollstjóra og hins vegar í gegnum Íslandspóst vegna tollafgreiðslna tollskyldra póstsendinga.

Gjöld	2014	2013	2012	Próun 13 – 14
Virðisaukaskattur	164.145.806.313	160.509.701.859	159.312.869.561	2,27%
Vörugjald, önnur ³	54.147.456.118	50.564.824.561	48.977.373.261	7,09%
Áfengisgjald	15.119.497.756	15.119.497.756	12.230.233.184	0,57%
A-tollur	8.679.635.537	8.451.414.773	8.056.830.373	2,70%
Vörugjald af ökutækjum og ökutækjahlutum	7.506.334.664	6.103.515.136	7.412.779.756	22,98%
Önnur gjöld	3.011.068.794	2.762.379.283	2.467.348.259	9,00%
Samtals	252.695.778.056	243.511.333.368	238.457.434.394	3,77%

Gjöld	2014	2013	2012	Próun 13 - 14
Virðisaukaskattur	413.065.755	292.963.370	210.811.955	41,00%
Almennur tollur	115.631.157	90.355.381	61.329.035	27,97%
Vörugjald - almenn versl.vara	17.684.462	11.472.714	8.282.197	54,14%
Áfengisgjald	1.230.759	1.041.489	1.123.143	18,17%
Önnur gjöld	609.275	808.046	682.988	-24,60%
Samtals	548.221.408	396.641.000	282.229.318	38,22%

² Upplýsingar um gjöld, unnar úr gögnum frá 3. febrúar 2015.

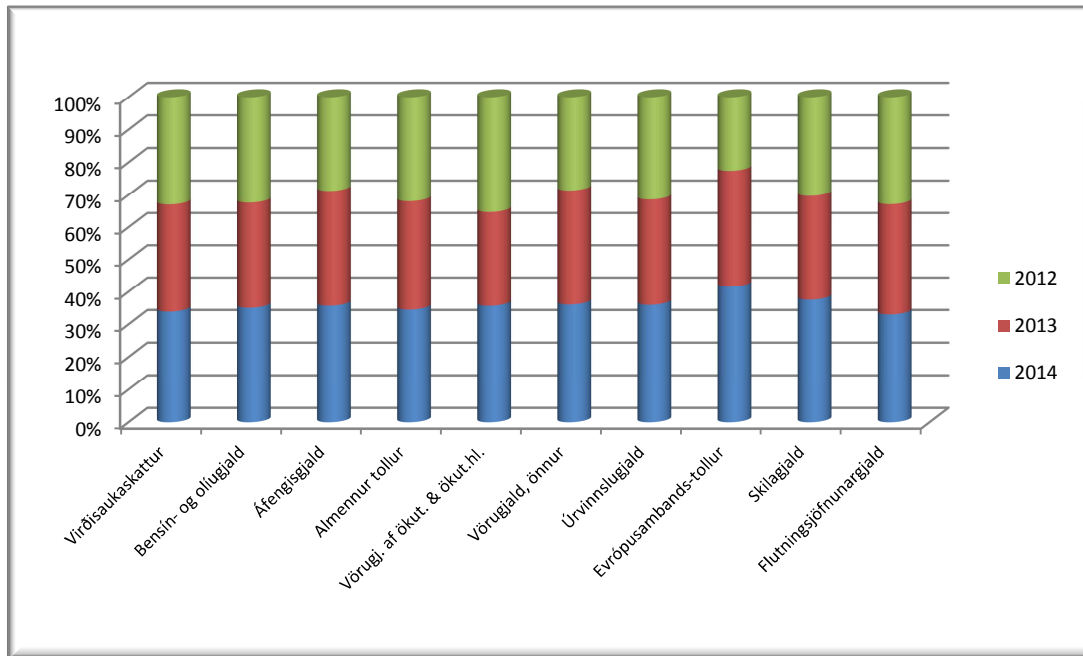
³ Vörugjöld s.s. olíu-, bensín- og kolefnisgjöld auk annarra vörugjalda voru 2011 sett undir önnur gjöld.

⁴ 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 1 og 2) og samanburð við undanfarin tvö ár.

Tafla 9 Allar upphæðir í milljónum kr.

