

# TOLL PÓSTURINN

FRÉTTABLAÐ TOLLSTJÓRA  
JÚNÍ 2009

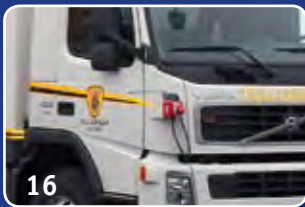


**06** Landið orðið eitt tollumdæmi

**08** Innheimta skattkrafna á breyttum tímum

**30** Tollbandið

# Ífnisyfirlit



## Tollpósturinn

Fréttablað Tollstjóra  
11. árg. 1. tbl.

**Ábyrgðarmaður:** Snorri Olsen

**Ritstjóri:** Björn Gíslason (bg)

### Ritnefnd:

Árni Elísson  
Guðmundur Jónasson (gj)  
Jóhanna Lára Guðbrandsdóttir (jlg)  
Linda Rut Benediktsdóttir (lrb)  
Ólafur Ingibersson  
Sigfríður Gunnlaugsdóttir (sg)

**Ljósmyndari:** Ómar Ragnarsson

**Prófarkalestur:** Sigfríður Gunnlaugsdóttir

**Netfang:** [frettabref@tollur.is](mailto:frettabref@tollur.is)

**Forsíðumynd:** Póstur í tollskoðun, Póstmiðstöð

**Hönnun/umbrot:** 2B Hönnunarstofa

**Pappír:** Maxi Bulk

**Prentvinnsla:** Litlaprent

- 03 Aðhald í rekstri ríkisins
- 04 Skipulagsbreytingar á sviði tollamála og ný starfsheiti tollvarða
- 05 Starfsmannasamtöl
- 06 Landið orðið eitt tollumdæmi
- 08 Innheimta skattkrafna á breyttum tímum
- 10 Vinnum saman í vinnustundinni
- 11 Útskrift nemenda tollskólans
- 12 Bætt staða skuldara
- 14 Ætlaði að verða jarðfræðingur
- 16 Gámagegnumlýsingarbíllinn kominn í gagnið
- 17 Sér um viðhald á búnaði bílsins
- 18 Fíkniefnahundar og þjálfarar þeirra
- 19 Nýju hundarnir
- 20 Allt er breytingum háð
- 21 Ný námsleið
- 22 Lærdómsríkt starf og fjölbreytt
- 23 Þróunardeild Tollstjóra
- 24 Hvað er innri endurskoðun?
- 26 Hvernig hafa tollamál gengið fyrir sig á Seyðisfirði?
- 27 Alþjóðlega aðgerðin Demeter
- 28 Förgun á haldlögðu kjöti
- 29 Verklef æfing tollskólanema
- 30 Tollbandið
- 31 Starfsmannafélag Tollstjóra og útivistarfélag

# Aðhald í rekstri ríkisins

Í desember 2008 voru samþykktar breytingar á tollalögum sem fólu það í sér að landið var gert að einu tollum-dæmi. Þetta hafði í för með sér töluverðar breytingar á skipulagi tollyfirvalda og tollframkvæmd. Til varð nýtt embætti tollstjóra sem tók við öllum verkefnum Tollstjórans í Reykjavík sem og verkefnum sjö tollstjóra á landsbyggðinni. Frá áramótum hefur verið unnið að því að skipuleggja og ná utan um þau verkefni sem embætti tollstjóra hefur með höndum. Það er ljóst að þetta er erfitt verkefni, m.a. vegna þess að á sama tíma og verið er að gera þessar breytingar á skipulagi tollyfirvalda er nauðsynlegt að ná fram sem mestri hagræðingu vegna verulegs niðurskurðar á ríkisútgjöldum í ár og á næstu árum. En í breytingunum felast líka tækifæri. Á síðustu árum hefur verið unnið markvisst að því að enduskoða hlutverk og skipulag tollsins. Segja má að víðtæk samstaða sé um þörfina á breyttum starfsaðferðum og aukinni samhæfingu hjá tollinum. Núna stendur tollurinn frammi fyrir ört breytilegu starfsumhverfi sem m.a. stafar af breytingum á framleiðslu- og neyslumynstri, vaxandi alþjóðlegum viðskiptum, hryðjuverkaógn, skipulagðri glæpastarfsemi, loftlagsbreytingum og verslun með hættulegar vörur. Í þessu samhengi gegna tollyfirvöld mikilvægu hlutverki, annars vegar við að vernda samfélagið og hins vegar við að greiða fyrir löglegum viðskiptum. Þegar grípa þarf til sparnaðar er nauðsynlegt að leita allra leiða til að koma í veg fyrir að hann verði til þess að tollyfirvöld geti ekki sinnt sínu mikilvæga hlutverki.


Í mars sl. samþykkti fjármálaráðuneytið rekstraráætlun embættisins fyrir árið 2009. Rekstraráætlunin rúmast innan fjárheimilda þrátt fyrir að fjárveitingar til embættisins hafi lækkað hlutfallslega á milli árunna 2008 og 2009 og hækkanir á einstökum kostnaðarliðum séu í samræmi við umfang embættisins sem fylgdi breytingum á tollalögum. Umrædda lækkan má að hluta til rekja til breytinga á tollalögum þar sem tollstjórum var fækkað úr átta í einn. Fyrir lá að fjárveiting vegna breytinga á embætti lögreglustjórans á Suðurnesjum yrði töluvert lægri



en raunverulegur kostnaður við að reka tollgæsluna þar. Jafnframt var ákveðið að lækka allar fjárveitingar á milli ára um 5% vegna efnahagsástandsins. Af þessum sökum lækkuðu fjárveitingar til embættisins í reynd um tæp 9% en það samsvarar um 150 milljónum króna á ársgrundvelli. Til þess að mæta þessum niðurskurði hefur verið gripið til margvíslegra sparnaðar- og hagræðingaraðgerða hjá embættinu. Ákveðið hefur verið að draga verulega úr erlendum ferðakostnaði og risnu. Ekki verður boðið upp á nám við Tollskólann næsta haust og stjórnendanámi verður ekki haldið úti á þessu ári. Forvarnarstarfi sem tollgæslan sinnti með Biskupsstofu verður ekki haldið áfram í núverandi mynd. Starfsmönnum fækkar þar sem ekki verður ráðið í störf sem losna nema brýna nauðsyn beri til. Dregið verður úr yfirvinnu og færri sumarstarfsmenn ráðnir í ár en áður. Stefnt er að því að spara með þessum aðgerðum um 140 milljónir króna á þessu ári.

Þegar þetta er skrifað liggur ekki fyrir til hvað aðgerða verður gripið á næstu árum til að tryggja að ríkissjóður verði hallalaus árið 2013. Ástæðulaust er að eyða mörgum orðum í það hversu miklum vanda stjórnvöld standa frammi fyrir þegar ákveða skal með hvaða hætti á að skera niður í rekstri ríkisins. Enginn vafi leikur á því að þær aðgerðir verða erfiðar og umdeildar en engu að síður óhjákvæmilegar. Það liggur fyrir að á næstu árum þarf að gæta mikils aðhalds í rekstri ríkisins og næsta víst að það mun koma fram í fjárveitingum til embættisins á næsta ári. Ekki liggur fyrir hvað embættinu er ætlað að spara á næsta ári en augljóst er að það verður að hagræða í rekstri og leita allra leiða til að skera niður kostnað, þó þannig að það bitni sem minnst á þeirri grunnstarfsemi sem embættinu er falið að gegna samkvæmt lögum.

**Snorri Olsen tollstjóri**



# Skipulagsbreytingar á sviði tollamála og ný starfsheiti tollvarða

## Landið eitt tollumdæmi

Þann 1. janúar sl. tók gildi breyting á tollalögnum sem hafði í för með sér nýja skipan tollamála í landinu. Aðalbreytingin fólst í því að landið var gert að einu tollumdæmi undir stjórn eins embættis, embættis tollstjóra. Á þessum tímamótum tók Tollstjórinn í Reykjavík við réttindum og skyldum gagnvart tollvörðum sem starfandi voru hjá öðrum tollembættum auk þess sem heiti embættisins breyttist í Tollstjóri. Við skipulagsbreytinguna fjölgaði starfsmönnum embættisins um 35%. Markmið með skipulagsbreytingunni er að einfalda skipulag tollamála, jafnt faglega, stjórnumarlega og fjárhagslega. Gert er ráð fyrir að breytingin muni m.a. stuðla að aukinni skilvirkni og árangursríkari tollframkvæmd auk þess sem henni er ætlað að hafa í för með sér hagræði fyrir atvinnulífið, þegna landsins og þar með þjóðfélagið í heild sinni. Enda þótt einu embætti hafi með lögnum verið falin öll tollframkvæmd í landinu er gert ráð fyrir að embættið geti falið sýslumönnum og lögreglustjórum tiltekna þætti tollframkvæmdarinnar í umdæmi þeirra teljist það faglega og fjárhagslega hagkvæmt. Frá áramótum hefur verið unnið að gerð slíkra samninga og er gert ráð fyrir að þeirri vinnu verði lokið á árinu.

## Nýtt skipurit

Vegna ofangreindra breytinga reyndist nauðsynlegt að

endurskoða skipurit embættisins. Þann 1. febrúar var gefið út nýtt skipurit en áður hafði verið kallað eftir sjónarmiðum starfsmanna sem höfð var hliðsjón af við endurskoðunina. Talsverðar breytingar voru gerðar á tollasviði embættisins en skipulag annarra sviða hélst óbreytt. Við endurskoðunina var horft til þeirra markmiða sem að var stefnt þegar landið var gert að einu tollumdæmi. Lögð var áhersla á stjórnskipulag sem væri bæði einfalt og skilvirkt og stuðlaði að samræmdri og árangursríkri tollframkvæmd þar sem fagleg og fjárhagsleg ábyrgð stjórnenda væri skýr. Með þessi atriði að leiðarljósi var ákveðið að tollasviðinu yrði skipt upp í annars vegar þrjár kjarnadeildir: tollafgreiðsludeild, tolleftirlitsdeild og endurskoðunardeild og hins vegar fjórar stoðdeildir: lögfræðideild, rannsóknardeild, greiningardeild og þróunardeild. Hver þessara deilda fer með verkefni á landsvísu sem á að auka yfirsýn yfir viðkomandi þætti tollframkvæmdarinnar, auðvelda stjórnun og stuðla þannig að aukinni skilvirkni og samræmdari tollframkvæmd í landinu. Undir tollafgreiðsludeild heyrir: tollafgreiðsla Tryggvagötu, tollafgreiðsla Suðurnesjum, Hafnarfirði og Stórhöfða, tollafgreiðsla Selfossi, tollafgreiðsla Ísafirði og tollafgreiðsla Vestmannaeyjum. Undir tolleftirlitsdeild heyrir: tolleftirlit Suðurnesjum, tolleftirlit Klettagörðum, tolleftirlit Austurlandi og tolleftirlit Akureyri.

## SKIPURIT TOLLASVIÐS

**TOLLASVIÐ**  
Karen Bragadóttir  
forstöðumaður

	Tollafgreiðsludeild Hörður D. Harðarson yfirtollvörður	Tolleftirlitsdeild Kári Gunnlaugsson yfirtollvörður	Endurskoðunardeild Guðni Ólafsson deildarstjóri
Lögfræðideild Helga Hauksdóttir deildarstjóri			
Rannsóknardeild Egill Stephensen deildarstjóri			
Greiningardeild yfirtollvörður			
Þróunardeild Guðbjörn Guðbjörnsson yfirtollvörður			

### Tolleftirlitsáætlun

Til að ná þeim markmiðum sem stefnt var að með skipulagsbreytingunum í upphafi árs er nauðsynlegt að embættid hafi markvissa langtímaáætlun til að vinna eftir þar sem skýr stefnumörkun í málefnum tollsins kemur fram. Í þessu sambandi var gefin út langtímaáætlun um tolleftirlit, Tolleftirlitsáætlun 2009 – 2013, þar sem áherslur í tolleftirliti á tímabilinu koma fram. Mikilvægt er að áætluninni verði fylgt svo að sú framþróun í starfsemi tollsins sem þar er mörkuð gangi eftir.

### Ný starfsheiti tollvarða

Í tengslum við umræddar breytingar á skipulagi tollamála í landinu gaf fjármálaráðuneytið í janúar út nýja reglugerð um starfsheiti tollvarða. Reglugerðin hefur í för með sér að starfsheiti tollvarða breytast nokkuð frá því sem var. Samkvæmt reglugerðinni eru starfsheiti og starfsstig tollvarða eftirfarandi: 1. yfirtollverðir, 2. aðstoðaryfirtollverðir, 3. aðalvarðstjórar og tollfulltrúar, 4. varðstjórar og tollsérfræðingar, 5. tollverðir. Í reglugerðinni eru verksvið og ábyrgð starfsmanna skilgreind í meginatriðum en gert er ráð fyrir að Tollstjóri gefi út formlegar starfslýsingar fyrir alla tollverði. Jafnframt er í reglugerðinni tiltekið að Tollstjóri ákveði fjölda tollvarða með einstök starfsheiti í samræmi við hlutverk og markmið embættisins sem og stjórnunarlegar, verkefna- og fjárhagslegar forsendur fyrir starfsemi og rekstri embættisins. Vinna við breytingu á starfsheitum til samræmis við reglugerðina hefur þegar farið fram.

**Sigurður Skúli Bergsson** aðstoðartollstjóri

## Starfsmannasamtöl

Mannauðssvið vinnur þessa dagana að undirbúningi starfsmannasamtala sem ráðgert er að hefjist í haust og taki u.þ.b. tvo mánuði í framkvæmd. Í tengslum við það er unnið að því að endurskipuleggja og betrubæta skráningu á upplýsingum um starfsmenn. Megintilgangur starfsmannaskrár er að hafa gott yfirlit yfir þá kunnáttu og reynslu sem starfsmenn embættisins búa yfir. Aðgengilegar upplýsingar um starfsmenn auðvelda stjórnun starfsmannamála auk þess sem betri mynd fæst af þeirri þekkingu sem til staðar er innan embættisins og hvar þörf er á frekari hjálfun og fræðslu. Hér er átt við upplýsingar um menntun og starfsreynslu starfsmanna ásamt tölvu- og tungumálakunnáttu og annarri starfstengdri færni. Þær upplýsingar sem þegar eru til hjá mannauðssviði verða færðar inn í starfsmannaskrá og yfirfarnar af starfsmönnum í samráði við yfirmenn. Þessu til viðbótar er verið að endurbæta og uppfæra starfslýsingar og er markmiðið að þær verði tilbúnar fyrir hvern starfsmann til yfirferðar og samþykktar áður en að starfsmannasamtölin hefjast.

Starfsmannasamtal er formlegur vettvangur þar sem starfsmaður og stjórnandi ræða allt það sem viðkemur starfi og starfsumhverfi starfsmannsins. Tilgangur samtalanna er að nýting mannauðs fari saman við stefnu og þróun embættisins þar sem um gagnkvæma upplýsingagjöf er að ræða. Mikilvægt er að hafa í huga að starfsmannasamtal er ekki einhliða yfirheyrsla heldur uppbyggilegt samtal starfsmanninum til hagsbóta. Því er mikilvægt að báðir aðilar komi vel undirbúnir til samtalsins og munu gögn og leiðbeiningar verða afhent með góðum fyrirvara. Einn liður í undirbúningnum er að yfirfara starfslýsingu og starfsmannaskrá eins og lýst hefur verið hér að ofan. Launamál eru ekki rædd á þessum vettvangi heldur starfið sjálft, starfsumhverfi og starfsþróun. Hafi starfsmaður þörf fyrir að ræða launamál ber honum að óska sérstaklega eftir launaviðtali.

