

# Ársskýrsla 2018



TOLLSTJÓRI



# Efnisyfirlit

<b>INNGANGUR</b> .....	<b>1</b>
<b>TOLLSTJÓRI</b> .....	<b>2</b>
Lögbundið hlutverk embættisins.....	3
Stjórnskipulag.....	4
Meginstefna.....	5
Stefnur málaflokka.....	5
<b>EFST Á BAUGI 2018</b> .....	<b>19</b>
Innheimtumál .....	21
Tollamál .....	25
Mannauðsmál .....	27
Rekstrar- og upplýsingatæknimál.....	27
Þróunarmál.....	28
Alþjóðamál .....	28
Innri endurskoðun .....	29
Verkefnavinna .....	30
<b>MARKMIÐ OG MÆLIKVARÐAR Á ÁRANGUR</b> .....	<b>34</b>
Samfélag og viðskiptavinir: Tollframkvæmd og innheimta til fyrirmýndar .....	38
Verklag: Faglegir starfshættir og stöðugar umbætur.....	44
Starfsfólk og starfsumhverfi: Vöxtur í krafti mannauðs og tækni .....	48
Fjármál: Árangursrík fjármálastjórn .....	52
<b>TÖLFRÆÐI</b> .....	<b>56</b>
Innheimtumál .....	56
Tollamál .....	64
Fjármál, tölvu- og tæknimál .....	71
Útgáfumál .....	71
Mannauðsmál .....	72
<b>REKSTRARREIKNINGUR</b> .....	<b>76</b>
<b>EFNAHAGSREIKNINGUR</b> .....	<b>77</b>
<b>SJÓÐSTREYMI</b> .....	<b>78</b>





## 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 2018. 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 2018 líkt og undanfarin ár. Neikvæð afkoma ársins er tilkomin vegna millifærslna milli fjárlagaliða að fjárhæð kr. 340 milljónir kr. sem framkvæmd var í desembermánuði.

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

Ánægjulegt er að greina frá því að Tollstjóri heldur áfram að feta upp sætastigann í könnunum SFR. Að þessu sinni hækkaði embættið um fimm sæti milli ára. Tollstjóri vermir 47. sæti í flokki stofnana með 50 starfsmenn eða fleiri en árið 2017 var Tollstjóri í 55. sæti. Jafnrétti, sveigjanleiki í vinnu, sjálfstæði í starfi og starfsandi eru þeir þættir sem skoruðu hæst hjá starfsmönnum Tollstjóra.



Sigurður Skúli Bergsson,  
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.

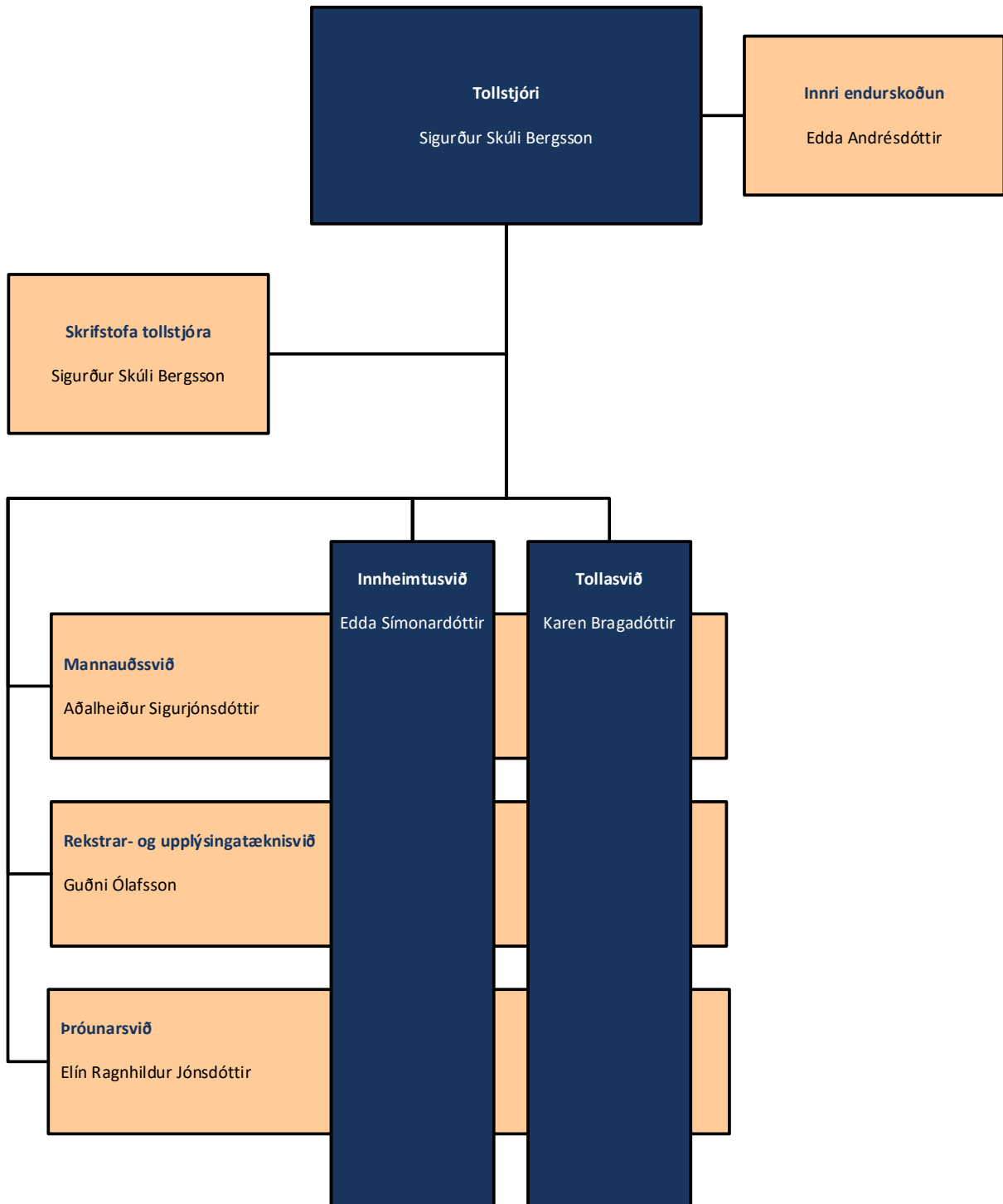
Um hlutverk Tollstjóra á sviði innheimtumála er einkum fjallað í 111. gr. laga um tekjuskatt.

Þar kemur m.a. fram að Tollstjóri annast 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 1. október 2018.



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 afgangi mála byggja 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 tollafgreiðslu og

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

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

Tollstjóri þjónustar og starfar með ýmsum stofnunum við eftirlit með vöru á landamærum. Þetta starf lýtur fyrst og fremst að verndun samfélagsins. Til að landamærasamstarf gangi sem best þurfa ferlar að vera skýrir og þjónustustigið vel skilgreint. Að sama skapi er mikilvægt að hafa fulltrúa atvinnulífsins með í ráðum þegar verið er að hanna tollferla og framkvæmd. Þannig er hægt að ræða hagsmuni þeirra og óskir um forgangsöröðun 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

Embæti tollstjóra hefur það að markmiði að vera góður vinnustaður þar sem starfsfólk myndar öfluga liðsheild sem er meðvituð 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, kynþátta, fötlunar, kynhneigðar, stjórnmalaskoðana eða annarra ómálefnalegra þátta. Tollstjóri greiðir sambærileg grunnlaun fyrir jafnverðmæt störf.

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

Gildi Tollstjóra eru:

**Traust**  
**Samvinna**  
**Framsækni**







# Upplýsingatæknistefna

## Öruggt upplýsingatæknihverfi

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

## Öflugt vélbúnaðar- og tæknihverfi

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

## Sveigjanlegt hugbúnaðarumhverfi

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

kvæmu lausnina hverju sinni.

