

Ársskýrsla 2017



TOLLSTJÓRI

Efnisyfirlit

INNGANGUR	1
TOLLSTJÓRI	2
Lögbundið hlutverk embættisins.....	3
Stjórnskipulag.....	4
Meginstefna.....	5
Stefnur málaflokka.....	5
EFST Á BAUGI 2017	19
Innheimtumál	21
Tollamál	24
Mannauðsmál	26
Rekstrar- og upplýsingatæknimál.....	26
Þróunarmál.....	27
Alþjóðamál	27
Verkefnavinna	29
MARKMIÐ OG MÆLIKVARÐAR Á ÁRANGUR	33
Samfélag og viðskiptavinir: Tollframkvæmd og innheimta til fyrirmyndar	37
Verklag: Faglegir starfshættir og stöðugar umbætur.....	43
Starfsfólk og starfsumhverfi: Vöxtur í krafti mannauðs og tækni	47
Fjármál: Árangursrík fjármálastjórn	51
TÖLFRÆÐI	55
Innheimtumál	55
Tollamál	64
Fjármál, tölvu- og tæknimál	69
Útgáfumál.....	69
Mannauðsmál.....	70
REKSTRARREIKNINGUR	74
EFNAHAGSREIKNINGUR	75
SJÓÐSTREYMI	76



Inngangur

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

Fjallað er stuttlega um það sem bar hæst í rekstri og verkefnavinnu árið 2017. Hvoru tveggja, árangursríkur rekstur og verkefnavinna, stuðlar að því að framtíðarsýn embættisins, stefnu þess og markmiðum verði náð.

Þá er gerð grein fyrir markmiðum, mælikvörðum og viðmiðum sem lögð eru til grundvallar mati á árangri starfseminnar og niðurstöðum slíks mats fyrir næstliðin ár.

Áhugaverð tölfræði er birt auk rekstrarreiknings, efnahagsreiknings og sjóðstreymis. Rekstrarlegt markmið Tollstjóra er að árlegur rekstrarkostnaður verði ekki umfram samþykktar fjárheimildir í rekstraráætlun hvers árs. Var því markmiði náð á árinu 2017 líkt og undanfarin ár en rekstrarafgangur nemur 175 milljónum króna.

Þá benda niðurstöður viðhorfskannana meðal starfsmanna, almennings og samstarfsaðila til að ágætlega gangi að innleiða stefnu Tollstjóra.

Tollstjóri heldur áfram að feta upp sætastigann í könnunum SFR. Að þessu sinni hækkaði embættið um fimm sæti en í sambærilegri könnun fyrir árið 2016 hækkaði Tollstjóri um nítján sæti. Starfsandi, sveigjanleiki vinnu, sjálfstæði í starfi og jafnrétti eru þeir þættir sem skoruðu hæst hjá starfsmönnum Tollstjóra samkvæmt SFR-könnuninni. Framangreindir þættir mælast allir á styrkleikabili eða yfir 4,2 á skalanum 1 - 5 og teljast því til þeirra þátta sem hafa hvetjandi áhrif á starfsfólk embættisins í starfi.

Jákvæðni almennings í garð Embættis tollstjóra hefur aukist milli árána 2016 og 2017. Traust til embættisins hefur einnig vaxið á þessu tímabili. Þá hefur þeim fjölgað sem telja þjónustu Tollstjóra góða. Þetta kom fram í niðurstöðum könnunar sem Maskína gerði fyrir embættið dagana 20. - 27. október 2017. Hún var lögð fyrir þjóðgátt og með henni voru könnuð viðhorf og þekking borgaranna til Tollstjóra. Af þeim sem tóku afstöðu í könnuninni nú sögðust 47.5 prósent bera traust til embættisins á móti 40.3 prósentum í október 2016. 42.1 prósent sögðu þjónustuna góða nú á móti 35.9 prósentum 2016. Þá kváðust 39.9 prósent nú jákvæð í garð Tollstjóra en 33.2 prósent 2016. Hins vegar fækkaði þeim nokkuð milli kannana sem töldu sig hafa þekkingu á embættinu eða úr 27.1 prósentu í 15.3.

Samstarfsaðilar Tollstjóra álíta að embættið framfylgi vel hlutverki sínu og að samstarfið sé árangursríkt. Þetta eru niðurstöður könnunar Maskínu sem gerð var 13. nóvember til 4. desember 2017. Könnuð voru viðhorf aðila í samskiptum við Tollstjóra. Niðurstöður könnunarinnar eru sem fyrr hvetjandi og ánægjulegar.

Snorri Olsen,
tollstjóri





Tollstjóri

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

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

Við embætti Tollstjóra starfa um 240 starfsmenn sem vinna ýmist við innheimtu skatta og gjalda, tollframkvæmd og tolleftirlit eða stoðþjónustu. Hópurinn hefur fjölbreytta menntun og er á breiðu aldursbili.

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



Mynd 1: Tollhúsið, Tryggvagötu 19.



Lögbundið hlutverk embættisins

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

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

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

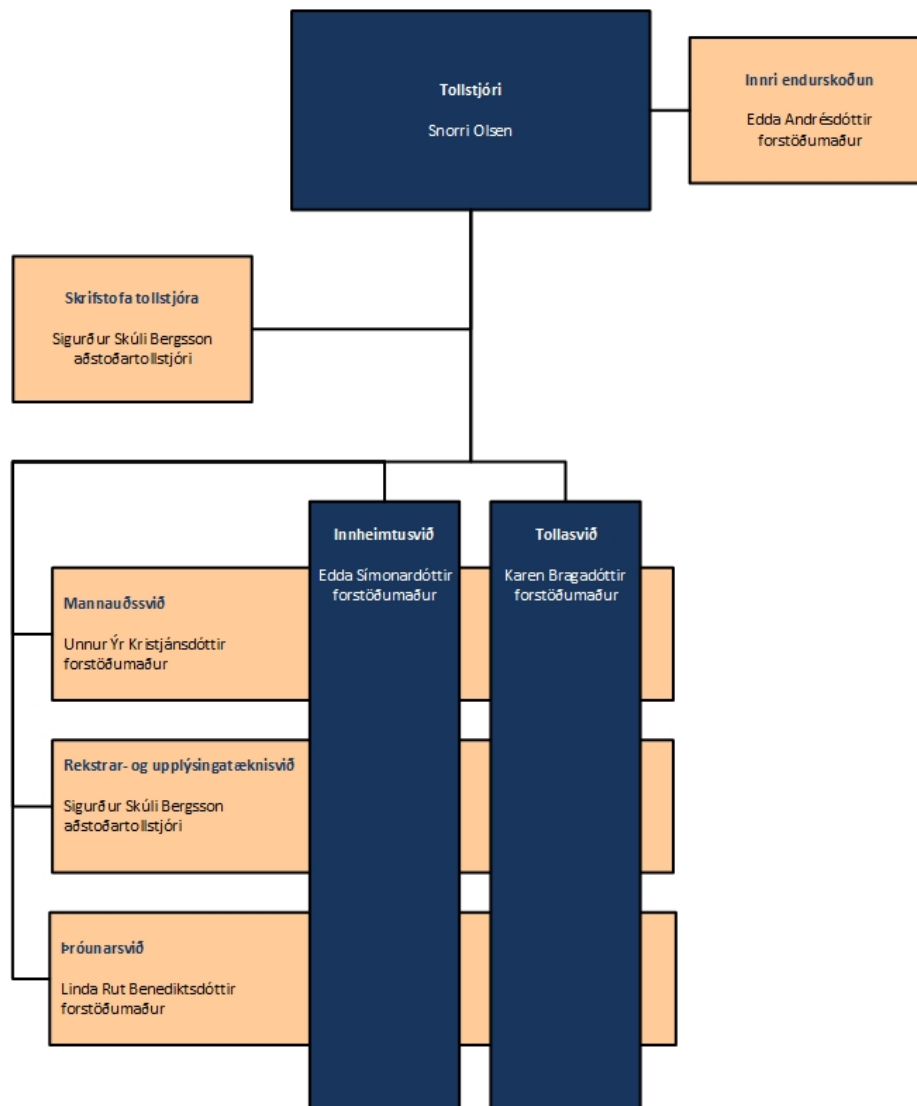
Um hlutverk Tollstjóra á sviði innheimtumála er einkum fjallað í 111. gr. laga um tekjuskatt.

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

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

Stjórnskipulag

Í stjórnskipulagi embættisins er starfseminni skipt upp í tvö kjarnasvið, það er innheimtusvið og tollasvið, og þrjú stoðsvið, mannauðssvið, rekstrar- og upplýsingatæknisvið og þróunarsvið. Þar fyrir utan er um að ræða starfsemi innri endurskoðunar og skrifstofu Tollstjóra. Stjórnskipulag embættisins, sem sjá má á mynd 2, tók gildi 7. febrúar 2013.



Mynd 2: Skipurit Tollstjóra

Meginstefna

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

Skilgreint hlutverk

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

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

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

Stefna og framtíðarsýn

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

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

Gildi

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

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

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

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

Stefnur málaflokka

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



Innheimtustefna

Ríkinu tryggðar tekjur

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

Samfélagið verndað

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

Skilvirk og árangursrík innheimta skatta og gjalda

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

Stjórnsýsla til fyrirmyndar

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

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

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

Faglegir og framsæknir starfshættir

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

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

Gildi Tollstjóra eru:

Traust
Samvinna
Framsækni



Stefna í tollamálum

Vernda samfélagið með markvissri og árangursríkri tollgæslu

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

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

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

Greiða fyrir lögmætum viðskiptum og tryggja öryggi aðfangakeðjunnar

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

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

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

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

Veita faglega og skilvirka þjónustu

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

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

Gildi Tollstjóra eru:

Traust
Samvinna
Framsækni



Mannauðsstefna

Góður vinnustaður

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

Framsækin stjórnun, hvatning og endurgjöf

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

Starfsmiðuð þekking og þróun

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

Heilsa, öryggi og vellíðan í fyrirrúmi

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

Jafnréttis og sanngirni sé gætt

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

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

Gildi Tollstjóra eru:

Traust
Samvinna
Framsækni



Upplýsingatæknistefna

Öruggt upplýsingatæknihverfi

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

Öflugt vélbúnaðar- og tæknihverfi

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

Sveigjanlegt hugbúnaðarumhverfi

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

kvæmu lausnina hverju sinni.

Útvistun upplýsingatækniþjónustu

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

Virkt kostnaðar- og gæðaeftirlit

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

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

Gildi Tollstjóra eru:

Traust
Samvinna
Framsækni



Rekstrar- og umhverfisstefna

Árangursrík fjármálastjórnun

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

Hagkvæm og vistvæn innkaup

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

Grænt bókhald

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

Ábyrg orkunotkun

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

Bætt nýting

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

Vistvænar samgöngur

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

Aukin umhverfisvitund

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

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

Gildi Tollstjóra eru:

Traust
Samvinna
Framsækni



Þjónustu- og gæðastefna

Þjónustuandi ríkjandi

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

Öflug rafræn þjónusta

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

Virkt og vottað gæðastjórnkerfi

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

Ábyrg upplýsinga- og skjalastjórn

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

Stefnumiðað val og stýring verkefna

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

Fagleg og markviss samskipti við fjölmiðla

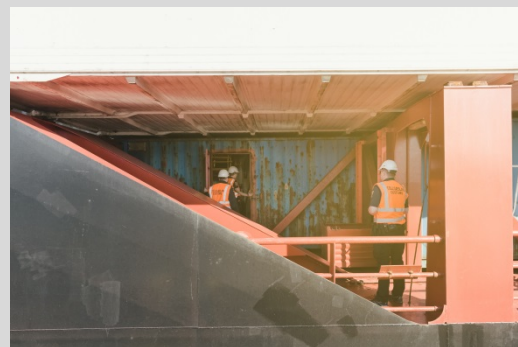
Tollstjóri leggur áherslu á fagleg og markviss samskipti við fjölmiðla. Fréttaflutningur og upplýsingamiðlun stuðli að jákvæðni meðal starfsmanna sem og almennings og trausti til embættis Tollstjóra.

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

Gildi Tollstjóra eru:

Traust
Samvinna
Framsækni

Efst á baugi 2017



Innheimtumál

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

Umfang þjónustu á innheimtusviði:

Meðalbiðtími eftir þjónustu gjaldkera og þjónustufulltrúa er mjög skammur. Draga má þá ályktun að þessi skammti biðtími endurspeglar í ánægju viðskiptavina sem koma í afgreiðslusal á 5. hæð og svara jákvætt á "Happy or not" standinum en 96% viðskiptavina voru ánægðir með þjónustuna. Á lengri opnunartíma á fimmtudögum á milli kl 15:30 – 18:00 komu alls 318 á árinu 2017.

Samtals komur árið 2017	Heild	Meðalfjöldi á dag	Meðalbiðtími á dag
Gjaldkerar afgreiðsludeildar	11.252	45	00:00:23
Þjónustufulltrúar lögfræðideildar	8.363	33	00:02:13

Staðfest vottorð um skuldleysi sem afgreiðsludeild gefur út voru 2.546 á árinu 2017.

Innkomin símtöl í þjónustuver innheimtusviðs á árinu 2017 voru alls 63.859, þar af var svarað 56.260 símtölum alls. Svarhlutfall símtala var því 89% fyrir árið 2017.

Heildarfjöldi innkominna símtala á skiptiborð Tollstjóra í apríl – desember ár árinu 2017 var 31.427 símtöl, 29.138 símtölum var svarað. Meðal skilvirkni í svörum símtala á skiptiborði var 93%.

Heildarfjöldi tölvupósta á netfangið fyrirspurn@tollur.is sem svarað var á árinu 2017 í þjónustuveri innheimtusviðs var alls 65.975. Aukning svaraðra tölvupósta milli ára (2016-2017) er því 5.199 tölvupóstar alls. Alls var 398 fyrirspurnum svarað í gegnum svarbox árið 2017.

Álagning einstaklinga 2017

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

Stærstu verkefni í afgreiðsludeild vegna álagningar opinberra gjalda eru útborganir, skuldajöfnuður og ráðstöfun greiðslna. Almennt eru útborganir færðar í sjálfvirkum runuvinnslum en þeir gjaldendur sem ekki hafa gefið upp bankareikning fá inneignir millifærðar inn á sig handvirkt. Taka má fram að í álagningu 2017 voru 16.105 á höfnunarlista þar sem bankareikningar voru ekki fyrirbyggjandi ásamt einstaklingum sem voru með gjaldþrotamerkingar. Einnig var um að ræða dánarbú. Á sjö dögum í kringum álagningu opinberra gjalda voru framkvæmdar 27.303 greiðslur sem voru ýmist innborganir eða útborganir. Meðalbiðtími eftir þjónustu gjaldkera á þessu tímabili var 22 sekúndur.

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

Undanfarin ár hefur verið lögð áhersla á að reyna að afgreiða sem flesta í gegnum síma og tölvupóst til að fækka komum á starfsstöð og veita sem besta þjónustu við gjaldendur. Þrátt fyrir að fleiri greiðsluáætlanir hafi verið gerðar á árinu 2017 en 2016 voru færri komur til Tollstjóra á tímabilinu.

Ákveðið var að halda áfram með samstarfsverkefni milli Ríkisskattstjóra og Tollstjóra sem sett var á fót árið 2016. Fulltrúi frá lögfræðideild var staðsettur í aðalstöðvum Ríkisskattstjóra á Laugavegi 166 til þess að leysa úr málum þeirra sem leituðu afgreiðslu þar. Jafnframt var starfsmaður frá Ríkisskattstjóra með aðsetur hjá Tollstjóra á sama tíma og sinnti afgreiðslustörfum og upplýsingagjöf. Mæltist þetta verkefni mjög vel fyrir hjá viðskiptavinum beggja stofnana.

Alls voru gerðar 1.445 greiðsluáætlanir 10 daga í kringum álagningu einstaklinga sem eru 9% fleiri en árið 2016.



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

Svarhlutfall símtala í álagningarvinnslunni 2017 var betra en árið á undan. Hæst var það 97% og fór lægst í 73%. Töluverð aukning var í bæði innkomnum símtölum í þjónustuver og svöruðum símtölum á álagningartímabilinu. Alls var svarað 4.863 símtölum á tímabilinu. Á sama tíma var 2.875 tölvupóstum sem komu á netfangið fyrirspurn@tollur.is svarað.

Vönduð ákvarðanataka og málsmeðferð á innheimtusviði vegna ársins 2017.