Helstu kostir starfsmannasamtala eru að þau veita stjórnendum aukna yfirsýn yfir frammistöðu starfsmanna og möguleika þeirra til starfsþróunar. Þau auka einnig upplýsingaflæði og gefa tækifæri til samræmingar aðgerða í mannauðsmálum, stuðla að betri samskiptum stjórnenda og starfsmanna og skapa tækifæri til að efla liðsheildina.

Þó enginn vafi leiki á mikilvægi starfsmannasamtalanna sjálfra þá er eftirfylgnin ekki síður mikilvæg. Í lok samtala eru niðurstöður dregnar saman og markmið sett. Tryggja þarf markvissa úrvinnslu og eftirfylgni sem er á ábyrgð beggja aðila með stuðningi mannauðssviðs. Við skipulag mannauðs- og fræðslumála næsta árs verður stuðst við niðurstöður úr starfsmannasamtölum. Þannig á að tryggja að sjónarmið og þarfir starfsmanna liggja ávallt til grundvallar í stefnumótun mannauðs- og fræðslumála á hverjum tíma.

**Gunnlaug Hartmannsdóttir** starfsþróunarstjóri og  
**Harpa Hallsdóttir**, deildarstjóri starfsmannahalds

# Landið orðið eitt tollumdæmi



**Eftir að landið varð eitt tollumdæmi í byrjun árs voru gerðar breytingar á skipuriti tollasviðs hjá embætti tollstjóra. Stærstu deildirnar á sviðinu eru nú tollafgreiðsludeild og tolleftirlitsdeild. Nánar má lesa um það hvernig landinu er skipt milli þessara deilda á bls. 4.**

Í tilefni af þessum skipulagsbreytingum ræddum við fyrir stuttu við Hörð Davíð Harðarson, yfirtollvörð í tollafgreiðsludeild og Kára Gunnlaugsson, yfirtollvörð í tolleftirlitsdeild og spurðum þá fyrst um vinnuna við skipulagið. „Það gekk á ýmsu svona fyrst í stað,“ segir Hörður Davíð. „Ein hugmyndin var sú að láta staðsetningu ráða hvernig landinu yrði skipt á milli okkar.“

„En ákveðið var að verkefnin skyldu ráða,“ bætir Kári við, „þó þau geti skarast töluvert. Til Austfjarða og Norðurlands koma t.d. skip frá útlöndum, ferjusiglingar eru til Seyðisfjarðar og alþjóðaflugvellir á Egilsstöðum og Akureyri. Auðvitað er stór hluti af vinnu tollvarða á Akureyri, Eskifirði og Seyðisfirði líka tollafgreiðsla, en eftirlitið hefur meira vægi á þessum stöðum. Afgreiðslan er aftur á móti stærri þáttur í Vestmannaeyjum, á Selfossi og Ísafirði.“

Í grófum dráttum má því segja að við skipakomu til landsins beri tolleftirlitið ábyrgð á því að skipið sé rétt afgreitt og farmskrá skilað inn, því næst tekur tollafgreiðsludeild við og gengur úr skugga um að varan sé rétt tollflokkuð o.s.frv.

Komi flugvél til landsins fylgist tolleftirlitsdeild með farþegum og gætir þess að pappírur sé skilað. Hlutverk tollafgreiðsludeildar er aftur á móti að sjá um afgreiðslu á vörunum eftir að þær eru komnar inn á farmskrá. Þetta verkefnabundna skipulag verður svo endurskoðað í haust.

## Tollgæslan á einni hendi

Herði Davíð finnst að sameining tollgæslunnar nú minni

að sumu leyti á þann tíma þegar tollgæslustjóri stjórnaði leitar- og rannsóknardeild sem var send til starfa um allt land. Keflavíkurflugvöllur hafi að vísu verið undanskilinn því hann hafi þá heyrt undir utanríkisráðuneytið. En þetta sé í fyrsta skipti sem tollgæslan sé undir einu ráðuneyti og einni stjórn

„Tollstjóri, Snorri Olsen, hefur boðvald yfir öllum tollvörðum í landinu,“ segir Kári, „en dagleg störf þeirra eru áfram hin sömu. Í starfslýsingu aðstoðaryfirtollvarða úti á landi segir að þeir eigi að geta unnið sjálfstætt og stýrt sínum hluta af starfsemi í samráði við okkur sem erum þeirra næstu yfirmenn.“

Hörður Davíð: „Og í samstarfssamningunum sem Tollstjóri er að gera við sýslumenn og lögreglustjóra er gert ráð fyrir að lögreglan veiti aðstoð við afgreiðslu á skipum o.fl. Lögreglan á Höfn í Hornafirði hefur aðstoðað tollgæsluna á Eskifirði við afgreiðslu á skipum svo eitthvað sé nefnt.“

Kári: „Það sama gildir um Vopnafjörð. Lögreglan þar hefur afgreitt skip fyrir tollgæsluna á Seyðisfirði. Lögreglan sinnir líka skipaafgreiðslum á Þórshöfn á Langanesi fyrir tollgæsluna á Akureyri, t.d. þegar koma þangað kúffiskskip eða rússneskir togarar. En auðvitað vildum við hafa fleiri tollverði úti á landi.“

Hörður Davíð: „Bara eins og þetta stóra smyglmál fyrir austan núna (þ.e. smyglið með skútunni Sirtaki). Við höfum oft hugsað að það ætti að vera tollvörður á Höfn í Hornafirði. Á Höfn er töluverð skipaumferð, skútur og annað, og ferjuflugvélar sem eru að skriða inn frá Írlandi og Færeyjum lenda oft fyrst á flugvöllinum þar.“

Kári: „Menn hafa líka verið að samræma vinnubrögðin. Það er alls staðar verið að afgreiða eins, hvort sem um er að ræða skip, flugvélar eða aðflutningsskýrslur. Það er sama hvar þú kemur inn í landið, þú átt að fá sömu svör að þessu leyti hvar sem er. – Hvað snertir síðasta stóra



smyglmálið í apríl sl., þá voru tollverðir á Austurlandi í eftirlitsferð þegar þeim bárust upplýsingar um ferðir skútunnar Sirtaki, sem reyndist vera með 109 kílógrömm af fíkniefnum um borð, og var ströndin þá vöktuð í samvinnu við lögreglu. Samvinna tollgæslu, lögreglu og Landhelgisgæslu verður sífellt mikilvægari og við erum tilbúnir í meira samstarf. Ég held að gott samstarf þessara aðila hafi átt stóran þátt í því að það tókst að upplýsa málið.“

Tollverðir á landinu eru nú 110 að tölu, 55 þeirra starfa í Reykjavík, 42 á Suðurnesjum, þrír í Hafnarfirði og tíu samtals á Selfossi, í Vestmannaeyjum, á Eskifirði, Seyðisfirði, Akureyri og Ísafirði. Auk þess vinna 18 manns við tolltengd skrifstofustörf í Reykjavík, Hafnarfirði og á Keflavíkurflugvelli.

### Stórmál

Ef upp koma umfangsmikil mál einhvers staðar á landinu eru sérhæfðir tollverðir í Klettagörðum sem geta sinnt þeim. Hér er um að ræða aðgerðareininguna, áhöfn gegnumlýsingarbílsins og hundabjálfarana, alls um 30 manns. Ný flutningstækni kallar á nýjar aðferðir við leit, t.d. í skipum.

„Margt veldur því að leit í skipum er með öðrum hætti en var áður en gámaæðingin hófst,“ segir Kári. „Þá tók það lengri tíma að afferma skipin og varan var sýnilegri í þeim. Núna sést hún ekki fyrir en gámarnir eru opnaðir eða skannaðir. Flutningaskipin voru miklu fleiri og algengt var að togarnir sigldu með aflann. Ekki má heldur gleyma því að hafnarvæðin hafa verið lokuð af eftir að farmverndin kom til sögunnar og dregið hefur úr allri umferð við skipin.“

Þess má geta að árið 2007 var byrjað að skanna þær vörur sem áttu að fara til Bandaríkjanna í flugi og hefur það verið gert síðan. Og samkvæmt bandarískum lögum

verða gerðar kröfur til þess árið 2012 að allir gámar sem fara til Bandaríkjanna verði skannaðir í útflutningslandinu.

### Keflavíkurflugvöllur

Lögregla og tollgæsla á flugvellingnum lutu sömu stjórn frá 1954. Dómsmálaráðherra vildi svo koma á nýrri skipan þessara mála í fyrra sem féll ekki í góðan jarðveg meðal starfsmanna.

„Það sem átti að gera fyrst var að kljúfa embættið í sundur og menn voru kannski svolítið ósáttir við það,“ segir Kári, „en nú þegar landið er orðið eitt tollumdæmi horfir málið öðruvísi við og tollverðir á Keflavíkurflugvelli voru sáttir við að fara til Tollstjóra. Keflavíkurflugvöllur tilheyrir núna þremur einingum innan tollgæslunnar vegna þess að skipulagið er orðið verkefnatengt: greiningardeild, eftirlitsdeild og afgreiðsludeild. Það segir sig sjálft að samvinna tollgæslu og lögreglu á Keflavíkurflugvelli er ekki jafn mikil og áður því yfirstjórnin er ekki sú sama, en búið er að gera samstarfssamning milli Tollstjóra og Lögreglustjórans á Suðurnesjum og þetta hefur gengið ágætlega hingað til. Vonandi verður það svoleiðis áfram.“

### Náið samstarf

Hörður Davíð og Kári eru gamalreyndir tollstarfsmenn. Hörður Davíð hóf störf í Reykjavík 1985 en Kári á Keflavíkurflugvelli 1977. Þeir leggja áherslu á gott samstarf sín á milli, hittast einu sinni í viku, halda símafundi og senda hvor öðrum óspart tölvupóst. Hvað samvinnu við lögreglu varðar eru þeir ánægðir með hana og vísa í því sambandi til samstarfssamnings sem gerður var fyrir ári milli Tollstjóra og Lögreglustjórans á höfuðborgarsvæðinu um aukið samstarf á sviði fíkniefnamála. Mörg mál hafi verið upplýst vegna þessa samstarfs sem sé með ágætum.

Yfirtollverðirnir tveir vilja líka gera sitt til þess að efla samskipti og samstöðu tollvarða um allt land, m.a. með framhaldi á samráðsfundum og sem bestum tengslum við alla tollverði. Öll skilyrði séu fyrir hendi til að tollgæslan geti sinnt hlutverki sínu með sóma.

bg / sg



## Innheimta skattkrafna á breyttum tímum

Innheimta skatta og gjalda byggist annars vegar á lögum og hins vegar á verklagsreglum um framkvæmd hennar, settum af Tollstjóra með samþykki fjármálaráðuneytis. Skattkröfur eru sérstakar að því leyti að þær eru ákveðnar samkvæmt lögum og því ekki umsemjantar eins og kröfur almenns eðlis. Öll vanskilaviðurlög eru lögákveðin og innheimtumanni ríkissjóðs því ekki heimilt eftir atvikum að fella niður dráttarvesti eða vanskilaálag þó gjaldandi telji sig hafa gildar ástæður fram að færa. Innheimta skatta byggist jafnframt á grundvallarreglum stjórnsýslu- og skattaréttar, m.a. um jafnræði og meðalhóf. Innheimtuadgerðum er því beint að gjaldendum með sambærilegum hætti og ekki farið strangar í sakirnar en nauðsynlegt er, til að ná lögmætu markmiði.

Innheimtumenn ríkissjóðs, Tollstjóri og sýslumenn utan Reykjavíkur, hafa til langs tíma búið við stöðugleika í lagaumhverfi sínu með tilliti til innheimtu. Skatta- og réttarfarslögjöfin stendur á traustum grunni sem lítið hefur breyst síðustu ár. Gjaldendur hafa því búið við ákveðna festu og um leið fyrirsjáanleika varðandi skattinnheimtu.

### Staðan í dag

Frá bankahruninu í október sl. hefur umhverfi innheimtumanna ríkissjóðs einkennst af miklu umróti í formi tilskipana frá yfirvöldum og tíðum lagabreytingum. Síðustu sex mánuðir hafa verið þannig að þegar mætt hefur verið til

vinnu að morgni hefur einatt legið fyrir ný ákvörðun sem kynna þurfti fyrir gjaldendum og öðrum innheimtumönnum með hraði. Í sumum tilfellum jafnvel ákvarðanir sem gilda áttu aftur í tímann. Ákvarðanatökan hefur einkennst af miklum flýti og frekar litlum undirbúningi. Má samt í rauninni undrast hversu vel hefur tekist til varðandi þessar breytingar. Mikið álag hefur verið á starfsmönnum innheimtunnar varðandi rétta upplýsingagjöf um tilslakanir og lagabreytingar ásamt vinnu við gerð umsagna um lagafrumvörp og annarrar álitsgjafar.

### Tilmæli Tollstjóra til annarra innheimtumanna ríkissjóðs

Í kjölfar efnahagshrunsins bárust Tollstjóra margar fyrirspurnir frá öðrum innheimtumönnum ríkissjóðs varðandi það hvernig haga skyldi vanskilainnheimtu í ljósi breyttra aðstæðna í þjóðfélaginu. Í samráði við fjármálaráðuneytið var ákveðið að beina eftirfarandi tilmælum til innheimtumanna ríkissjóðs til hagsbóta fyrir einstaklinga varðandi vanskilainnheimtu á sköttum og gjöldum:

- Byrjun uppboða skyldi almennt frestað innan marka nauðungarsölulaganna, þ.e. árs.
- Framhaldssölur afturkallaðar þegar innheimtumaður ríkissjóðs var einn gerðarbeiðandi.
- Gefa skyldi út óskilyrt veðleyfi í þeim tilvikum þegar innheimtumaður ríkissjóðs væri veðhafi í fasteign samkvæmt fjárnámsgerð og einstaklingur fengi lánsloforð sem fara skyldi fram fyrir innheimtumann í veðröð.

sjóðs væri veðhafi í fasteign samkvæmt fjárnámsgerð og einstaklingur fengi lánsloforð sem fara skyldi fram fyrir innheimtumann í veðröð.

- Þá skyldi ekki ganga harðar fram í launaafdrætti en nauðsynlegt væri, sbr. reglugerð um launaafdrátt sem heimilar innheimtumanni að lækka kröfu um launaafdrátt álagðra skatta ef sýnt þykir að tekjur launþega muni ekki duga til framfærslu hans, maka og barna sem hann hefur á framfæri sínu. Í þessum tilvikum var innheimtumönnum heimilað að fara niður í 5.000,- kr. greiðslu á mánuði við gerð slíkra samninga.

Skyldu ofangreindar tilslakanir gilda á meðan efnahagsástandið væri enn óljóst og óstöðugt.

Þá var verklagsreglum um fjárnám og gjaldþrot breytt á þá lund að viðmiðunarfjárhæðir voru hækkaðar. Lágmarksfjárhæð við útsendingu fjárnámsbeiðna var hækkuð úr kr. 100.000,- í kr. 150.000,-. Lágmarksfjárhæð gjaldþrotaskiptabeiðna á hendur lögaðilum var hækkuð úr einni milljón króna í tvær.

### Tilmæli fjármálaráðuneytis

Fjármálaráðuneyti beindi í tvígang þeim tilmælum til skattstjóra landsins að fella niður álag vegna skila á staðgreiðslu. Annars vegar vegna skila á staðgreiðslu vegna septembermánaðar 2008 og hins vegar vegna októbermánaðar sama árs. Eindagar voru færðir fram um viku sem



leiddi það af sér að væri staðgreiðslu ekki skilað á því tímamarki gat mest verið um að ræða þriggja prósentu álag í stað tíu prósentu álags vegna vanska. Samskonar tilmælum var beint til skattstjóra vegna þriggja tímabila í virðisaukaskatti. Álag vegna skila á virðisaukaskatti fyrir uppgjörstímabilið september og október 2008 var lækkað niður í þrjú prósent en vegna tímabilanna nóvember – desember 2008 og janúar – febrúar 2009 fór álagið niður í tvö prósent. Þarna voru gjalddagar tímabilanna í raun færðir fram um sjö og átta daga.