## Útvistun upplýsingatækniþjónustu

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

## Virkt kostnaðar- og gæðaeftirlit

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

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

Gildi Tollstjóra eru:

**Traust**  
**Samvinna**  
**Framsækni**





# Rekstrar- og umhverfisstefna

## Árangursrík fjármálastjórnun

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

## Hagkvæm og vistvæn innkaup

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

## Grænt bókhald

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

## Ábyrg orkunotkun

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

## Bætt nýting

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

## Vistvænar samgöngur

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

## Aukin umhverfisvitund

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

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

Gildi Tollstjóra eru:

**Traust**  
**Samvinna**  
**Framsækni**





# Þjónustu- og gæðastefna

## Þjónustuandi ríkjandi

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

## Öflug rafræn þjónusta

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

## Virkt og vottað gæðastjórnkerfi

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

## Ábyrg upplýsinga- og skjalastjórn

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

## Stefnumiðað val og stýring verkefna

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

## Fagleg og markviss samskipti við fjölmiðla

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

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

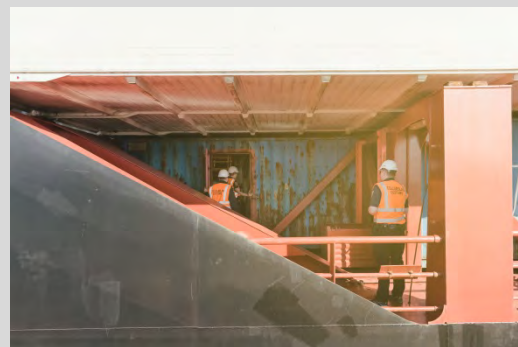
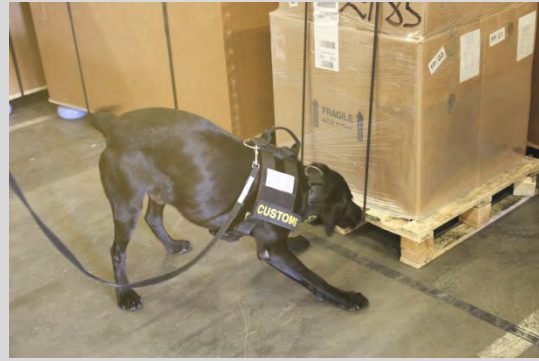
Gildi Tollstjóra eru:

**Traust**  
**Samvinna**  
**Framsækni**





## Efst á baugi 2018







## 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.

### Starfsárið 2018

#### Umfang þjónustu varðandi innheimtu- og tollamál

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 198 á árinu 2018.

Samtals komur árið 2018	Heild	Meðalfjöldi á dag	Meðalbiðtími á dag
Gjaldkerar afgreiðsludeildar	9.992	38	00:41
Þjónustufulltrúar lögfræðideildar	8.087	31	02:45
Þjónustufulltrúi tollafgreiðslu	1.755	7	06:53

Innkomin símtöl í þjónustuver innheimtumála á árinu 2018 voru alls 61.493, þar af var 55.401 símtölum svarað. Svarhlutfall símtala var því 90% fyrir árið 2018.

Heildarfjöldi innkominna símtala á skiptiborð Tollstjóra á árinu 2018 var 37.140 símtöl, 34.143 símtölum var svarað. Meðal skilvirkni í svörun símtala á skiptiborði var 92%.

Heildarfjöldi tölvupósta á netfangið [fyrirspurn@tollur.is](mailto:fyrirspurn@tollur.is) sem svarað var á árinu 2018 var alls 66.608. Alls var 847 fyrirspurnum svarað í gegnum svarbox árið 2018.

Innkomin símtöl í þjónustuver tollamála á árinu 2018 voru alls 22.883, þar af var 20.525 símtölum svarað. Svarhlutfall símtala var því 90% fyrir árið 2018.

Heildarfjöldi tölvupósta á netfangið [upplýsingar@tollur.is](mailto:upplýsingar@tollur.is) sem svarað var á árinu 2018 var alls 16.331. Alls var 639 fyrirspurnum svarað í gegnum svarbox árið 2018.

#### Álagning einstaklinga 2018

Álagning opinberra gjalda á einstaklinga fór fram 31. maí. Hér á eftir koma helstu upplýsingar um verkefni sviðsins á þessum mesta annatíma ársins.

- ❖ Stærstu verkefni í afgreiðsludeild vegna álagningar opinberra gjalda eru útborganir inneigna, 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 bankareikning sinn handvirkt. Taka má fram að í álagningu 2018 voru 9.329 á höfnunarlista þar sem bankareikningar voru ekki fyrirliggjandi. Á tímabilinu 28. maí – 8. júní framkvæmdu gjaldkerar 6.100 greiðslur/færslur sem voru ýmist innborganir, útborganir eða skuldajöfnun. Komur til gjaldkera á tímabilinu 1. – 8. júní voru 517 talsins. Meðalbiðtími eftir þjónustu gjaldkera á þessu tímabili var 42 sekúndur.
- ❖ Stærsta verkefni lögfræðideildar vegna álagningar opinberra gjalda felst í gerð greiðsluáætlana um lækkun á launaafdrætti og frestveitingum á vanskilainnheimtuaðgerðum 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 gjaldendum sem besta þjónustu. 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 með upplýsingagjöf, gerð greiðsluáætlana og skráningu bankaupplýsinga. Jafnframt var starfsmaður frá Ríkisskattstjóra með aðsetur hjá Tollstjóra á sama tíma og sinni afgreiðslustörfum og upplýsingagjöf. Komur til þjónustufulltrúa yfir tímabilið 1. - 8. júní voru 368 talsins. Alls voru gerðar 1.321 greiðsluáætlanir 10 daga í kringum álagningu einstaklinga.



- ❖ 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.

Fækkun var í heildarfjölda símtala (svöruðum og ósvöruðum) til þjónustuvers innheimtu milli ára. Það má ætla að með tilkomu nýs símkerfis Tollstjóra hafi viðskiptavinir fengið betri upplýsingar á meðan á bið þeirra stóð, til dæmis hvar viðkomandi var í biðröðinni. Einnig má ætla að nýr álagningarseðill hafi haft áhrif, nýr álagningarseðill er skýrari og veitir töluvert betri útskýringar en sá álagningarseðill sem var áður í notkun. Alls var 4.066 símtölum svarað á tímabilinu 28. maí – 8. júní 2018. Á sama tíma var 3.658 erindum svarað í gegnum netfangið [fyrirspurn@tollur.is](mailto:fyrirspurn@tollur.is).

Heildarfjöldi svaraðra símtala á skiptiborði var 2.081 á tímabilinu 28. maí – 8. júní.

### Vönduð ákvarðanatata og málsmeðferð á innheimtusviði vegna ársins 2018

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 2018 voru 32 mál til meðferðar; 16 héraðsdómsmál/úrskurðir, 3 hæstaréttarmál, 5 Landsréttarmál og 6 úrskurðir voru kveðnir upp hjá fjármála- og efnahagsráðuneytinu. Tveimur málum lauk hjá umboðsmanni Alþingis sem féllu embættinu í hag. Fjármála- og efnahagsráðuneyti úrskurðaði embættinu í hag í 5 af þeim málum sem kærð voru og vísaði einu frá. Héraðsdómur felldi dóma/úrskurði embættinu í hag í 15 af 16 málum. Öll 3 hæstaréttarmálin féllu embættinu í hag sem og mál Landsréttar. Niðurstaðan var í árslok að ákvarðanir Tollstjóra á Innheimtusviði voru staðfestar í 97% tilvika.

Stefnt var að því að engar athugasemdir væru gerðar við málsmeðferð frá viðeigandi stjórnvöldum, umboðsmanni Alþingis og dómstólum. Það markmið náðist 97% hjá innheimtusviði á tímabilinu og á árinu í heild eða í þeim 32 málum sem til meðferðar voru.

### Kyrrsetningarmál

Tollstjóri fékk 21 tilkynningu frá skattrannsóknarstjóra árið 2018 vegna kyrrsetningamála. 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 sektar skv. skattalögum. Samtals lét Tollstjóri kyrrsetja eignir fyrir 912.333.560 kr. á árinu í 27 kyrrsetningargerðum. Þar af voru 273.686.778 kr. hjá 8 aðilum sem bera sjálfsskuldarábyrgð á greiðslu skatts eða sektar. Í þremur 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 og tvö mál vegna þinglýsingar kyrrsetningargerða. Öllum málunum var skotið til Landsréttar af hálfu gerðarpóla og jafnframt var beðið um kæruleyfi til Hæstaréttar í tveimur málum sem vörðuðu þinglýsingu kyrrsetningargerðar. Úrskurðir dómstóla í þessum málum féllu embættinu í hag en eðli málsins samkvæmt var meðferð þeirra fyrirferðarmikil á árinu.

Vinna við kyrrsetningarmál var veigamikill þáttur í starfsemi lögfræðideildar á árinu.