Stefnt var að því að ákvarðanir Tollstjóra væru efnislega staðfestar í kærumeðferð hjá viðeigandi stjórnvöldum, umboðsmanni Alþingis og fyrir dómstólum. Það markmið náðist 100% hjá innheimtusviði á tímabilinu.

Á árinu 2017 voru 18 mál til meðferðar; 10 héraðsdómsmál/úrskurðir, 3 hæstaréttarmál og 5 mál voru kærð til fjármála- og efnahagsráðuneytis. Fjármála- og efnahagsráðuneyti úrskurðaði embættinu í hag í öllum þeim málum sem kærð voru. Héraðsdómur felldi dóma/úrskurði embættinu í hag í öllum 10 málunum. Öll 3 hæstaréttarmálin féllu embættinu í hag. Niðurstaðan varð í árslok að ákvarðanir Tollstjóra á Innheimtusviði voru staðfestar í 100% tilvika.

Stefnt var að því að engar athugasemdir væru gerðar við málsmeðferð frá viðeigandi stjórnvöldum, umboðsmanni Alþingis og dómstólum. Það markmið náðist 100% hjá innheimtusviði á tímabilinu og á árinu í heild eða í þeim 18 málum sem til meðferðar voru.

Kyrrsetningarmál

Tollstjóri fékk 22 tilkynningar frá skattrannsóknarstjóra árið 2017 vegna kyrrsetningarmála. Ein tilkynning frá skattrannsóknarstjóra getur leitt til fleiri en eins kyrrsetningarmáls. Að uppfylltum lagaskilyrðum er hægt að beina kyrrsetningargerð bæði að gjaldanda og aðila sem ber sjálfsskuldarábyrgð á greiðslu kröfunnar eða sekt skv. skattalögum. Samtals lét Tollstjóri kyrrsetja eignir fyrir 2.064.404.087 kr. á árinu í 20 kyrrsetningargerðum. Þar af voru 181.737.547 kr. hjá 6 aðilum sem bera sjálfsskuldarábyrgð á greiðslu skatts eða sektar. Verðmæti kyrrsettra eigna voru 500% hærrí en á árinu 2016. Í 5 málum var ekki haldið áfram með mál þar sem Tollstjóri taldi að ekki væru til nein verðmæti til þess að kyrrsetja eða að erfiðleikum væri bundið að rökstyðja hættu á rýrnun eigna með tilliti til aðstæðna gjaldanda.

Á árinu voru þingfest þrjú mál vegna ágreinings um réttmæti kyrrsetninga. Dómsmeðferð þeirra lauk ýmist á árinu 2017 eða 2018. Kyrrsetningarmálum fjölgaði mikið frá fyrra ári og var umfangsmikill þáttur í starfi lögfræðideildar á árinu.

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

❖ Sameining þjónustuvera Tollstjóra

Tollstjóri hefur undanfarin ár rekið tvö þjónustuver, eitt sem annast fyrirspurnir um tollamál og annað sem annast fyrirspurnir um innheimtumál. Lengi hefur staðið til að sameina þjónustuver Tollstjóra. Þann 1. nóvember árið 2017 voru þjónustuverin tvö sameinuð í eitt undir stjórn deildarstjóra þjónustuvers á innheimtusviði. Við sameiningu færðust þrír starfsmenn þjónustuvers tollamála yfir á innheimtusvið. Nýtt sameinað þjónustuver telur 11 starfsmenn sem sinna svörun erinda um innheimtu og tollamál. Starfsmenn þjónustuverins annast einnig móttöku embættisins á 5. hæð tollhússins, móttöku viðskiptavina í þjónustubás tollamála og svörun símtala á skiptiborði embættisins. Í þjónustuveri er erindum svarað í gegnum síma, tölvupóst og svarbox.

Í kjölfar sameiningar þjónustuvera hófst skipulögð þjálfun deildarstjóra og annarra starfsmanna í tollamálum sem og innheimtumálum eftir þörfum. Það er þó langtíma verkefni og mun þjálfun starfsmanna vera tekin í skrefum næstu mánuði og ár.

❖ Greining afskrifta skattkrafna

Verkefninu „Greining á afskriftum skattkrafna“ lauk formlega 3. febrúar 2017 með kynningu fyrir verkefnaráði Tollstjóra. Skýrsla með niðurstöðum greiningarvinnu verkefnisins var gefin út í mars 2017 og kynningar á verkefninu fyrir starfsmenn Tollstjóra fóru fram þann 15. mars 2017 og 29. maí 2017.

❖ Samræmingar- og eftirlitshlutverk

Verkefnið „Þróun samræmingar og eftirlitshlutverks við innheimtu opinberra gjalda“ var í vinnslu og framkvæmd á árinu 2017.

Í upphafi ársins hófst skipulagning heimsóknna til annarra innheimtuembætta sem liður í eflingu samskipta milli Tollstjóra og starfsmanna sem sinna innheimtu hjá innheimtuembættunum. Markmiðið með fundunum var að stuðla að góðu samstarfi og heyra sjónarmið og hugmyndir innheimtufulltrúa og



sýslumanna. Heimsóknirnar hófust með fundi hjá sýslumanninum á Austurlandi 25. apríl 2017 og lauk með fundi hjá sýslumanninum á Akureyri 23. nóvember sama ár. Farið var til sýslumannsins á Vestfjörðum í júní, til Vestmannaeyja í september og embættin á Suðurlandi og Suðurnesjum voru heimsótt í byrjun nóvember. Heimsókn til sýslumannsins á Vesturlandi var frestað að þeirra ósk. Á fundunum var rætt um ýmsa þætti innheimtunnar en í upphafi árs hafði verið óskað eftir fundarefni frá öllum embættunum en jafnframt ræddu fulltrúar Tollstjóra nokkur atriði á hverjum fundi svo sem lokunaraðgerðir, greiðsluáðlögun, launaafdrátt, verklagsreglur og nýlega hæstaréttardóma sem varða innheimtumál. Innt var eftir því hvort innheimtufulltrúar teldu þörf á nýju eða breyttu verklagi í verklagsreglum og þeir hvattir til að leita eftir aðstoð og leiðbeiningum hjá Tollstjóra. Fundirnir tókust vel og komu fram mörg sjónarmið og hugmyndir sem unnið verður með. Verkefninu „Þróun samræmingar- og eftirlitshlutverk Tollstjóra við innheimtu skatta og gjalda“ lauk í árslok 2017.

❖ **Einföldun umhverfis við skil á sköttum og gjöldum**

Starfshópur sem skipaður var af fjármála- og efnahagsráðuneytinu 2016 hélt áfram vinnu sinni að frumvarpi að innheimtulöggjöf. Starfshópurinn skipa: Jóhanna Lára Guðbrandsdóttir og Jóhanna Hlíf Magnúsdóttir frá Tollstjóra og Guðrún Inga Torfadóttir og Benedikt Benediktsson úr fjármála- og efnahagsráðuneytinu.

Í maí 2017 hélt Tollstjóri vinnustofu fyrir innheimtumenn á Norðurlöndunum. Tilgangurinn var að skoða innheimtu á Norðurlöndum út frá tveimur verkefnum á á sóknaráætlun Tollstjóra þ.e. „Einföldun umhverfis innheimtu skatta og gjalda“ og „Einni þjónustugátt“. Fulltrúar Norðurlandanna kynntu helstu breytingar og framtíðaráætlanir en mikil áhersla var lögð á rafrænar lausnir og sjálfsafgreiðslumöguleika. Tollstjóri gaf út skýrslu um vinnustofuna í lok árs.

Ýmis sérverkefni voru unnin á árinu. Í því sambandi má nefna:

❖ **Útgefnar verklagsreglur**

Alls voru gefnar út 17 verklagsreglur á árinu. Í lögfræðideild voru gefnar út 7 endurnýjaðar verklagsreglur og 8 nýjar. Í afgreiðsludeild var gefin út 1 ný verklagsregla og 1 ný sem tilheyrir sérverkefnum og stoðþjónustu.

❖ **Hlutverk vefhóps**

Vefhópur innheimtusviðs, í samstarfi við vefstjóra embættisins, hefur undanfarin ár haft umsjón með uppfærslu texta á vefsíðum Tollstjóra, þ.m.t. þjónustuvef sem er aðgengilegur öðrum innheimtumönnum ríkissjóðs. Hópurinn hefur aðgang til að gera breytingar á vefnum milliliðalaust. Á árinu fór hópurinn yfir texta innheimtusviðs á vefjum embættisins og breytti og uppfærði eftir þörfum.

❖ **Hugmyndalisti á innheimtusviði**

Hugmyndalistinn er kominn í fulla vinnslu. Listanum var skipt upp í tvo lista, fyrir tekjubókhaldskerfis hugmyndir ásamt lista fyrir aðrar hugmyndir tengdar starfseminni. Á tekjubókhaldskerfis/TBR- listanum er átta hugmyndum lokið, 18 í vinnslu og 1 í bið. Á hinum listanum var 18 hugmyndum lokið og 1 í vinnslu. Haldnir voru fundir reglulega til að taka afstöðu til hugmyndanna, þær áhættumetnar og settar í ferli. Hugmyndalistinn var tengdur við umbótaferilinn sem er ennþá í þróun.

❖ **Fundur um aðstoð við innheimtu skatta**

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

Tollamál

Hlutverk Tollstjóra á sviði tollamála er skilgreint í 40. gr. tollalaga og er það á ábyrgð tollasviðs að tryggja að farið sé að lögum og stjórnvaldsfyrirmælum við inn-, um- og útflutning vara. Til þess að sinna þessu hlutverki ber Tollstjóra m.a. að viðhafa eftirlit með innflutningi, umflutningi og útflutningi á vörum sem og eftirlit með ferðum og flutningi fara og fólks til og frá landinu og eftirlit með flutningi og geymslu á ótollafgreiddum varningi innanlands. Tollstjóri hefur einnig það hlutverk að tryggja samræmda-, árangursríka- og rétta tollframkvæmd, ásamt því að endurákvarða aðflutningsgjöld á tollafgreiddar sendingar.

Aðflutningsgjöld og innheimtuárangur

Eitt af meginhlutverkum Tollstjóra er að annast samræmda tollframkvæmd á landsvísu, álagningu og innheimtu aðflutningsgjalda. Samkvæmt tollalögum og öðrum viðeigandi lagaákvæðum ber eingöngu að greiða aðflutningsgjöld við innflutning vöru og eru því engin gjöld lögð á útflutning. Árið 2017 voru gjaldfærð aðflutningsgjöld 205 milljarðar króna. Fjárhæð aðflutningsgjalda hækkar töluvert milli áranna 2016 og 2017. Breytingin er jákvæð um 15,1 milljarða króna sem er hlutfallslega 7,98% hækkun milli ára. Ef lengra tímabil er skoðað, þá var neikvæð breyting á aðflutningsgjöldum 630 milljónir króna á tímabilinu 2015-2016. Hins vegar var breyting tímabilsins 2014-2017 jákvæð um 22,3 milljarða króna sem samsvarar hækkun um 12,17%. Helstu skýringarnar á breytingunni er almenn aukning á innflutningi og þau áhrif sem gengi krónunnar hefur á tollverð vöru. Innheimtuárangur aðflutningsgjalda árið 2017 var 99,88% og 99,87% árið 2016.

Vöru- og farþegaflæði

Undanfarin misseri hefur innflutningur á vörusendingum til landsins farið stigvaxandi. Á þetta bæði við fjölda aðflutningsskýrslna og heildarverðmæti sendinga. Margar ástæður liggja að baki þessari aukningu. Ein af ástæðum fyrir fjölgun skýrslna er breytt mynstur í flutningum þar sem flug verður sífellt algengari flutningsmáti til landsins, þ.m.t. hraðsendingar.

Árið 2017 voru alls tollafgreiddar 1.204.184 aðflutningsskýrslur¹ í gegnum tollakerfi Tollstjóra og tollafgreiðslukerfi Íslandspósts en þessi tala var 964.047 árið 2016, sem jafngildir tæplega 25% aukningu á milli ára. Fjöldi útflutningsskýrslna² árið 2017 var alls 105.479 sem er breyting um rúmlega 4% milli ára. Ástæða fyrir þessum gríðarlega mun á fjöldatölum inn- og útflutningsskýrslna má rekja til þess að fólk og fyrirtæki panta almennt smærri og verðminni sendingar, samanborið við útflytjendur sem senda stærri sendingar, s.s. fisk, ál eða vélasamstæður. Skýrslur á rafrænu formi í innflutningi voru 98,68% af fjölda aðflutningsskýrslna en í útflutningi var það hlutfall 99,62%. Á árinu 2017 voru 90% rafrænna aðflutningsskýrslna afgreiddar á innan við 16,75 mín. og 90% rafrænna útflutningsskýrslna á innan við 11,60 mín.

Mikil aukning hefur verið í komu farþega til landsins á árinu 2017 samanborið við fyrri ár. Aukið farþegaflæði er einkum komið til vegna mikils vaxtar í ferðaþjónustu. Meginþorri farþega kemur í gegnum flugstöðina í Keflavík en nokkurt flæði er einnig í gegnum höfnina á Seyðisfirði með vikulegum komum ferjunnar Norrænu til landsins. Fjöldi komufarþega í gegnum flugstöðina í Keflavík var tæpar 2,9 milljónir árið 2017, þ.e. aukning um rúmlega 24% frá árinu á undan.

Haldlagður varningur

Varningur er ýmist haldlagður í vöru- og póstsendingum sem koma til landsins eða hjá ferða- eða farmönnum.

Haldlagningar á fíkniefnum á árinu 2017 voru alls 266 talsins. Aukning í magni var í flestum flokkum fíkniefna samanborið við árið á undan. Tollgæslan haldlagði m.a. rúm 9 kg af amfetamíni, rúm 23 kg af hassi og 32 kg af kókaíni. Þess má geta að í mars 2017 var í fyrsta sinn á Íslandi lagt hald á fljótandi kókaín, en mjög erfitt er að greina þessa gerð af kókaíni við röntgengreiningu og röntgenmyndatökur. Lagt var hald á tæplega tvo lítra en við umbreytingu í massa þá samsvarar það um 4,5 kg af kókaíni. Efnin fundust, við hefðbundið eftirlit, í farangri

¹ Við vinnslu ársskýrslu 2017 var ákveðið að breyta forsendum við talningu á fjölda aðflutningsskýrslna. Miðað er við afhendingardag vöru í stað tollafgreiðsludags eins og var gert árin á undan.

² Við vinnslu ársskýrslu 2017 var ákveðið að breyta forsendum við talningu á fjölda útflutningsskýrslna. Miðað er við útflutningsdag vöru í stað tollafgreiðsludags eins og var gert árin á undan. Ástæða fyrir þessari breytingu er að samræma mælingar og má í þessu sambandi benda á að hagtölur taka mið af útflutningsdegi.

tæplega þrítugs karlmanns sem var að koma frá Amsterdam. Vökvanum hafði verið komið fyrir í fjórum brúsum sem merktir voru sem munnskol, sápur og sjampó.

Hvað varðar haldlagningu á lyfjum, lyfseðilsskyldum og öðrum lyfjum³, var aukningin yfir 200% á árinu 2017 frá fyrra ári í haldlögðu magni. Í nóvember voru fjórir íslenskir komufarþegar stöðvaðir sem allir höfðu umtalsvert magn af lyfseðilsskyldum lyfjum í förum sínum. Samtals voru á þriðja þúsund töflur haldlagðar sem farþegarnir höfðu ýmist falið í nærklæðum sínum, ytri fatnaði eða í farangri. Í fyrsta skipti fundust lyfseðilsskyld lyf innvortis, en töluvert hefur verið um það á hinum Norðurlöndunum. Stór hluti lyfjanna sem haldlögð voru reyndust vera sterk morfínskyld lyf og einnig var um ræða töluvert magn af sterkum örvandi lyfjum. Þessar lyfjategundir sem um ræðir eru háðar sérstöku eftirliti heilbrigðisyfirvalda og eru eftirritunarskyldar.

Tollendurskoðun og 50% álag

Tollendurskoðun tekur til hvers konar könnunar á réttmæti upplýsinga sem lagðar voru fram við lögboðna skýrslugjöf til Tollstjóra við inn- eða útflutning og hvers konar könnunar á réttmæti skila á aðflutningsgjöldum eftir álagningu þeirra. Markmiðið er að tryggja ríkinu tekjur með því að stuðla að auknum gæðum í tollskýrslugerð sem leiðir til réttar álagningar gjalda. Komi í ljós við endurskoðun hjá Tollstjóra að aðflutningsgjöld við innflutning á vöru hafi ekki verið réttilega ákvörðuð, skal Tollstjóri endurákvæða innflytjanda aðflutningsgjöld. Á árinu 2017 var í fyrsta sinn beitt 50% álagi til viðbótar við þá tolla og önnur aðflutningsgjöld sem innflytjanda bar með réttu að greiða, hafi rangar eða villandi upplýsingar verið veittar við afgreiðslu. Endurskoðunardeild ber að beita álagi þessu á öll mál þar sem tollafgreiðsla hefur farið fram 25. október 2016 eða síðar.