### Laga- og reglugerða-breytingar

Í nóvember s.l. var *tollalögum* breytt á þá lund að virðisaukaskattskyldum innflytjendum var veitt greiðsludreifing við skil á skuldfærdum aðflutningsgjöldum (greiðslufresti í tolli/tollkrít) vegna tímabilsins september – október. Í stað eins gjalddaga, 15. nóvember, fengu aðilar heimild til að skipta greiðslum vegna tímabilsins niður á þrjú gjalddaga: 15. nóvember, 15. desember og 5. janúar. Þeir innflytjendur sem nýttu sér þessa heimild greiddu almenna meðalvexti af þeim hluta greiðslunnar sem frestað var í stað dráttarvaxta. Þeir aðilar sem nýttu sér þessa heimild til greiðsludreifingar gátu áfram tollafgreitt vöru og skuldfært aðflutningsgjöld (tollkrít) eins og þeir hefðu greitt að fullu á gjalddaga.

Í lok desember var sú breyting gerð á *tollalögum* og *lögum um virðisaukaskatt* að þeim aðilum sem að jafnaði eru með lægri útskatt en innskatt, þar sem verulegur hluti veltunnar er undanþegin virðisaukaskatti, var gert kleift á grundvelli umsóknar til Tollstjóra að fresta greiðslu á virðisaukaskattshluta tollkrítar fram að gjalddaga virðisaukaskatts fyrir sama tímabil. Þessir aðilar þurfa því ekki að greiða virðisaukaskattshluta tollkrítar á eindaga henn-

ar, sem er fimmtánda næsta mánaðar fyrir hvert tveggja mánaða tímabil, fyrir en fimmta annars mánaðar frá lokum tímabilsins. Sem dæmi má nefna að í stað þess að greiða virðisaukaskattshluta tollkrítar vegna tímabilsins janúar – febrúar þann 15. mars var þessum aðilum heimilað að greiða hann 5. apríl á gjalddaga virðisaukaskatts vegna sama tímabils.

Breyting á *reglugerð um greiðslu barnabóta* tók gildi 1. janúar á þessu ári. Við það var skuldajöfnunarheimild upp í gjalldfallna skatta og meðlög afnumin. Á sama tíma var *reglugerð um greiðslu vaxtabóta* breytt á þann veg að heimild til að skuldaþjafa þeim upp í gjalldfallnar kröfur Íbúðalánasjóðs var felld niður, en skuldajöfnunarheimild upp í skattkröfur var ekki breytt.

Þann 15. mars 2009 tóku gildi lög um breytingu á *tolla-, vörugjalds- og virðisaukaskattslögum*. Samkvæmt þeim skulu gjalddagar tollkrítar/greiðslufrests í tolli vera þrjú í stað eins fyrir hvert uppgjörstímabil: 15. næsta mánaðar eftir lok tímabilsins, 15. annars mánaðar eftir lok þess og þá 5. hins þriðja mánaðar eftir lok tímabilsins. Jafnframt var vörugjaldslögum breytt á þann hátt að gjalddagar vörugjalds þeirra sem skráðir eru á vörugjaldskrá eru nú tveir í stað eins fyrir hvert uppgjörstímabil og er sá fyrri 28. dag annars mánaðar eftir lok tímabilsins og sá síðari 28. dag þriðja mánaðar eftir lok uppgjörstímabils. Þá var virðisaukaskattslögum breytt á þann veg að þeim sem nýta sér fyrrgreinda greiðsludreifingu er heimilt að færa til innskatts á virðisaukaskattsskýrslu allan virðisaukaskatt vegna viðkomandi uppgjörstímabils þó einungis hluta af gjaldföllnum virðisaukaskatti hafi þá verið skilað. Fyrrgreind gjalldagabreyting gildir vegna uppgjörstímabila á árinu 2009.

Þann 25. mars sl. tóku gildi lög sem fela í sér ýmsar breytingar á *fullnusturéttafarslögjöfni* ásamt lögum um

*vexti og verðtryggingu*. Samkvæmt lögum var aðfararfrestur lengdur tímabundið úr 15 dögum í 40 daga. Gildir sú ráðstöfun út árið 2009. Þá geta einstaklingar fengið frest á nauðungarsöluágerðum á heimilum sínum fram yfir 31. október 2009. Einstaklingar geta nú fengið þriggja mánaða frest samkvæmt heimild dómara á úrskurði um gjaldþrotaskipti í stað mánaðar áður. Þá voru dráttarvextir af skattkröfum lækkaðir niður í 15% og gildir sú ráðstöfun út árið.

Þann 1. apríl sl. var gjaldþrotaskiptalögum breytt og nýju úrræði skeytt inn í þau um nauðasamning til *greiðsluáðlögunar*. Er hér um að ræða úrræði fyrir ógjaldfæra einstaklinga og má m.a. með nauðasamningi til greiðsluáðlögunar fella niður samningskröfur, lækka þær, breyta skilmálum þeirra og veita gjaldfrest á þeim.

Lög um *tímabundna greiðsluáðlögun fasteignaveðkrafna á íbúðarhúsnæði* tóku gildi 15. maí sl. Þetta úrræði geta einstaklingar í greiðsluerfiðleikum nýtt sér varðandi fasteignir sem eru jafnframt heimili viðkomandi. Með slíkri greiðsluáðlögun, sem staðið getur yfir í allt að fimm ár, breytast skuldbindingar einstaklinga á þann hátt að aðeins verða gjaldkræfar greiðslur sem þeim telst fært að standa straum af en frestað er gjalddaga þeirra skulda sem eftir standa svo lengi sem greiðsluáðlögun varir. Það er dómari sem úrskurðar um heimild til greiðsluáðlögunar vegna íbúðarhúsnæðis og er málsmeðferðin svipuð og við nauðasamning til greiðsluáðlögunar samkvæmt gjaldþrotaskiptalögum.

Stjórnvöld hafa tekið ákvörðun um að breyta reglum um ráðstöfun á greiðslum vegna gjalldfallinna skatta og gjalda. Hefur fjármálaráðuneyti falið Tollstjóra að semja verklagsreglur um málefnið. Ljóst er að Fjársýsla ríkisins mun þurfa að gera viðamiklar breytingar á tekjubókhaldskerfi ríkisins þannig að hinar nýju reglur nái fram að ganga. Vegna þessara umfangsmiklu kerfisbreytinga er

ekki hægt að segja nákvæmlega hvenær hinar nýju reglur geta tekið gildi.

Þessar breytingar munu vafalítið koma skuldurum skattkrafna mjög til góða. Núgildandi framkvæmd sem byggist á meginreglum kröfuréttarins og dómvenju er með þeim hætti að greiðslu er fyrst ráðstafað í kostnað, álag, vexti og að síðustu höfuðstól. Með breyttum reglum er stefnt að því að breyta greiðsluforganginum á þann hátt að greiðslu verði fyrst ráðstafað í kostnað, síðan höfuðstól og þá álag og síðan vexti.

Þessi breyting hefur það í för með sér að fyrir greiðist upp í höfuðstól skattkröfu og þær greiðast fyrir niður.

### Hvað svo?

Hér hefur verið stiklað á stóru varðandi þær aðgerðir sem stjórnvöld hafa gripið til í því skyni að bæta hag einstaklinga og fyrirtækja í landinu. Þessar aðgerðir eru sumar tímabundnar, s.s. greiðsludreifing á greiðslufresti í tolli, heimild til frestunar á nauðungarsöluáðgerðum o.s.frv. Þá eru aðrar ótímabundnar og

fela í sér ný úrræði í íslenskum rétti, s.s. lögin um nauðasamninga um greiðsluáðlögun og tímabundna greiðsluáðlögun á fasteignakröfum vegna íbúðarhúsnæðis. Það er síðan verkefni innheimtumanna og stjórnvalda að skoða og greina hvort aðilar hafi nýtt sér þessar ívilnanir og hvort þær hafi skilað því sem þeim var ætlað.

**Edda Símonardóttir, forstöðumaður innheimtusviðs**



## Vinum saman í Vinnustundinni

Sinn er síður í hverju landi segir í gömlu orðtaki. Þetta er gott fyrir okkur öll að hafa í huga nú þegar tollembætti landsins hafa verið sameinuð í eitt. Það á eflaust eftir að taka nokkurn tíma fyrir okkur að stilla saman strengina þannig að við spilum í takt, en ég efast ekki um að það á eftir að ganga vel ef við höfum þetta í huga.

Hjá embætti tollstjórans í Reykjavík störfuðu um 180 manns og um áramótin bættust ríflega 60 nýir samstarfsmenn í hópinn. Flestir þeirra starfa í Keflavík, eða um 50 manns, en aðrir eru í Vestmannaeyjum, á Selfossi, Eskifirði, Seyðisfirði, Akureyri og Ísafirði. Nú starfa hjá sameinuðu embætti tollstjóra um 240 manns. Þetta er fjölbreyttur hópur með mikla reynslu sem á eflaust eftir að gera sameinað embætti mun öflugra þegar fram líða stundir.

Allir starfsmenn þurfa nú að venja sig við nýjar vinnureglur af ýmsu tagi, eins og það að hafa samband við mannauðssviðið á Skúlagötu varðandi mál sem

lúta að starfsmannahaldi og fræðslu. Eitt af því sem er nýtt fyrir mörgum er Vinnustundin, kerfið sem heldur utan um mætingar, orlof og fleira. En það er mikilvægt að allir starfsmenn geti komist inn í Vinnustundina því hún er gott hjálpartæki í dagsins önn.

Í Vinnustundinni geta starfsmenn t.d. sjálfir fylgst með að inn- og útstimplanir þeirra skili sér rétt og geta skráð athugasemdir til yfirmanna sinna til útskýringar á frávikum í stimplunum. Vinnustundin heldur utan um veikindadaga og veikindarétt og eins geta starfsmenn séð hve marga orlofsdaga þeir eiga lausa til úttektar á hverjum tíma. Í Vinnustundinni er líka hægt að sjá hverjir eru í vinnunni þann daginn og hverjir ekki. Til að sjá það smellir maður á **Skriptiborð** í valröndinni vinstra megin á skjánum og leitar annað hvort að ákveðnum starfsmanni eða heilli skipulagseiningu. Með því að velja skipulagseiningu er hægt að sjá í fljótu bragði hverjir í þeirri einingu eru við. Ef starfsmaður er ekki inn-

stimplaður stendur einfaldlega **Ekki við**.

Stimpilklukkur eru nú loks að komast í gagnið í Keflavík og geta starfsmenn þar brátt farið að nýta kosti Vinnustundarinnar. Á öðrum stöðum úti á landi hafa starfsmenn verið að stimpla sig inn í gegnum Vinnustundina í borðtölvunum sínum. Þeim hefur gengið ótrúlega vel að komast inn í kerfið þrátt fyrir að hafa litlar leiðbeiningar fengið og einungis gegnum síma. Vonumst við til að jafn vel gangi í Keflavík og minnum á að alltaf má hafa samband við mannauðssviðið til að fá aðstoð. Því sem við getum ekki svarað reynum við að vísa áfram á rétta staði.

Að lokum er gott að hafa í huga að jákvætt hugarfar er það sem skilar okkur bestum árangri í sameiningunni.

**Bergdís Linda Kristjánsdóttir**  
launafulltrúi



Nýtskrifaðir tollverðir, f.v.: Þóra Atladóttir, Valdimar Birgisson, Óskar Þór Hallgrímsson, Jóhanna Ása Evensen, Helga Björg Helgadóttir, Gylfi Guðmundsson, Guðni Þór Kristjánsson, Baldvin Örn Konráðsson og Agnes Þorvaldsdóttir.

## Útskrift nemenda tollskólans

Útskrift frá Tollskóla ríkisins fór fram föstudaginn 22. maí síðastliðinn. Níu tollverðir luku námi að þessu sinni og starfa þeir hjá embætti tollstjóra í Reykjavík, Keflavík og á Eskifirði. Athöfnin fór fram í Iðnó að viðstöddum vinnufélögum og fjölskyldum útskriftarnema. Athöfnin hófst með hefðbundum hætti með ávarpi skólustjóra og afhendingu prófskírteina. Karen Bragadóttir, forstöðumaður tollasviðs, flutti ávarp og bauð nemendur velkomna til starfa sem fullmenntaða tollverði. Ársæll Ársælsson, formaður Tollvarðafélags Íslands, færði nemendum bindisnælu og merki félagsins að gjöf og að lokum flutti Baldvin Örn Konráðsson ávarp fyrir hönd útskriftarnema. Viðurkenningu fyrir námsárangur hlaut Þóra Atladóttir.

Það er við hæfi við tímamót sem þessi að staldra við og líta yfir farinn veg. Fyrir þremur árum var námskrá tollskólans endurskoðuð og er þetta annar hópurinn sem útskrifast samkvæmt henni. Námskráin er byggð upp á lotum sem skapar ákveðinn sveigjanleika við skipulagningu námsins. Að þessu sinni var farin sú leið að þetta stundaskrána og ljúka náminu á rúmu ári í stað þess að dreifa því á tvö ár eins og áður var gert. Námskrá og kennsluhættir eru í stöðugri þróun og endurskoðun. Þó ekki hafi verið um stórar breytingar að ræða að þessu sinni var kennsluháttum í skýrslugerð breytt í þá átt að leggja sérstaka áherslu á að þjálfra sjálfstæð vinnubrögð auk þess var námskeið um hugverkarétt sem ekki hefur verið kennt áður. Í námskrá er m.a gert ráð fyrir að nemendur vinni lokaverkefni um sjálfvalið efni tengt tollamálum þar sem markmiðið er þjálfun í að nýta þá hæfni sem þeir hafa tileinkað sér í náminu. Að þessu sinni fjölluðu verkefni um hugverkarétt, fríverslunarsamninga og skipaafgreiðslu á Íslandi. Verkefnið um hugverkarétt fjallaði um umfang og þróun þess málaflokks í heimsviðskiptunum. Auk þess sem fjallað var um lagaheimildir

sem tollgæslan vinnur eftir í þeim málum og velt upp spurningunni hvort þær séu fullnægjandi í baráttunni við falsanir. Í verkefninu um fríverslunarsamninga var sjónum beint að því á hverju þeir samningar byggjast, hvað þeir fela í sér og hvernig afgreiðslu og innflutningi á fríðindavöru er háttað. Hlutverk tollgæslu er að hafa eftirlit með að reglum um fríverslunarsamninga sé framfylgt og að upprunasannanir séu réttar. Skipaafgreiðsla tekur á hverjum tíma mið af flæði fólks og varnings milli landa. Í verkefninu um skipaafgreiðslu er rakið hvaða breytingar hafa orðið á tollafgreiðslu skipa á síðustu árum og skyggst inn í reynsluheim þeirra sem þar hafa starfað.

Það er alltaf áttak að hefja nám. Hver nemendahópur hefur sín einkenni og sérþarfir og hefur samsetning hópsins hvað kyn og aldur varðar þar mikil áhrif. Kynjahlutfallið í útskriftarhópnum var nokkuð jafnt, fjórar konur og fimm karlar. Aldursdreifing var frá 21 árs til 44 ára og mjög mislangt frá því einstaklingar í hópnum sátu síðast á skólabekk. Í náminu hefur hópurinn tekist á við verkefni og ný vinnubrögð sem í sumum tilvikum gera kröfur um að nemendur breyti því sem þeir hafa þegar lært. Lærðar kenningar hafa verið settar fram um að stundum þurfi að byrja á því að leggja til hliðar fyrri þekkingu áður en hægt er að tileinka sér nýja. Krefur það nemendur um að skoða nýjar leiðir og þjálfar þá jafnframt í því að vera opnir fyrir nýjungum og velta fyrir sér á gagnrýninn hátt hvort hægt sé að gera hlutina á annan hátt. Það er hvatinn að því að finna skilvirkari leiðir til að leysa verkefni og er hverjum nemanda gott veganesti út í starfið. Þessar aðferðir hafa skilað metnaðarfullum hópi tollvarða til starfa sem lætur sig varða líðan og gengi samnemenda sinna í námi. Óska ég nýtskrifuðum tollvörðum velfarnaðar í starfi.