Nafn gjalds	2014	2013	2012	Þróun 13 - 14
Virðisaukaskattur	164.558	160.803	159.524	2,34%
Bensín- og olíugjald	47.253	43.822	43.513	7,83%
Áfengisgjald	15.207	15.121	12.231	0,57%
Almennur tollur	8.795	8.542	8.118	2,96%
Vörugjald, önnur	6.912	6.754	5.473	2,34%
Vörugj. af ökut. & ökut.hl.	7.506	6.104	7.413	22,97%
Úrvinnslugjald	1.079	977	939	10,44%
Evrópusambands-tollur	669	576	363	16,15%
Flutningsjöfnunargjald	410	423	407	-3,07%
Skilagjald	485	415	390	16,87%



Mynd 21: Innheimt gjöld 2012– 2014

Tafla 10

Samtals inn- og útfl.skýrslur	2014	2013	2012	Þróun 13 – 14
Innflutningur	672.821	550.507	489.237	22,22%
Útflutningur	88.957	84.259	81.659	5,58%
Samtals fjöldi tollafgreiðslna	761.778	634.766	570.896	20,01%

Tafla 11

Innflutningur	2014	2013	2012	Þróun 13 - 14
Fjöldi aðflutningsskýrslna	411.543	370.078	355.815	11,20%
Fjöldi póstaðfl.skýrslna (E-3)	261.278	180.429	133.422	44,81%
Samtals fjöldi aðfl.skýrslna	672.821	550.507	489.237	22,22%



Tafla 12

Útflutningur	2014	2013	2012	Þróun 13 - 14
Fjöldi útfl.skýrsla (flug)	48.185	44.691	45.499	7,82%
Fjöldi útfl.skýrsla (skip)	35.907	34.756	31.392	3,31%
Fjöldi útfl.skýrsla (annað) ⁵	4.865	4.812	4.768	1,10%
Samtals fj. útfl.skýrsla	88.957	84.259	81.659	5,58%

Tafla 13

Endurskoðunardeild	2014	2013	2012	Þróun 13 - 14
Fjöldi stofnaðra mála á árinu	52	96	77	-45,83%
Fjöldi endurákvæðana/úrskurða	31	23	33	34,78%
Fjárhæð endurákvæðunar, kr	64.561.572	82.429.875	88.504.324	-21,68%

Tafla 14

Haldlagningar og skýrslur þeim tengdar ⁶	2014	2013	2012	Þróun 13 - 14
Fjöldi haldlagninga	2.877	2.499	2.462	15,13%
Samtals skýrslur tengdar haldlagningu	3.673	3.480	3.216	5,55%
Þar af:				
<i>Afhendingarkvittanir⁷</i>	<i>101</i>	<i>165</i>	<i>551</i>	<i>-5,10%</i>
<i>Mál g.v. ólögráða einstakl.</i>	<i>31</i>	<i>45</i>	<i>55</i>	<i>-31,11%</i>
<i>Framvísanir á bannvarningi⁸</i>	<i>108</i>	<i>127</i>	<i>102</i>	<i>-14,96%</i>

Tafla 15

Rannsóknardeild	2014	2013	2012	Þróun 13 - 14
Fjöldi mála sem bárust	323	264	603	22,35%
<i>p.a. sent lögreglu</i>	<i>119</i>	<i>53</i>	<i>75</i>	<i>124,53%</i>
<i>p.a. lokið með sekt með/án tollafgreiðslu</i>	<i>132</i>	<i>74</i>	<i>334</i>	<i>78,38%</i>
Afgreiðslu RD lokið	313	240	578	30,42%

Tafla 16

Sektargerðir ⁹	2014	2013	2012	Þróun 13 - 14
Sektargerðir	2.898	2.631	1.995	10,15%
Fjárhæð greiddra sektargreiðslna	17.604.420	18.798.339	24.620.526	-6,35%

⁵ Samkvæmt reit 25 á útflutningsskýrslu. Sjá [leiðbeiningar við útfyllingu útflutningsskýrslu](#).

⁶ Þær upplýsingar sem eru í þessari töflu eru unnar upp úr gögnum Afgreiðslu- og skýrslugerðarkerfis Tollstjóra. Hafa þær í huga að í sumum haldlagningum liggja að baki fleiri en ein skýrsla.

⁷ 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.

⁸ Hér er um að ræða ósoðið kjöt o.fl.