Þjónusta - útgáfa bindandi álit

Útgáfa bindandi álit er gagnleg og gjaldfrjáls þjónusta sem embætti Tollstjóra veitir. Samkvæmt tollalögum getur Tollstjóri gefið út tvenns konar bindandi álit, annars vegar um tollflokkun- og hins vegar um uppruna vöru. Á árinu 2017 gaf Tollstjóri út 39 bindandi álit á tollflokkun vöru en eingöngu eitt um uppruna. Tilgangur bindandi álits um tollflokkun vöru er að réttar upplýsingar verði lagðar til grundvallar við tollmeðferð. Við álagningu aðflutningsgjalda er tollflokkun vöru oft ríkjandi þáttur og jafnframt mikilvæg við að tryggja réttar hagtölur. Rétt tollflokkun vöru er þar af leiðandi mikilvæg bæði í inn- og útflutningi. Hvað varðar bindandi álit um uppruna vöru má benda á að Ísland er aðili að fjölmörgum samningnum sem veita íslenskum vörum ívilnanir á tollum. Til að sanna íslenskan uppruna geta útflytjendur áritað vörureikninga eða fengið áritun Tollstjóra á upprunavottorð, t.d. EUR.1 skírteini. Að sama skapi þegar vafi leikur á tollflokkun vöru getur útflytjandi óskað eftir bindandi áliti á uppruna vörunar sem eykur líkurnar á réttri framkvæmd í viðtökuríki, þ.m.t. lækkun tolla við innflutning og minni líkur á endurákvörðun vegna ófullnægjandi uppruna.

Bindandi álit um tollflokkun vöru er bindandi í sex ár frá útgáfudegi, nema það sé afturkallað af Tollstjóra eða breytt eftir kæru til yfirskattanefndar. Í tollalögum er ekki fjallað um gildistíma fyrir bindandi álit um uppruna vöru. Undanfarin ár hefur dregið verulega úr fjölda bindandi álita um tollflokkun vöru síðastliðin ár eða yfir 55% frá árinu 2015. Sennilegasta skýringin fyrir fækkun álita er afnám almennra vörugjalda árið 2015, tolls af fatnaði árið 2016 og tolls af öllum vörum í 25.-97. kafla tollskrár árið 2017.

Sérverkefni

Þann 1. janúar 2017 voru 26 verkefni á verkefnalista sviðsins og af þeim voru 14 í framkvæmd í upphafi árs. Á árinu voru átta ný verkefni samþykkt, 10 verkefnum var lokið og hætt var við eitt þeirra. Í lok ársins 2017 voru 22 verkefni á verkefnalista sviðsins og af þeim voru 17 í framkvæmd.

Af verkefnum sem lokið var á árinu má nefna:

- ❖ Eignir viðskiptavina - samræmt verklag við skráningu og meðferð varnings við skoðun, stöðvun og haldlagningu
- ❖ Heimasíða Norrænna tollyfirvalda
- ❖ Greining á skráningum í tolleftirlitsferlinu
- ❖ Breytingar í tollskrá

³ Með „öðrum lyfjum“ er t.d. átt við fæðubótarefni, náttúruáækingalyf og þess háttar sem ekki fæst leyfi fyrir hjá Matvælastofnun (MAST) eða Lyfjastofnun.

Mannauðsmál

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

Starfsárið 2017

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

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

Jafnréttismálin voru í brennidepli árið 2017. Í upphafi árs samþykkti Jafnréttisstofa jafnréttisáætlun Tollstjóra. Lögfesting jafnlaunavottunar hér á landi í júní 2017 vakti athygli utanlands. Erlendir fjölmiðlar fjölluðu um meginmarkmið jafnlaunavottunar og jafnlaunakerfi Tollstjóra enda stofnunin fyrst til þess að innleiða slíkt kerfi. Seinni hluta ársins voru svo haldnar vinnustofur með kventollvörðum. Samtals voru haldnar sjö vinnustofur sem allir starfandi kvenkyns tollverðir þáðu boð um að taka þátt í, alls 25 konur. Þar var m.a. fjallað um hvað hægt væri að gera til að fjölga konum í stétt tollvarða og hvað mætti verða til þess að þær héldust lengur í starfi.

Rekstrar- og upplýsingatæknimál

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

Starfsárið 2017

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

Borð- og fartölvum starfsmanna var skipt út í samræmi við endurnýjunaráætlun auk þess sem að uppfærsla átti sér stað á ýmsum hugbúnaði eins og Office pakkanum og pósthjónum. Nýtt símkerfi var tekið í notkun og innleiðing á ISO 27000 hélt áfram. Þá fór fram umfangsmikil vinna við þróun og prófanir á nýrri innflutnings- og útflutningsskýrslu (SAD).

Sjö nýjar bifreiðar voru keyptar að undangengnu örútbóði, þar af einn rafmagnsbíll. Fyrirkomulag húsvörslu var breytt og gerður samningur við Securitas um frágangsfærðir. Endurnýjuð voru skrifborð, fyrir tollverði í Keflavík og starfsfólk á Tryggvagötu. Gerð var húsrýmisáætlun fyrir embættið að forskrift Framkvæmdasýslu ríkisins vegna könnunar á hentugleika þess að embættið, Lögreglan á Höfuðborgarsvæðinu og Ríkislögreglustjóri myndu sameinast um húsnæði. Lokið var við uppsetningu á varaafstöð fyrir Tryggvagötu 19 og hún prófuð. Keyptir voru búningaskápar fyrir tollverði í Keflavík og lokið var við kaup á varnarvestum fyrir alla tollverði, með kaupum á 104 vestum

Ýmis verkefni voru unnin í samráði við Fjársýslu ríkisins vegna innleiðingar á LOF (nýjum lögum um opinber fjármál). Þá var unnið með þróunarsviði að skráningu ýmissa verkferla sem m.a. lúta kröfum Ríkisendurskoðunar um innra eftirlit.

Þróunarmál

Þróunarsvið hefur það hlutverk að styrkja innra starf hjá Tollstjóra og þá þjónustu sem embættið veitir. Sviðið hefur umsjón með gæðamálum, upplýsinga- og skjalamálum og verkefnastofu. Verkefnastjórar á þróunarsviði stýra umfangsmiklum nýsköpunarverkefnum. Þá er unnið að ýmsum verkefnum sem snerta ásýnd og ímynd embættisins, þ.m.t. fréttá- og kynningarmálum.

Starfsárið 2017

Fjöldi verka eru árviss/síverk á þróunarsviði. Daglegur rekstur gæðamála felur m.a. í sér að veita starfsmönnum sviða sem vinna að gæðamálum stuðning í starfi, uppfærslu gæðahandbókar og umsjón með endurgjöf frá viðskiptavinum (hrós, ábendingar og kvartanir). Mikilvægur hluti starfsins er ennfremur þátttaka í umbótavinnu. Þá stýrir gæðastjóri innri úttektum, úttektum vottunaraðila og rýni stjórnenda sem allt fer fram í þeim tilgangi að meta árangur gæðastarfsins. Samhliða rekstri á gæðastjórnkerfinu var unnið að frekari þróun þess á árinu. Sjá umfjöllun um verkefnið „Þróun gæðastjórnkerfis“. Gæðakerfið innfelur einnig jafnlaunakerfið sem sett er upp í samræmi við jafnlaunastaðalinn ÍST 85:2012. Á haustmánuðum fór fram úttekt óháðra aðila á jafnlaunakerfinu sem lauk með staðfestingu upprunalegu vottunarinnar sem fékkst árið 2016.

Tengt upplýsinga- og skjalamálum má nefna utanumhald mála í málakerfi, skráningu og frágang skjala í skjalageymslu og til Þjóðskjalasafns Íslands, grisjun skjala og umsjón með upplýsinga- og bókasafni embættisins. Árið 2017 voru fyrst grisjaðir skjalaflokkar skv. sjö nýjum grisjunarheimildum Þjóðskjalasafns og því var heildarumfang grisjunar umtalsvert meira en áður hefur verið. Lokið var við að gera minnisblað varðandi rafræn skil á gögnum til Þjóðskjalasafns en til þess að skjalavistunaráætlun embættisins fái samþykkt þarf að sækja um og undirbúa skil á rafrænum gögnum úr tollakerfum.

Daglegur rekstur verkefnastofu felur í sér aðstoð við verkefnastjóra t.a.m. við áætlanagerð og eftirfylgni/eftirlit með verkefnum á sóknaráætlun. Mikilvægur hluti starfsins er umsjón með fundum verkefnaráðs um forgangsriðun og stöðu verkefna á sóknaráætlun. Á árinu 2017 fór að auki fram úttekt á stöðu verkefnastjórnunar hjá Tollstjóra. Hún var gerð á grundvelli viðurkennds þroskalíkans. Þá voru einnig tekin viðtöl við verkefniseigendur og verkefnisstjóra.

Þá skipar aðstoð, ráðgjöf og fræðsla tengt þeim málaflokkum/fræðasviðum sem sérfræðingar sviðsins starfa á veglegan sess í starfsemi sviðsins.

Alþjóðamál

Á skrifstofu Tollstjóra hefur fagstjóri alþjóðamála umsjón með alþjóðlegu samstarfi embættisins og stefnumótun því tengdu. Viðamikilið erlent samstarf fer fram hjá Tollstjóra, m.a. í gegnum Alþjóða tollastofnunina (WCO), Alþjóða viðskiptastofnunina (WTO), Europol auk þess sem norræn samvinna er mikilvægur hlekkur í alþjóðlegum samskiptum og samstarfi embættisins. Á árinu 2017 stýrði fagstjóri alþjóðamála starfi Heilindanefndar Alþjóða tollastofnunarinnar (WCO).

Innri endurskoðun

Innri endurskoðun Tollstjóra starfar samkvæmt. 65. gr. laga nr. 123/2015 um opinber fjármál.

Starfsemi innri endurskoðunar hjá embættinu hófst á ný í apríl eftir nokkurt hlé. Tvær úttektir voru á dagskrá ársins, annars vegar úttekt á útflutningsferlinum og hins vegar á afskriftum skattkrafna. Auk úttekta og ráðgjafarverkefna sinnir innri endurskoðun reglubundnum viðfangsefnum s.s. gerð verkefnaáætlunar til þriggja ára í senn, viðhaldi eigin áhættuskrár, óformlegum samskiptum og ráðgjöf, gerð ársskýrslu og norrænu samstarfi. Þá vann innri endurskoðun á árinu 2017 minnisblað fyrir Tollstjóra um innleiðingu á nýrri persónuverndarlöggjöf hjá embættinu.

Útflutningur: Tollafgreiðsla og tolleftirlit

Markmið úttektarinnar var að svara því hvort útflutningsferillinn hjá Tollstjóra væri í samræmi við lög, hvort starfsemi embættisins í tengslum við ferilinn væri markvirk og skilvirk og því hver staða tolleftirlits með útflutningsvarningi væri. Úttektin sneri þannig að heildarferli útflutnings (með áherslu á skipaflutninga), allt frá því að varningur sem fyrirhugað er að flytja af landi brott er farmverndaður í samræmi við lög um siglingavernd, og þar til tollafgreiðslu er lokið með útgáfu útflutningsleyfis. Einnig var skoðað hvaða eftirlit Tollstjóri hefur með leyfisskyldum og ólöglegum útflutningsvarningi, með hliðsjón af útflutningstakmörkunum í lögum og þekkingu á þeim. Virkni tölvukerfa var skoðuð eftir því sem við átti, áhættur og veikleikar í ferlinum greind sem og innra eftirlit og upplýsingamiðlun til innri og ytri aðila. Úttektin var þannig óvenjulega umfangsmikil og tímafrek.

Ítarlegar niðurstöður og ábendingar, 93 talsins, voru settar fram í fimm flokkum en alvarlegasta athugasemdin lýtur að lagaumhverfi útflutnings og því hvernig reglurnar hafa verið útfærðar í framkvæmd, einkum varðandi skil á gögnum frá ytri aðilum og meðferð þeirra hjá embættinu. Innri endurskoðun telur margvísleg umbótatækifæri vera til staðar sem tengjast, auk regluverks og hlítinu við lög, fylgni við stefnu, setningu ramma um starfsemina og töku stefnumarkandi ákvarðana, skilgreiningu á ábyrgð stjórnenda, aukinni þekkingaröflun, skráningu verklags, áhættustjórnun og innra eftirliti, og ekki síst notkun upplýsingatækni. Forsenda umbóta er þó sú að lagaumhverfið sé bætt og ferlar embættisins sem tengjast útflutningi endurhannaðir.

Vegna umfangs úttektarinnar frestaðist skoðun á afskriftum skattkrafna til næsta árs.

Eftirfylgni með fyrri úttektarniðurstöðum

Í tengslum við gerð ársskýrslu innri endurskoðunar var skoðað hvernig gengur að vinna athugasemdir úr fyrri úttektum. Farið var yfir tímabilið frá 2009 – 2016, en alls hafa verið gerðar 14 úttektir á þessum árum auk þriggja minnisblaða með tillögum að umbótum. Fjórar eftirfylgniskýrslur hafa verið gerðar. Úttektirnar hafa skilað fjölmörgum athugasemdum og tillögum um umbætur á starfseminni. Staða þeirra í árslok 2017 var eftirfarandi:

Heildarfjöldi ábendinga á tímabilinu	Fjöldi ábendinga þar sem umbótum er lokið	Fjöldi ábendinga í vinnslu	Fjöldi ábendinga sem ekki er byrjað að vinna úr	Annað
97	54	31	10	2

Verkefnavinna

Á sóknaráætlun Tollstjóra eru valin verkefni sem stuðla að því að framtíðarsýn embættisins, stefnu og markmiðum þess verði náð. Hér er fjallað um nokkur verkefni sem voru í framkvæmd á árinu 2017.

Ein þjónustugátt

Fyrsta verkefnið í einni þjónustugátt, ein þjónustugátt - rafrænt umhverfi, var ræst á fyrri hluta ársins. Markmið þess var að koma á því tæknilega umhverfi sem þarf til að byggja upp rafræna þjónustu embættisins. Greiningarvinna gekk vel, vinna birgja við afurðir hófst á haustmánuðum og voru verkefnisteymi hjá tveimur birgjum að vinna í verkefninu í lok árs.

GDPR

Þann 25. maí 2018 gekk ný persónuverndarreglugerð Evrópusambandsins í gildi. Ný íslensk persónuverndarlög, sem innleiða reglugerð Evrópusambandsins, öðlast gildi þann 15. júlí 2018. Nýja löggjöfin leggur auknar skyldur á fyrirtæki og stofnanir sem vinna með persónuupplýsingar og í því skyni að tryggja fullnægjandi hlítinu embættisins við nýja reglur var persónuverndarverkefni hleypt af stökunum. Gerður var samningur við Hörð Helga Helgason, lögmann, um að vera persónuverndarfulltrúi embættisins og taka að sér utanumhald verkefnisins. Skipaður var vinnuhópur og hófst verkefnið formlega þann 4. janúar 2018. Fyrsta skrefið í vinnunni er að embættið öðlist yfirsýn yfir þær persónuupplýsingar sem unnið er með. Þeim hluta verkefnisins er senn að ljúka. Næsta skref er að bera núverandi stöðu saman við þær heimildir sem embættið hefur til vinnslu persónuupplýsinga og þriðja skrefið er að gera úrbætur þar sem slíkt reynist nauðsynlegt.

Innleiðing stjórnkerfis upplýsingaöryggis skv. ISO 27001

Meginhluti vinnu verkefnishópsins í innleiðingu stjórnkerfis upplýsingaöryggis fór fram á árinu en ákveðið var að takmarka umfang þess við að byggja upp grunnstoðir fyrir stjórnkerfi upplýsingaöryggis. Afurðir unnust jafnt og þétt yfir árið og voru að mestu tilbúnar í lok árs. Verkefnishópurinn var stór og samvinna hans gekk mjög vel.