**Gunnlaug Hartmannsdóttir skólustjóri**



## Bætt staða skuldara

Á misserinu sem nú er að líða voru samþykkt lög sem hafa áhrif starfsemi innheimtumanns ríkissjóðs. Þar ber helst að nefna lög nr. 23/2009 en þau hafa tímabundið mikil áhrif á innheimtuna sem og lög um greiðsluaðlögun en þeim er ætlað varanlegt gildi. Verður hér stiklað á stóru um efni þeirra.

### „Bandormurinn“

Vegna langs og óþjáls heitis laga nr. 23/2009 verður vísað til laganna sem bandormsins en þau gengu undir því nafni í meðförum Alþingis. Lögin eru hluti af aðgerðaáætlun stjórnvalda og eiga að veita skuldurum tækifæri til að endurskipuleggja fjárhag sinn. Nokkur ákvæði laganna hafa umtalsverð áhrif á starfsemi innheimtumanns ríkissjóðs og þá sérstaklega á vanskilainnheimtu. Þau ákvæði verða skoðuð nánar hér á eftir.

Í fyrstu grein laganna er aðfararfrestur ýmissa krafna, þar á meðal skattkrafna, lengdur úr 15 dögum í 40 daga. Í því felst að sá tími sem líður frá því að greiðsluáskorun er birt þar til að heimilt er að gera fjárnám hjá skuldara er lengdur. Það hefur þau áhrif að lengri tími líður frá því að skattar gjaldfalla þar til að hægt er að tryggja greiðslu þeirra með fjárnámi. Lagaákvæðið gildir til áramóta.

Í þriðju grein laganna er regla sem kveður á um að skuldarar geti farið fram á að nauðungarsölum á íbúð-

um þar sem þeir halda heimili sitt verði frestað til 31. október. Þetta hefur þau áhrif að nauðungarsölum íbúðarhúsnæðis hefur fækkað og innheimta krafna sem tryggðar eru með veði í íbúðarhúsnæði gengur því hægar.

Tollstjóri fékk frumvarpið til umsagnar og að ábendingu hans var því breytt nokkuð í meðförum þingsins. Var m.a. bætt við ákvæði í 6. gr. um að allar skattkröfur beri 15% dráttarvexti út árið sem þýðir að þeir eru mun lægri en almennt gerist. Sú regla hefur það markmið að koma til móts við erfiða stöðu skuldara með það fyrir augum að skattskuldarar sligist ekki undan vaxtakostnaði og haldi gjaldfærni sinni.

### Greiðsluaðlögun

Með lögum nr. 24/2009 var bætt við kafla í lög um gjaldþrotaskipti sem fjallar um greiðsluaðlögun. Greiðsluaðlögun er nýtt úrræði á Íslandi sem hefur það markmið að leysa úr ógjaldfærni einstaklinga með niðurfellingu skulda og/eða breytingum á afborgunartíma og vaxtafæti þannig að aðila sé gert fært að greiða skuldir sínar.

Greiðsluaðlögun líkist nauðasamningi að því leyti að kröfuhafi verður að sæta því að krafa hans er lækkuð. Það sem greinir úrræðin að er að kröfuhafar geta ekki komið í veg fyrir greiðsluaðlögun, leggist þeir á annað borð gegn henni, uppfylli skuldari lögmælt skilyrði. Líkt



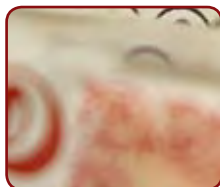
og í nauðasamningum falla veðkröfur (þ.m.t. aðfararveðs-kröfur), að því marki sem eignin nægir til að greiða þær, ekki undir greiðsluáðlögun. Fyrirmynd úrræðisins kemur frá Norðurlöndunum þar sem það hefur verið til í fjölda ára.

### Skilyrði fyrir heimild til greiðsluáðlögunar

Greiðsluáðlögun er fyrst og fremst ætluð almennum launþegum en ekki einstaklingum í atvinnurekstri. Í undantekningartilvikum geta þó kröfur sem upprunnar eru í atvinnurekstri fallið undir greiðsluáðlögun en þær verða þá að vera a.m.k. þriggja ára gamlar og vera tiltölulega lítill hluti heildarskulda. Í því felst að skuldari verður að geta gefið skýra mynd af fjárhag sínum og þarf hann m.a. leggja fram afrit skattframtala sinna. Skuldari verður að hafa hagað fjármálum sínum með forsvaranlegum hætti, t.a.m. að hann hafi ekki hagað lifnaðarháttum sínum þannig að ekki svaraði til fjárhags hans eða stofnað til mikilla skulda eftir að ljóst var að honum var ekki lengur kleift að greiða skuldir sínar. Ennfremur getur skuldari ekki fengið greiðsluáðlögun hafi hann ekki greitt skuldir sínar þegar honum var það kleift, heldur ráðstafað fjármunum sínum með öðrum hætti. Greiðsluáðlögun er lokuð þeim skuldurum sem hafa stofnað til krafna með refsiverðu eða skaðabótaskyldu háttum nema þá eingöngu að þær skuldir séu lítill hluti heildarskulda. Af því leiðir að skuldarar krafna vegna vanskila á vörslusköttum, innheimtufé og skattsektum eiga almennt ekki að geta fengið greiðsluáðlögun. Það megin sjónarmið sem endurspeglast í skilyrðum greiðsluáðlögunar er að skuldari má ekki eiga óeðlilega sök á því að vera kominn í varanlega greiðsluerfiðleika.

### Greiðsluáðlögunarferli

Einstaklingur sem óskar eftir greiðsluáðlögun þarf að sækja um hana til héraðsdómstóls og þarf hann að uppfylla ýmis form- og efnisskilyrði, þ. á m. þarf skuldari að



leggja fram greiðsluáætlun sem segir til um með hvaða hætti hann hyggst greiða skuldir sínar og að hvaða marki þær falli niður. Ráðgjafamiðstöð heimilanna aðstoðar við gerð beiðnar til dómstóla skuldara að kostnaðarlausu en einnig er hægt að leita til fyrirtækja um aðstoð við gerð beiðnar. Héraðsdómari úrskurðar um heimild til greiðsluáðlögunar eftir að hafa athugað hvort skilyrði eru uppfyllt. Ákveði héraðsdómari að veita skuldara heimild til greiðsluáðlögunar er skipaður umsjónarmaður með máli hans. Umsjónarmaður hefur sömu réttindi og skyldur og umsjónarmaður með nauðasamningi. Umsjónarmaður birtir innköllun í Lögbirtingarblaðinu og kröfuhafar lýsa kröfum sínum fyrir honum. Að kröfulýsingarfresti liðnum heldur umsjónarmaður fund með skuldara og kröfuhöfum þar sem farið er yfir greiðsluáætlun og kröfuhafar geta fullvissað sig um að skilyrði til greiðsluáðlögunar séu uppfyllt. Eftir fundinn er umsjónarmanni og skuldara heimilt að breyta greiðsluáætlun í samræmi við þau sjónarmið kröfuhafa sem koma fram á fundinum. Greiðsluáætlun er að því loknu send héraðsdómara til staðfestingar og er þá bindandi gagnvart kröfuhöfum sem verða að sæta því að kröfur þeirra verði greiddar með öðrum hætti en til var stofnað. Greiðsluáðlögun er ætlað að vara í þrjú til fimm ár eftir aðstæðum hverju sinni.

### Að lokum

Bandormslögin hafa mikil en tímabundin áhrif á starfsemi innheimtumanns. Hinn langi aðfararfrestur og frestun á nauðungarsölu raska reglulegri starfsemi innheimtumanns og við því verður að bregðast með endurskipulagningu verkefna. Það á eftir að koma í ljós hvort greiðsluáðlögun hefur áhrif á innheimtu skatta og þá hvaða, þar sem úrræðið er ætlað almennum launþegum sem hafa í flestum tilvikum gert upp meginhluta skattgreiðslna sinna með staðgreiðslu.

**Jóhanna Lára Guðbrandsdóttir deildarstjóri**

# Ætlaði að verða jarðfræðingur

Innan um möppur og fleiri möppur, fullar af reikningum og fylgiskjöllum í hlaupandi númeraröð, í hornskrifstofu á efstu hæð í Tollhúsinu við Tryggvagötu situr Berglind Njálsdóttir, aðalbókari hjá Tollstjóra. Berglind, sem á að baki langan starfsferil hjá embættinu, tók við starfi aðalbókara um síðustu áramót. Undirrituð bankaði uppá hjá Berglindi til að forvitnast um náms- og starfsferil hennar og ástæðu þess að hún ákvað að skipta um starf.

## Náttúran heillaði

Berglind, sem er fædd og uppalin í Reykjavík, átti sér þann draum að verða jarðfræðingur þegar hún var lítil stúlka. Náttúran heillaði Berglindi strax í æsku og áhugi hennar á gróðrinum og landinu fór vaxandi þegar hún kynntist hálendinu. Þar dvaldi hún ein ellefu sumur sem ráðskona á vegum Ferðaskrifstofu Úlfars

Jacobsen, stóð yfir pottum og pönnum og matreiddi ljúffengan mat fyrir ferðamenn. En eins og gengur hefur náms- og starfsferill hennar þróast á annan veg og Berglind grúfir sig nú yfir tölur í stað þess að grúska í náttúrunni.

## Náms- og starfsferillinn

Berglind hóf störf hjá Tollstjóra í byrjun árs 1998 þegar Gjaldheimtan í Reykjavík var sameinuð embættinu. Hún hafði þá starfað hjá gjaldheimtunni frá 1. febrúar 1981. Berglind hefur því langan starfsaldur hjá embættinu og mikla starfsreynslu eftir nær þrjá áratugi í starfi. Hún hóf störf sem ritari á skrifstofu gjaldheimtustjóra, hefur unnið við bókhald og í Norðurlandainnheimtu, gegnt stöðu deildarstjóra á innheimt sviði og starfað sem aðalgjaldkeri. Stöðu aðalgjaldkera gegndi hún frá árinu 2004 til síðustu áramóta þegar hún tók við

starfi aðalbókara. Berglind hefur því góða yfirsýn yfir starfsemi Tollstjóra sem hún segir óneitanlega koma sér vel í nýja starfinu.

Berglind lauk stúdentsprófi frá Menntaskólanum í Hamrahlíð í desember 1980. Eftir þriggja ára starf hjá gjaldheimtunni fór hún að læra viðskiptafræði í Háskóla Íslands. Berglind lauk fyrsta árinu en hætti þá glöð námi því hún varð ófrísk af frumburði sínum. Hún var einfaldlega meira spennt fyrir móðurhlutverkinu en því að vera námsmaður. Berglind lét ekki verða af því að setjast aftur á skólabeck en hefur í gegnum tíðina verið dugleg við að sækja starfstengd námskeið með vinnu, hjá Endurmenntun Háskóla Íslands og Fjársýslu ríkisins sem dæmi, og áformar nú að sækja námskeið í bókhaldi og Oracle, fjárhags- og mannauðskerfi ríkisins.



### Vantaði áskorun

Nýja starfið freistaði Berglindar vegna þess að hana langaði að ögra sjálfri sér - læra nýja hluti í stað þess að staðna. Berglind viðurkennir fúslega að hafa spurt sig hvort hún ætti eina ferðina enn að takast á við nýtt starf því hún var farin að hafa það svo gott í starfi sínu sem aðalgjaldkeri - var orðin öllum hnútum kunnug. En einmitt þess vegna þótti henni starfið ekki eins skemmtilegt og áður - hana vantaði áskorun. Berglind segir starf aðalgjaldkera líka hafa einfaldast mjög á síðustu árum, meðal annars með tilkomu heimabanka og bættra tölvukerfa, og starfið þar af leiðandi hafa gert minni kröfur til sín sem starfsmanns. Hvort tveggja segir hún hafa haft áhrif á þá ákvörðun sína að þiggja starf aðalbókara.

Berglindi þykir nýja starfið bæði krefjandi og skemmtilegt og sér því ekki

eftir að hafa tekið slaginn. Hún líkir afstemmingu í bókhaldinu við hugarleikfimi á borð við Sudoku og segir svoleiðis vinnu eiga mjög vel við sig. En fyrstu þrjá mánuðina í nýju starfi segir Berglind hafa verið strembna því hún hafi þurft að sitja við fram eftir kvöldi og um helgar til þess að ljúka ársuppgjörinu. Á þeim tíma segist Berglind stundum hafa andvarpað og hugleitt hvað hún væri búin að koma sér í. Uppgjörinu lauk í raun þann 7. apríl og hefði ekki mátt seinka um dag því Berglind var löngu búin að skipuleggja vetrarfrí og átti bókað flug til Kanaríeyja daginn eftir.

### Þakklát hvatningu stjórnenda

Berglind segir óvíst að starfsferill hennar hjá Tollstjóra hefði þróast með þeim hætti sem orðið er, hefðu stjórnendur ekki hvatt hana til að axla aukna ábyrgð

í starfi og er þakklát þeim fyrir það. Hún segist til dæmis ekki hafa ætlað sér að sækja um starf deildarstjóra á innheimtusviði á sínum tíma. Berglind segir ástæðu þess meðal annars vera minnimáttarkennd í garð þeirra sem hafa lokið háskólanámi - hún hafi vanmetið starfsreynsluna. Hún rifjar upp hversu utan við sig hún var á leið heim úr vinnu eftir að yfirmaður hafði komið að máli við hana og hvatt hana til að sækja um þá stöðu. „Ég settist upp í bíl og keyrði á ... svo hugsni var ég yfir því hvort ég hefði eitthvað í þetta“. Eftir að hafa íhugað vel eigin styrk- og veikleika, ákvað Berglind að þiggja starfið. Þegar henni var boðið starf aðalbókara segir hún sömu hugsanir hafa leitað á sig, en þá líkt og þegar henni bauðst starf deildarstjóra á innheimtusviði varð hugrekk-ið ofan á.

lrb



## Gámagegnumlýsingarbíllinn kominn í gagnið

Þann 9. janúar síðastliðinn var gámagegnumlýsingarbíllinn formlega afhentur embætti tollstjóra við hátiðlega athöfn. Starfsmönnum embættisins gafst kostur á að skoða bíllinn eftir athöfnina og nýttu margir sér það og nutu góðra veitinga í leiðinni. Þann 12. janúar var bíllinn tekinn í notkun. Bíllinn vakti mikla athygli hvert sem hann fór og fékk góða umfjöllun í fjölmiðlum þegar hann var tekinn í notkun. Strax á fyrsta degi sannaði bíllinn mikilvægi sitt því fyrsti gámurinn sem tekinn var í gegnumlýsingu reyndist innihalda smyglvarning. Góð byrjun á mikilvægu og spennandi verkefni.

Sex tollverðir í tveimur þriggja manna hópum starfa við gámagegnumlýsingarbíllinn og hafa þeir hlotið þjálfun og fræðslu í tengslum við vinnu sína. Í desember var haldið vikulangt námskeið á vegum Nucotech, sem er framleiðandi gegnumlýsingar búnaðarins. Kennt var á tækjabúnað bílsins og uppsetningu hans. Bíllinn er af gerðinni Volvo og er Brimborg umboðsaðili hér á landi. Í janúar stóð starfsmaður á þeirra vegum fyrir stuttri kynningu á bifreiðinni sem er forsenda fyrir því að við uppfyllum skilmála um ábyrgð. Geislavarnir ríkisins stóðu fyrir vikulöngu námskeið þar sem farið var yfir vítt svið geislavarna, allt frá lögum og reglugerðum til verklegra mælinga á geislun og dreifigeislun. Námskeiðið er forsenda þess að fá starfsleyfi fyrir bíllinn. Einn stærsti þátturinn í þjálfun starfsmanna er án efa þjálfun í myndgreiningu. Lítið er

til af aðgengilegu þjálfunarefni og er því mikil vinna lögð í að móta þjálfunarferlið. Þjálfun í myndgreiningu hefur farið fram á vettvangi. Fyrstu mánuðirnir eru hugsaðir sem þjálfunartímabil þar sem það tekur tíma að ná færni í myndgreiningu og læra á flókinn tækjabúnað. Lögð er áhersla á gæði myndgreiningar frekar en fjölda gegnumlýstra gáma og ökutækja.