⁹ Hér er um að ræða sektargerðir á landsvísi.



Tafla 17

Úrskurðir	2014	2013	2012	Þróun 13 - 14
Úrskurðir Tollstjóra	11	13	20	-%
<i>Úrskurður Tollstjóra staðfestur af Ríkistollanefnd</i>	2	3	5	0,00%
<i>Úrskurður Tollstjóra felldur úr gildi eða staðfestur að hluta af Ríkistollanefnd</i>	3	1	4	0,00%
Samtals úrskurðir Ríkistollanefndar (rtn) ¹⁰	5	4	9	0,00%

Tafla 18

Farmvernd	2014	2013	2012	Þróun 13 - 14
Starfandi farmverndarfulltr.	1.237	1.178	1.101	5,01%
Skráðir farmverndaraðilar	304	293	278	3,75%
Fjöldi "bulk" sendinga ¹¹	663	670	800	-1,04%
Fjöldi opinna eininga	4.538	4.492	4.775	1,02%
Lestun með dælum	3	5	8	-40,00%
Tengivagnar	799	749	697	6,68%
Útfl. farmverndaðir gámar	51.388	50.828	53.067	1,10%

Tafla 19

IPR ¹² mál	2014	2013	2012	Þróun 13 - 14
Fjöldi	21	13	19	61,54%

Tafla 20

Upprunamál	2014	2013	2012
Fjöldi fyrirspurna að utan	19	10	17
Fjöldi fyrirspurna sendar út	1	60	6

Tafla 21

Flutningar um Keflavíkurflugvöll	2014	2013	2012	Þróun 13 - 14
Fjöldi komufarþega	1.358.332	1.138.047	995.455	19,36%
Fjöldi brottfararþega	1.361.276	1.143.921	951.521	19,00%
Vöruþyngd í tonnum til landsins	12.614	11.891	11.832	6,08%
Vöruþyngd í tonnum frá landinu	29.056	29.341	27.154	-0,97%
Póstur til landsins í tonnum	975	927	851	5,18%
Póstur frá landinu í tonnum	320	311	332	2,89%

¹⁰ Úrskurðir ríkistollanefndar vegna kæra á endurákvörðunum og kæruúrskurðum tollstjóra. Tölur vegna árána 2013 og 2012 hafa verið uppfærðar frá síðustu ársskýrslu. Nú er miðað við úrskurði sem kveðnir voru upp á viðkomandi ári en ekki úrskurði sem bera úrskurðarnúmer frá árinu en munur getur verið þar á.

¹¹ 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.

¹² Hugverkaréttarvarið efni stöðvað við innflutning að beiðni réttshafa eða að frumkvæði tollgæslu.



Tafla 22

Sendingar hraðfl.fyrirtækja Inn- og útflutningur hraðfl.fyrirtækja	2014	2013	2012	Þróun 13 - 14
	270.616	245.165	239.950	10,38%

Tafla 23

Rautt hlið ¹³	2014	2013	2012	Þróun 13 - 14
Málafjöldi	3.768	4.247	5.235	-11,28%
Fjöldi aðila	3.173	3.608	4.409	-12,06%
Innheimt gjöld, kr.	81.286.228	89.417.229	96.946.150	-9,09%

Tölfræði yfir haldlagðan varning

Tafla 24

Áfengi ltr.	2014	2013	2012	Þróun 13 - 14
Sterkt	1.287,88	1.248,85	1.043,80	3,13
Létt	451,56	602,24	344,16	-25,02%
Bjór	1.453,77	824,75	461,92	76,27%
Samtals	3.193,21	2.675,84	1.849,88	19,33%

Tafla 25

Tóbak	2014	2013	2012	Þróun 13 - 14
Vindlingar stk.	230.177	167.312	184.911	37,57%
Vindlar stk.	1.264	430	233	193,95%
Reyklaust tóbak, g	85.531,18	81.435,72	72.377,35	5,03%
Annað tóbak g	17.341,37	11.902,00	11.041,00	45,70%

Tafla 26

Sundurliðun á reyklusu tóbaki	2014	2013	2012	Þróun 13 - 14
Munntóbak g	73.864,10	74.912,72	66.078,35	-1,40%
Nefttóbak g	11.667,08	6.523,00	6.299,00	78,86%
Samtals g	85.531,18	81.435,72	72.377,35	5,03%

Tafla 27

Matvæli	2014	2013	2012	Þróun 13 - 14
Kjöt kg	1.546,96	618,34	925,28	150,18%
Önnur matv. kg	1.347,69	1.445,20	7.289,74	-6,75%
Samtals kg	2.894,65	2.063,54	8.215,02	40,28%

¹³ Hér er átt við varning sem far- og ferðamenn greiða lögboðin gjöld af.