Þróun gæðastjórnkerfis

Vorið 2017 hófu sérfræðingar á tollasviði, innheimtusviði og þróunarsviði vinnu við að hanna og teikna upp ferla fyrir embættið. Í upphafi fór fram mikil hugmyndavinna og voru gerð drög að ferlamma þar sem sérfræðingar sammæltust um hvernig ferlateikningar myndu líta út, notkun tákna o.fl. Í október 2017 hófst verkefnið formlega og verkefnastjóri settur yfir verkefnið. Í framhaldinu fór fram vinna við að færa skráð verklag í þennan nýja búning en stuðst var við teikningar úr verklagsreglum sem voru til fyrir. Meginferlar urðu til fyrir bæði kjarna- og stoðsvið og mikið magn af ferlum undir hverjum þeirra.

Umbótaverkefni sem komu frá hugmyndalista voru tengd við ferlana og umbótaferill varð til. Greining hagsmunaaðila fór fram af stjórnendum og sérfræðingum. Ferlarnir fengu forsiðu sem er kölluð ferlahús, þar er dregin fram mynd af samspili kjarnasviða, stoðsviða, stjórnunar, hagsmunaaðila og umhverfis og er inngangur inn í ferla sviðanna. Þróun og vinna í þessum málaflokki heldur áfram.

Verkefnið felst í því að betrubæta gæðastjórnkerfið þannig að það styðji betur við stefnu embættisins og markmiðssetningu Gert er ráð fyrir að endurvottun gæðakerfisins m.t.t. 2015 útgáfu ISO 9001 gæðastjórnunarstaðalsins fari fram vorið 2018 og markar það lúkningarfasa verkefnisins. Helstu verkþættir eru að koma á ferlastjórnun, gera ferla aðgengilega starfsfólki og bæta ferla um innri úttektir, rýni, ábendingar og umbætur.

Lykilviddir, markmið og mælikvarðar



TOLLSTJÓRI

Markmið og mælikvarðar á árangur

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

Tollstjóri leggur áherslu á birtingu tölulegra gagna sem endurspeglar starfsemina og sýna fram á árangur stofnunarinnar við að ná skilgreindum markmiðum. Hér er gerð grein fyrir árangri af starfsemi embættisins starfsárið 2016 með samanburði við þau markmið sem sett hafa verið til ársins 2020.

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

Víddir - Meginmarkmið – Árangursmarkmið

Samfélag og viðskiptavinir

Tollframkvæmd og innheimta til fyrirmyndar

SV1: Skilvirk og árangursrík innheimta skatta og gjalda

SV2: Skilvirk og árangursrík tollframkvæmd

SV3: Góð þjónusta og ímynd

Verklag

Faglegir starfshættir og stöðugar umbætur

V1: Vönduð ákvarðanatataka og málsmeðferð

V2: Árangursríkt samstarf við samstarfsstofnanir, atvinnulífið og aðra hagsmunaaðila

V3: Virkt og vottað gæðastjórnkerfi

V4: Ábyrg upplýsinga- og skjalastjórn

V5: Stefnumiðað val og stýring verkefna

Starfsfólk og starfsumhverfi

Vöxtur í krafti mannauðs og tækni

SS1: Góður vinnustaður

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

SS3: Heilsa, öryggi og vellíðan í fyrirrúmi

SS4: Jafnréttis og sanngirni sé gætt

Fjármál

Árangursrík fjármálastjórn

F1: Útgjöld innan fjárheimilda

F2: Vönduð áætlanagerð og markviss eftirfylgni

F3: Góð nýting fjármuna

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

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

Samfélag og viðskiptavinir:
Tollframkvæmd og innheimta
til fyrirmyndar



TOLLSTJÓRI

Samfélag og viðskiptavinir: Tollframkvæmd og innheimta til fyrirmyndar

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

SV1: Skilvirk og árangursrík innheimta skatta og gjalda

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

Viðmið	Mæling 2016	Mæling 2017
Viðmið I: Innheimtuárangur Tollstjóra vegna álagningar ársins verði a.m.k. 93%, þann 31. desember þess árs í eftirtöldum gjaldflokkum: staðgreiðsla launagreiðanda, reiknað endurgjald, tryggingagjald, þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, þinggjöld lögaðila, virðisaukaskattur, bifreiðagjöld, greiðslufrestur í tolli og vörugjöld af ökutækjum.	93,91%	93,87%
Viðmið II: Innheimtuárangur Tollstjóra vegna álagningar fyrra árs verði a.m.k. 97%, þann 1. júlí, árið eftir álagningarár í eftirtöldum gjaldflokkum: staðgreiðsla launagreiðanda, tryggingagjald, þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, þinggjöld lögaðila, virðisaukaskattur, bifreiðagjöld, greiðslufrestur í tolli og vörugjöld af ökutækjum.	98,17%	98,31%
Viðmið III: Innheimtuárangur Tollstjóra vegna álagningar fyrra árs verði a.m.k. 98%, þann 31. desember, árið eftir álagningarár í eftirtöldum gjaldflokkum: staðgreiðsla launagreiðanda, tryggingagjald, þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, þinggjöld lögaðila, virðisaukaskattur, bifreiðagjöld, greiðslufrestur í tolli og vörugjöld af ökutækjum.	98,53%	98,77%
Viðmið IV: Innheimtuárangur á landsvísu vegna álagningar ársins verði a.m.k. 92%, þann 31. desember þess árs í eftirtöldum gjaldflokkum: staðgreiðsla launagreiðanda, reiknað endurgjald, tryggingagjald, þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, þinggjöld lögaðila, virðisaukaskattur, bifreiðagjöld, greiðslufrestur í tolli og vörugjöld af ökutækjum.	93,88%	93,77%
Viðmið V: Innheimtuárangur á landsvísu vegna álagningar fyrra árs verði a.m.k. 96,5%, þann 1. júlí, árið eftir álagningarár í eftirtöldum gjaldflokkum: staðgreiðsla launagreiðanda, tryggingagjald, þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, þinggjöld lögaðila, virðisaukaskattur, bifreiðagjöld, greiðslufrestur í tolli og vörugjöld af ökutækjum.	98,16%	98,30%
Viðmið VI: Innheimtuárangur á landsvísu vegna álagningar fyrra árs verði a.m.k. 97%, þann 31. desember, árið eftir álagningarár í eftirtöldum gjaldflokkum: staðgreiðsla launagreiðanda, tryggingagjald, þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, þinggjöld lögaðila, virðisaukaskattur, bifreiðagjöld, greiðslufrestur í tolli og vörugjöld af ökutækjum.	98,54%	98,75%
Mælikvarði og ábyrgð Viðmið I - VI: Upplýsingar sóttar í Tekjubókhaldskerfi ríkisins. Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns innheimtusviðs.		

SV2: Skilvirk og árangursrík tollframkvæmd

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

Viðmið	Mæling 2016	Mæling 2017
Viðmið I: Þau 20% mála í rannsóknardeild sem bera hæstu sektirnar standi fyrir ákveðnu hlutfalli af heildarálögðum sektum ár hvert sem sýni áherslur í greiningu, tolleftirliti og rannsóknum. Miðað er við að þetta hlutfall sé 75% árið 2015 og 80% árið 2016.	67,79%	68,11
Viðmið II: Villutíðni í tollskýrslum fari lækkandi og verði undir 35% árið 2016, undir 30% árið 2017, undir 25% árið 2018 og undir 20% árið 2020. Slembiúrtak tollskýrslna greint m.t.t. villutegunda.	23,00%	*
Viðmið III: Fjárhæð vegna álagðra leiðréttinga (samtals hækkun og lækkun) við endurskoðun sé a.m.k. 30% hærri en kostnaður við endurskoðunina.	-19,51**	-17,57%
Viðmið IV: Innheimtuárangur aðflutningsgjalda sem eru í TBR þann 1. júlí ár hvert vegna álagningar undangengins árs verði a.m.k. 98,5% á ári.	99,87%	99,88%
Viðmið V: Ísland færir árlega upp um eitt eða fleiri sæti á lista Alþjóðabankans, «Doing Business», á mælikvarðanum «Trading Across Borders» og verði ekki neðar en í 20. sæti á mælikvarðanum árið 2020. Mæling ársins eru horfur fyrir næsta rekstrarár.	66	69
Viðmið VI: Afgreiðslutími*** 90% rafrænna tollskýrslna verði 40 mínútur eða skemmri.	27,44 mín.	16,75 mín.
Viðmið VII: Yfir 30% af verðmæti útflutningsviðskipta verði á höndum viðurkenndra rekstraraðila (AEO) árið 2016 og yfir 50% árið 2018.	****	****
Mælikvarði og ábyrgð		
Viðmið I-III: VI: Upplýsingar sóttar í tollakerfi og Oracle árlega.		
Viðmið IV: Upplýsingar sóttar í Tekjubókhaldskerfi ríkisins 1. júlí ár hvert.		
Viðmið V: Upplýsingar sóttar í «Doing Business» skýrslu Alþjóðabankans árlega.		
Viðmið VII: Árleg úttekt að verkefni loknu.		
Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns tollasviðs.		

* Ekki mælt 2017.

**Leiðrétt tala.

*** Afgreiðslutími: Frá því að rafrænt skeyti berst frá innflytjanda til Tollstjóra með fullnægjandi gögnum þar til tollskýrsla er tilbúin til afgreiðslu. Upphafstími byrjar ekki að telja fyrr en skip hefur fengið komuafgreiðslu.

**** Mælingar ekki hafnar.

SV3: Góð þjónusta og ímynd

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

Viðmið	Mæling 2016	Mæling 2017
Viðmið I: 97,5% rafræn skil tollskýrsla vegna innflutnings árið 2016, 98% árið 2018 og 100% árið 2020.	98,02%	98,68%
Viðmið II: Vefur Tollstjóra www.tollur.is lendi í 1. - 5. sæti í könnuninni <i>Hvað er spurnið í opinbera vefi</i> .	Mælt 2017	6. sæti
Viðmið III: 85% viðskiptavina að jafnaði (árlegt hlutfall) mjög jákvæðir aðspurðir spurningarinnar „Hvernig líkaði þér þjónustan í dag?“	90%* 75%**	91%* 79%**
Viðmið IV: Að lágmarki 3,6 í einkunn árið 2016; 3,8 árið 2018 og 4,0 árið 2020. Almennigur spurður spurningarinnar „Finnst þér þjónusta Tollstjóra vera almennt góð eða slæm?“***	3,18	3,30
Viðmið V: Að lágmarki 3,5 í einkunn árið 2016; 3,7 árið 2018 og 3,9 árið 2020. Almennigur spurður spurningarinnar „Hversu jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) ertu gagnvart Tollstjóra?“****	3,29	3,34
Viðmið VI: Að lágmarki 3,5 í einkunn árið 2016; 3,7 árið 2018 og 3,9 árið 2020. Almennigur spurður spurningarinnar „Hversu traustur eða ótraustur finnst þér Tollstjóri vera?“*****	3,34	3,48

Mælikvarði og ábyrgð

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

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

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

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

Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns tollasviðs og forstöðumanns próunarsviðs.

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

** Mæling við rautt hlið í Keflavík.

***Spurning var áður „Finnst þér þjónusta Embættis tollstjóra vera almennt góð eða slæm?“

**** Spurningin var áður „Hversu jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) ertu gagnvart Embætti tollstjóra“.

***** Spurningin var áður „Hversu traust eða ótraust finnst þér Embætti tollstjóra vera?“

Verklag:
Faglegir starfshættir
og stöðugar umbætur



TOLLSTJÓRI

Verklag: Faglegir starfshættir og stöðugar umbætur

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

V1: Vönduð ákvarðanataka og málsmeðferð

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

Viðmið	Mæling 2017 vegna 2016	Mæling 2018 vegna 2017
Viðmið I: Ákvæðanir Tollstjóra séu efnislega staðfestar í kærumeðferð hjá viðeigandi stjórnvöldum, umboðsmanni Alþingis og fyrir dómstólum. Miðað er við dagsetningu úrskurðar/dóms.	95%* 85,00%**	100%* 66,67%**
Viðmið II: Engar athugasemdir við málsmeðferð frá viðeigandi stjórnvöldum, umboðsmanni Alþingis og dómstólum. Miðað er við dagsetningu úrskurðar/ dóms.	100%* 90,00%**	100%* 71,43%**
Mælikvarði og ábyrgð Viðmið I og II: Upplýsingar sóttar til forstöðumanna kjarna- og stoðsviða. Framkvæmd mælinga á ábyrgð aðstoðartollstjóra.		

*Innheimtumál

**Tollamál

V2: Árangursríkt samstarf við samstarfsstofnanir, atvinnulífið og aðra hagsmunaaðila

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

Viðmið	Mæling 2016	Mæling 2017
Að lágmarki 4,0 í einkunn árið 2016; 4,2 árið 2018 og 4,4 árið 2020. Samstarfsstofnanir taki afstöðu til fullyrðingarinnar „Samstarf við Tollstjóra er árangursríkt“.	4,04	3,87
Mælikvarði og ábyrgð Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður úr árlegri viðhorfskönnun meðal samstarfsstofnana. Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanna kjarnasviða og forstöðumanns þróunarsviðs.		

*Samstarfsstofnanir sem mælingin tekur til eru annars vegar innheimtumenn ríkissjóðs (innheimtumál) og hins vegar samstarfsstofnanir (eftirlitsstofnanir) sem veita leyfi, tollmiðlara með starfsleyfi og farmflytjendur (tollamál).

V3: Virkt og vottað gæðastjórnkerfi

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

Viðmið	Mæling 2016	Mæling 2017
Viðmið I: Alvarlegar frávikaskráningar* verði undir 5% af heildarfjölda athugasemda innri úttekta.	3%	Ekki mælt
Viðmið II: Nokkuð alvarlegar frávikaskráningar* verði undir 10% af heildarfjölda athugasemda innri úttekta.	27%	Ekki mælt
Viðmið III: Öllum umbótaverkum sem tengjast skráðum athugasemdum frá síðustu úttekt vottunarstofu lokið innan tímamarka.	100%	Ekki mælt
Viðmið IV: Vottun/viðhaldsvottun samkvæmt ISO 9001 staðlinum.	Viðhaldsvottun	Viðhaldsvottun

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

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

V4: Ábyrg upplýsinga- og skjalastjórn

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

Viðmið	Mæling 2016	Mæling 2017
Viðmið I: Fjöldi kassa sendir í gagnaeyðingu	817	1001
Viðmið II: Fjöldi kassa tilbúnir til afhendingar Þjóðskjalasafni til varðveislu	2067	2226

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

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

V5: Stefnumiðað val og stýring verkefna

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

Viðmið	Mæling 2016	Mæling 2017
Að lágmarki 3 í einkunn á verkefnastjórnunarlegum þroska árið 2020.	*	1

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

* Fyrsta úttekt framkvæmd 2017.

Starfsfólk og starfsumhverfi: Vöxtur í krafti mannauðs og tækni



TOLLSTJÓRI

Starfsfólk og starfsumhverfi: Vöxtur í krafti mannauðs og tækni

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

SS1: Góður vinnustaður

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

Viðmið	Mæling 2016	Mæling 2017
Viðmið I: Að lágmarki 4,0 í meðaleinkunn á 13 kjarnaspurningum árið 2016; 4,2 árið 2018 og 4,4 árið 2020.	3,86	Ekki mælt
Viðmið II: Að lágmarki 4,0 í einkunn árið 2016; 4,2 árið 2018 og 4,4 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Á heildina litið er ég ánægð(ur) í starfi mínu hjá Tollstjóra“.	4,10	Ekki mælt
Mælikvarði og ábyrgð Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður úr viðhorfskönnun meðal starfsmanna. Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns þróunarsviðs.		

Mæling framkvæmd á 18 mán. fresti.

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

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

Viðmið	Mæling 2016	Mæling 2017
Viðmið I: Að lágmarki 4,2 í einkunn árið 2016; 4,4 árið 2018 og 4,6 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Gildi Tollstjóra <i>traust</i> er mér leiðsögn í daglegu starfi“.	3,99	Ekki mælt
Viðmið II: Að lágmarki 4,2 í einkunn árið 2016; 4,4 árið 2018 og 4,6 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Gildi Tollstjóra <i>samvinna</i> er mér leiðsögn í daglegu starfi“.	4,02	Ekki mælt
Viðmið III: Að lágmarki 4,0 í einkunn árið 2016; 4,2 árið 2018 og 4,4 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Gildi Tollstjóra <i>framsækni</i> er mér leiðsögn í daglegu starfi“.	3,82	Ekki mælt
Mælikvarði og ábyrgð Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður úr viðhorfskönnun meðal starfsmanna. Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns þróunarsviðs.		