Áhersla hefur verið lögð á að hafa alla vinnu í kringum gámagegnumlýsingarbíllinn sem öruggasta og besta. Settir hafa verið upp verkferlar í samvinnu við hópinn sem vinnur við bíllinn. Starfsmaður á gámagegnumlýsingarbil hjá tollinum á Írlandi er væntanlegur hingað til lands og mun hann miðla af reynslu sinni í myndgreiningu og almennri vinnu við bíllinn. Hans hefur verið beðið með nokkurri eftirvæntingu en útlit er fyrir að komu hans seinki þar til í haust. Gæði myndgreiningar fást með góðri þjálfun, verklegum æfingum og leiðsögn frá reyndum aðilum. Þjálfun á vettvangi er eitthvað sem starfsmenn öðlast með tíma og reynslu. Lögð er áhersla á markvissa þjálfun þar sem gámar eða ökutæki eru valin sérstaklega til skoðunar með þjálfun í huga, hópurnir myndgreinir gám í sameiningu og handleitar síðan gáminn eða ökutækið til að sannreyna að gámurinn innihaldi það sem skoðað var á mynd. Þegar þetta er skrifað hefur bíllinn verið í notkun í ríflega þrjá mánuði og hafa verið gegnumlýstir rúmlega 500 gámar og ökutæki á þeim





tíma, að undanskildum gegnumlýsingum við æfingar.

Þegar nýtt tæki er tekið í notkun er ýmislegt sem getur komið upp á og skiptir þá miklu máli að hafa gott aðgengi að sérfræðingum. Nuctech ábyrgist sérfræðiþjónustu fyrstu tvö árin eftir að bíllinn er tekinn í notkun. Sérfræðingur frá Nuctech, Yuan Tao, hefur verið hér á landi síðan í desember og mun verða eitthvað áfram og hefur það reynt afar vel. Hann sinnir viðhaldi og þjónustu við bíllinn og er ídulega mjög fljótur á staðinn þegar eitthvað kemur upp á. Viðvera hans hér er mikilvæg fyrir okkur þar sem það getur skipt sköpum hvort bíllinn sé kominn í lag eftir tvo tíma eða tvo daga. Verkefnið er í stöðugri þróun og er margt spennandi framundan svo sem ferðir á Seyðisfjörð vegna komu Norrænu, verklegar æfingar, úttektir og fleira. Ráðstefna var haldin á Möltu í maí þar sem samankomnir voru aðilar frá þeim tollyfirvöldum sem eru með gámagegnumlýsingarbíl frá Nuctech. Tollstjóri átti þátttakanda á ráðstefnunni. Allt eru þetta skref í áttina að því að ná því metnaðarfulla markmiði að verklag við bíllinn verði á heimsmælikvarða, að íslenska tollgæslan verði í fararbroddi þegar kemur að vali, þjálfun og mati á frammistöðu starfsmanna á gámagegnumlýsingarbílum.

**Birna Friðfinnsdóttir sérfræðingur**



## Sér um viðhald á búnaði bílsins

Yuan Tao hefur séð um að búnaður gámagegnumlýsingarbílsins, sem kom hingað frá Kína í nóvemberlok, virki eins og til er ætlast. Hann hefur unnið hjá fyrirtækinu Nuctech í Beijing í eitt og hálf ár og m.a. farið á vegum þess til Finnlands og Spánar til að sinna sömu verkefnum og hér. Nuctech sérhæfir sig í framleiðslu gegnumlýsingartækja.

Yuan Tao, sem verður þrítugur í sumar, er frá Tianjin sem er sjötta stærsta borg Kína og í um 100 kílómetra fjarlægð frá Beijing. Hann tók háskólpróf í rafeindatækni og hefur fengið þjálfun í meðferð röntgentækja, en í gámaskönnunarbílnum er notast við línuhraðal til þess að búa til röntgengeisla. Geislinn er þráðbeinn svo það ætti að vera óhætt að vera á ferðinni í kringum gám sem verið er að skanna, ef þess er gætt að standa ekki í geislanum. Starfsmennirnir inni í bílnum eru ekki í neinni hættu.

Það kom Yuan Tao dálítið á óvart hvað tollverðirnir á bílnum eru duglegir við að bjarga sér sjálfir, segist satt að segja vera öðru vanur þar sem hann hefur unnið annars staðar í Evrópu. Og hann segir tollverðina hér mjög góða vinnufélaga.

Kona hans kom hingað fyrir stuttu. Þau reka agnarlítið veitingahús í heimaborginni. Þar eru vetur kaldir en sumrin heit – hitinn fer vel yfir 30 stig á þessum tíma árs. „Kína er bæði ævafornt og ungt,“ segir hann. „Margt hefur breyst í landinu síðustu árin og áratuginu og stundum eru breytingamar svo hraðar að mér finnst nóg um.“

bg

# Fíkniefnahundar og þjálfarar þeirra

Ester Pálmadóttir hefur verið í tollgæslunni frá 1988 og með hund sér við hlið síðan 1997. Hún hefur starfsheitið aðalvarðstjóri og er yfirmaður sjö hundaþjálfara sem hafa aðsetur við Klettagarða í Reykjavík, á Keflavíkurflugvelli og Seyðisfirði. Að stjórna hundi við leit að fíkniefnum er vandasamt starf og áreiðanlega ekki á allra færi. Þjálfarinn þarf að vera í nánu sambandi við hundinn, læra að þekkja viðbrögð hans og kunna að leiðbeina honum. Hundunum er kennt að leita í bílum, skipum, farangri, pósti og vöruhúsum, en auk þess eru þeir þjálfaðir í húsleit, leit á fólki og svæðisleit sem snýst um að leita á tilteknu svæði, t.d. á útihátíðum þar sem grunur leikur á að gestir hafi fleygt frá sér fíkniefnum.

Nýlega lauk þjálfun þriggja nýrra hunda í tollgæslunni sem keyptir voru frá Englandi og Noregi og tókst hún vel. „Við höfum reynt að kaupa hundana hér heima,“ segir Ester, „en það hefur verið mjög erfitt að finna góða hunda á réttum aldri. Ekki er byrjað á þjálfuninni fyrr en þeir eru orðnir tíu mánaða í það minnsta. Það er engin trygging fyrir því að hvolpur sem keyptur er hér standi sig í vinnu. Kannski erum við búin að ala hann upp og þjálfna mánuðum saman þegar í ljós kemur að árangurinn mun

aldrei verða neinn. Mun betra er þess vegna að kaupa hunda að utan sem búnir eru að fara í vinnuhundapróf til að ganga úr skugga um hvort þeir hafi nægilegan áhuga.“

## Hvers konar leit er erfiðust fyrir hundana?

„Að leita á fólki, tvímælalaust. Hundar þurfa að hafa verið í vinnu og staðist öll próf til þess að geta farið í þjálfun í þessháttar leit. Öll höfum við ákveðið svæði í kringum okkur sem hundarnir skynja og vilja ekki fara inn á. Við leit á fólki er allt á hreyfingu og mikið um truflanir, allt þetta dregur úr möguleikum hundsins til að finna það sem hann leitar að. Það er svo margt sem erfitt er að búa hundana undir og þeir þurfa að vera mjög einbeittir til þess að láta ekki neins konar truflanir hafa áhrif á sig. Stundum hafa heilu barnaskólanir komið og ætlað að klappa hundinum og þá verður hann auðvitað skelfingu lostinn.“

Þjálfarinn verður að fylgja því eftir sem hundurinn er að benda á, skilja hvað hann er að segja. Að senda fólk í röntgen vegna gruns um að það sé með fíkniefni á sér er meiriháttar mál. Ég tek ákvörðun um það strax hvort ég ætla að trúa hundinum eða fólkinu. Hundar ljúga ekki en mennirnir eru færir í því.

Það er áriðandi að auka menntun tollvarða á þann hátt að láta þá taka aðeins meiri þátt í greiningarvinnunni og fylgja málum betur eftir svo þeir átti sig enn frekar á því hvað það var sem kom hundinum á sporið.“

## Hvernig er námi hundaþjálfara háttað?

„Fljótlega eftir að þjálfarinn fær hundinn í hendur er byrjað á grunnnámi, svo er ætlast til að við taki þriggja mánaða vinna undir leiðsögn og að lokum fer fram starfsleyfisúttekt. Þegar leyfið er fengið er hundaþjálfaranum treyst til að vinna einn við hvaða aðstæður sem er. Eftir þetta er prófað í almennri fíkniefnaleit einu sinni á ári og líka í leit á fólki ef því er að skipta.“

## Er nauðsynlegt að hundaþjálfari hafi átt hund?

„Það er ekki nóg að vera bara hundaþjálfari, þú þarft að vera góður tollvörður líka því að hér er auðvitað um að ræða tollgæslustörf. Hvorugur hundaþjálfarinn á Keflavíkurflugvelli hafði átt hund en þeir voru báðir finir tollverðir og ákváðu að láta slag standa og taka hund. Þeir hafa báðir staðið sig mjög vel. Hundaþjálfarinn á Seyðisfirði hafði ekki heldur verið með hund áður og



Það gengur vel hjá honum. Mér finnst stundum að fólk sem veit ekki neitt um hunda eigi auðveldara með að tileinka sér réttu vinnubrögðin en þeir sem telja sig vita svo mikið að það sé ekkert hægt að kenna þeim.“

#### Og vinnufyrirkomulagið?

„Hundaþjálfararnir vita alveg hvað um er að vera og hafa talsvert sjálfstæði. Á Keflavíkurflugvelli byrja morgnarnir á Ameríkufluginu, svo eru það hraðsendingarnar og vöruhúsin og eftir hádegisd farangur og farþegar. Í Reykjavík skiptast þjálfararnir á að sinna póstinum á morgnana en auk þess er farið í vöruhúsin og ýmis önnur verkefni. Samkvæmt samningi getur lögreglan á höfuðborgarsvæðinu beðið um hund til leitar hvenær sem er og við reynum alltaf að verða við því. Einnig æfum við hundana í vinnunni að minnsta kosti átta klukkutíma í viku svo að þeir hafi áfram væntingar til þess að það sé gaman í vinnunni. – Í sjálfu sér þarf ekki að stjórna þessu nema þegar við ætlum í stórar aðgerðir eða að gera eitthvað nýtt. Ekki á að þurfa að segja fólki hvað það á að gera og mjög mikilvægt er að starfsfólk í tollgæslunni almennt hafi visst frumkvæði.“

bg



F.v.: Stefán Geir Sigurbjörnsson með Ísak, Ingibjörg Ylfa Ólafsdóttir með Baug og Þóra Atladóttir með Coca.

## Nýju hundarnir

**Ester segir að hver hundur vinni á sinn hátt og verði að finna þá aðferð sem henti honum best. Greinilega sjáist breyting á hundinum þegar hann skynji eitthvað, fyrst verði hann ákafari og síðan snarstoppi hann þegar hann er búinn að finna efnin og bíði eftir verðlaununum sem eru að fá að leika sér með bolta.**

Ok þegar ég bið Ester að lýsa nýju hundunum þarf hún ekkert að hugsa sig um:

„Þóra er með labradortík sem heitir Coca og er þrúður og þægilegur hundur. Hana færum við með til að leita í kristalsbúð því hún bryti ekki neitt. Coca er samviskusöm, hleypur ekki fram og til baka heldur vinnur hægt og rólega og klárar verkið vel. Hún er kurteis og sker sig úr hópnum að því leyti. Það liggur við að hún þurrki af fótunum áður en hún fer inn í bíl. Hún verður þriggja ára í sumar og er mjög öruggur hundur.

Ylfa er með Baug sem er springer spaniel og skellibjallan í hópnum. Hann leitar afar vel og fer hratt yfir. Stundum er hann dálítið á undan sjálfum sér. Ef hann myndi missa bolta yfir borðstokkinn á skipi færi hann hugsanlega á eftir honum. Það þarf að hugsa svolítið vel um að hann hlaupi ekki fyrir bíl. Fyrir Baug skiptir ekkert máli í lífinu nema leitin og hann er rosalega ákafur. Hann verður þriggja ára í sumar.

Stefán Geir er með Ísak sem er labrador og er að verða fjögurra ára. Hann er eiginlega sæti strákurinn í bekknum, dálítill töffari, gríðarlega sjálfsöruggur og sjálfstæður og finnst ekki alltaf að hann þurfi að hafa einhvern í bandi hinum megin. Hann er ekki bara vinnuhundur heldur á sér líka líf fyrir utan vinnuna. Ísak er klókur, hann og Coca hugsa málið aðeins og fylgjast með því sem við erum að gera.“

# Allt er breytingum háð



Allt er í heiminum hverfult og breytingar eru óhjákvæmilegur hluti af lífi hvers og eins. Þær geta verið jákvæðar eða neikvæðar og ræður þar mestu hvernig við lítum á þær. Breytingar eru árangursríkastar þegar maður ákveður sjálfur að breytast, t.d. þegar maður tekur þá ákvörðun að fara í nám eða skipta um starf. Erfiðara reynist oft að taka þátt í breytingum sem einhver annar ákveður, eins og þegar skipulaginu á vinnustað er breytt eða þegar tekin er ákvörðun um nýtt tölvakerfi. Að ákveða að breytast er val, að neita að breytast sömuleiðis. Ljóst er að hraði breytinga er að aukast.

Það sem getur komið breytingum af stað er m.a. óánægja með núverandi ástand, svo sem þegar maður er óánægður með líkamlegt ástand sitt eða þegar vinnustaður fær of lágt mat frá viðskiptavinum í þjónustukönnun. Sá metnaður að ná lengra og láta drauma sína rætast getur einnig verið hvati að breytingum. Dæmi um slíkar breytingar er þegar einstaklingur setur sér það sem markmið að ná sér í háskólagráðu eða fara upp á Hvannadalshnjúk, eða þegar menntastofnun setur sér það markmið að vera meðal bestu 100 háskóla í heimi.

Flest erum við bundin í viðjum vanans og ekki mjög hrifin af breytingum. Við gerum hlutina eins án þess að velta því fyrir okkur hvernig eða hvers vegna. Við keyrum sömu leið í vinnuna, eigum okkar sæti í mötuneytinu og borðum alltaf sama matinn á mánudögum. Við erum

oft á sjálfstýringunni af því að það er þægilegt og veitir okkur öryggi. Við þurfum þá ekki að hugsa eða taka flóknar ákvarðanir. Við erum vanaföst og höldum okkur á öryggismottunni af því að okkur líður vel þar.

Flestum breytingum fylgir óvissa. Við vitum hvað við höfum í dag en ekki hvað við fáum eftir breytingarnar. Þessi óvissa skapar oft efa og ótta, sem rekur okkur inn fyrir vellíðunarmörkin þannig að við höldum fast í gamlar venjur og streitumst jafnvel markvisst gegn breytingunum. Það er vegna þess að í okkur blundar ákveðin þörf fyrir stöðugleika. Óöryggi og ótti við hið ókomna er hins vegar sammannlegur. Það er eðlileg tilfinning að ótti grípi um sig þegar maður heldur út í hið óþekkt. Við óttumst að hið óþekkt raski jafnvægi okkar eða umhverfi og búumst við hinu versta.