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

- ❖ **Flutningur innheimtuverkefnis til RSK**

Þann 21. júní 2018 skipaði fjármála- og efnahagsráðherra nefnd um aukna skilvirkni í skattframkvæmd. Forstöðumaður innheimtusviðs var ásamt fleirum skipaður til setu í nefndinni. Verkefni nefndarinnar eru eftirfarandi:

1. Að greina verkaskiptingu, faglegt samstarf og sameiginleg verkefni stofnana ráðuneytisins við skattframkvæmd, álagningu og innheimtu opinberra gjalda.
2. Að greina hvaða kostir eru fyrir hendi varðandi breytingar á stofnanaskipulagi og verkaskiptingu. Í því sambandi verði m.a. litið til fyrirkomulags innheimtumála í víðara samhengi og þjónustu við gjaldendur og aðila í inn- og útflutningsstarfsemi.
3. Meta hvort einhverjar breytingar kunni að vera æskilegar fyrir stofnanir ráðuneytisins sem sinna skyldum eða tengdum verkefnum. Hér fellur undir viðtæk nýting sjálfvirknivæðingar og gervigreindar, aðlögun að breyttum viðskiptaháttum, áhættustjórnun innan skattkerfisins o.fl.

Nefndinni var ætlað að ljúka umfjöllun um mögulegan flutning innheimtu frá Tollstjóra til ríkisskattstjóra fyrir 1. október 2018. Niðurstaða nefndarinnar var sú að umtalsverð tækifæri fælust í því að flytja

innheimtuverkefnið til ríkisskattstjóra til styrkingar fyrir stjórnsýslu varðandi verkefni beggja stofnana. Þannig yrði álagning og innheimta opinberra gjalda í senn einfaldari, skilvirkari og hagkvæmari ásamt því að þjónusta batnaði. Frumvarp til laga um breytingu á tekjuskatti og fleiri lögum (fyrirkomulag innheimtu) var samið í fjármála- og efnahagsráðuneyti í framhaldi af vinnu nefndarinnar. Var það lagt fram á 149. löggjafarþingi 2018-2019 með þingskjali 350 – 302 mál. Frumvarpið var samþykkt á Alþingi 11. desember 2018 og varð að l. nr. 142/2018. Samkvæmt 48. gr. laganna skyldu þau öðlast gildi 1. janúar 2019 en kæmu til framkvæmda 1. maí sama ár og tæki ríkisskattstjóri þá við innheimtuverkefninu.

#### ❖ **Sameining þjónustuvera Tollstjóra**

Þann 1. nóvember 2017 voru þjónustuver Tollstjóra sameinuð í eitt. Fyrir sameiningu voru starfrækt tvö þjónustuver annað á sviði innheimtumála og hitt á sviðið tollamála. Sameinað þjónustuver Tollstjóra veitir nú upplýsingar um innheimtu skatta og gjalda og tollamálefni. Þrír starfsmenn tollasviðs fluttust með sameiningunni yfir á innheimtusvið. Að sameina þjónustuverin tvö í eitt er hagræðing sem hefur skilað sér í bættri þjónustu til gjaldenda, einnig hefur sameiningin skilað hagræðingu í mönnum þjónustuversins. Við sameiningu hófst þjálfun starfsmanna í annars vegar innheimtumálum og hins vegar tollamálum. Það leiddi til þess að starfsmenn geta nú svarað báðum málaflokkum í auknum mæli. Þann 1. mars 2018 fluttist sameinað þjónustuver í nýja aðstöðu á 4. hæð Tollhússins. Ný og bætt aðstaða hefur meðal annars skilað sér í aukinni starfsánægju meðal starfsmanna.

Sameining hefur gengið vonum framar að mati starfsmanna þjónustuvers og stjórnenda.

#### ❖ **Samræmingar- og eftirlitshlutverk**

Í ágúst 2018 var gefin út skýrsla vegna loka verkefnisins „Þróun samræmingar- og eftirlitshlutverks Tollstjóra við innheimtu skatta og gjalda“. Í skýrslunni var farið sérstaklega yfir framkvæmd verkefnisins á árinu 2017 en einnig gerð samantekt vegna vinnu við verkefnið frá því það hófst á árinu 2012. Ákveðið var að hefja eftirlit og gera úttektir á framkvæmd innheimtu og afskriftum á landsvísu eftir að áherslan hafði verið í nokkur ár á samskipti og fræðslu í kjölfar sameiningar sýslumannsembættanna 1. janúar 2015. Samráðsfundur innheimtumanna var haldinn í Reykjavík 26. október 2018 og mættu 41 frá öllum innheimtuembættunum, Fjárslu ríkisins og Tollstjóra. Fundarefni tók mið af tillögum frá öllum embættunum og fór fundurinn fram í formi fyrirlestra, glærुकynninga og umræðna. Góð reynsla var af fundinum og er stefnt að því að halda slíka samráðsfundi annað hvert ár.

#### ❖ **Einföldun framkvæmdar 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. Þá vann Kristín Hrund Guðmundsdóttir Briem lögfræðingur hjá Tollstjóra einnig að verkefninu.

#### ❖ **Hugmynda- og verkefnalistar á innheimtusviði**

Hugmynda- og verkefnalistar innheimtusviðs eru tveir. Annar listinn heldur utan um hugmyndir og verkefni er varða endurbætur á Tekjubókhaldskerfi ríkisins, TBR, og er vistaður á sameiginlegu drifi Tollstjóra og Fjárslu ríkisins.

Á árinu 2018 voru nýskráð 17 verkefni/hugmyndir á TBR verkefnalista en 18 verkefni/hugmyndir höfðu verið skráðar á listann árið áður eða samtals 35 verkefni/hugmyndir. Af þessum 35 verkefnum/hugmyndum var á árinu 2018: 5 lokið, 16 samþykkt á verkefnalista Fjárslu ríkisins, 3 hafnað og 11 í vinnslu.

Hinn listinn heldur utan um aðrar hugmyndir/verkefni tengdar starfseminni.

Á árinu 2018 voru nýskráðar 13 hugmyndir á hugmynda- og verkefnalista innheimtusviðs en af þeim var 4 lokið á árinu, 1 skráð í vinnslu og 8 skráðar en ekki búið að taka afstöðu til þeirra. Óloknað hugmyndir frá árinu 2017 í byrjun árs voru 6 og allar afgreiddar á árinu 2018.

#### ❖ **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.



❖ **Fundur um aðstoð við innheimtu skatta**

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

❖ **Ráðstefna norrænna innheimtumanna**

Þann 19. og 20. júní sóttu fulltrúar sviðsins ráðstefnu norrænna innheimtumanna „Nordisk inndrivesforum“ í Þrándheimi. Á ráðstefnuna komu fulltrúar frá Danmörku, Svíþjóð, Finnlandi og Noregi. Á ráðstefnunni var farið yfir helstu breytingar í hverju landi fyrir sig m.t.t. skipulags, laga- og tölvukerfa á sviði innheimtumála. Meðal umfjöllunarefna á fundinum var með hvaða hætti innheimtustofnanir útbúa rafrænar lausnir til að sinna þjónustu við gjaldendur m.t.t. aukinna sjálfsafgreiðslumöguleika þeirra.

## Tollamál

Hlutverk Tollstjóra á sviði tollamála er skilgreint í 40. gr. tollalaga. 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 endurákvæða 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 annast Tollstjóri álagningu aðflutningsgjalda vegna innflutnings vöru. Einnig annast Tollstjóri álagningu á innlendu vörugjaldi á ökutæki, bensíngjalds, sérstaks bensíngjalds, kolefnisgjalds og skilagjalds á einnota drykkjavöruumbúðir. Tollstjóri annast hins vegar ekki álagningu útflutningsgjalda. Embættinu er hins vegar kunnugt um að útflutningsgjöld séu lögð á einstaka vörur, t.d. sérstakt útflutningsgjald á hross, sem rennur í sérstakan stofnverndarsjóð íslenska hestsins. Árið 2018 voru gjaldfærð aðflutningsgjöld tæpir 225 milljarðar króna. Fjárhæð aðflutningsgjalda hækkar töluvert milli ára 2017 og 2018. Breytingin er jákvæð um 19,8 milljarða króna sem er hlutfallslega 9,67% hækkun milli ára. Helstu skýringarnar á breytingunni eru almenn aukning á innflutningi og þau áhrif sem gengi krónunnar hefur á tollverð vöru. Innheimtuárangur aðflutningsgjalda árið 2018 var 99,85% og 99,88% árið 2017.