Tafla 28¹⁴

Lyf, lyfseðilskyld og önnur ¹⁵	2014	2013	2012	Próun 13 - 14
Ambúllur	0	29	35	-100,00%
Glös	20	0	3	%
Kg	66,06	108,90	103	-39,34%
Ml	7.567	10.245	10	-26,14%
Spjöld	0	0	73	0,00%
Stk.	19.059	22.387	6.633	-14,87%
Túbur	0	6	0	100,00%

Tafla 29

Sterar	2014	2013	2012	Próun 13 - 14
Ambúllur stk. ¹⁶	161	314	340	-48,73%
Duft g	3.354,50	1.663,09	9.082,43	101,70%
Ml	5.483	5.082	1.379	7,89%
Töflur stk.	29.667	61.432	37.322	-51,71%
Túbur	0	0	13	0%

Tafla 30

Vopn	2014	2013	2012	Próun 13 - 14
Eggvopn	71	72	54	-1,39%
Hand-/ fótjárn	25	20	42	25,00%
Skotvopn	39	12	27	225,00%
Önnur vopn	19	23	12	-17,39%
Varnarúði, stk.	1	2	4	-50,00%
Rafbyssur	3	0	1	100,00%
Skotfæri (kúlur (púður/loft), örvar o.fl.) ¹⁷	16.700	3.040		449,34%

Tafla 31

Lifandi dýr og plöntur	2014	2013	2012
Dýr	1	47	1
Plöntur	0	22	19

¹⁴ 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.

¹⁵ Með „önnur“ er t.d. átt við fæðubótarefni, náttúrulækningarlyf eða álíka, sem ekki fæst leyfi fyrir hjá Matvælastofnun (MAST) eða lyfjastofnun.

¹⁶ Fjöldi ambúla tilgreindur, þar sem innihaldsmagn hvers stykkis er óþekkt.

¹⁷ Engin sundurliðun til yfir skotfæri hingað til



Tölfræði fíkniefnamála

Tafla 32

Fíkniefni	2014	2013	2012	Bróun 13 - 14
Amfetamín g	683,60	30.521,89	9.545,68	-97,76%
Amfetamínbasi ml	0	2.710	0	-100,00%
<i>Basi umreiknaður í amfetamínduft miðað við 5,8% styrkleika, g (sbr. neðanmálsgrein nr. 3).</i>	<i>0</i>	<i>28.762</i>	<i>0</i>	<i>-100,00%</i>
Amfetamíntöflur, stk.	0	300	140	-100,00%
E-töflumulningur, duft g	44,08	27,15	415,41	62,36%
E-töflur stk.	41	14.191	1.540	-99,71%
Hass g	992,11	80,72	69,1	1129,08%
Heróín g	0,00	0,95	0	-100,00%
Kannabisfræ stk.	75	1.406	904	-94,67
Khat kg	0	0	0	0,00%
Kókaín g	1.351,23	1.856,90	4.927,60	-27,23%
LSD, g	49,01	7,38	0	564,09%
LSD, stk.	2.743	715	10	283,64%
Marijúana g	70,62	41,07	28,65	71,95%
Mephedrone g	0,00	129	4,26	-100,00%
Metamfetamín, g	88,38	100,90	0	-12,41%

Tafla 33

Haldlögð fíkniefni eftir starfsstöðvum

Fíkniefni 2014	Póstur	Flugst	Sey	Samtals
Amfetamín g	216,51	513,84	0	730,35
Amfetamínbasi ml	0	0	0	0
<i>Basi umreiknaður í 5,8% götustyrk</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Amfetamíntöflur, stk.	0	0	0	0
E-töflumulningur g	45,28	0,01	0	45,29
E-töflur stk.	41	0	0	41
Hass g	57,68	948,69	0	1.006,37
Heróín, g	0	0	0	0
Kannabisfræ stk.	405	0	0	405
Kókaín g	15,86	1.226,00	109,37	1.351,23
LSD, g	0	0	0	0
LSD, stk.	6.293	0	0	6.293
Marijúana g	57,00	2,00	0	59,00
Mefedron, g	0	0	0	0
Metamfetamín, g	52,24	36,16	0	88,40