Eftirfarandi atriði geta gert okkur færari í að takast á við breytingar:

- **Líttu á breytingarnar sem tækifæri.** Þó að breytingar reyni á þolrifin leynast oft í þeim ótalmörg tækifæri sem mikilvægt er að koma auga á. Maður þarf bara að setja upp réttu gleraugun til að sjá þau. Okkur vegnar betur því fyrir sem við lögum okkur að breyttum aðstæðum.
- **Láttu jákvæðni stjórnna hugsuninni.** Kannski kemur breytingin manni algerlega á óvart og ef það sem gerist er ekki jafn jákvætt og maður vænti þá gerir það bara ekkert til því lífið heldur áfram.

Ef maður er jákvæður laðar maður að sér það sem jákvætt er.

- **Taktu stjórn á aðstæðunum í stað þess að vera fórnarlamb.** Við erum ekki viljalaus verkfæri eða leiksoppar örlaganna heldur getum verið virkir þátttakendur og fært okkur breytingarnar í nyt.
- **Einblíndu á möguleikana** frekar en að einblína á allt sem þú munt missa eða þurfa að kveðja. Breytingar eru þroskandi og veita okkur tækifæri til að sjá eitthvað nýtt. Þær geta leitt til farsældar þó að við sjáum það kannski ekki strax.
- **Notaðu húnur til að létta lundina.** Að hafa húnur er gulls ígildi. Hann léttir lífið og gerir allt ánægjulegra.
- **Taktu ábyrgð á sjálfum þér.** Við sköpum okkar eigið líf og hugarástand og berum ábyrgð á okkur sjálfum á allan mögulegan hátt. Að bera ábyrgð á sjálfum sér felur í sér að maður taki virka afstöðu til lífsins.
- **Vertu góður samstarfsmaður** með því að bera ábyrgð á öðrum, vera til staðar og veita samstarfsmönnum stuðning og hvatningu.
- **Lærðu að lifa með því að sumu getur maður ekki breytt.** Það er skýr boðskapur og eilífur sannleikur í æðruleysisbæninni: Guð, gef mér æðruleysi til að setta mig við það sem ég fæ ekki breytt, kjark til að breyta því sem ég get breytt og visku til að greina þar á milli.

Ingrid Kuhlman, framkvæmdastjóri  
Þekkingarmiðlunar



## Ný námsleið

Haustið 2008 hófst vinna við gerð námsskrár fyrir starfsfólk á innheimtusviði embættis tollstjóra. Aðdragandi verkefnisins var sá að haustið 2005 voru haldnar kynningar á nýjum verklagsreglum á innheimtusviði. Varð það upphafið að sérhæfðri fræðslu í formi stuttra fræðslufunda sem sérfræðingar sviðsins sáu um. Þarfagreining var gerð meðal starfsmanna, sérfræðinga og stjórnenda til að vinna að frekari þróun fræðslunnar. Greiningin samanstóð af viðtölum við úrtak starfsmanna og yfirmanna ásamt spurningakönnun sem lögð var fyrir alla starfsmenn innheimtusviðs.

Við gerð námsskrár var unnið út frá niðurstöðum þarfagreiningar. Áhersla var lögð á að móta heildstæða námsleið sem tæki mið af þörfum fyrir fræðslu og þjálfun á vinnustað. Auk þess sem unnið var útrá stefnu embættisins og hlutverki sviðsins, reynslu og þekkingu starfsmanna og stjórnenda. Haldnir voru fundir með tollstjóra og forstöðumanni um áherslur námsins og framkvæmd þess. Loks var tekið mið af námsframboði Starfsmenntar sem nýst gæti sem hluti námsins.

Valinn hópur starfsmanna undir stjórn starfsþróunarstjóra vann að gerð námsskrár. Við val á hópnum var tekið mið af starfsreynslu og kunnáttu starfsmanna og miðað við að hafa sem mesta breidd í hópnum þannig að hann endurspegladi sem best mismunandi viðhorf og þarfir starfsmanna. Í hópnum voru Gunnlaug Hartmannsdóttir starfsþróunarstjóri, Jóhanna Lára Guðbrandsdóttir sérfræðingur á innheimtusviði, Guðfinna H. Þórsdóttir deildarstjóri, Erna Dagbjört Stefánsdóttir verkefnisstjóri og Erla Anna Ágústsdóttir og Dröfn Stína Guðmundsdóttir, fulltrúar á innheimtusviði. Með hópnum starfaði Árný Elíasdóttir, ráðgjafi á vegum Starfsmenntar.



Markmið með náminu er að stuðla að aukinni færni í starfi og starfsánægju starfsmanna á innheimtusviði. Gera má ráð fyrir að ávinningur námsins verði í formi aukinnar hæfni og persónulegs þroska starfsmannsins sjálfs. Um leið stuðlar það að bættri frammistöðu starfsmanna og betri þjónustu við viðskiptavini embættisins.

Námið skiptist í kjarna I, kjarna II, verklegar lotur og val. Kjarni I er starfstengt nám þar sem áherslan er á stjórnsýslu og hagnýta lögfræði. Í kjarna II er áherslan á almenna færni, samskipti og þjónustu. Miðað var við að geta nýtt námskeið sem þegar eru í boði hjá Starfsmennt og þau löguð að þörfum hópsins. Í vali eru tilbúin námskeið sem Starfmennt býður upp á og gert ráð fyrir að þátttakendur velji sér námskeið og/eða fái metin þau námskeið sem þeir hafa þegar lokið.

Kjörorð námsins eru fjölbreyttar kennsluáferðir, einstaklingsmiðað nám og starfaskipti. Leitast er við að byggja námið þannig upp að þátttakendur fái stöðugt verkefni sem tengjast reynslu þeirra og hafi sem mesta tengingu við dagleg störf. Námið fer m.a. fram með fyrirlestrum, æfingum, verkefnavinnu, upplýsingaöflun á Netinu og starfaskiptum.

Í einstaklingsmiðuðu námi er skipulag námsins sveigjanlegt sem gerir það að verkum að þátttakendur þurfa ekki að læra það sama á sama tíma heldur skipuleggja nám sitt eftir sínum þörfum í samráði við yfirmann. Með því skipulagi reynist frekar unnt að koma til móts við einstaklingsbundnar þarfir þátttakenda. Yfirmaður og starfsþróunarstjóri hafa það hlutverk að veita stuðning og ráðgjöf á meðan á námi stendur. Unnið verður að framkvæmd og skipulagi námsins í samstarfi við Starfsmennt og er áætlað að það hefjist á haustmánuðum.

**Gunnlaug Hartmannsdóttir**  
starfsþróunarstjóri

# Lærdómsríkt starf og fjölbreytt

Margir starfsmenn embættisins kannast við Ernu Dagbjörtu Stefánsdóttur í gegnum starfsmannafélagið og eftir áralangt samstarf á innheimtusviði. Tollpósturinn tók hana tali þar sem hún vinnur í lögfræðideild á 4. hæð í Tollhúsinu við Tryggvagötu.

## Geturðu sagt lesendum frá starfsferli þínum við innheimtu skatta og gjalda?

„Ég byrjaði að vinna við innheimtu hjá Gjaldheimtunni í Reykjavík í maí 1989 þannig að ég á tuttugu ára starfsafmæli við innheimtu skatta. Ég er bara orðin eins og eitt af húsgögnunum hérna.“ segir hún hlæjandi. „Ég byrjaði í afgreiðslunni, prófaði að vera gjaldkeri en færði mig fljótlega aftur yfir í afgreiðsluna. Þremur árum seinna byrjaði ég í vanskilainnheimtunni og hef verið þar síðan. Skömmu eftir sameiningu Gjaldheimtunnar og Tollstjórans í Reykjavík árið 1998 var búið til starf þjónustufulltrúa og ég var fyrst til að gegna því starfi. Síðan hefur þjónustufulltrúastarfið orðið viðameira og fleiri hafa verið ráðnir til að starfa sem þjónustufulltrúar. Snemma árs 2006 tók ég að mér að vera verkefnisstjóri yfir afgreiðslu lögfræðideildar og þjónustufulltrúum sem eru nú þrír. Ég hef líka alltaf unnið mikið við afskriftir með öðrum verkefnum.“

## Hvernig finnst þér starfið?

„Mér finnst starfið lærdómsríkt og fjölbreytt. Maður tekur þátt í gleði og sorg gjaldenda, allt eftir því hvort þeir geta fengið lausn sinna mála eða þá að þeir deila sögum í kringum vandræði sín. Fyrst tók maður vandræði fólks inn á sig en maður lærir fljótt að brynja sig gagnvart þeim.“



## Hvaða breytingar finnst þér hafa orðið í innheimtu?

„Fólk fær miklu meiri tækifæri til að semja um greiðslu en áður var. Það er komið miklu meira til móts við fólk, því áður var aldrei samið um greiðslu. Skuldarar eru líka orðnir meðvitaðri um sín réttindi og þekkja betur reglur sem gilda, t.d. um afskriftir og fyrningar. Breytingar á tölvukerfunum hafa bætt vinnuumhverfið og við getum aflað meiri upplýsinga úr kerfunum og þar með veitt fólki betri upplýsingar. Í gamla kerfinu þurfti að handfæra margar færslur en í nýja TBR kerfinu eru miklu fleiri færslur sjálfvirkar. Eftir að verklagsreglur um innheimtu voru gefnar út er vinnuumhverfið miklu skýrara varðandi hvað má og hvað má ekki. Ef farið er eftir þeim sitja allir við sama borð.“

## Geturðu sagt okkur frá starfi þínu fyrir starfsmannafélagið?

„Ég var í fyrstu stjórn starfsmannafélagsins þegar það var stofnað eftir sameiningu Gjaldheimtunnar og Tollstjórans í Reykjavík 1998. Ég sat þá í stjórn í þrjú ár og 2007 fór ég svo aftur í stjórn og var í tvö ár. Starfsmannafélagið byrjaði með árhátíðir fyrir embættið og óvissuferðirnar á haustin. Það hefur verið virkilega skemmtilegt að vera í stjórn starfsmannafélagsins en það er nauðsynlegt að fá reglulega nýtt blóð í stjórn og ferskar hugmyndir.“ Tollpósturinn þakkar Ernu Dagbjörtu kærlega fyrir spjallið og óskar henni áframhaldandi velfarnaðar í starfi.

jlj

# Þróunardeild Tollstjóra



**„Sönn viska felst ekki í því að sjá það sem þú hefur fyrir augunum, heldur það sem í vændum er.“ (Terents)**

Við breytingarnar sem urðu á skipuriti tollasviðs Tollstjóra 1. febrúar sl. urðu til fjórar stoðdeildir sem starfa á landsvísu. Fyrsta ber að nefna lögfræðideild, sem sér um lögfræðileg málefni tollsins á landsvísu. Þá skal nefna til sögunnar rannsóknardeild, sem í augnablikinu sér þó aðeins um rannsóknir á tollalagabrotum í Reykjavík, Vesturlandi og á Suðurnesjum, en mun taka við rannsóknnum annarsstaðar á landinu í náninni framtíð. Þá má ekki gleyma greiningardeild, sem varð til við sameiningu áhættugreiningardeildar Tollstjórans í Reykjavík og fíkniefnadeildar Tollstjórans á Suðurnesjum.

Að lokum bættist við ein ný deild, þróunardeild, og var annar undirritaðra, Guðbjörn Guðbjörnsson, beðinn um að stýra þeirri einingu. Starfsemi deildarinnar var að sjálfsögðu ekki fullmótuð í byrjun, þó búið hafi verið að móta gróflega í hverju verkefni fælust. Undirritaðir renndu því svolítið blint í sjóinn þegar deildin tók til starfa í byrjun febrúar. Á þessum stutta tíma höfum við þó séð að verkefni eru næg, líkt og sjá má í upptalningu hér á eftir.

Hugmyndin að baki stofnunar sérstakrar þróunardeildar er að hlutverk þeirrar deildar sé að aðstoða aðrar deildir tollgæslu við að horfa fram í tímann og jafnframt að hjálpa til við að skoða hvað betur megi fara á sviði tollgæslu. Þau verkefni sem deildin er að fást við núna eru margvísleg og má nefna tvö verkefni, sem mikið hafa verið til umfjöllunar í fjölmiðlum að undanfögnu. Annað verkefnið er kannski ekki mjög umfangsmikið eins og er, en það fjallar um aðkomu Tollstjóra að tollafgreiðslu varn-

ings fyrir Drekasvæðið og hvaða uppbygging tollgæslu yrði hugsanlega nauðsynleg í kjölfar aukinna umsvifa við olíuleit eða olíuvinnslu á Norðausturlandi. Hitt verkefnið gæti hins vegar orðið mjög stórt viðfangsefni og ræðst framtíð þess á Alþingi á næstu vikum. Þarna er að sjálfsögðu átt við aðildarviðræður Íslands við ESB. Að mörgu er að huga þegar að aðildarviðræðunum kemur. Tollstjóri þarf að kynna sér hver aðkoma tollfyrivalda í nágrannalöndunum var á undirbúningsstigi aðildarviðræðna, við innleiðingu tollframkvæmdar ESB og síðast en ekki síst hvað nauðsynlegt er að gera á lokastigi innleiðingar reglverkis og þess verklags sem ESB krefst við inngöngu í tollabandalagið. Ekki er ráð nema í tíma sé tekið.

Afgreiðslu- og skýrslugerðarkerfi tollgæslunnar (AST) er svo verkefni sem hinn okkar, Óttar Gautur Erlingsson, hefur haft umsjón með innleiðingu á og unnið var að áður en þróunardeildin kom til sögunnar. Þetta verkefni hefur nú færst með Óttari til þróunardeildarinnar. Vinnu við innleiðingu fyrsta hluta AST kerfisins er að ljúka og annar hluti kerfisins er í vinnslu hjá SKÝRR. Óttar vinnur hins vegar að þarfagreiningu fyrir þriðja hluta kerfisins. Allt þetta verkefni hefur reynst margþættara og flóknara en búist var við. Þá hefur deildin umsjón með að nýsamþykktu tollaftirlitsáætlun sé fylgt eftir og er deildin nýbyrjuð að vinna að aðgerðaáætlunum í því sambandi. Þessu til viðbótar mun deildin vinna að gerð verklagsreglna fyrir tollgæsluna, í samvinnu við þá sem verkin eiga að vinna, og eru verklok þess verkefnis áætluð í lok þessa árs. Óttar Gautur hefur lagt í mikla vinnu við ferlagreiningu á undanfögnu árum, sem hjálpar mjög við gerð verklagsreglna og við að fá heildaryfirsýn yfir verkefni

embættisins og tollframkvæmdina. Nýlega tók Guðbjörn Guðbjörnsson sæti í nefnd, sem fjallar um verkefni á vegum IATA. Markmið þessa verkefnis IATA og tollsins er að allt upplýsingastreymi frá sendanda til kaupanda verði rafrænt og þá hverfi öll þau ógrynni af skjölum sem fylgja flugfraktsendingum. Verkefnið, sem er kallað „E-freight“, er tilraunaverkefni og er nú þegar í gangi á nokkrum stöðum í Evrópu og stendur til að útvíkka það smám saman. Þá hefur embætti tollstjóra farið í samstarf við Tollvarðafélag Íslands varðandi verkefni er snýr að ímyndarmálum tollvarða. Ætlunin er að byggja upp jafnt innri sem ytri ímynd tollvarða og munu nefndar meðlimir kynna þetta starf sitt þegar það er komið aðeins lengra.