### 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 2018 voru alls tollafgreiddar 1.730.151 aðflutningsskýrslur<sup>1</sup> í gegnum tollakerfi Tollstjóra og tollafgreiðslukerfi Íslandspósts en þessi tala var 1.204.184 árið 2017, sem jafngildir rúmlega 43% aukningu milli ára. Fjöldi útflutningsskýrslna<sup>2</sup> árið 2018 var alls 120.396 sem er breyting um rúmlega 14% 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 98,66% af fjölda aðflutningsskýrslna en í útflutningi var það hlutfall 99,82%. Á árinu 2018 voru 90% rafrænna aðflutningsskýrslna afgreiddar á innan við 17,78 mín. og 90% rafrænna útflutningsskýrslna á innan við 9,63 mín.

Undanfarinn áratug hefur verið mikil aukning í komu farþega til landsins. Aukið farþegaflæði er einkum komið til vegna mikils vaxtar í ferðabjónustu. 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 komu-farþega í gegnum flugstöðina í Keflavík var rúmlega 2,9 milljónir árið 2018, þ.e. aukning um 2,2% frá árinu á undan.

### Meðhöndlun brota

Þeir sem verða uppvísir að brotum gegn lögum við inn- og útflutning vöru sæta viðurlögum. Varningur er ýmist haldlagður í vöru- og póstsendingum sem koma til landsins eða hjá ferða- eða farmönnum. Haldlagningu lýkur á tvo vegu, þ.e. annað hvort með tollafgreiðslu varnings eða upptöku varnings, en varningur verður aldrei gerður upptækur nema með dómi eða þá að málsaðili fallist á upptöku með undirritun sektargerðar Tollstjóra. Tollstjóri hefur heimild skv. ákvæði 2. mgr. 185. gr. tollalaga að ákveða sekt fyrir ólöglegan innflutning eða önnur brot gegn refsíákvæðum tollalaga ef ætla má að brot varði ekki hærri sekt en 3.000.000 kr. Auk fésekta skal færa í sakaskrá ríkisins sektargerðir Tollstjóra þegar sekt er hærri en 100.000 kr. Á árinu 2018 lauk 1.379 málum með sektargerð, þar af voru 20 með sekt hærri en 100.000 kr.

Haldlagningar á fíkniefnum á árinu 2018 voru alls 252 talsins. Á árinu 2018 komu upp 40 kókaínmál, þar af eru 24 (60%) þeirra flokkuð sem alvarleg brot. Lagt var hald á um 15,7 kg af kókaíni, þar af er hlutfallslegt magn alvarlegra brota tæplega 99,7% af haldlögðu kókaíni. 15 amfetamín mál komu upp á árinu 2018, þar af voru tvö þar sem um

<sup>1</sup> Miðað er við afhendingardag vöru

<sup>2</sup> Miðað er við útflutningsdag vöru

var að ræða amfetamínbasa, samtals 1,75 l af amfetamínbasa og hefði mátt vinna úr honum um 4-5 kg af amfetamíni.

### **Tollendurskoðun og úrskurðir**

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 endurákværða innflytjanda aðflutningsgjöld. Á árinu 2018 var fjöldi endurákværðana 20, í öllum tilfellum til hækkunar gjalda og var fjárhæð endurákværðana 193.406.332 kr. Endurskoðunardeild ber að beita 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. Á árinu 2018 var álaginu beitt í 13 endurákværðanamálum að upphæð 32.718.816 kr. Niðurstöður þriggja mála var snúið við hjá yfirskattanefnd þar sem talið var að það vantaði upp á rökstuðning fyrir ákvörðun um álag. Að frádregnum þeim málum sem felld hafa verið er heildarupphæð fyrir álag á árinu 2018 því 19.150.208 kr.

Tollstjóri leggur áherslu á vönduð vinnubrögð við töku stjórnvaldsákværðana, við kærumeðferð innan stjórnsýslunnar og við meðferð mála fyrir dómstólum. Góður undirbúningur fyrir málsmeðferð stuðlar að því að ákvarðanir Tollstjóra verði efnislega staðfestar í kærumeðferð hjá viðeigandi stjórnvöldum og fyrir dómstólum. Yfirskattanefnd kvað upp 12 úrskurði sem vörðuðu starfsemi Tollstjóra, var málsmeðferð athugasemdalos í 82% tilvika og í 72% tilvika voru ákvarðanir Tollstjóra staðfestar.

### **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 2018 gaf Tollstjóri út 86 bindandi álit á tollflokkun vöru en eingöngu 10 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 álit á uppruna vörunnar 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. Fjöldi bindandi álita um tollflokkun hefur aukist um 120% frá 2017, má m.a. rekja það til aukningar í beiðnum um bindandi álit um tollflokkun matvæla.

### **Sérverkefni**

Þann 1. janúar 2018 voru 22 verkefni á verkefnalista sviðsins og af þeim voru 17 í framkvæmd í upphafi árs. Á árinu voru tvö ný verkefni samþykkt og var 9 verkefnum lokið á árinu. Í lok ársins 2018 voru 16 verkefni á verkefnalista sviðsins og af þeim voru 15 í framkvæmd.

Af verkefnum sem lokið var á árinu má nefna:

- ❖ Greining samstarfsflata við stofnanir sem tengjast starfsemi tollasviðs Tollstjóra
- ❖ Norrænn myndagrunnur fyrir röntgenmyndir
- ❖ Greiningartól fyrir endurskoðun
- ❖ Pappírseyðublöð færð á rafrænt form



## Mannauðsmál

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

### Starfsárið 2018

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

Fræðslustarf skipar veglegan þátt í starfseminni og tekur það mið af þörfum embættisins og starfsmanna á ári hverju. Tollskólinn hefur umsjón með námi verðandi tollvarða auk sí- og endurmenntunar allra starfsmanna Tollstjóra. Á árinu útskrifuðust 29 tollverðir úr Tollskólanum. SKIL námsleiðin er fyrir SFR starfsmenn á innheimtu-, tollasviði og rekstrar- og upplýsingatæknisviði. Á haustönn sóttu 27 starfsmenn nám á námsleiðinni. Ennfremur eru haldin námskeið fyrir innheimtumenn ríkissjóðs, tollmiðlara og almenning.

## Rekstrar- og upplýsingatæknimál

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

### Starfsárið 2018

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.

Þrjár nýjar bifreiðar voru keyptar að undangengnu örútboði. Þjónustuver embættisins var sameinað á einn stað á fjórðu hæð í Tollhúsinu og um haustið var gerður nýr leigusamningur vegna starfstöðvar Tollstjóra í Klettagörðum. Bætt var við húsnæði og gerðar úrbætur á sturtu- og búningaaðstöðu, þannig að sturtum var fjölgað og loftræsting aukin til muna o.fl. Eldra kerfi „öryggishnappa“ hjá framlínustarfsfólki í Tollhúsinu var aflagt á árinu og gerður samningur við Securitas um skjáboðakerfi sem kom í staðinn.



## Þróunarmál

Þróunarsvið hefur það hlutverk að styrkja innra starf 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 2018

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 umbótavinnum. 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 náðist á árinu áfangi við þróun gæðastjórnkerfisins hvar varðar framsetningu meginferla í ferlahúsi. Með þeirri framsetningu næst betri yfirsýn yfir gæðaskjöl embættisins og aðgengi batnar. Verkefninu „Þróun gæðastjórnkerfis“ lauk með vottun skv. ISO 9001:2015. Embættið hlaut fyrst vottun skv. ISO 9001:2008 árið 2015. Gæðakerfið innifelur einnig jafnlaunakerfið sem sett er upp í samræmi við jafnlaunastaðalinn ÍST 85:2012. Á haustmánuðum fór fram árleg 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 2018 voru grisjaðir skjalaflokkar skv. heimild Þjóðskjalasafns og var heildarumfang grisjunar 856 kassar. Haldið var áfram að ganga frá skjölum til skila og nú eru tilbúnir til afhendingar til Þjóðskjalasafns rúmlega 2300 kassar. GoPro.net kerfi embættisins var uppfært haustið 2018 upp í GoPro foris en ákveðið að bíða með breytingu á notendaviðmóti fram yfir áramót. GoPro kerfi embættisins heldur utan um málaflokk þess og í því eru núna um 25 þúsund mál.