Kynja- og þjóðernisskiptingar í fíkniefnamálum¹⁸


TOLLSTJÓRI

Tafla 34	2014				2013				2012			
	KK	KVK	ÓÞ	Samt	KK	KVK	ÓÞ	Samt	KK	KVK	ÓÞ	Samt
Lönd												
IS (Ísland)	77	9	4	90	64	16	3	83	64	18	2	84
PL (Pólland)	2	1	1	4	9	0	0	9	3	0	0	3
ES (Spánn)	0	0	0	0	3	1	0	4	0	1	0	1
TH (Tæland)	0	3	0	3	2	2	0	4	0	0	0	0
CZ (Tékkneska lýðv.)	0	0	0	0	1	2	0	3	1	0	0	1
DK (Danmörk)	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0
LT (Litháen)	1	0	0	1	2	0	0	2	0	0	0	0
DE (Þýskaland)	0	0	0	0	1	0	0	1	2	3	0	5
FR (Frakkland)	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1
LV (Lettland)	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	2
NL (Holland)	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
PT (Portúgal)	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
VN (Vítíam)	1	0	0	1								
GL (Grænland)	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
BR (Braselía)	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
LT (Litháen)	1	0	0	1								
LK (Sri Lanka)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
NG (Nígería)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
IT (Ítalía)	1	0	0	1								
PH (Filippseyjar)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
RU (Rússland)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
US (Bandaríkin)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Óþekkt ¹⁹	0	1	16	17	0	0	18	18	0	2	17	19
Samtals	83	16	21	120	84	25	21	130	74	28	19	121

Tafla 35 Aldursskipting í fíkniefnamálum

Aldur	2014	2013	2012
< 18	4	5	0
18 - 22	25	24	26
23 - 27	21	19	22
28 - 32	12	23	19
33 - 37	7	12	7
38 - 42	12	6	9
43 - 47	2	3	4
48 - 52	3	4	1
53 - 58	1	3	2
> 58	3	4	5
Óþekkt	30	27	26
Samtals	120	130	121

¹⁸ Í einhverjum málum eru fleiri en einn aðili að máli.

¹⁹ Ekki er alltaf vitað kyn eða þjóðerni þegar um póstsendingu er að ræða.



Tafla 36

Upprunaland sendingar

Lönd	2014	2013	2012
NL (Holland)	38	30	20
GB (Bretland)	14	21	30
DK (Danmörk)	7	15	19
ES (Spánn)	1	13	5
DE (Þýskaland)	12	11	13
TH (Tæland)	7	11	0
FR (Frakkland)	5	7	3
CZ (Tékkneska Lýðveldið)	2	4	1
US (Bandaríkin)	8	3	8
BE (Belgía)	10	3	2
PL (Pólland)	0	2	3
CH (Sviss)	0	2	1
CA (Kanada)	7	1	7
IT (Ítalía)	0	1	0
LT (Litháen)	0	1	0
NO (Noregur)	0	1	0
Óþekkt	1	1	0
PT (Portúgal)	0	1	0
VN (Víetnam)	0	1	0
ZA (Suður Afríka)	0	1	0
AT (Austurríki)	0	0	1
AU (Ástralía)	0	0	1
IE (Írland)	0	0	1
LK (Sri Lanka)	0	0	1
PE (Perú)	0	0	1
PH (Filippseyjar)	4	0	1
PK (Pakistan)	0	0	1
SE (Svíþjóð)	0	0	1
HU (Ungverjaland)	1	0	0
IS (Ísland)	2	0	0
SI (Slóvenía)	1	0	0
Samtals	120	130	120