Til viðbótar við ofangreind verkefni má nefna að eitt af aðalhlutverkum þróunardeildar er að taka við öllum hugmyndum um betrubætur á þjónustu okkar við viðskiptavini og ekki síður um bætt samskipti og samvinnu deilda innan embættisins. Af þessum sökum hvetur þróunardeildin tollverði jafnt sem aðra starfsmenn embættisins auk miðlara, farmflytjenda og annarra viðskiptavina tollsins til að vera í sambandi ef eitthvað má betur fara hjá tollasviði embættisins. Einnig getur deildin sjálf komið fram með hugmyndir um það sem betur má fara við tollafgreiðslu. Þegar rýnt er í framtíðina er mikilvægt að reyna að gera sér grein fyrir styrk hverrar einingar fyrir sig, veikleikum hennar og hvaða tækifæri við höfum til að efla eininguna. Undirritaðir telja að stofnun sérstakrar deildar, sem sér um ofangreind verkefni, hafi verið skref í rétta átt.

**Guðbjörn Guðbjörnsson yfirtollvörður og Óttar Gautur Erlingsson upplýsingatæknistjóri**

# Hvað er innri endurskoðun?



## Saga innri endurskoðunar

Saga innri endurskoðunar er löng. Elstu heimildir um endurskoðun eru frá Mesapótamíu 3500 fyrir Krist. Með falli Rómaveldis hurfu ýmis eftirlitskerfi, þ.m.t. innri endurskoðun. Innri endurskoðun fer aftur að koma fram á sjónarsviðið með auknum fjármálaumsvifum í lok miðalda. Það var hins vegar ekki fyrr en með iðnbyltingunni sem innri endurskoðun fór að þróast í þá átt sem hún er í dag. En framan af einskorðuðust verkefni innri endurskoðenda við fjárhagsbókhald og eignaeftirlit.

Árið 1941 var The Institute of Internal Auditing (IIA) stofnað og gaf það út yfirlýsingu um skyldur innri endurskoðenda. Með stofnun IIA urðu þáttaskil í innri endurskoðun því að hér voru komin fagleg samtök sem unnu að því að skilgreina verkefni innri endurskoðenda. Á árinu 1971 var samþykkt að skyldur innri endurskoðenda skyldu að auki ná til athugana á hagkvæmni í rekstri, skilvirkni og markvirkni, auk þess sem ákvæði laga og reglugerða væru uppfyllt. Opinberar endurskoðunarstofnanir hafa leitt þróun innri endurskoðunar og þá sérstaklega í Bandaríkjunum.

Með tilkomu hneykslismála svo sem Parmalat á Ítalíu og Enron í Bandaríkjunum kom í ljós að hluthafar í stórum fyrirtækjum höfðu í raun engan möguleika á að sannreyna upplýsingar um rekstur félaga sem þeir áttu í. Þetta ýtti undir kröfur um að innri endurskoðendur sannreynðu ekki bara rekstur einstakra eininga, heldur staðfestu réttmæti upplýsinga sem stjórnendur veittu um

reksturinn, bæði innan fyrirtækisins og utan þess.

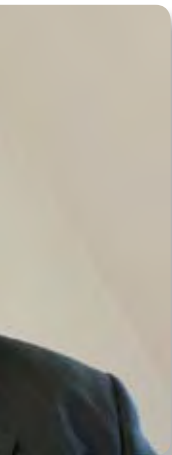
Félag um innri endurskoðun ([www.fie.is](http://www.fie.is)) var stofnað hér á landi árið 2003 og er félagið aðili að alþjóðasamtökum innri endurskoðenda, IIA. Á síðasta ári var brotið blað í sögu innri endurskoðunar á Íslandi með lögum nr. 79/2008 um endurskoðendur, en þar var verið að innleiða nýja Evróputilskipun um endurskoðun. Í 5. mgr. 4. gr. laganna var sett inn heimild til að innri endurskoðendur mættu titla sig sem slíka þó svo að þeir væru ekki löggiltir endurskoðendur enda væru störf þeirra hluti af stjórnendaeftirliti viðkomandi fyrirtækis. Starf innri endurskoðanda hjá Tollstjóra var innleitt árið 2001 og var Hermann Guðmundsson fyrsti innri endurskoðandinn. Árið 2005 tók Hermann við öðrum verkefnum innan embættisins enda hefur hann langa og verðmæta reynslu af tollamálum. Undirritaður tók síðan við starfi innri endurskoðanda á síðasta ári.

## Um innri endurskoðun

The Institute of Internal Auditing (IIA) skilgreinir hugtakið innri endurskoðun þannig: „*Innri endurskoðun er óháð, hlutlaus staðfestingar- og ráðgjafarstarfsemi ætluð til þess að auka virði og bæta rekstur stofnunar. Hún er stofnuninni til aðstoðar við að ná settum markmiðum með kerfisbundnum og öguðum aðferðum til að meta og bæta skilvirkni áhættustýringar, eftirlits- og stjórnunarferla.*“

Innri endurskoðun skal vera óháð daglegum rekstri og skal með skipulögðum og öguðum vinnubrögðum að-





stoða fyrirtæki/stofnun við að ná settum markmiðum. Markmiðin geta verið margs konar svo sem stefnumótandi markmið, markmið skipulagseininga, markmið er lúta að innri- eða ytri skýrslugjöf eða markmið er lúta að því að uppfylla ákvæði laga eða reglugerða.

Innri endurskoðun skal meta og bæta skilvirkni en það gerir hún með því að fara yfir verkferla, vinnureglur og kanna hvort innra eftirlit er til staðar.

Innri endurskoðun skal meta og bæta áhættustýringu með því að kanna hvort einstakir verkþættir verkefnis hafi verið kortlagðir, hvaða áhætta er til staðar, hvort ásættanleg áhætta sé skilgreind og hvað gert er til að draga úr áhættu sem er umfram ásættanlega áhættu.

Innri endurskoðun skal meta og bæta stjórnunarhætti (governance) fyrirtækis/stofnunar, en góðir stjórnunarhættir er aðgerðarkerfi sem stjórnendur beita til að hafa umsjón með starfsemi fyrirtækisins. „Góðir stjórnunarhættir“ eiga að fela í sér viðeigandi hvatningu fyrir stjórn og framkvæmdastjórn til að fylgja þeim markmiðum sem best þjóna hagsmunum fyrirtækis/stofnunar og eigenda og eiga að auðvelda skilvirkt eftirlit sem um leið hvetur fyrirtæki/stofnun til hámarks nýtingar þeirra auðlinda sem eru til ráðstöfunar.

Innri endurskoðun annast staðfestingu annarra upplýsinga en reikningsskila sem miðlað er innan og utan fyrirtækis/stofnunar.

Innri endurskoðun veitir ráðgjöf og tengda þjónustu, að ósk æðstu stjórnenda, og er ætluð til að bæta stjórn-

unarhætti, áhættustjórnun og eftirlitsþætti fyrirtækis/stofnunar án þess að innri endurskoðandinn taki að sér stjórnarsýslulega ábyrgð.

Innri endurskoðun skilar niðurstöðum sínum eftir atvikum til stjórnar, endurskoðunarnefndar eða framkvæmdastjóra viðkomandi fyrirtækis/stofnunar og vinnur í nánú samstarfi við ytri endurskoðendur þess.

Afrakstri innri endurskoðunar hefur verið lýst þannig að hún auki virði fyrirtækis/stofnunar með því að leggja mat á eftirlitskerfin og skila stjórnendum skýrslum um ástand þeirra. Stjórnendur nota upplýsingarnar síðan sem mælikvarða á „heilbrigði“ stjórnkerfisins og þannig auðveldar innri endurskoðun breytingar og veitir tækifæri til úrbóta.

### **Staða faggreinarinnar í dag og framtíðarhorfur**

Á undanförunum áratugum hefur sífellt verið gerð meiri krafa um hraða og bættu þjónustu. Til að bregðast við þessu hefur rekstrarumhverfi fyrirtækja/stofnana sífellt verið að breytast og verða fjölþættara og flóknara. Við slíkar aðstæður er mikilvægt að verkferlar séu þannig hannaðir að unnt sé að greina vandamálin tímanlega og búið sé að hugsa fyrir því hvernig best sé að bregðast við þeim. Öll sóun aðfanga er fljót að vinda upp á sig og getur á endanum valdið viðkomandi fyrirtæki/stofnun miklum rekstrarerfiðleikum. Ljóst er að ytri endurskoðendur geta ekki farið árlega yfir alla þætti rekstrarins og því verður samstarf þeirra, yfirstjórnar viðkomandi fyrirtækis/stofnunar og innri endurskoðenda hennar sífellt mikilvægara. Innri endurskoðun er í þeirri stöðu að geta brugðist fyrir við en ytri endurskoðendur og þannig stuðlað að betri nýtingu aðfanga hvort sem um er að ræða hráefni eða mannauð. Í kjölfar bankahrunsins á árinu 2008 er ljóst að það þarf að efla bæði eftirlit með stjórnunarháttum og ráðgjöf. Þetta er jú eitt af skilgreindum verkefnum innri endurskoðunar og þetta hlutverk hennar mun án efa aukast verulega á komandi árum.

**Ástráður Karl Guðmundsson, forstöðumaður  
innri endurskoðunar**



## Hvernig hafa tollamál gengið fyrir sig á Seyðisfirði?

**Seyðisfjörður er sá vinnustaður Tollstjóra sem er í mestri fjarlægð frá höfuðstöðvunum í Reykjavík, því er mönnum forvitni á að vita, hvernig tollaframsæmdin þar hafi gengið fyrir sig eftir breytingar á skipan tollamála um síðustu áramót.**

Því er helst til að svara að breytingarnar hafa haft í för með sér bæði kosti og ókosti. Boðleiðir hafa lengst frá því að tollstjóri umdæmisins var staðsettur á sömu skrifstofu og tollverðir staðarins. Misjafnlega hefur gengið að ná í menn í höfuðstöðvunum þegar taka þarf skyndiákvæðanir. Sum ákvarðanatöku virðist vera þung í vöfum. Á hinn bóginn hefur sérþekking á ýmskonar tollamálum orðið nærtækari. Margt gott fólk er boðið og búið að leysa úr þeim vandamálum sem upp koma og hafa samskipti manna á milli gengið vel. Sú stjórnunarlega breyting að láta tvo tollverði á staðnum heyra undir sinn hvorn yfirmanninn er ekki hafin yfir gagnrýni og tel ég að slíkt stjórnunarmynstur hafi ekki gefið góða raun.

Einangrun staðarins og helstu verkefni skapa okkur sérstöðu á landsvísu. Til Seyðisfjarðar kemur eina farþegaferjan sem er í föstum áætlunarferðum til landsins, ásamt öðrum skipum og til vinnustaðarins telst einnig millilandaflugvöllurinn á Egilsstöðum. Að auki tilheyrir aðaltollhöfnin á Vopnafirði vinnustaðnum.

Í sumari er fyrirsjáanleg mikil aukning á komum skemmtiferðaskipa til Seyðisfjarðar. Stærsta reglubundna verkefnið er afgreiðsla ferjunnar Norröna í hverri viku ársins.

Á mestu álagstímum koma að því verki um það bil 20 starfsmenn sem taka að sér störf tollvarða í nokkrar stundir á viku. Að þessu verki kemur fólk úr ýmsum áttum, má þar nefna tollverði víðsvegar að af landinu, lögreglumenn, skrifstofufólk sýslumanns og aðstoðarfólk frá Seyðisfirði. Breytingar á skipan tollamála settu þessi afgreiðslumál í nokkra óvissu, en unnið hefur verið að farsælum lausnum þeirra mála og eru sumar þeirra komnar til framkvæmda en aðrar í farvatninu. Til viðbótar tveimur tollvörðum staðarins hefur skrifstofukona sýslumannsembættisins unnið töluvert að tollamálum síðastliðin 20 ár, ásamt tryggingamálum. Starf hennar hefur ekki fallið undir tollgæsluna eftir breytingar og hefur það skapað vandamál sem ekki hefur enn verið leyst. M.a. hefur þetta valdið vandamálum tengdum orlofstöku og stærri verkefnum, þar sem erfitt er að hafa tollskrifstofu staðarins þannig að ekki sé möguleiki á afgreiðslu inn- og útflutnings, ásamt úrlausn margvíslegra tollamála.

Þrátt fyrir að ofangreint kunni að virðast nokkuð neikvætt, þá erum við tollverðir staðarins ánægðir með vinnustaðinn og þykir spennandi að glíma við breytta tíma og finna farsælar lausnir á þeim vandamálum sem upp koma. Sú aðstoð sem við höfum fengið að sunnan hefur verið mjög jákvæð og gaman að starfa með svo mörgu frjóu fólki með mismunandi hugmyndir að lausn þeirra verkefna sem að höndum ber.

**Árni Elisson aðstoðaryfirtollvörður**

# Alþjóðlega aðgerðin Demeter



Ólögleg losun úrgangsefna verður sífellt stærra alþjóðlegt vandamál. Heilbrigði mannkyns og náttúru er ógnað af ólöglegum flutningi á úrgangs- og eiturefnum heimshornanna á milli. Það er á hreinu að eiturefnaúrgangur veldur langtíma mengun í umhverfinu og hefur áhrif á heilsu manna. Talið er að um 70% af efnaúrgangi sé ólögleglega losaður í Asíu og Afríku og að þessi úrgangur komi að stórum hluta frá Evrópu.

Tollgæslan hefur skyldum að gegna við að reyna að stöðva þessa óheillaþróun og leggja þannig sitt af mörkum til að stuðla að betra umhverfi og bættum lífsskilyrðum fyrir fólk og aðrar lífverur. Það er fagnaðarefni að þetta málefni hefur fengið sérstaka athygli núna á árinu 2009 og ber yfirskrift alþjóðlega tolladagsins: „Tollgæslan og umhverfið: verndun okkar náttúrulegu arfleifðar“ þess merki.

Í framhaldi af þessari vitundarvakningu var sett af stað alþjóðleg aðgerð, sameiginlegt átak gegn ólöglegum flutningi á úrgangsefnum. Aðgerðin stóð í viku í Evrópu, 23. – 29. mars, en lengur í Asíu og Afríku og hlaut nafnið „Operation Demeter“.

Framkvæmdin fólst í eftirliti með úrgangsefnum í inn-, út- og umflutningi hér á landi. Samskipti á milli þátttökuþjóða fóru fram í gegnum CENCOMM, forrit sem gerir samskiptin örugg, auðveld og hnitmiðuð. Ákveðið var að tollurinn setti sig í samband við fagstofnanir á sviði umhverfis- og náttúruverndar og kæmi þannig á samskiptum og upplýsingaskiptum og hafði Sigfríður Gunnlaugsdóttir alþjóðafulltrúi samband við Umhverfisstofnun í því augnamiði. Þar á bæ voru menn áhugasamir um samstarf við tollgæsluna á þessu sviði og eru frekari samskipti fyrirhuguð.

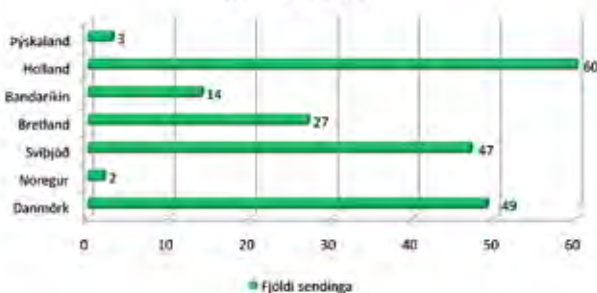
Gögnum var safnað um útflutning á úrgangsefnum frá árinu 2008 og þar kom fram að oftast, eða í 45 skipti, voru fluttir út ónýtir kæliskápar og frystar. Notuð frumrafhlöð og rafgeymar voru fluttir út í 41 sendingu og brotamálmur í 27 sendingum. Útflutningur á sumum úrgangsefnum eins og t.d. blýsýrurafgeymum og sinkúrgangi var lítill á árinu 2008 þar sem einungis ein sending af þessum efnum var flutt út.

Útflutningur úrgangsefna



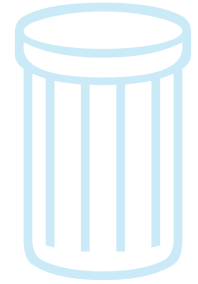
Þegar litið er til ákvörðunarstaða úrgangsefnanna kemur í ljós að oftast eru þau send til Hollands eða í 60 tilvikum sem er tæplega 30% af heildarsendingum og í fæstum tilvikum til Noregs eða tveimur tilfellum sem er 0,9 % af heildarsendingum.