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 forgangsröðun og stöðu verkefna á sóknaráætlun. Viðhorfskönnun meðal starfsmanna Tollstjóra var gerð í mars 2018 á vegum Gallup. Alls tóku 220 starfsmenn tóku þátt í könnuninni (83% svarhlutfall). Starfsmenn voru m.a. beðnir að taka afstöðu til fjögurra fullyrðinga um verkefnastjórnun. 70% svarenda eru mjög eða frekar sammála fullyrðingunni „Ég tel verkefnastjórnun og verkefnavinnu/hópstarf vera jákvæðan þátt í starfsemi Tollstjóra“, meðaleinkunnin er 3,87. 69% svarenda eru mjög eða frekar sammála fullyrðingunni „Verkefnastjórnun og verkefnavinnu/hópstarf stuðlar að betri árangri í starfsemi Tollstjóra“, meðaleinkunnin er 3,91.

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. Embættið á fulltrúa í nefndum og ráðum WCO auk þess sem sérfræðingar sækja þangað fræðslu og endurmenntun. Þess má geta að fagstjóri alþjóðamála stýrði starfi Integrity Sub-Committee árið 2018 sem formaður nefndarinnar. Þá var fundur Electronic Crime Expert Group haldinn á Íslandi í boði Tollstjóra, í brennidepli voru umræður um gagnagnótt (e. big data), áhættustjórnun, löggæslustefnu og gæði gagna.



## Innri endurskoðun

Innri endurskoðun Tollstjóra starfar samkvæmt 65. gr. laga nr. 123/2015 um opinber fjármál og erindisbréfi tollstjóra. Starfsemin felur í sér kerfisbundið, óháð og hlutlægt mat á virkni áhættustýringar, eftirlits og stjórnarháttu embættisins og á að fara fram í samræmi við alþjóðlega staðla og siðareglur, útgefnar af alþjóðasamtökum innri endurskoðenda.

Verkefni innri endurskoðunar eru einkum af tvennum toga, úttektir og ráðgjöf. Þá sinnir einingin reglubundnum verkefnum s.s. gerð verkefnaáætlunar til þriggja ára, viðhaldi eigin áhættuskrár, óformlegum samskiptum og ráðgjöf og norrænu samstarfi.

Á áætlun ársins 2018 voru þrjár úttektir sem voru ákveðnar á grundvelli áhættumats og að undangengnu samráði við aðra forstöðumenn og tollstjóra; Úttekt á afskriftum skattkrafna, úttekt á áhættustjórnun hjá embættinu (heildræn áhættustjórnun) og úttekt á áhættustjórnun í innheimtu. Vegna breytingaferlis sem fór af stað um mitt árið og lauk með ákvörðun um tilflutning verkefna innheimtusviðs frá Tollstjóra til RSK var ákveðið að falla frá síðastgreindu úttektinni. Þess í stað var innri endurskoðun falið að veita aðstoð og ráðgjöf við gagnaöflun og greiningu á tilhögun tollafgreiðslu á Norðurlöndum og gerð kynningarefnis varðandi tollframkvæmd á Íslandi, m.a. vegna kynningar fyrir nefnd fjármálaráðherra um aukna skilvirkni í skattframkvæmd, álagningu og innheimtu opinberra gjalda. Þá var á haustmánuðum ákveðið að gera úttekt á fjarveru starfsmanna og innri stýringum embættisins gagnvart þeim. Þeirri vinnu lauk ekki á árinu.

### Úttekt á afskriftum skattkrafna

Markmið úttektarinnar var að meta afskriftaferilinn hjá Tollstjóra, einkum út frá áhættustjórnun og innra eftirliti. Úttektinni lauk í maí. Meginniðurstaðan var sú að þótt framkvæmdin innan innheimtusviðs sé að meginstefnu fullnægjandi hvað varðar innra eftirlit, sé ástæða til að skoða og huga að breytingum á ákveðnum þáttum. Þar má helst nefna áhættustjórnun og heildrænt áhættumat fyrir starfsemi sviðsins, með það fyrir augum að beina kröftum og auðlindum þangað sem áhættur eru alvarlegastar á hverjum tíma. Þá var lögð til skoðun á innbyrðis vægi innra eftirlits og þess eftirlits sem innheimtusvið á lögum samkvæmt að hafa með öðrum innheimtumönnum. Niðurstöður úttektarinnar voru gefnar út í skýrslu þar sem gerðar voru ýmsar athugasemdir og settar fram tillögur að úrbótum í 7 flokkum og 20 liðum. Úrvinnsla umbóta hófst ekki á árinu.

### Úttekt á áhættustjórnun hjá Tollstjóra

Markmið úttektarinnar var að varpa ljósi á stöðu áhættustjórnunar, með áherslu á virkni í yfirstjórn og hlutverk efsta stjórnendalags. Tollstjóri hefur skuldbundið sig í árangursstjórnunarsamningi við ráðherra til að innleiða aðferðafræði áhættustjórnunar en nýting þessa stjórnækis hefur verið nefnd sem einn af meginþáttum góðra stjórnarháttu. Um var að ræða fyrsta skrefið í heildrænni skoðun áhættustjórnunar embættisins og undanfari að úttekt á stöðu mála í kjarnastarfseminni; tollframkvæmd og innheimtu. Niðurstaða úttektarinnar er sú að umtalsverð tækifæri séu til aðgerða tengdra áhættustjórnun sem muni verða starfseminni til hagsbóta. Innri endurskoðun sá sér ekki fært að leggja mat á það hvort áhættustjórnun í efsta stjórnendalagi sé árangursrík, eða staðfesta að áhættustýringartól séu skilvirk og markvirk, þar sem þau eru aðeins að litlu leyti notuð.

Megintillagan til úrbóta er að stjórnendur kynni sér og taki upp aðferðafræði altækra áhættustjórnunar (*ERM*) sem eitt af stjórnækjum sínum, eftir því sem henta þykir þörfum starfseminnar. Yfirstjórn tók ekki afstöðu til skýrslunnar eða tillagna hennar á árinu.

### Eftirfylgni með fyrri úttektarniðurstöðum

Innri endurskoðun hefur það hlutverk að fylgjast með því hvernig gengur að vinna úr úttektaniðurstöðum, þótt ábyrgð á úrvinnslu þeirra liggja hjá stjórnendum. Yfirlit yfir stöðu samþykktra úrbótatillagna um áramót má sjá í töflu 1, en litið er aftur til ársins 2009. Nefna verður að mjög misjafnt er hversu margar ábendingar koma fram hverju sinni og stundum eru þær í nokkrum liðum sem taflan birtir ekki.

Tafla 1: Staða samþykktra úrbótatillagna um áramótin 2017/2018

Heildarfjöldi ábendinga	Fjöldi ábendinga þar sem umbótum er lokið	Fjöldi ábendinga í vinnslu	Fjöldi ábendinga sem ekki er byrjað að vinna úr	Hætt við áður ákveðnar umbætur
197	66	24	101	6



## Verkefnavinna

Á sóknaráætlun Tollstjóra eru valin verkefni sem stuðla að því að framtíðarsýn embættisins, stefnu og markmiðum þess verði náð. 4 verkefnum á sóknaráætlun lauk á árinu 2018, 2 verkefni voru í undirbúningi og 6 verkefni í framkvæmd. Hér er fjallað um nokkur verkefni sem voru í framkvæmd á árinu 2018.

### **Samþætting upplýsingakerfa: Þjónustumiðuð högun.**

Þjónustumiðuð högun er framtíðar UT umhverfi embættis Tollstjóra. Gerð var ítarleg skýrsla til stjórnenda um meginhugtök, stefnu og markmið sem og tillögur að aðgerðum við innleiðingu og frekari þróun. Einnig voru gerðar lýsingar á öllum vefþjónustum, sem orðið hafa til og teljast eign Tollstjóra. Lýsing á ferlinu og verklagi við að búa til nýja vefþjónustu var gefin út, og á að auðvelda starfsmönnum að áætla tíma við gerð nýrrar vefþjónustu. Verkefnið er undanfari verkefnisins „Ein þjónustugátt – rafrænt umhverfi“. Verkefninu lauk í ágúst 2018.