Mæling framkvæmd á 18 mán. fresti.

SS3: Heilsa, öryggi og vellíðan í fyrirrúmi

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

Viðmið	Mæling 2016	Mæling 2017
Viðmið I: Að lágmarki 3,8 í einkunn árið 2016; 4,0 árið 2018 og 4,2 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Tollstjóri hvetur mig til að huga að heilsunni“*.	4,10	Ekki mælt
* Árið 2015 var spurningin „Heilsustefna Tollstjóra er mér hvatning til að huga að heilsunni“.		
Viðmið II: Að lágmarki 4,0 í einkunn árið 2016; 4,2 árið 2018 og 4,4 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Mér finnst vera gott jafnvægi á milli vinnu og einkalífs hjá mér“.	4,05	Ekki mælt
Viðmið III: Að lágmarki 3,8 í einkunn árið 2016; 4,0 árið 2018 og 4,2 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Mér finnst góður starfsandi ríkja í minni deild“.	3,95	Ekki mælt
	Mæling 2016	Mæling 2017
Viðmið IV: Að lágmarki nýti 57% starfsmanna sér líkamsræktarstyrk Tollstjóra árið 2016, 60% árið 2018 og 62% árið 2020.	52%	45%
Viðmið V: Að veikindadögum fækki um 2% á ári á næstu fimm árum (2016-2020).	3.450 dagar	4.291 dagar
Mælikvarði og ábyrgð Viðmið I - III: Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður úr viðhorfskönnun meðal starfsmanna. Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns þróunarsviðs. Viðmið IV - V: Upplýsingar sóttar í Oracle og Vinnustund. Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns mannauðssviðs.		

Viðmið I - III: Mæling framkvæmd á 18 mán. fresti.

Viðmið IV - V: Mæling framkvæmd árlega.

SS4: Jafnréttis og sanngirni sé gætt

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

Viðmið	Mæling 2016	Mæling 2017
Að lágmarki 3,8 í einkunn árið 2016; 4,0 árið 2018 og 4,2 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Á heildina litið er ég ánægð(ur) með stöðu jafnréttismála hjá Tollstjóra“.	3,82	Ekki mælt
Mælikvarði og ábyrgð Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður úr viðhorfskönnun meðal starfsmanna. Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns þróunarsviðs.		

Mæling framkvæmd á 18 mán. fresti.

Fjármál:
Árangursrík fjármálastjórn



TOLLSTJÓRI

Fjármál: Árangursrík fjármálastjórn

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

F1: Útgjöld innan fjárheimilda

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

Viðmið	Mæling 2016	Mæling 2017
Árlegur rekstrarkostnaður Tollstjóra verði ekki umfram samþykktar fjárheimildir í rekstraráætlun hvers árs.	-1,53%	-2,89%
Mælikvarði og ábyrgð Upplýsingar úr bókhaldi (Rekstraryfirlit 09262. Útgjaldaliðir: 01+02+03+04+05+06+07). Rekstraryfirlit lagt fram af forstöðumanni rekstrar- og upplýsingatæknisviðs í apríl ár hvert.		

F2: Vönduð áætlanagerð og markviss eftirfylgni

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

Viðmið	Mæling 2016	Mæling 2017
Viðmið I: Frávik launakostnaðar umfram áætlun verði innan við 2%.	-4,10%	-4,76%
Viðmið II: Frávik annarra kostnaðarliða en launakostnaðar umfram áætlun verði innan við 5%.	+5,67%	+2,75%
Mælikvarði og ábyrgð Viðmið I: Upplýsingar úr bókhaldi (Rekstraryfirlit 09262. Útgjaldaliður 01). Viðmið II: Upplýsingar úr bókhaldi (Rekstraryfirlit 09262. Útgjaldaliðir: 02+03+04+05+06+07). Rekstraryfirlit lagt fram af forstöðumanni rekstrar- og upplýsingatæknisviðs í apríl ár hvert.		

F3: Góð nýting fjármuna

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

Viðmið	Mæling 2016	Mæling 2017
Viðmið I: Athugasemdalaus endurskoðun Ríkisendurskoðunar á ársreikningi Tollstjóra hvað varðar nýtingu fjármuna.	Engar athugasemdir	Engar athugasemdir borist
Viðmið II: Ekki séu gerðar athugasemdir við framkvæmd Tollstjóra á nýtingu fjármuna af hálfu fjármála- og efnahagsráðuneytisins og Ríkisendurskoðunar.	Engar athugasemdir	Engar athugasemdir borist
Mælikvarði og ábyrgð Viðmið I: Upplýsingar í ársreikningi. Ársreikningur lagður fram af forstöðumanni rekstrar- og upplýsingatæknisviðs í maí ár hvert. Viðmið II: Upplýsingar úr endurskoðunarbréfi Ríkisendurskoðunar ár hvert, skýrslum Ríkisendurskoðunar og formlegar athugasemdir fjármála- og efnahagsráðuneytisins miðað við maí ár hvert.		

Tölfræði



TOLLSTJÓRI

Tölfræði

Tölfræði ársins er hér birt og til samanburðar sömu tölur fyrir rekstrarárin 2016 og 2015.

Innheimtumál

Tafla 1

Þjónustuver - Upplýsingar um skatta og gjöld	2017	2016	2015
Símtölum svarað í þjónustuveri	56.260	67.517	53.688
Fjöldi símtala sem ekki var svarað í þjónustuveri	7.599	11.310	16.807
Símtölum svarað á skiptiborði (apríl-des)	29.138	X	X
Fjöldi símtala sem ekki var svarað á skiptiborði (apríl-des)	2.289	X	X
Fjöldi tölvupósta svarað í þjónustuveri	65.975	60.776	50.659

Tafla 2

Innheimta skatta og gjalda	2017	2016	2015
Staðgreiðsla launagreiðenda, álagning	278.389	246.939	215.254
Staðgreiðsla launagreiðenda, innheimt	97,87%	98,05%	97,95%
Staðgreiðsla af reiknuðu endurgjaldi, álagning	3.521	3.160	2.794
Staðgreiðsla af reiknuðu endurgjaldi, innheimt	72,71%	72,64%	70,52%
Tryggingagjald, álagning	66.648	61.711	56.749
Tryggingagjald, innheimt	97,33%	98,15%	98,05%
Virðisaukaskattur (útskattur > innskattur), álagning	133.518	122.529	107.696
Virðisaukaskattur (útskattur > innskattur), innheimt	97,73%	98,04%	96,50%
Greiðslufrestur í tolli, álagning	115.925	109.221	106.625
Greiðslufrestur í tolli, innheimt	82,65%	84,10%	83,36%
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, álagning	20.587	16.310	15.676
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, innheimt	77,86%	73,69%	72,54%
Þing- og sveitarsjóðsgjöld félaga, álagning	75.381	65.681	84.663
Þing- og sveitarsjóðsgjöld félaga, innheimt	92,07%	88,57%	90,99%

Tafla 3

Innheimtuaðgerðir og afgreiðsla	2017	2016	2015
Sendar fjárnámsbeiðnir	9.439	8.371	943
Heildarfjöldi nauðungarsölubeiðna	322	530	343
Gjaldþrotaskiptabeiðnir	932	887	770
Heildarfjöldi greiðsluáætlana	12.156	12.236	10.604
Fjöldi aðila á lokunarlista	300	300	300
Rekstur stöðvaður tímabundið	1	0	0
Fjöldi formlegra svaraðra erinda á innheimtusviði	150	247	160
Fjöldi nauðasamninga og greiðsluaðlögunarmála	84	42	67
Komur til gjaldkera	11.252	13.195	15.695
Komur til þjónustufulltrúa	8.363	9.026	9.871

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

Tafla 4

Innheimtuárangur	2017 þ. 31.12.2017 *			2016 þ. 31.12.2016 **			2015 þ. 31.12.2015 ***		
	álagning	innheimt	%	álagning	innheimt	%	álagning	innheimt	%
<i>Upphæðir í milljónum króna</i>									
Staðgreiðsla laungreiðenda (SK)	278.388,82	272.468,64	97,87%	246.939,00	242.122,20	98,05%	215.253,57	210.830,77	97,95%
Reiknað endurgjald (SR)	3.520,60	2.559,95	72,71%	3.160,99	2.296,100	72,64%	2.794,18	1.970,42	70,52%
Tryggingagjald (SJ)	66.647,50	64.867,11	97,33%	61.711,46	60.569,39	98,15%	56.748,95	55.643,83	98,05%
Virðisaukaskattur (brúttó) (VA)	133.517,99	130.480,89	97,73%	122.529,33	120.131,76	98,04%	107.696,00	103.922,99	96,50%
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga	20.587,21	16.029,57	77,86%	16.310,65	12.019,41	73,69%	15.675,58	11.371,84	72,54%
Þinggjöld lögaðila	75.380,63	69.405,99	92,07%	65.681,06	58.176,75	88,57%	84.662,63	77.032,08	90,99%
Bifreiðagjöld	4.931,65	4.875,21	98,86%	4.656,02	4.613,77	99,09%	4.531,49	4.487,27	99,02%
Greiðslufrestur í tolli	115.924,95	95.806,80	82,65%	109.221,02	91.855,14	84,10%	106.625,00	88.886,83	83,36%
Vörugjöld	9.688,47	8.691,54	89,71%	7.841,59	7.409,08	94,48%	6.982,76	6.407,38	91,76%
Samtals	708.587,83	665.185,71	93,87%	638.051,16	599.193,63	93,91%	600.970,15	560.553,42	93,27%

* Álagning til innheimtu hjá Tollstjóra og samtals greiðslur vegna álagningarársins 2017 þann 31.12.2017. Upplýsingar fengnar úr bókhaldskerfi tekjubókhalds ríkisins, TBR-B.

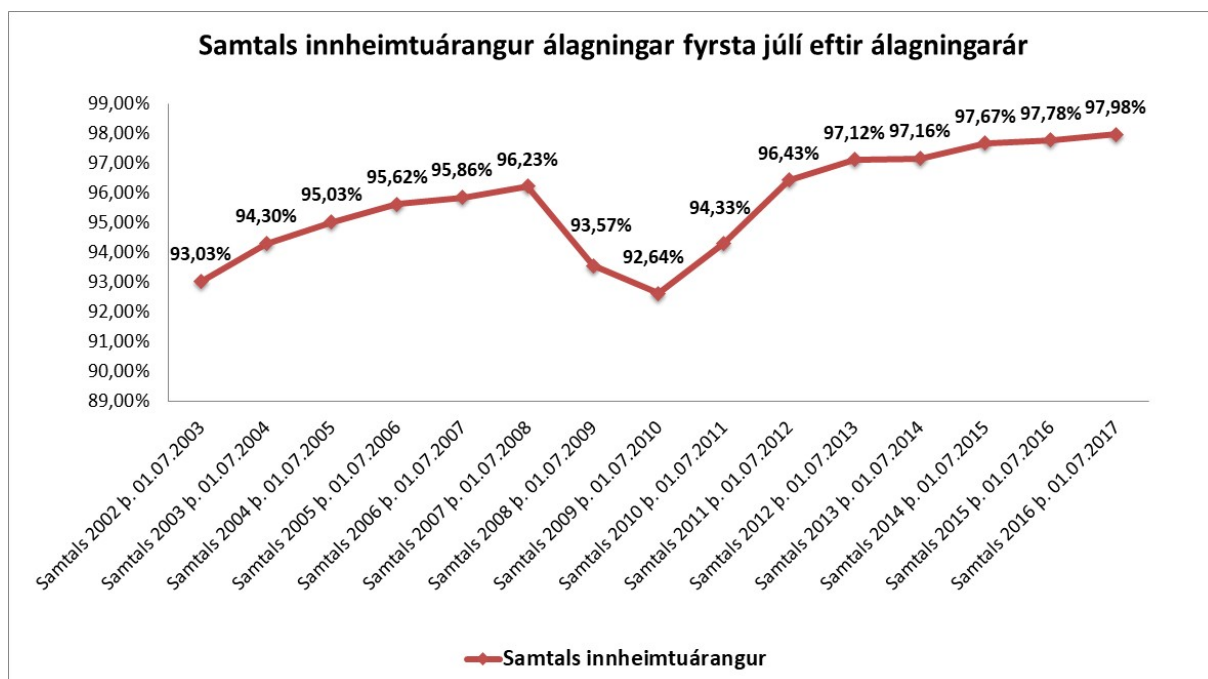
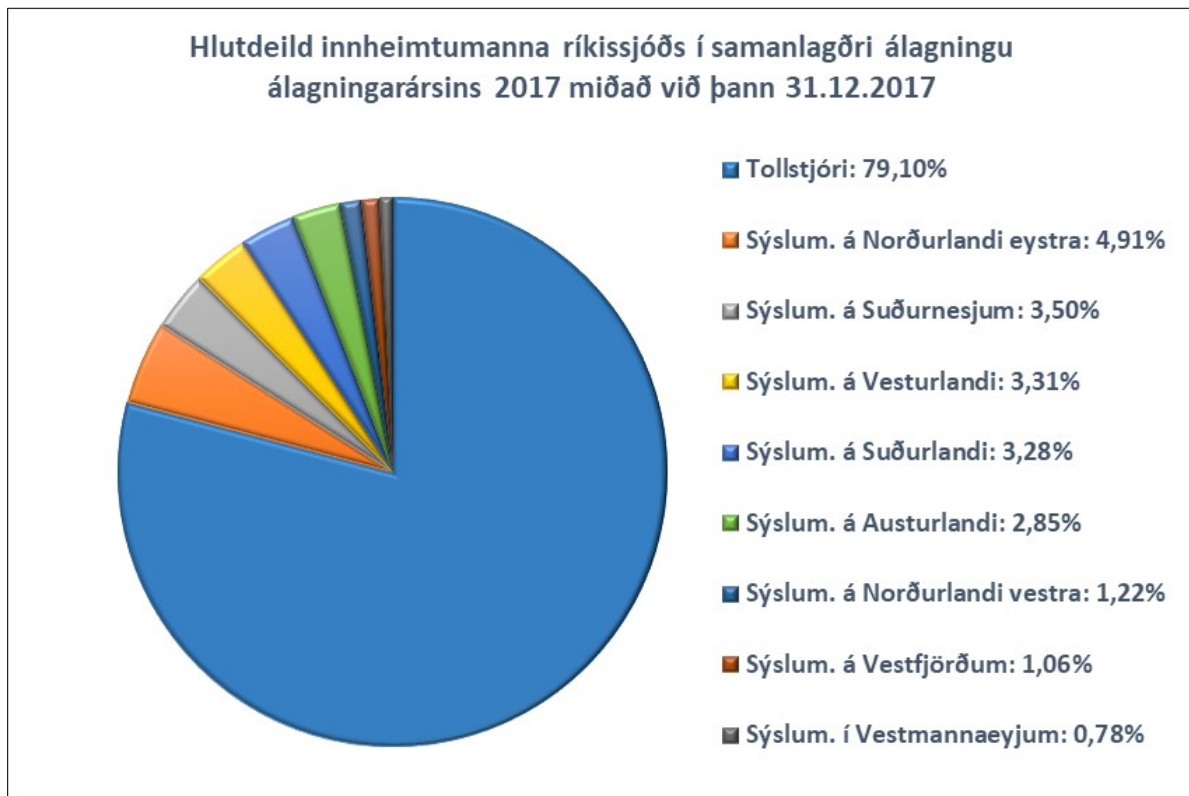
** Álagning til innheimtu hjá Tollstjóra og samtals greiðslur vegna álagningarársins 2016 þann 31.12.2016. Upplýsingar fengnar úr bókhaldskerfi tekjubókhalds ríkisins, TBR-B.

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

Álagning höfuðstóls til innheimtu hjá Tollstjóra vegna álagningarársins 2017 var þann 31.12.2017 708,59 milljarðar króna og af þeirri upphæð var búið að greiða á sama tíma 665,19 milljarða króna eða 93,87%. Álagning höfuðstóls til innheimtu hjá Tollstjóra vegna álagningarársins 2016 var þann 31.12.2016 638,05 milljarðar króna og af þeirri upphæð var búið að greiða á sama tíma 599,19 milljarða króna eða 93,91%. Innheimtuárangur á höfuðstól álagningar ársins við áramót hafði því versnað um 0,04% milli árána 2016 og 2017 sem samsvarar 248,88 milljónir króna af álagningu ársins 2017 miðað við 31.12.2017.