Tölfræði ýmissa haldlagninga

Tafla 37

Dæmi um ýmsan varning

Varningur	2014	2013	2012
Alproazolam, g	0,50		
Áhöld til fíkniefnanotkunar	5	7	12
Andablóð til súpugerðar, ml.	500		
Bifreiðavarahlutir, stk.	21		
Baby Woodrose fræ, stk.			1
Coka lauf, g			113,5
Efni til sprengjugerðar, g			1.000,00
Eldsneyti, ltr	30		
Ephedrine, stk.			250
Fatnaður, stk.	452	271	3350
Fluroamfetamín, g	12,73		
Diclacepam, stk.	18		
Golfsett, stk.		4	5
Glysvarningur, stk.	117		
Hljóðfæri, stk.	1		
Hnakkar og reiðtygi, stk.	5	1	
JWH-122, g			5,68
Kaktusfræ, stk.	25		
Laserbendar	304	110	
Linsur, stk.	2	3	25
Mogadon, stk.			1.000
DMT, g	4,06		
Peningar, EUR	1.100	8.055	30.720
Peningar, ISK		208.000	
Peningar, RUB (rúblur)			525.160
Málverk	1		
Methiopropaminte,g	12,22		
Methylmethcathinone,g	1,12		
Reiðhjól	6	5	
Rush, ml			20
Salvia, g	6,94		27,35
Sími	9	29	
Skartgripir, stk.		502	181
Spice, g			1,56
Sólgleraugu	6		
Stafrænar myndavélar, stk.	2	15	50
Sveppagró, stk.	11		5
Tölvur / tölvubúnaður, stk.	36	70	287
Vegabréf, stk.	1	2	1
Videupptökuvélar, stk.		3	3
Ökutæki		2	



Fjármál, tölvu- og tæknimál

Tafla 38: Fjármál

<i>Allar fjárhæðir eru í þúsundum króna</i>	2014	2013	2012
Framlag úr ríkissjóði	2.246.241	2.135.000	2.046.200
Fjárheimild ársins að viðbættum höfuðstól frá fyrra ári	2.376.689	2.430.506	2.282.092
Heildarrekstrarkostnaður (netto)	2.228.257	2.188.817	1.986.586
Tekjuafgangur/rekstrarhalli ársins**	17.983	-53.817	59.614.166
Höfuðstóll til næsta árs	259.672	241.689	295.506
Heildarálagning í tollakerfi (brúttó)	251.480.840	243.060.743	237.992.565
Heildarálagning í tollakerfi (nettó – up., frádr.)	175.375.325	173.334.313	173.280.699
Staðgreitt af heildarálagningu í tollakerfi	33.673.010	34.201.911	35.988.962

Tafla 39: Tölvu- og tæknimál

	2014	2013	2012
Hlutfall rafrænna tollafgreiðslna, innflutningur (fyrirtæki og einstaklingar)	96,93%	97,04%	96,42%
Hlutfall rafrænna tollafgreiðslna, útflutningur (fyrirtæki og einstaklingar)	99,01%	98,56%	98,29%
Fjöldi heimsóknna á heimasíðu	671.341	635.799	538.006

Útgáfumál og rekstur vefsvæðis

Tafla 40: Útgáfa

	2014	2013	2012
Útgefnir bæklingar, fjöldi eintaka	0	10.500	15.000
Fjöldi prentaðra eyðublaða, eintök samtals	32.000	24.500	35.000
Útgáfa Tollpósts, fjöldi tölublaða	0	0	0
Sérprent, Tollskrá	0	700	700



Mannauðssvið

Tafla 41

Starfsmenn

	2014	2013	2012	2011	2010
Fjöldi starfsmanna í árslok	224	240	238	214	213
Fjöldi nýráðninga á árinu	9	23	34	20	5
Fjöldi starfsmanna sem lét af störfum	24	23	20	19	7
Starfsmannavelta	10,5%	9,6%	8,4%	9,0%	3,3%
Fjöldi starfsmanna í sumar- og tímavinnu	64	66	60	66	66
Fjöldi starfsmanna í sumavinnu	28	35	27	31	26
Fjöldi starfsmanna í tímavinnu í Rvk.	9	6	3	4	2
Fjöldi starfsmanna í tímavinnu við tollgæslu	27	25	30	31	38
Meðalaldur starfsmanna	45,2	44,6	45,4	45,9	45,7
Heildarfjöldi veikindadaga á árinu	3.890	3.327	3.143	3.483	3.120
Heildarfjöldi veikindadaga vegna barna	395	380	369	280	232
Hlutfall starfsmanna sem nýtti sér íþróttastyrk	55%	55%	53%	54%	37%