### **Ein þjónustugátt – rafrænt umhverfi**

Meginmarkið verkefnisins er að koma upp tæknilegu umhverfi fyrir eina þjónustugátt sem býður upp á alla þá möguleika sem þarf til að byggja á til framtíðar og setja upp grunnvirkni í rafrænni þjónustu fyrir viðskiptavin. Unnið var með birgjum að því að hanna heimasíðu fyrir þjónustugátt embættisins sem uppfyllir allar kröfur um virkni og öryggi og inniheldur lágmarksvirkni sem nýta má til að prófa lausnina innanhúss. Verkefnið er komið langt á veg og við lok árs var unnið við prófanir.

### **Viðurkenning rekstraraðila – Innleiðing á AEO**

Með verkefninu er brugðist við tilmælum WCO varðandi innleiðingu SAFE-regluverksins. Aðferðarfræði AEO nýtur almennt viðurkenningar tollfyrivalda, ýmissa alþjóðastofnana og atvinnulífsins sem besta framkvæmd, bæði til að tryggja öryggi og vernd alþjóðlegu vöruheðjunnar og til að greiða fyrir alþjóðlegum viðskiptum. Hönnun kerfisins þ.e.a.s. greining aðila, skilyrði og umsóknarferli, úrvinnsla, ívilnanir, skipulag við eftirlit og framkvæmd, kláraðist á árinu. Unnið var, í náinni samvinnu við atvinnulíf, við að prufukeyra kerfið, umsóknarferli og verklag. Áætlað er að niðurstaða tilraunaverkefnisins liggi fyrir um mitt ár 2019.

### **Þróun gæðastjórnkerfis**

Verkefnið var sett af stað á haustmánuðum 2017 og felst í því að betrumbæta gæðastjórnkerfið þannig að það styðji betur við stefnu embættisins og markmiðssetningu. Mikil áhersla var lögð á ferlateikningar og birtingarmynd þeirra á innra neti embættisins. Ýmsir verkferlar voru teknir til endurskoðunar, þ.m.t. innri úttektir, umbætur, ábendingar og rýni stjórnenda. Breytingar vegna nýrrar útgáfu ISO 9001 voru einnig innleiddar með fullnægjandi hætti að mati vottunaraðila. Verkefninu lauk í ágúst 2018 samkvæmt áætlun.

Með verkefninu náðist að setja upp góðan grunn fyrir frekari þróun á gæðakerfi eða stjórnkerfi fyrir embættið. Áfram er unnið að því að tengja saman kröfur, áhættur, umbætur og mælingar við ferla og verklag. Þróun og vinna í þessum málaflokki heldur áfram.



Lykilvæddir, 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 2018 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

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 2017	Mæling 2018
<b>Viðmið I:</b> 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.	93,87%	92,78%
<b>Viðmið II:</b> 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.	98,31%	98,36%
<b>Viðmið III:</b> 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.	98,77%	98,71%
<b>Viðmið IV:</b> 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.	93,77%	92,71%
<b>Viðmið V:</b> 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.	98,30%	98,36%
<b>Viðmið VI:</b> 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.	98,75%	98,71%
<b>Mælikvarði og ábyrgð</b>		
Viðmið I - VI: Upplýsingar sóttar í Tekjubókhaldskerfi ríkisins.		



## 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 2017	Mæling 2018
<b>Viðmið I:</b> 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 80%.	68,11	72,13%
<b>Viðmið II:</b> Villutíðni í tollskýrslum fari lækkandi og verði undir 20% árið 2020. Slembiúrtak tollskýrslna greint m.t.t. villutegunda.	*	*
<b>Viðmið III:</b> Fjárhæð vegna álagðra leiðréttinga (samtals hækkun og lækkun) við endurskoðun sé a.m.k. 30% hærri en kostnaður við endurskoðunina.	-17,57%	255,60%
<b>Viðmið IV:</b> Innheimtuárangur aðflutningsgjalda sem eru í TBR þann 1. júlí ár hvert vegna álagningar undangengins árs verði a.m.k. 98,5% á ári.	99,88%	99,85%
<b>Viðmið V:</b> 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.	69	53
<b>Viðmið VI:</b> Afgreiðslutími** 90% rafrænna tollskýrslna verði 40 mínútur eða skemmri.	16,75 mín.	17,78 mín.
<b>Viðmið VII:</b> Yfir 30% af verðmæti útflutningsviðskipta verði á höndum viðurkenndra rekstraraðila (AEO) árið 2020.	***	***
<b>Mælikvarði og ábyrgð</b>		
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 og 2018.

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

\*\*\* 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 2017	Mæling 2018
<b>Viðmið I:</b> 97,5% rafræn skil tollskýrsla vegna innflutnings árið 2016, 98% árið 2018 og 100% árið 2020.	98,68%	98,66%
<b>Viðmið II:</b> Vefur Tollstjóra www.tollur.is lendi í 1. - 5. sæti í könnuninni <i>Hvað er spurnið í opinbera vefi</i> .	6. sæti	Ekki mælt
<b>Viðmið III:</b> 85% viðskiptavina að jafnaði (árlegt hlutfall) mjög jákvæðir aðspurðir spurningarinnar „Hvernig líkaði þér þjónustan í dag?“	91%* 79%**	92%* 78%**
<b>Viðmið IV:</b> 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?“***	3,30	3,21
<b>Viðmið V:</b> 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?“****	3,34	3,21
<b>Viðmið VI:</b> 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?“*****	3,48	3,41

\* 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 ákvarðanatata og málsmeðferð, V2) Árangursríkt samstarf við samstarfsstofnanir, atvinnulífið og aðra hagsmunaaðila, V3) Virkt og vottað gæðastjórnerfi, V4) Ábyrg upplýsinga- og skjalastjórn, og V5) Stefnumiðað val og stýring verkefna.

### V1: Vönduð ákvarðanatata og málsmeðferð

Tollstjóri leggur áherslu á vönduð vinnubrögð við töku stjórnvaldsákvæðana og við kærumæðferð innan stjórnsýslunar. 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 2018 vegna 2017	Mæling 2019 vegna 2018
<b>Viðmið I:</b> Ákvæðanir Tollstjóra séu efnislega staðfestar í kærumæðferð hjá viðeigandi stjórnvöldum, umboðsmanni Alþingis og fyrir dómstólum. Miðað er við dagsetningu úrskurðar/dóms.	100,00%* 66,67%**	100,00%* 72,00%**
<b>Viðmið II:</b> Engar athugasemdir við málsmeðferð frá viðeigandi stjórnvöldum, umboðsmanni Alþingis og dómstólum. Miðað er við dagsetningu úrskurðar/ dóms.	100,00%* 71,43%**	97,00%* 82,00%**
<b>Mælikvarði og ábyrgð</b> 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 2017	Mæling 2018
Að lágmarki 4,0 í einkunn árið 2016; 4,2 árið 2018 og 4,4 árið 2020. Samstarfsstofnanir taki afstöðu til fullyrðingarinnar „Samstarf við Tollstjóra er árangursríkt“.	3,87	3,88
<b>Mælikvarði og ábyrgð</b> 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, tollmiðlarar 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 2017	Mæling 2018
<b>Viðmið I:</b> Alvarlegar frávikaskráningar* verði undir 5% af heildarfjölda athugasemda innri úttekta.	Ekki mælt	Ekki mælt
<b>Viðmið II:</b> Nokkuð alvarlegar frávikaskráningar* verði undir 10% af heildarfjölda athugasemda innri úttekta.	Ekki mælt	Ekki mælt
<b>Viðmið III:</b> Öllum umbótaverkum sem tengjast skráðum athugasemdum frá síðustu úttekt vottunarstofu lokið innan tímamarka.	Ekki mælt	Ekki mælt
<b>Viðmið IV:</b> 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 2017	Mæling 2018
<b>Viðmið I:</b> Fjöldi kassa sendir í gagnaeyðingu	1.001	856
<b>Viðmið II:</b> Fjöldi kassa tilbúnir til afhendingar Þjóðskjalasafni til varðveislu	2.226	2.317

**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 2017	Mæling 2018
Að lágmarki 3 í einkunn á verkefnastjórnunarlegum þroska árið 2020.	1	Ekki mælt

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

# 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 2017	Mæling 2018
<b>Viðmið I:</b> Að lágmarki 4,0 í meðaleinkunn á 13 kjarnaspurningum árið 2016; 4,2 árið 2018 og 4,4 árið 2020.	Ekki mælt	4,00
<b>Viðmið II:</b> 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“.	Ekki mælt	4,13
<b>Mælikvarði og ábyrgð</b> 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 2017	Mæling 2018
<b>Viðmið I:</b> Að lágmarki 4,6 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Gildi Tollstjóra <i>traust</i> er mér leiðsögn í daglegu starfi“.	Ekki mælt	Ekki mælt
<b>Viðmið II:</b> Að lágmarki 4,6 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Gildi Tollstjóra <i>samvinna</i> er mér leiðsögn í daglegu starfi“.	Ekki mælt	Ekki mælt
<b>Viðmið III:</b> Að lágmarki 4,4 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Gildi Tollstjóra <i>framsækni</i> er mér leiðsögn í daglegu starfi“.	Ekki mælt	Ekki mælt
<b>Mælikvarði og ábyrgð</b> Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður úr viðhorfskönnun meðal starfsmanna. Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns þróunarsviðs.		