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

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



Myndin sýnir heildarinnheimtuárangur álagningar hvers árs, þann fyrsta júlí árið eftir álagningarár. Þær talningar sem liggja til grundvallar þessum niðurstöðum eru fengnar úr tekjubókhaldskerfi ríkisins, TBR. Skoðuð er álagning og eftirstöðvar til innheimtu, án dráttarvaxta og kostnaðar. Miðað er við 1. júlí árið eftir álagningarár í eftirfarandi gjaldflokkum: virðisaukaskattur, staðgreiðsla laungreiðenda, tryggingagjald, þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga og þinggjöld lögaðila.

Álagðir skattar árið 2016, staða innheimtu í árslok 2017

Álagning og innheimtuárangur í lok álagningarárs				
Álagningarár 2017 þ. 31.12.2017				
<i>Samanlögð álagning til innheimtu hjá innheimtumönnum ríkissjóðs</i>	álagning + breyting - afskrift í kr.	afskrifað í kr.	greitt í kr.	%
<i>staðgreiðsla laungreiðanda (SK)</i>	346.295.841.573	-106.570.446	-338.922.444.876	97,87%
<i>reiknað endurgjald (SR)*</i>	5.236.644.851		-4.006.303.529	76,51%
<i>tryggingagjald (SJ)</i>	87.516.436.379	-1.820.997	-85.215.804.285	97,37%
<i>virðisaukaskattur (brúttó) (VA)</i>	167.939.227.557	-38.903.340	-164.061.867.350	97,69%
<i>þing- og sveitarsj.gjöld einstaklinga (AB)</i>	30.121.189.855	-5.905.441	-23.964.100.161	79,56%
<i>þinggjöld lögaðila (AB)</i>	91.426.866.042	-19.807.600	-84.116.884.988	92,00%
<i>bifreiðagjöld (BK)</i>	7.438.750.107	-166.666	-7.345.990.160	98,75%
<i>greiðslufrestur í tolli (KA+TA)</i>	149.605.894.477	-4.949.803	-123.196.377.685	82,35%
<i>vörugjöld (VF)</i>	10.269.608.730		-9.219.942.768	89,78%
Samtals	895.850.459.571	-178.124.293	-840.049.715.802	93,77%

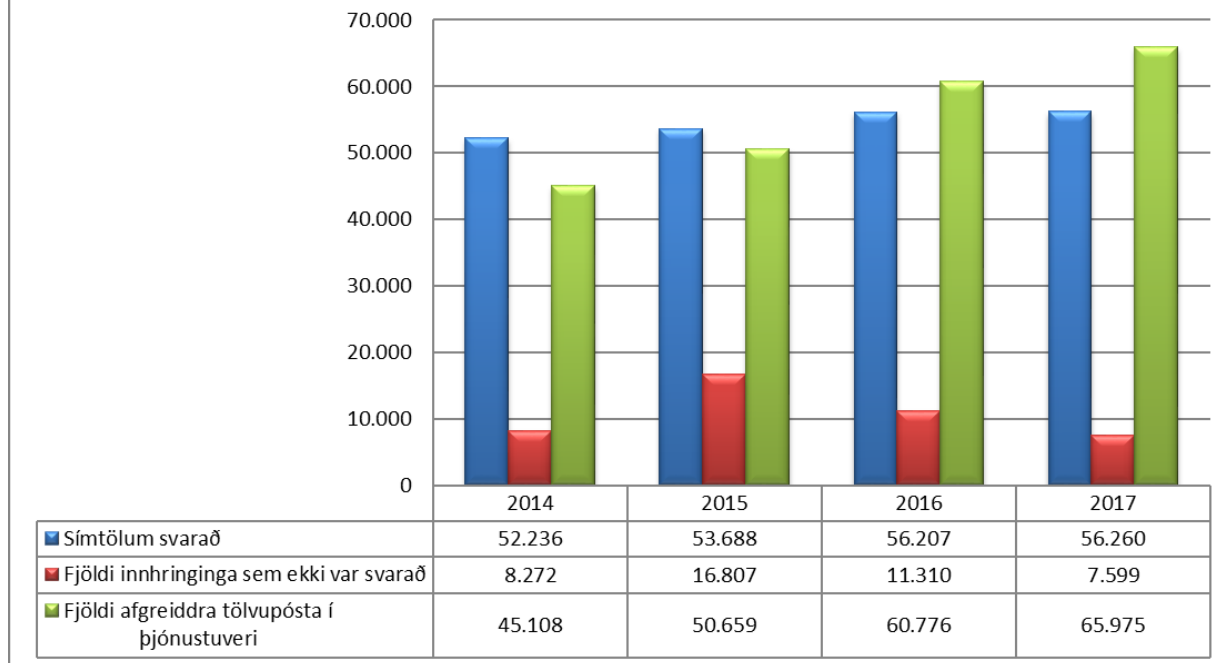
*Ógreitt reiknað endurgjald (SR) er lagt á sem hluti af ógreiddum þing- og sveitarsjóðsgjöldum einstaklinga við álagningu ársins eftir Innheimtuárangurinn, táknaður með % er: (greitt)/(álagning+breyting-afskrift)

Álagðir skattar árið 2017, staða innheimtu í árslok 2017

Álagning og innheimtuárangur í lok álagningarárs				
Álagningarár 2017 þ. 31.12.2017				
<i>Samanlögð álagning til innheimtu hjá innheimtumönnum ríkissjóðs</i>	álagning + breyting - afskrift í kr.	afskrifað í kr.	greitt í kr.	%
<i>staðgreiðsla laungreiðanda (SK)</i>	346.295.841.573	-106.570.446	-338.922.444.876	97,87%
<i>reiknað endurgjald (SR)*</i>	5.236.644.851		-4.006.303.529	76,51%
<i>tryggingagjald (SJ)</i>	87.516.436.379	-1.820.997	-85.215.804.285	97,37%
<i>virðisaukaskattur (brúttó) (VA)</i>	167.939.227.557	-38.903.340	-164.061.867.350	97,69%
<i>þing- og sveitarsj.gjöld einstaklinga (AB)</i>	30.121.189.855	-5.905.441	-23.964.100.161	79,56%
<i>þinggjöld lögaðila (AB)</i>	91.426.866.042	-19.807.600	-84.116.884.988	92,00%
<i>bifreiðagjöld (BK)</i>	7.438.750.107	-166.666	-7.345.990.160	98,75%
<i>greiðslufrestur í tolli (KA+TA)</i>	149.605.894.477	-4.949.803	-123.196.377.685	82,35%
<i>vörugjöld (VF)</i>	10.269.608.730		-9.219.942.768	89,78%
Samtals	895.850.459.571	-178.124.293	-840.049.715.802	93,77%

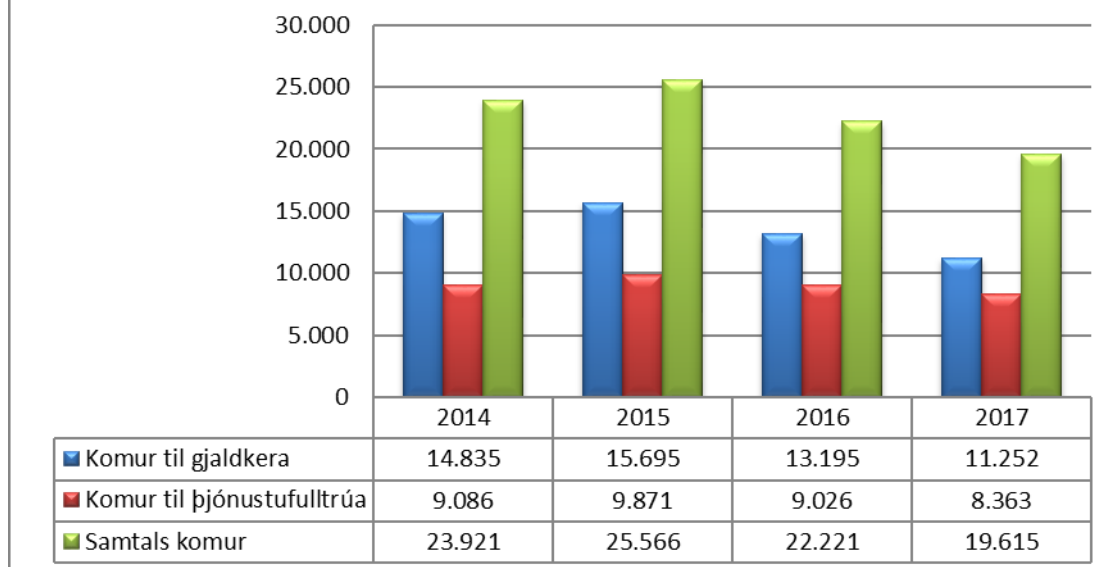
*Ógreitt reiknað endurgjald (SR) er lagt á sem hluti af ógreiddum þing- og sveitarsjóðsgjöldum einstaklinga við álagningu ársins eftir Innheimtuárangurinn, táknaður með % er: (greitt)/(álagning+breyting-afskrift)

Símtöl og tölvupóstar í þjónustuveri

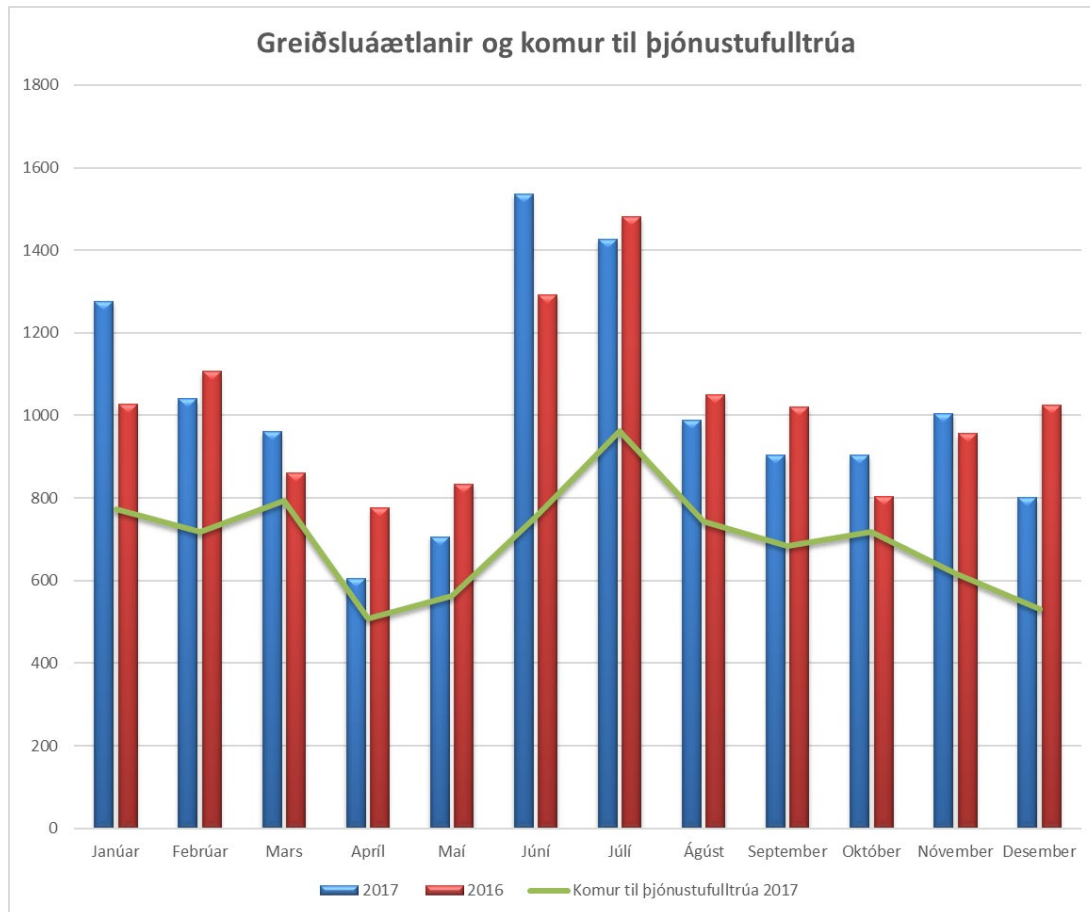


Heildarfjöldi svaraðra tölvupósta á netfanginu fyrirspurn@tollur.is var 65.975 árið 2017 í samanburði við 60.776 árið 2016. Fjölgun erinda í gegnum tölvupóst heldur áfram að taka stökk milli ára á meðan fjöldi svaraðra símtala stendur í stað. Þess má einnig geta að fjöldi ósvaraðra símtala er í sögulegu lágmarki árið 2017.

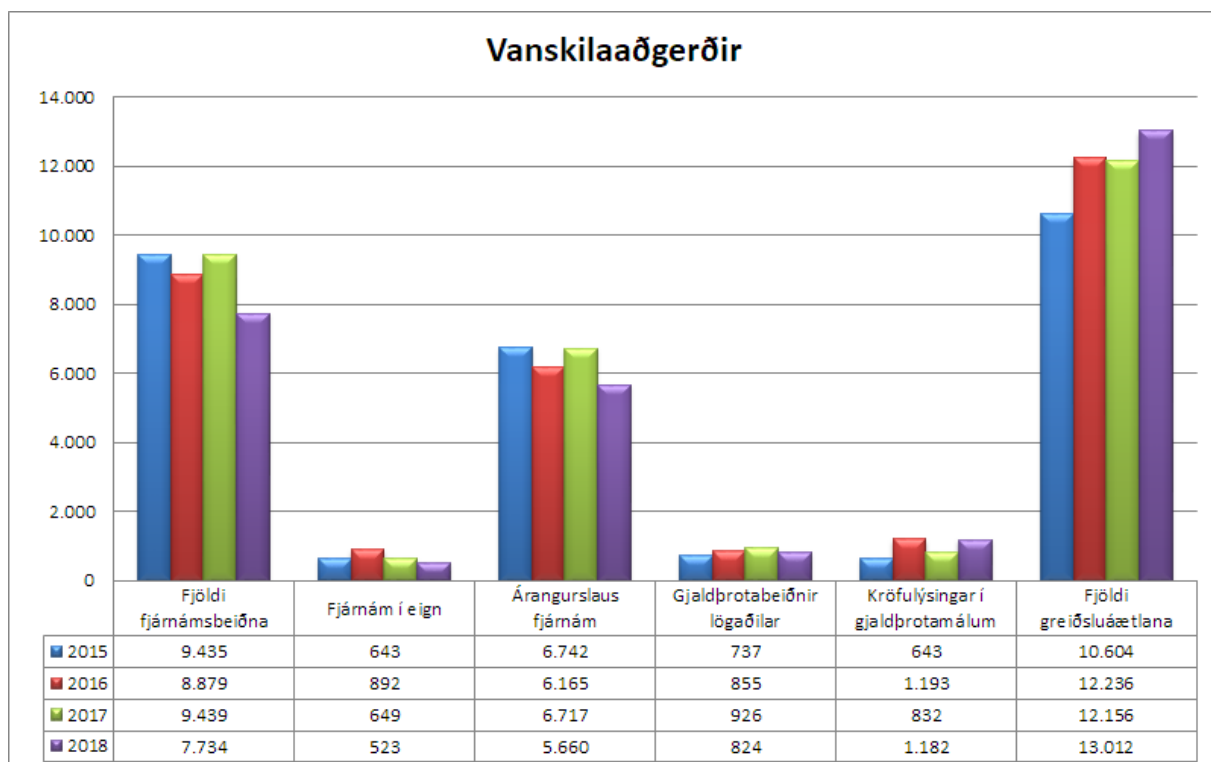
Komur til gjaldkera og þjónustufulltrúa á innheimtusviði