Fjöldi sendinga



Demeter aðgerðin tókst vel í alla staði. Tekist var á við málaflokk sem ekki hefur látið mikið fyrir sér fara fram að þessu og bent á mikilvægi þess að skoða sérstaklega flutninga á hættulegum eiturefnum og öðrum úrgangsefnum í framtíðinni. Eitt af markmiðum aðgerðarinnar var að vekja athygli á málaflokknum og það tókst svo sannarlega þar sem tollgæslan stefnir að því að setja upp sérverkefnahóp um CITES og umhverfisglæpi sem ætti að leiða til frekari fræðslu um þetta mikilvæga málefni.

gj / sg



# Förgun á haldlögðu kjöti



Fylgst með ofninum í Kólku.

Tollverðir leggja á ári hverju hald á töluvert magn af ósoðnu kjöti, en samkvæmt tollalögum er óheimilt að flytja það til landsins. Almennt skilyrði fyrir innflutningi á kjötvöru er að hún sé soðin eða niðursoðin. Það er ýmiskonar kjöt sem tollgæslan leggur hald á og má þar nefna fuglakjöt, svínakjöt, nautakjöt auk margskonar pylsutegunda. Tollgæslan lagði hald á rúmlega 3.391 kíló af kjöti árið 2008 sem er nokkru minna en árið 2007 þegar lagt var hald á rúmlega 3.899 kíló af ósoðnu kjöti.

Á þessu sviði hefur verið unnið mjög gott starf, en markmiðið er m.a. að vernda vistkerfið og þjóðina fyrir margvíslegum sjúkdómum sem gætu borist til landsins. Skilningur „viðskiptavina“ er misjafn eins og gengur og gerist og eru sum fúkyrði sem hreytt er í tollverði við haldlagningu hreint ekki prenthæf. Sumir hverjir telja að blásið sé til veislu þegar kjöt er haldlagt og tollverðir sporðrenni misgirnilegu kjötinu við fyrsta tækifæri. Að sjálfsögðu er reyndin önnur þar sem kjötið er kyrfilega skráð og geymt í kæli þar til því er fargað með viðeigandi hætti.

Á höfuðborgarsvæðinu sem og í Reykjanesbæ hefur tollgæslan safnað saman haldlögðu kjöti og keyrt það með nokkuð reglulegu millibili til förgunar í flokkunar- og eyðingarstöð í Helguvík sem ber nafnið Kalka. Þetta er viðurkennd eyðingarstöð sem hefur brennsluofn sem eyðir kjötinu undir vökulum augum tollvarða sem fylgjast með förguninni lögum samkvæmt.

Tollgæslan á Seyðisfirði og Eskifirði þarf að fara til Húsavíkur til þess að farga því kjötmeti sem þar er lagt hald á. Það kjöt sem haldlagt er á Akureyri fer einnig til eyðingar á Húsavík. Á Ísafirði hefur ekki mikið reynt á förgun kjötmetis en því yrði eytt í sorpendurvinnslunni Funa á Ísafirði. Í Vestmannaeyjum er haldlögðu kjöti fargað í Sorpu og á Selfossi væri farið með kjötið til eyðingar í Kólku í Helguvík. Það er því ljóst að brennsluofnar eyðingarstöðva viðsvegar um landið hafa í gegnum tíðina verið mataðir á því kjöti sem tollgæslan hefur lagt hald á við störf sín og munu sinna því hlutverki um ókomin ár.

gj

# Verkleg æfing tollskólanema



Dagana 23. – 27. febrúar sl. var haldin verkleg æfing fyrir nemendur í Tollskóla ríkisins. Æfingin er einn af lokaþáttum náms tollvarða og er prófsteinn á hvort þeir nái að beita þeirri þekkingu sem þeir hafa tileinkað sér í náminu. Verkefnið er nokkuð umfangsmikið og skiptist niður í fjóra hluta: verklega æfingu þar sem stillt er upp tilbúnum aðstæðum við tolleftirlit á flugvelli, skýrslugerð, réttarhöld og málstofu. Skipulag og stjórnun æfingarinnar önnuðust Baldur Búi Höskuldsson og Guðrún Sólveig Ríkarósdóttir tollverðir og Svanhvít Reith og Jóhanna Lára Guðbrandsdóttir lögfræðingar. Auk þeirra tók Egill Stephensen deildarstjóri þátt í verkefninu í hlutverki verjanda ásamt starfsmönnum frá Landhelgisgæslunni og nokkuð stórum hópi starfsmanna Tollstjóra sem léku flugfarþega á leið um flugstöð.

Við skipulag æfingarinnar var miðað við að taka á sem flestum þáttum sem snerta starf tollvarða á vettvangi út frá lögum og reglum sem í gildi eru og farið hefur verið yfir í náminu. Æfingin fór fram í nýrri starfsstöð Tollstjóra að Klettagörðum og var leitast við að hafa aðstæður sem eðlilegastar. Á „flugvellinum“ voru sett upp bæði rautt og grænt hlið sem og leitaradstaða. Það jók á fjölbreytni æfingarinnar að fíkniefnahundar embættisins tóku þátt í æfingunni. Þar fengu nemar tækifæri til að æfa sig í samstarfi við bæði hundana og þjálfara þeirra, en mikilvægt er að hafa í huga að tollverðir bera m.a. ábyrgð á öryggi þjálfara og hunda á vettvangi.

Viðfangsefni æfingarinnar voru fjölbreytileg. Þar ber helst að nefna að nemar fengu tækifæri til að sýna fram á þekkingu sína varðandi framkvæmd á skyldustörfum tollvarða og þeim verklagsreglum sem til eru þar að lútandi. Einnig var tekið á ýmsum lögfræðilegum álitamálum sem upp geta komið við slíkar aðstæður. Mikil áhersla var

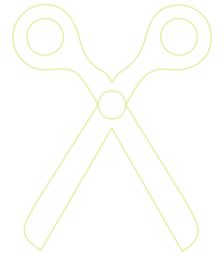
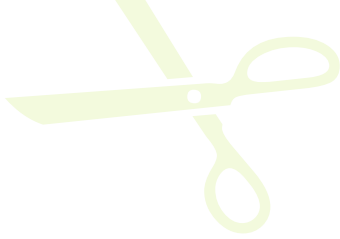
lögð á að nemar sýndu fram á að geta unnið sjálfstætt og forgangsraðað rétt. Þá var einnig fylgst með því hvernig hóparnir stóðu sig í að stjórna vettvangi og aðstæðum. Í því samhengi var mjög mikilvægt að nemendur ynnu vel saman og gættu að stöðu og öryggi hver annars. Vegna aðstæðna þurftu nemarnir að skipta með sér verkum og fylgst var með því hvort þeir héldu sig við þau hlutverk sem þeim voru falin. Einnig var reynt að meta viðbrögð þeirra við óvæntri atburðarás. Við lok æfingar unnu nemar skýrslur um þau mál sem upp komu.

Næsta skref voru réttarhöld sem fram fóru í Háskóla Íslands, nánar tiltekið í æfingasal laganema í Lögbergi. Nemar fengu að upplifa nokkuð raunverulegar aðstæður og hvernig það er að vera í skýrslutöku sem vitni í réttarsal. Fengu þeir m.a. að upplifa hvað litlar ákvarðanir, sem taka þarf á svipstundu á vettvangi, geta haft mikil áhrif á málsmeðferð.

Lokahnykkurinn var svo málstofa þar sem stjórnendur æfingarinnar, nemar og skólustjóri tollskólans komu saman og ræddu niðurstöður og árangur æfingarinnar. Flestir voru sammála um að ferlið hefði verið mjög lærdómsríkt og skerpt á mörgum mikilvægum þáttum sem tengjast starfinu.

Á heildina litið má segja að æfingin hafi verið vel heppnuð, þó ljóst sé að alltaf megi gera betur. Stjórnendur æfingarinnar ráku sig á nokkur atriði sem tekin verða til athugunar við næstu æfingu. Stjórnendur eru sammála um að mikilvægasta tilgangi æfingarinnar, þ.e. að sýna nemum fram á hvað góð samvinna og samskipti skipta gríðarlega miklu máli í daglegum störfum tollvarða, hafi verið náð.

**Gunnlaug Hartmannsdóttir skólustjóri og Svanhvít Reith lögfræðingur**



Á myndinni – talið frá vinstri: Jóhanna Guðbjartsdóttir, Rákel Birgisdóttir, Magnea Ólöf Guðjónsdóttir, Erla Anna Ágústsdóttir og Vera Knútsdóttir. Ingibjörg Hulda Tove Markhus situr fremst á myndinni.

Konurnar í Tollbandinu hafa prjónað margar fallegar lopapeysur. Hér má sjá nokkrar þeirra.



# Tollbandið

## Enginn venjulegur saumaklúbbur

Þær kalla sig Tollbandið og hafa ýmislegt á prjónunum - í orðsins fyllstu merkingu; peysur, pils, vesti, kraga og ermar að ógleymsdu konunglega danska prinsateppinu. Tollbandið er sem sagt enginn venjulegur saumaklúbbur. Falleg handavinnan er til vitnis um það. Hér er á ferð vaskur hópur kvenna sem allar starfa hjá Tollstjóra í Tollhúsinu við Tryggvagötu.

## Kveikjan

Prjónaskapur Önnu Guðrúnar Jónsdóttur og Ingibjargar Huldu var kveikjan að þessum félagsskap. Erla Anna fylgdist áhugasöm með þeim nýta kaffitímans sinn í að prjóna og langaði sjálfri að læra það. Fyrir en varði var hún búin að fitja upp til að prjóna sömu peysu og Anna Guðrún og naut við verkið leið-

sagnar reynslumeiri samstarfskvenna. Það má segja að áhuginn á prjónaskap hafi síðan breiðst út eins og eldur í sinu á vinnustaðnum því það voru alls ellefu konur sem tóku til við að prjóna sömu peysu. Þá varð til sú hugmynd að stofna saumaklúbb og var honum gefið nafnið Tollbandið. Hópurinn er búinn að hittast tvisvar sinnum í heimahúsi, prjóna og spjalla saman um lífið og tilveruna bæði í og utan vinnu. Áform eru um að hittast á sex vikna fresti. Undirbúningur ætti vart að hamla að úr því verði því gestgjafinn á aðeins að bjóða uppá vatn, djús, gos og kaffi eða te – engar hnallþóður takk! Markmiðið er skýrt, þ.e. að eiga notalega kvöldstund og prjóna saman.

## Afurðirnar

Félagsskapurinn hefur ekki aðeins gefið af sér fallegar afurðir úr garni. Konurnar

í hópnunum þekkjast nú betur og þykir fyrir vikið auðveldara að leita hver til annarrar. Þá hefur prjónaskapurinn brúað bilið á milli kynslóða því samstarfskonur utan hópsins, sem sumar hverjar hafa áratuga reynslu af prjónaskap, hafa verið boðnar og búnar til að hjálpa þeim reynsluminni. Stemningin í kringum prjónaskapinn hefur því án nokkurs vafa haft jákvæð áhrif á starfsandann.

## Á prjónunum

Hópurinn hefur í hyggju að fara saman í bústað eina helgi í sumar eða haust. Sjálfsagt munu þær þá gera vel við sig í mat og drykk, bregða sér í göngutúr og heita pottinn í bland við prjónaskapinn. Hvað þær prjóna þá verður spennandi að sjá. Kannski þær geri alvöru úr því að sækja um styrk til tollstjóra fyrir garni og prjóni einkennispeysur!

lrb

# Starfsmannafélag Tollstjóra og útivistarfélagið

Innan embættis tollstjóra er starfrækt Starfsmannafélag Tollstjóra, ST. Félagið hefur það markmið að efla félagslíf innan embættisins, meðal annars með því skipuleggja skemmtanir og ferðalög fyrir félagsmenn. Starfsmannafélagið hélt árlegan aðalfund 27. apríl síðastliðinn og var þar kosið í stjórn félagsins. Á fundinn mætti 31 félagsmaður. Stjórn ST næsta starfsárið skipa: Ingunn Sævarsdóttir, fulltrúi á innheimtusviði, formaður Erla Anna Ágústsdóttir, fulltrúi á innheimtusviði, gjaldkeri Kristín Sigmarsdóttir tollvörður, ritari Baldvin Örn Konráðsson tollvörður, meðstjórnandi Þórður Björnsson tollvörður, meðstjórnandi

Starfsmannafélagið stendur fyrir hinum ýmsu uppákomum. Tuskudagar hafa þegar verið haldnir í byrjun þessa mánaðar með tilheyrandi óvissuferð. Gönguferð yfir Fimmvörðuháls og fjölskylduferð í Þórsmörk var farin 13. júní. Drög að dagskrá starfsársins eru svo eftirfarandi:

- Haustferð í leikhúsið: september
- Haustferð / óvissuferð: október
- Jólahláðborð: desember
- Jólball fyrir fjölskylduna: desember
- Leikhúsferð / eða svipað: febrúar
- Skíðadagur í Bláfjöllum: febrúar / mars
- Árshátíð: mars

Til þess að gera starfsemi ST sem fjölbreyttasta og skemmtilegasta eru allar tillögur að viðburðum og skemmtunum vel þegnar. Jafnframt verður sú nýbreytni tekin upp í ár að fólk getur skráð sig í nefndir, svo sem árshátíðarnefnd, og komið að skipulagningu einstakra viðburða. Netfang starfsmannafélagsins er starfsmannafelag@tollur.is.

Undirfélag í ST er Útivistarfélag Tollstjóra (ÚT). Útivistarfélagið var stofnað á starfsmannafundi 16. febrúar 2009 og gert að undirfélagi í ST á aðalfundi félagsins 27. apríl 2009. Markmið ÚT er að stunda útivist og göngu-



Siglt var á Hvítá í fyrra.

ferðir í skemmtilegum félagskap, njóta náttúru Íslands og virkja samstarfsmenn til útivistar. ÚT fer í léttar kvöldgöngur, yfirleitt á miðvikudagskvöldum, og hefur Anna Jóna Pálmadóttir séð um að auglýsa þær göngur. Hópurinn hefur m.a. gengið Ægissíðuna, Grafarholtið, Elliðaárdalinn og Laugardalinn. Auk þess að ganga vikulega eru farnar skemmtilegar dagsferðir og fjallgöngur sem Baldvin Örn Konráðsson hefur skipulagt. Hugmyndin er að drífa áhugasama starfsmenn í að ganga á Hvannadalshnjúk vorið 2010. Hægt er að skrá sig á póstlista ÚT og fá allar tilkynningar um göngur og útivist hópsins.

Efnt var til hugmyndasamkeppni um annað merki fyrir ST en á síðasta aðalfundi var nafni félagsins breytt til samræmis við heiti nýs embættis tollstjóra. Tilkynnt var um nýtt merki á lokadegi Tuskudaga 5. júní sl. Vinningshafinn hafði ekki gefið sig fram þegar blaðið fór í prentun.

Starfsmönnum er vinsamlega bent á að sækja þarf um aðild að starfsmannafélaginu. Eyðublöð má nálgast á starfsmannavef (mannauðsmál/starfsmannahandbók), hjá mannauðssviði og hjá stjórn félagsins. Árgjald í starfsmannafélagið fyrir árið 2009 er 2.000.- kr. og er það dregið af launum í ágúst.

**Kristín Sigmarsdóttir, ritari ST**



# Ekki horfa í hina áttina

Ef þú hefur upplýsingar um ólöglegan innflutning svo sem fikniefni, áfengi o.s.frv.

láttu okkur vita í síma 552 8030 eða á [www.tollur.is](http://www.tollur.is).

**Nafnleyndar er gætt.**