## 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 líferni bæta líðan starfsfólks og skila sér í bættum starfsanda og gæðum í vinnuframlagi.

Viðmið	Mæling 2017	Mæling 2018
<b>Viðmið I:</b> 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“.	Ekki mælt	4,13
<b>Viðmið II:</b> 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“.	Ekki mælt	4,08
<b>Viðmið III:</b> 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/starfseiningu/vakt“.	Ekki mælt	4,21
	<b>Mæling 2017</b>	<b>Mæling 2018</b>
<b>Viðmið IV:</b> Að lágmarki nýti 57% starfsmanna sér líkamsræktarstyrk Tollstjóra árið 2016, 60% árið 2018 og 62% árið 2020.	45%	57%
<b>Viðmið V:</b> Að veikindadögum fækki um 2% á ári á næstu fimm árum (2016-2020).	4.291 dagar	4.158 dagar
<b>Mælikvarði og ábyrgð</b>		
Viðmið I - III: Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður úr viðhorfskönnun meðal starfsmanna. Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns próunarsviðs.		
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 2017	Mæling 2018
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“.	Ekki mælt	3,86
<b>Mælikvarði og ábyrgð</b>		
Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður úr viðhorfskönnun meðal starfsmanna. Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns próunarsviðs.		

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 2017	Mæling 2018
Árlegur rekstrarkostnaður Tollstjóra verði ekki umfram samþykktar fjárheimildir í rekstraráætlun hvers árs.	-2,89%	-0,43%

**Mælikvarði og ábyrgð**  
 Upplýsingar úr bókhaldi (Rekstraryfirlit 09262. Útgjaldaliðir: 01+02+03+04+05+06+07).  
 Rekstraryfirlit lagt fram af forstöðumanni rekstrar- og upplýsingatækniáviðs í apríl ár hvert.

### F2: Vönduð áætlanagerð og markviss eftirfylgni

Vönduð áætlunagerð stuðlar að góðri og raunsærri 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 2017	Mæling 2018
<b>Viðmið I:</b> Frávik launakostnaðar umfram áætlun verði innan við 2%.	-4,76%	-1,99%
<b>Viðmið II:</b> Frávik annarra kostnaðarliða en launakostnaðar umfram áætlun verði innan við 5%.	+2,75%	+1,99%

**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 upplýsingatækniáviðs 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 2017	Mæling 2018
<b>Viðmið I:</b> Athugasemdalaus endurskoðun Ríkisendurskoðunar á ársreikningi Tollstjóra hvað varðar nýtingu fjármuna.	Engar athugasemdir	Engar athugasemdir
<b>Viðmið II:</b> Ekki séu gerðar athugasemdir við framkvæmd Tollstjóra á nýtingu fjármuna af hálfu fjármála- og efnahagsráðuneytisins og Ríkisendurskoðunar.	Engar athugasemdir	Engar athugasemdir

**Mælikvarði og ábyrgð**  
 Viðmið I: Upplýsingar í ársreikningi.  
 Ársreikningur lagður fram af forstöðumanni rekstrar- og upplýsingatækniáviðs 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 2017 og 2016.

### Innheimtumál

**Tafla 1: Þjónustuver - Upplýsingar um skatta og gjöld og tollamál**

	2018	2017	2016
Símtölum svarað í þjónustuveri (innheimta)	55.401	56.260	67.517
Fjöldi símtala sem ekki var svarað í þjónustuveri (innheimta)	6.092	7.599	11.310
Símtölum svarað á skiptiborði	34.143	29.138	X
Fjöldi símtala sem ekki var svarað á skiptiborði	2.997	2.289	X
Fjöldi tölvupósta svarað í þjónustuveri (innheimta)	66.608	65.975	60.776
Símtölum svarað í þjónustuveri (tollamál)	20.525	X	X
Fjöldi símtala sem ekki var svarað í þjónustuveri (tollamál)	2.358	X	X
Fjöldi tölvupósta svarað í þjónustuveri (tollamál)	16.331	X	X

**Tafla 2: Innheimta skatta og gjalda**

	2018	2017	2016
Staðgreiðsla launagreiðenda, álagning	306.140	278.389	246.939
Staðgreiðsla launagreiðenda, innheimt	97,58%	97,87%	98,05%
Staðgreiðsla af reiknuðu endurgjaldi, álagning	3.842	3.521	3.160
Staðgreiðsla af reiknuðu endurgjaldi, innheimt	75,06%	72,71%	72,64%
Tryggingagjald, álagning	72.997	66.648	61.711
Tryggingagjald, innheimt	96,85%	97,33%	98,15%
Virðisaukaskattur (útskattur > innskattur), álagning	143.707	133.518	122.529
Virðisaukaskattur (útskattur > innskattur), innheimt	97,88%	97,73%	98,04%
Greiðslufrestur í tolli, álagning	129.205	115.925	109.221
Greiðslufrestur í tolli, innheimt	82,25%	82,65%	84,10%
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, álagning	20.043	20.587	16.310
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, innheimt	76,96%	77,86%	73,69%
Þing- og sveitarsjóðsgjöld félaga, álagning	70.911	75.381	65.681
Þing- og sveitarsjóðsgjöld félaga, innheimt	82,17%	92,07%	88,57%

**Tafla 3: Innheimtuaðgerðir og afgreiðsla**

	2018	2017	2016
Sendar fjárnámsbeiðnir	7.734	9.439	8.371
Heildarfjöldi nauðungarsölubeiðna	434	322	530
Gjaldþrotaskiptabeiðnir	866	932	887
Heildarfjöldi greiðsluáætlana	13.012	12.156	12.236
Fjöldi aðila á lokunarlista	300	300	300
Rekstur stöðvaður tímabundið	1	1	0
Fjöldi formlegra svaraðra erinda á innheimtusviði	144	150	247
Fjöldi nauðasamninga og greiðsluáðlögunarmála	60	84	42
Komur til gjaldkera	9.992	11.252	13.195
Komur til þjónustufulltrúa	8.087	8.363	9.026

Þau gjöld sem 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**

	2018 þ. 31.12.2018 *			2017 þ. 31.12.2017 **			2016 þ. 31.12.2016 ***		
	álagning	innheimt	%	álagning	innheimt	%	álagning	innheimt	%
<i>Upphæðir í milljónum króna</i>									
Staðgreiðsla laungreiðanda (SK)	306.140,37	298.735,99	97,58%	278.388,82	272.468,64	97,87%	246.939,00	242.122,20	98,05%
Reiknað endurgjald (SR)	3.841,74	2.883,50	75,06%	3.520,60	2.559,95	72,71%	3.160,99	2.296,100	72,64%
Tryggingagjald (SJ)	72.997,20	70.694,62	96,85%	66.647,50	64.867,11	97,33%	61.711,46	60.569,39	98,15%
Virðisaukaskattur (brúttó) (VA)	143.707,44	140.654,33	97,88%	133.517,99	130.480,89	97,73%	122.529,33	120.131,76	98,04%
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga	20.042,51	15.424,18	76,96%	20.587,21	16.029,57	77,86%	16.310,65	12.019,41	73,69%
Þinggjöld lögaðila	70.910,62	58.268,38	82,17%	75.380,63	69.405,99	92,07%	65.681,06	58.176,75	88,57%
Bifreiðagjöld	4.945,19	4.884,09	98,76%	4.931,65	4.875,21	98,86%	4.656,02	4.613,77	99,09%
Greiðslufrestur í tolli	129.205,34	106.265,10	82,25%	115.924,95	95.806,80	82,65%	109.221,02	91.855,14	84,10%
Vörugjöld	8.891,10	7.922,98	89,11%	9.688,47	8.691,54	89,71%	7.841,59	7.409,08	94,48%
<b>Samtals</b>	<b>760.681,50</b>	<b>705.733,18</b>	<b>92,78%</b>	<b>708.587,83</b>	<b>665.185,71</b>	<b>93,87%</b>	<b>638.051,16</b>	<b>599.193,63</b>	<b>93,91%</b>

\*Álagning til innheimtu hjá Tollstjóra og samtals greiðslur vegna álagningarársins 2018 þann 31.12.2018. Upplýsingar fengnar úr bókhaldskerfi tekjubókhalds ríkisins, TBR-B.