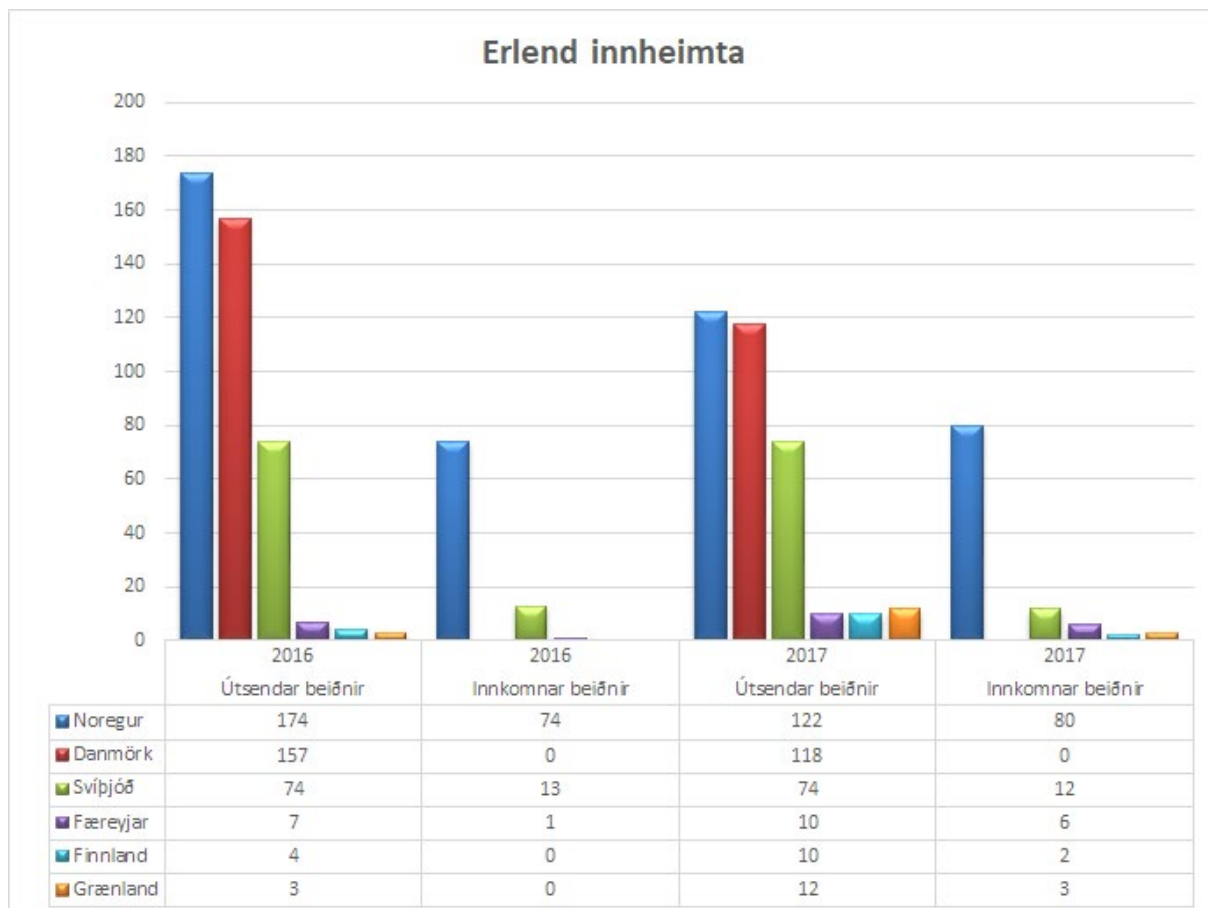


Meðalbiðtími eftir þjónustu gjaldkera var innan við hálf mínúta og um 2 mínútur hjá þjónustufulltrúa.



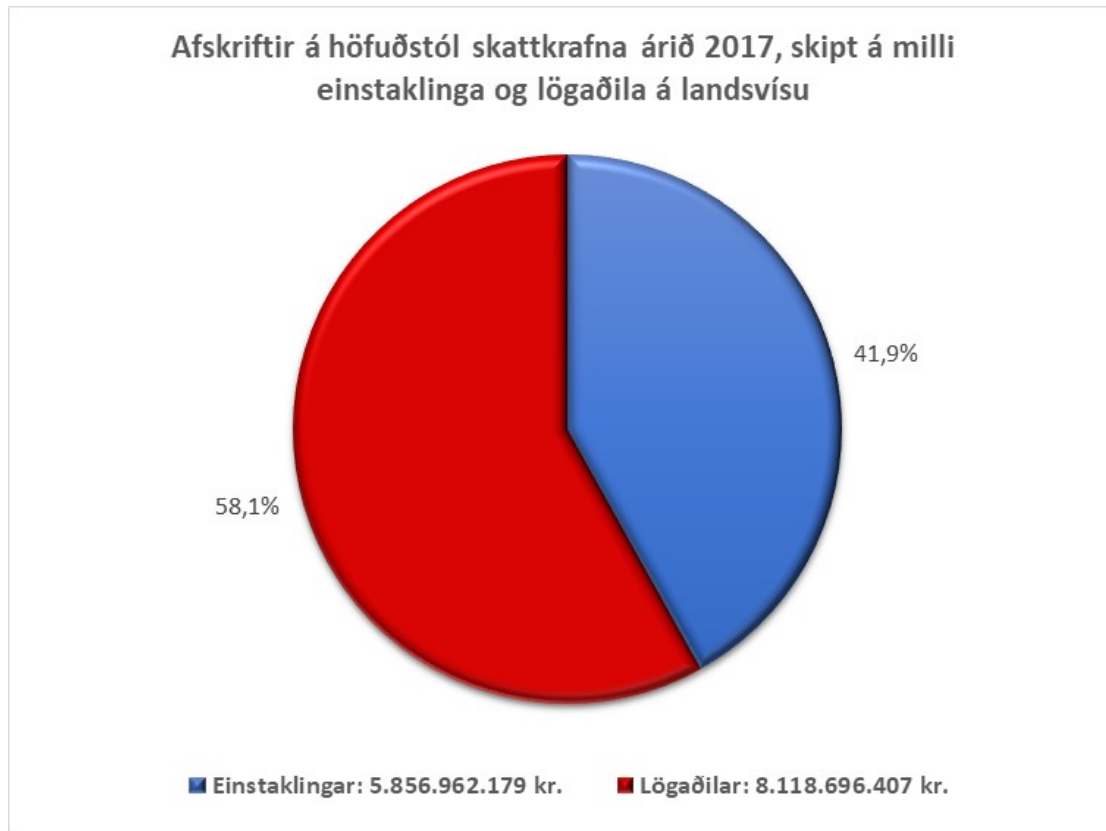
Alls voru 8.363 komur til þjónustufulltrúa á árinu og gerðar voru 12.156 greiðsluáætlanir við gjaldendur.



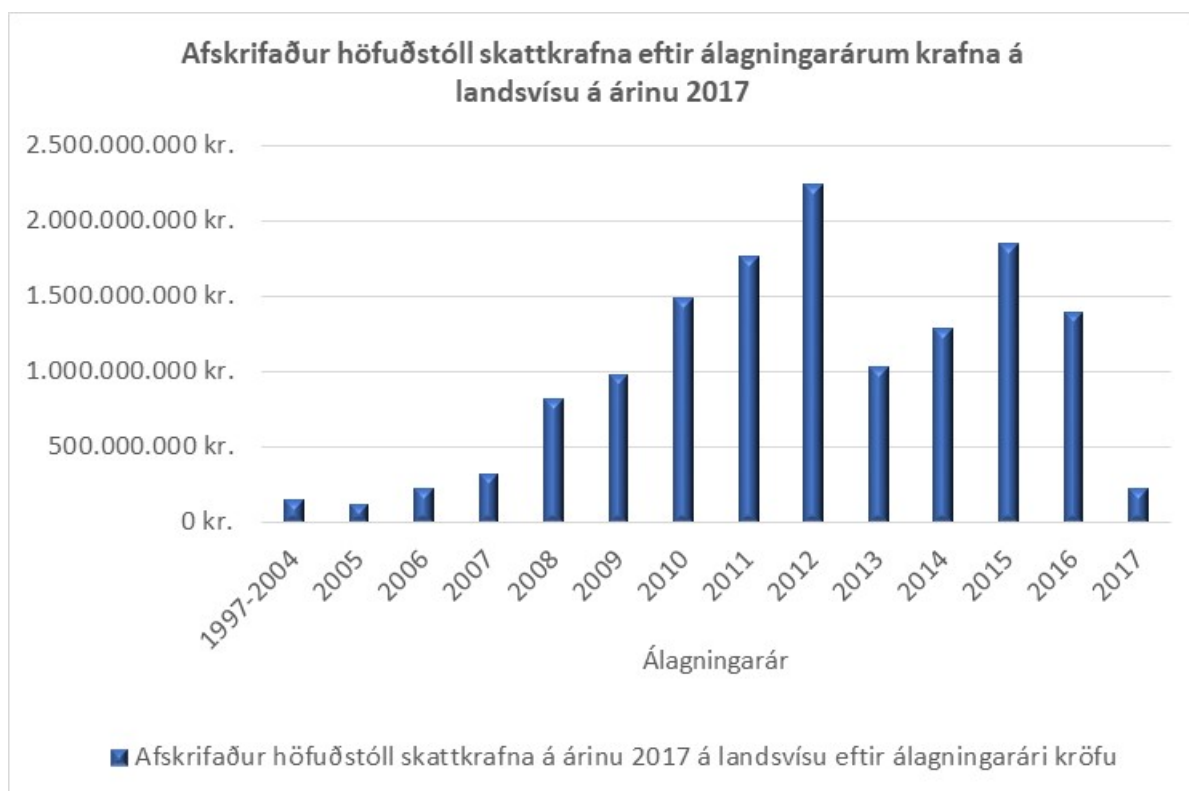


Sendar voru 346 beiðnir um innheimtu til Norðurlanda og 103 beiðnir um aðstoð við innheimtu erlendis frá voru móttæknar. Erlend innheimta skilaði ríkissjóði kr. 40.086.184,- og innheimtar voru kr. 25.580.468,- fyrir erlend skattfyrivöld.

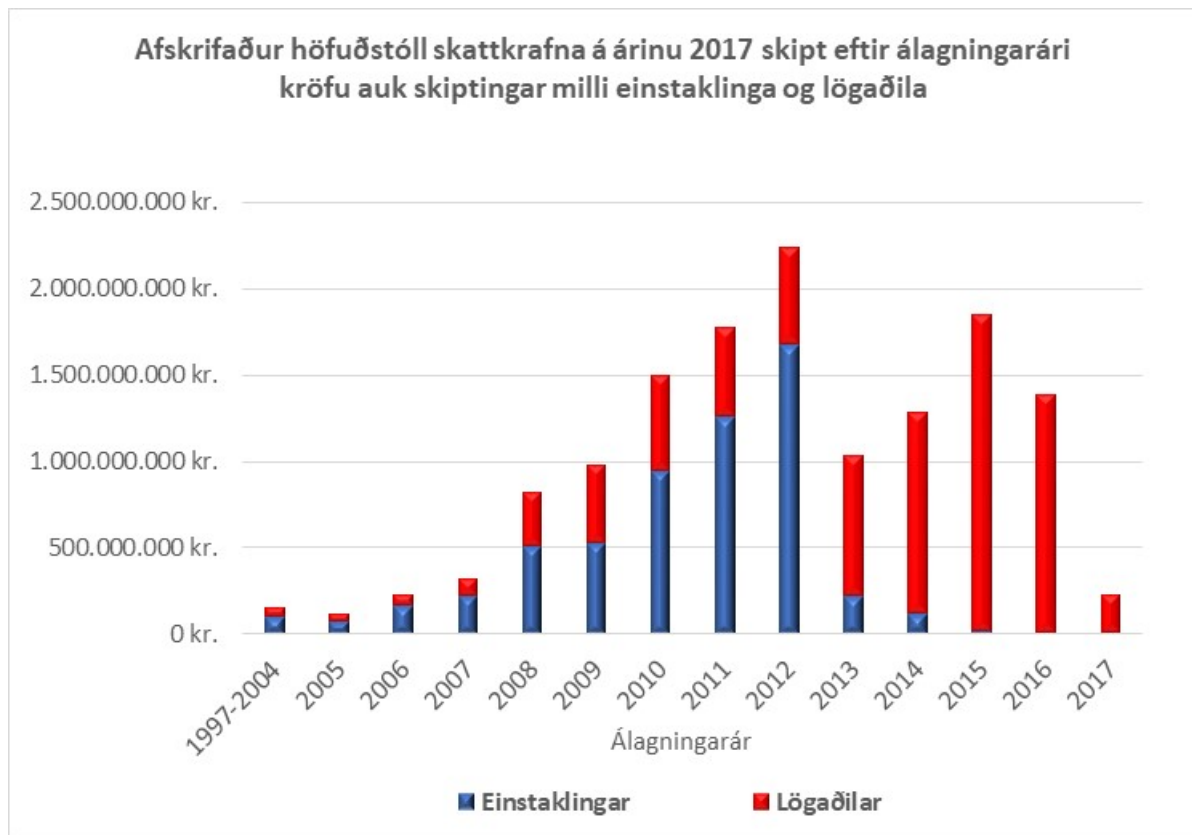
Þessar myndir sýna umfang afskrifaðs höfuðstóls skattkrafna á árinu á landsvísu.



Eftirfarandi mynd sýnir aldursgreiningu afskrifaðra skattkrafna á árinu 2017.



Eftirfarandi mynd sýnir aldursgreiningu afskrifaðra skattkrafna á árinu 2017 og skiptingu milli einstaklinga og lögaðila.



Tollamál

Tafla 5

Inn- og útflutningsskýrslur	2017	2016	2015	Þróun 16 - 17
Innflutningur ⁴	1.204.184	964.047	777.769	24,91%
Útflutningur ⁵	105.479	101.047	91.233	4,39%
Heildarfjöldi skýrslna í inn- og útflutningi	1.309.663	1.065.094	869.002	22,96%

Tafla 6

Gjaldfærð gjöld við innflutning ⁶	2017	2016	2015	Þróun 16 - 17
Virðisaukaskattur	160.150.733.445	148.043.316.095	150.532.531.186	8,18%
Eldsneytisgjöld ⁷	17.162.167.738	16.946.124.394	15.660.275.334	1,27%
Áfengisgjald	11.132.714.693	10.218.930.545	8.503.700.731	8,94%
Tollur ⁸	3.581.811.398	4.793.683.213	5.939.312.569	-25,28%
Vörugjald af ökutækjum	10.464.285.636	7.934.234.130	7.219.182.590	31,89%
Vörugjald – almenn verslunarvara	12.079.872	13.035.120	92.951.565	-7,33%
Önnur gjöld ⁹	2.506.217.140	1.914.934.427	2.548.012.412	30,88%
Samtals	205.010.009.922	189.864.257.924	190.495.966.387	7,98%

Tafla 7

Flutningar um Keflavíkurflugvöll	2017	2016	2015	Þróun 16 - 17
Fjöldi komufarþega	2.886.636	2.318.293	1.694.927	24,52%
Fjöldi brottfararfarþega	2.822.692	2.304.261	1.698.575	22,50%
Vöruþyngd í tonnum til landsins	22.240	15.680	13.320	41,84%
Vöruþyngd í tonnum frá landinu	32.170	32.450	30.057	-0,86%
Póstur til landsins í tonnum	1.352	1.182	1.035	14,38%
Póstur frá landinu í tonnum	339	308	321	10,06%

Tafla 8

Komur skipa og flugvéla	2017	2016	2015	Þróun 16 - 17
Flugvélar	31.325	26.912	21.502	16,40%
Skip	1.987	1.743	1.821	14,00%
Samtals	33.312	28.655	23.323	16,25%

⁴ Frá árinu 2017 er miðað við afhendingardag, áður var miðað við tollafgreiðsludag.

⁵ Frá árinu 2017 er miðað við útflutningsár, áður var miðað við tollafgreiðsludag.

⁶ Með gjaldfærðum gjöldum er átt við þau gjöld sem voru skuldfærð skv. reglum um greiðslufrest eða staðgreidd við tollafgreiðslu.

⁷ Ríkisskattstjóri annast álagningu vörugjalds á olíu og þeirrar tölfraði er því ekki getið hér. Tollstjóri annast álagningu annarra eldsneytisgjalda (almenn og sérstakt vörugjald á bensíni, kolefnisgjöld og flutningsjöfnunargjöld).

⁸ Tollur skv. viðauka I við tollalög, nr. 88/2005 er lagður á ýmsa verslunarvöru. Tollur getur verið i) verðtollur, ii) magntollur eða iii) verð- og magntollur. Verðtollur er t.d. 10% af tollverði vöru, magntollur er föst fjárhæð á hvert kg eða stk.

⁹ Hér er um að ræða úrvinnslugjöld, skilagjöld, eftirlitsgjöld samstarfsstofnana, o.s.frv.