Viðauki I: Rekstrarreikningur

	Rekstrarreikningur			Tollstjórinn 09-262
	Reikningur 2014	Reikningur 2013	Fjárheimildir 2014	
Tekjur				
Sértekjur.....	27.927.399	20.737.716	29.000.000	
Markaðar tekjur.....	0	0	0	
Aðrar rekstrartekjur.....	345.238.376	308.859.003	312.000.000	
Tekjur samtals	373.165.775	329.596.719	341.000.000	
Gjöld				
Almennur rekstur	2.563.263.913	2.477.108.196	2.547.941.000	
101 Tollstjórinn.....	2.309.740.386	2.244.730.305	2.306.041.000	
145 Tollafgreiðslukerfi.....	253.523.527	232.377.891	241.900.000	
Stofnkostnaður	38.159.701	41.305.043	39.300.000	
601 Tæki og búnaður.....	38.159.701	41.305.043	39.300.000	
Gjöld samtals	2.601.423.614	2.518.413.239	2.587.241.000	
Tekjur umfram gjöld	-2.228.257.839	-2.188.816.520	-2.246.241.000	
Framlag úr ríkissjóði.....	2.246.241.000	2.135.000.000	2.246.241.000	
Hagnaður/tap ársins	17.983.161	-53.816.520	0	



Viðauki II: Efnahagsreikningur

	Reikningur 31.12.2014	Reikningur 31.12.2013
Tollstjórinn 09-262		
Efnahagsreikningur		
Eignir		
Fastafjármunir		
Áhættufjármunir	0	0
Langtímakröfur	0	0
Fastafjármunir samtals	0	0
Veltufjármunir		
Vörubirgðir	0	0
Inneign hjá ríkissjóði	591.077.969	564.748.844
Skammtimalán	0	0
Skammtímakröfur aðrar	53.647.347	42.834.817
Handbært fé	63.930.661	193.313.740
Veltufjármunir samtals	708.655.977	800.897.401
Eignir samtals	708.655.977	800.897.401
Skuldir og eigið fé		
Eigið fé		
Höfuðstóll		
Staða í ársbyrjun	241.689.332	295.505.852
Breyting v/lokafjárlaga	0	0
Hagnaður/tap ársins	17.983.161	-53.816.520
Höfuðstóll í árslok	259.672.493	241.689.332
Annað eigið fé		
Bundið eigið fé	0	0
Framlag til eignamyndunar	0	0
Annað eigið fé samtals	0	0
Eigið fé í árslok	259.672.493	241.689.332
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	448.983.484	559.208.069
Skammtímaskuldir samtals	448.983.484	559.208.069
Skuldir samtals	448.983.484	559.208.069
Skuldir og eigið fé samtals	708.655.977	800.897.401



Viðauki III: Sjóðstreymi

	Sjóðstreymi	
	Reikningur 2014	Reikningur 2013
		Tollstjórinn 09-262
Hagnaður/tap ársins	17.983.161	-53.816.520
Breyting rekstartengdra eigna og skulda		
Breyting skammtímakrafna og birgða	-10.812.530	15.265.451
Breyting skammtímaskulda	-110.224.585	-10.430.239
Handbært fé frá rekstri	-103.053.954	-48.981.308
Fjárfestingahreyfingar		
Veitt lán	0	0
Afborganir veittra lána	0	0
Endurmat veittra lána	0	0
Breyting á áhættufjármunum	0	0
Fjárfestingahreyfingar samtals	0	0
Fjármögnunarhreyfingar		
Framlag ríkissjóðs	-2.246.241.000	-2.135.000.000
Tekjur innheimtar af ríkissjóði	-334.091.391	-308.870.824
Greitt úr ríkissjóði	2.554.003.266	2.477.220.954
Markaðar tekjur, skil á innheimtu ríkissjóðs	0	0
Tekin lán	0	0
Afborganir tekinna lána	0	0
Endurmat tekinna lána	0	0
Fjármögnunarhreyfingar samtals	-26.329.125	33.350.130
Breyting á handbæru fé	-129.383.079	-15.631.178
Handbært fé í ársbyrjun	193.313.740	208.944.918
Handbært fé, hreyfingar	-129.383.079	-15.631.178
Handbært fé í árslok	63.930.661	193.313.740

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