Tafla 9

Ferjuflutningar til Seyðisfjarðar	2017	2016	Próun 16 - 17
Farþegar	21.357	18.068	18,20%
Ökutæki	6.249	5.869	6,47%

Tafla 10

Framvísun á rauðu hliði ¹⁰	2017	2016	2015	Próun 16 - 17
Málafjöldi	3.987	3.840	3.918	3,83%
Fjöldi aðila	3.028	3.117	3.231	-2,86%
Innheimt gjöld, kr. ¹¹	77.898.692	81.376.292	85.072.506	-4,27%

Tafla 11

Farmvernd	2017	2016	2015	Próun 16 - 17
Starfandi farmverndarfulltrúar	1.108	1.095	1.310	1,19%
Skráðir farmverndaraðilar	327	320	318	2,19%
Fjöldi "bulk" sendinga	755	661	632	14,22%
Fjöldi opinna eininga	3.407	3.949	4.672	-13,72%
Lestun með dælum	7	5	5	40,00%
Tengivagnar	1.942	1.048	877	85,31%
Útfl. farmverndaðir gámar	53.997	54.913	53.430	-1,67%

Tölfræði yfir haldlagðan varning

Tafla 12

Áfengi ltr.	2017	2016	2015	Próun 16 - 17
Sterkt	1.379,86	1.034,42	1.484,41	33,39%
Létt	1.492,60	1.022,05	834,00	46,04%
Bjór	1.909,36	1.750,65	1.676,40	9,07%
Samtals	4.781,82	3.807,12	3.994,81	25,60%

Tafla 13

Tóbak	2017	2016	2015	Próun 16 - 17
Vindlingar stk.	330.338,00	109.021,00	166.701,00	203,00%
Vindlar stk.	553,00	250,00	846,00	121,20%
Reyklaust tóbak g	27.596,90	39.710,75	66.059,98	-30,51%
Annað tóbak g	22.725,00	7.840,00	15.052,50	189,86%

Tafla 14

Sundurliðun á reyklusu tóbaki	2017	2016	2015	Próun 16 - 17
Munntóbak g	16.614,70	31.555,50	53.739,98	-47,35%
Neftóbak g	10.982,20	8.155,25	12.320,00	34,66%
Samtals g	27.596,90	39.710,75	66.059,98	-30,51%

¹⁰ Hér er átt við varning sem far- og ferðamenn greiða lögboðin gjöld af.

¹¹ Þessi upphæð er vegna varnings sem framvísað er á "Rauðu hliði" og greitt af, og er hluti af heildar tollafgreiðslugjöldum innheimtum í gegnum AST kerfið.

Tafla 15

Matvæli	2017	2016	2015	Þróun 16 - 17
Kjöt kg	1.352,52	1.135,78	739,28	19,08%
Önnur matv. kg	2.551,36	2.265,38	1.555,74	12,62%
Samtals kg	3.903,88	3.401,16	2.295,02	14,78%

Tafla 16¹²

Lyf, lyfseðilsskyld og önnur ¹³	2017	2016	2015	Þróun 16 - 17
Kg	128,49	38,42	44,02	234,41%
MI	195.051	54.147	25.914	260,22%
Stk.	66.654	15.396	18.829	332,93%

Tafla 17

Sterar	2017	2016	2015	Þróun 16 - 17
Duft g	130,00	760,98	209,00	-82,92%
MI	1.909,00	7.762,00	10.773,00	-75,41%
Töflur stk.	31.466,00	43.049,00	48.012,00	-26,91%

Tafla 18

Vopn	2017	2016	2015	Þróun 16 - 17
Eggvopn	336	34	65	888,24%
Hand-/ fótjárn	7	7	21	0,00%
Skotvopn	23	10	25	130,00%
Önnur vopn	23	23	46	0,00%
Varnarúði, stk	11	2	2	450,00%
Rafbyssur	15	1	0	1400,00%
Skotfæri (kúlur (púður/loft), örvar o.fl.) ¹⁴	8.724	2.000	9.871	336,20%

Tafla 19

Lifandi dýr og plöntur	2017	2016	2015	Þróun 16 - 17
Dýr	0	0	0	0,00%
Plöntur	6	245	5	-97,55%

¹² Hluti af tölfræði í þessari töflu er það magn lyfja sem fæst ekki tollafgreitt á Tollpósti og viðtakandi af einhverjum orsökum vill ekki endursenda og afhendir tollgæslu til förgunar.

¹³ Með „öðrum lyfjum“ er t.d. átt við fæðubótarefni, náttúrulækningalyf og þess háttar sem ekki fæst leyfi fyrir hjá Matvælastofnun (MAST) eða Lyfjastofnun.

¹⁴ Skotfæri eru ekki sundurliðuð frekar.

Tafla 20

Fíkniefni	2017	2016	2015	Próun 16 - 17
Amfetamín, g	9.586,41	4.566,51	9.108,20	109,93%
Amfetamínbasi, ml	12.878,00	0,00	0,00	
Amfetamíntöflur, stk	0,00	0,00	60,00	0,00%
E-töfluduft, g	3.684,35	379,60	20.609,41	870,59%
E-töflur, stk	279,00	423,00	209.615,00	-34,04%
Hass, g	23.855,07	5.589,18	8.036,38	326,81%
Heróín, g	8,73	0,00	0,42	
Kannabisfræ, stk	641,00	612,00	985,00	4,74%
Kókaín, g	32.722,12	7.460,18	6.952,52	338,62%
Kókaín, ml	350,00	0,00	0,00	
LSD, stk	214,00	119,00	415,00	79,83%
Marijúana, g	356,14	194,46	153,26	83,14%
Metamfetamín, g	374,60	1.027,07	332,24	-63,53%
Kannabisolía, g	3,26	0,00	55,56	
Kannabisvökvi (rafsígarettu), ml	25,00	0,00	10,00	
LSD afleiður, stk	25,00	41,00	2.075,00	-39,02%

Tafla 21

Rannsóknardeild	2017	2016	2015	Próun 16 - 17
Mál til rannsóknar	428	270	266	58,52%
Málum lokið með kærui til lögreglu	126	87	82	44,83%
Málum lokið með sektargerð hjá rannsóknard.	74	79	74	-6,33%
Málum lokið með öðrum hætti	45	63	80	-28,57%
Málum lokið, alls	245	229	236	6,99%
Mál í vinnslu í árslok	183	41	30	346,34%

Tafla 22

Sektargerðir Tollstjóra ¹⁵	2017	2016	2015	Próun 16 - 17
Sektargerðir	1.356	1.122	2.400	20,86%
Fjárhæð greiddra sektargreiðslna	18.519.686	12.818.361	15.806.705	44,48%

Tafla 23

Endurskoðunardeild	2017	2016	2015	Próun 16 - 17
Fjöldi stofnaðra mála	45	45	30	0,00%
Fjöldi endurákvæðana/úrskurða	21	8	13	162,50%
Fjárhæð endurákvæðana (hækkun gjalda, kr)	33.734.888	31.875.629	21.507.133	5,83%
Fjárhæð leiðréttinga til endurgreiðslu gjalda	0	0	12.745.952	0,00%
Fjárhæð endurákvæðunar (hækkun + lækkun, kr)	33.734.888	31.875.629	34.253.085	5,83%

¹⁵ Hér er um að ræða sektargerðir á landsvísi, þar með talið sektargerðir rannsóknardeildar.

Tafla 24

Úrskurðir ¹⁶	2017	2016	2015	Próun 16 - 17
Kæruúrskurðir Tollstjóra skv. 117. gr. tollalaga	21	13	16	61,54%
<i>Kæruúrskurður Tollstjóra skv. 117. gr. staðfestur af Yfirskattanefnd</i>	4	7	10	-42,86%
<i>Kæruúrskurður Tollstjóra skv. 117. gr. felldur úr gildi eða staðfestur að hluta af Yfirskattanefnd</i>	1	3	2	-66,67%
Samtals úrskurðir Yfirskattanefndar ¹⁷	5	10	11	-50,00%

Tafla 25

Endurákvæðanaúrskurðir	2017
Kæruúrskurðir Tollstjóra skv. 118. gr. tollalaga	21
<i>Kæruúrskurður Tollstjóra skv. 118. gr. staðfestur af Yfirskattanefnd</i>	0
<i>Kæruúrskurður Tollstjóra skv. 118. gr. felldur úr gildi eða staðfestur að hluta af Yfirskattanefnd</i>	1
Samtals úrskurðir Yfirskattanefndar	1

Tafla 26

IPR mál ¹⁸	2017	2016	2015	Próun 16 - 17
Fjöldi	5	8	7	-37,50%

Tafla 27

Upprunamál	2017	2016	2015	Próun 16 - 17
Fjöldi fyrirspurna að utan	16	27	40	-40,74%
<i>Uppruna hafnað/hafnað að hluta</i>	1	3	1	-66,67%
<i>Uppruni staðfestur</i>	15	24	39	-37,50%
Fjöldi fyrirspurna sendar út	8	8	10	0,00%
<i>Uppruna hafnað/hafnað að hluta</i>	1	5	5	-80,00%
<i>Uppruni staðfestur</i>	1	2	5	-50,00%
<i>Svar ekki komið</i>	6	1	0	500,00%

¹⁶ Frá árinu 2017 eru endurákvæðanaúrskurðir ekki með í tölfraði yfir staðfesta/hnekkta úrskurði. Sú tölfraði er í sértöflu.

¹⁷ Niðurstaða eins úrskurðar getur verið blönduð og er þá talin sem bæði staðfestur og óstaðfestur. Yfirskattanefnd kvað upp 6 úrskurði árið 2017 þar sem kæruúrskurðir Tollstjóra skv. 117. gr. voru teknir til skoðunar en einungis var efnisleg niðurstaða í 5 þeirra þar sem einu máli var vísað aftur til meðferðar Tollstjóra.

¹⁸ Hugverkaréttarvarið efni stöðvað við innflutning að beiðni réttshafa eða að frumkvæði tollgæslu.

Fjármál, tölvu- og tæknimál

Tafla 28

Fjármál*	2017	2016	2015
Framlag úr ríkissjóði	2.797.958.582	2.565.200.000	2.405.100.000
Fjárheimild ársins að viðbættum höfuðstól frá fyrra ári	2.879.705.024	3.324.244.107	2.658.650.000
Heildarrekstrarkostnaður (netto)	3.316.182.884	2.466.446.935	2.315.305.893
Tekjuafgangur/rekstrarhali ársins	174.944.843	98.753.065	89.794.107
Höfuðstóll til næsta árs	617.042.015	442.097.172	343.344.000
Heildarálagning í tollakerfi (brúttó)	361.629.960	369.003.053	332.793.572
Heildarálagning í tollakerfi (nettó – up., frádr.)	194.288.434	182.297.468	182.149.666
Staðgreitt af heildarálagningu í tollakerfi	28.270.363	27.231.384	27.994.709

*Ársreikningur 2017 var gerður skv. nýjum lögum um opinber fjármál (LOF)

Tafla 29

Tölvu- og tæknimál	2017	2016	2015
Hlutfall rafrænna tollafgreiðslna, innflutningur (fyrirtæki og einstaklingar)	98,89%	98,29%	96,62%
Hlutfall rafrænna tollafgreiðslna, útflutningur (fyrirtæki og einstaklingar)	99,61%	99,57%	99,40%
Fjöldi heimsóknna á heimasíðu	849.891	749.011	665.043

Útgáfumál

Tafla 30

Útgáfa	2017	2016	2015
Útgefnir bæklingar, fjöldi eintaka	0	0	8.000
Fjöldi prentaðra eyðublaða, eintök samtals	47.000	52.500	47.500
Sérprent, Tollskrá	0	100	300

Mannauðsmál

Tafla 31

	2017	2016	2015
Fjöldi starfsmanna í árslok	248	237	228
Fjöldi nýráðninga á árinu	40	38	17
Fjöldi starfsmanna sem lét af störfum	22	28	22
Starfsmannavelta	8,8%	11,8%	7,5%
Fjöldi starfsmanna í sumar- og tímavinnu	35	44	29
Fjöldi starfsmanna í sumavinnu	14	23	24
Fjöldi starfsmanna í tímavinnu í Rvk.	5	5	5
Fjöldi starfsmanna í tímavinnu við tollgæslu	16	16	18
Meðalaldur starfsmanna	43,5	45,2	45,8
Heildarfjöldi veikindadaga á árinu	4.291	3.450	3.978
Heildarfjöldi veikindadaga vegna barna	390	358	427
Hlutfall starfsmanna sem nýtti sér íþróttastyrk	45%	52%	50%

Rekstrarreikningur, efnahagsreikningur og sjóðstreymi



TOLLSTJÓRI



Rekstrarreikningur

ATH. breytt framsetning á reikningskilum

	Skýr	2017
Tekjur samtals		
Framlög ríkissjóðs	3	2.797.958.582
Aðrar tekjur	4	598.040.651
Seld þjónusta	5	11.009.296
Ýmsar tekjur	6	2.507.001
Tekjufærsla frestaðra tekna fyrri ára	3	<u>81.746.422</u>
Tekjur samtals		3.491.261.952
Gjöld		
Laun og launatengd gjöld	8	2.454.644.014
Annar rekstrarkostnaður	10	779.792.448
Afskriftir	11	<u>81.746.422</u>
Gjöld samtals		3.316.182.884
Afkoma (tap) fyrir fjármagnsliði		175.079.068
Fjármunatekjur og (fjármagnsgjöld)		
Vaxtatekjur, verðbætur og gengishagnaður		51.666
Vaxtagjöld, verðbætur og gengismunur		<u>(185.891)</u>
		(134.225)
Afkoma ársins		<u>174.944.843</u>



Efnahagsreikningur

ATH. breytt framsetning á reikningskilum

	Skýr	31.12.2017	Stofnefnahags- reikningur 1.1.2017
Eignir			
Fastafjármunir			
Óefnislegar eignir	12	<u>4.252.767</u>	<u>0</u>
Varanlegir rekstrarfjármunir:	13		
Áhöld og búnaður		<u>275.424.179</u>	<u>285.381.950</u>
Fastafjármunir samtals		<u>279.676.946</u>	<u>285.381.950</u>
Veltufjármunir			
Viðskiptakröfur	14	72.886.174	1.082.642
Tengdir aðilar	15	1.313.582.381	863.895.990
Aðrar kröfur og fyrirframgreiddur kostnaður	16	21.529.964	50.655.492
Handbært fé	17	<u>65.195.236</u>	<u>34.877.292</u>
Veltufjármunir samtals		<u>1.473.193.755</u>	<u>950.511.416</u>
Eignir samtals		<u>1.752.870.701</u>	<u>1.235.893.366</u>
Eigið fé og skuldir			
Eigið fé	18		
Hrein eign		<u>617.042.015</u>	<u>229.230.432</u>
Eigið fé samtals		<u>617.042.015</u>	<u>229.230.432</u>
Skuldir			
Tengdir aðilar	19	272.432.705	303.480.265
Viðskiptaskuldir		328.653.914	57.366.190
Ýmsar skammtímaskuldir	20	255.065.121	360.434.529
Frestun tekjufærslu fjárfestingaheimilda	21	<u>279.676.946</u>	<u>285.381.950</u>
		<u>1.135.828.686</u>	<u>1.006.662.934</u>
Skuldir samtals		<u>1.135.828.686</u>	<u>1.006.662.934</u>
Eigið fé og skuldir samtals		<u>1.752.870.701</u>	<u>1.235.893.366</u>



Sjóðstreymi

ATH. breytt framsetning á reikningskilum

Sjóðstreymisyfirlit ársins 2017

	Skýr	2017
Rekstrarhreyfingar		
Hreint veltufé frá rekstri:		
Afkoma ársins		174.944.843
Rekstrarliðir sem ekki hafa áhrif á fjárstreymi:		
Afskriftir	11	81.746.422
Tekjufærsla frestaðra tekna fyrri ára		<u>(81.746.422)</u>
		174.944.843
Lækkun (hækkun) rekstrartengdra eigna:		
Viðskiptakröfur - aðrar skammtkröfur		(42.678.004)
Hækkun (lækkun) rekstrartengdra skulda:		
Skammtímaskuldir		<u>165.918.316</u>
		123.240.312
		<u>298.185.155</u>
		Handbært fé frá rekstri
Fjárfestingahreyfingar		
Kaupverð óefnislegra eigna	12	(4.883.517)
Kaupverð varanlegra rekstrarfjármuna	13	<u>(71.157.901)</u>
		(76.041.418)
Fjármögnunarhreyfingar		
Tengdir aðilar		(267.867.211)
Fjárfestingaframlag		<u>76.041.418</u>
		(191.825.793)
Hækkun (lækkun) á handbæru fé		
Handbært fé í byrjun árs		30.317.944
		<u>34.877.292</u>
		<u>65.195.236</u>
		Handbært fé í árslok



Tollstjóri

Tryggvagötu 19 - 101 Reykjavík

Sími: 560 0300 - Fax: 562 5826

www.tollur.is