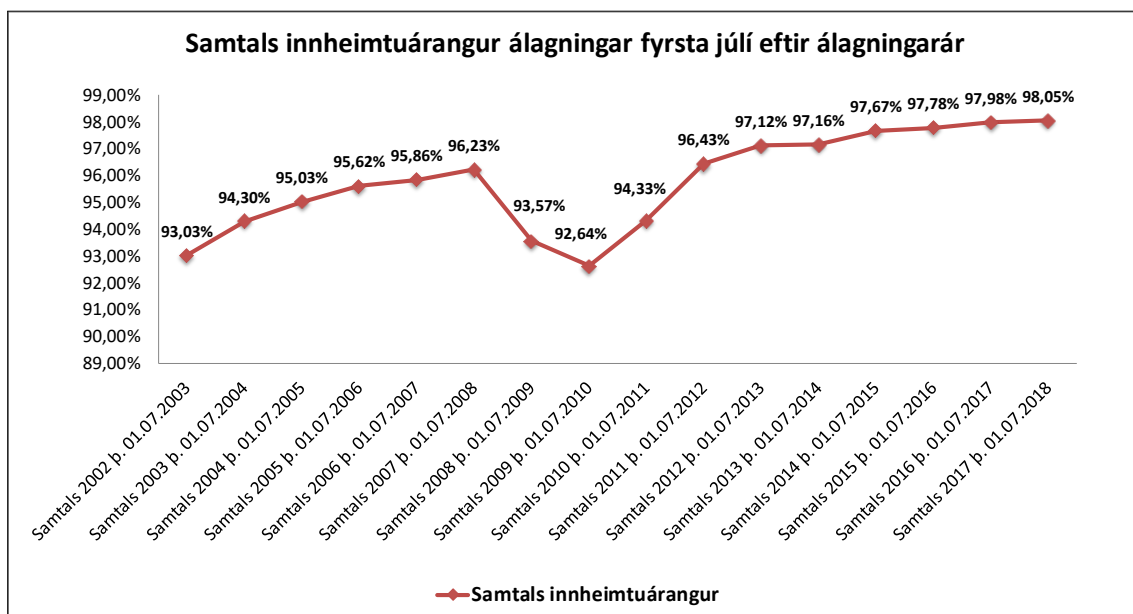
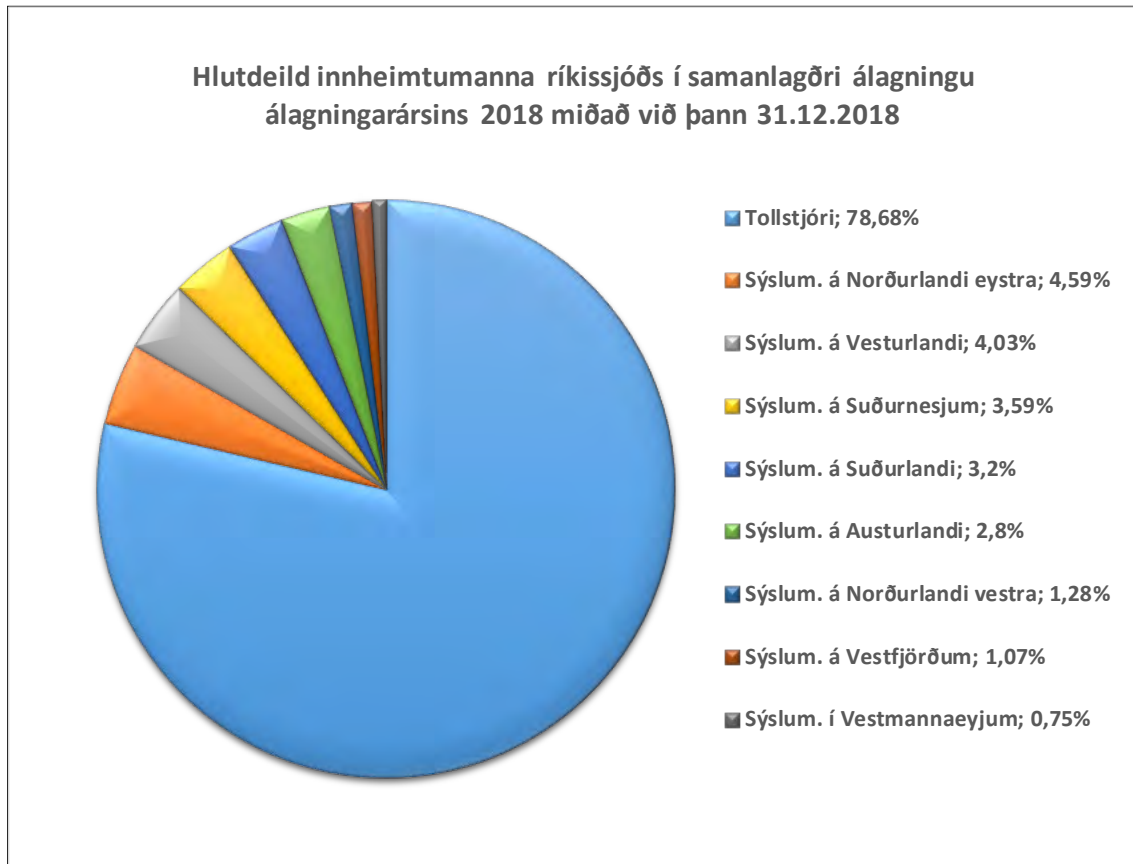
\*\* Álagning til innheimtu hjá Tollstjóra og samtals greiðslur vegna álagningarársins 2017 þann 31.12.2017. Upplýsingar fengnar úr bókhaldskerfi tekjubókhalds ríkisins, TBR-B.

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

Álagning höfuðstóls til innheimtu hjá Tollstjóra vegna álagningarársins 2018 var þann 31.12.2018 760,68 milljarðar króna og af þeirri upphæð var búið að greiða á sama tíma 705,73 milljarða króna eða 92,78%. 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%. Innheimtuárangur á höfuðstól álagningar ársins við áramót hafði því versnað um 1,10% milli árana 2017 og 2018 sem samsvarar 8,36 milljörðum króna af álagningu ársins 2018 miðað við 31.12.2018.

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

Tollstjóri sér um innheimtu á tæplega 79% 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 2017, staða innheimtu í árslok 2018**

Samanlögð álagning til innheimtu hjá innheimtumönnum ríkissjóðs	Álagning og innheimtuárangur í lok árs, ári eftir álagningarár			
	Álagningarár 2017 þ. 31.12.2018			
	álagning + breyting - afskrift í kr.	afskrifað í kr.	greitt í kr.	%
staðgreiðsla laungreiðanda (SK)	375.576.658.845	-472.350.991	-373.522.797.878	99,45%
reiknað endurgjald (SR)*				
tryggingagjald (SJ)	95.604.932.007	-50.064.990	-94.133.732.384	98,46%
virðisaukaskattur (brúttó) (VA)	208.760.943.026	-376.951.892	-206.247.737.690	98,80%
þing- og sveitasj.gjöld einstaklinga (AB)	29.762.633.307	-33.660.787	-25.713.158.141	86,39%
þinggjöld lögaðila (AB)	88.855.517.911	-356.176.667	-86.645.102.607	97,51%
bifreiðagjöld (BK)	7.433.487.106	-1.313.146	-7.389.456.097	99,41%
greiðslufrestur í tolli (KA+TA)	149.621.728.678	-8.096.035	-149.470.648.628	99,90%
vörugjöld (VF)	10.258.554.721		-10.257.016.251	99,99%
<b>Samtals:</b>	<b>965.874.455.601</b>	<b>-1.298.614.508</b>	<b>-953.379.649.676</b>	<b>98,71%</b>

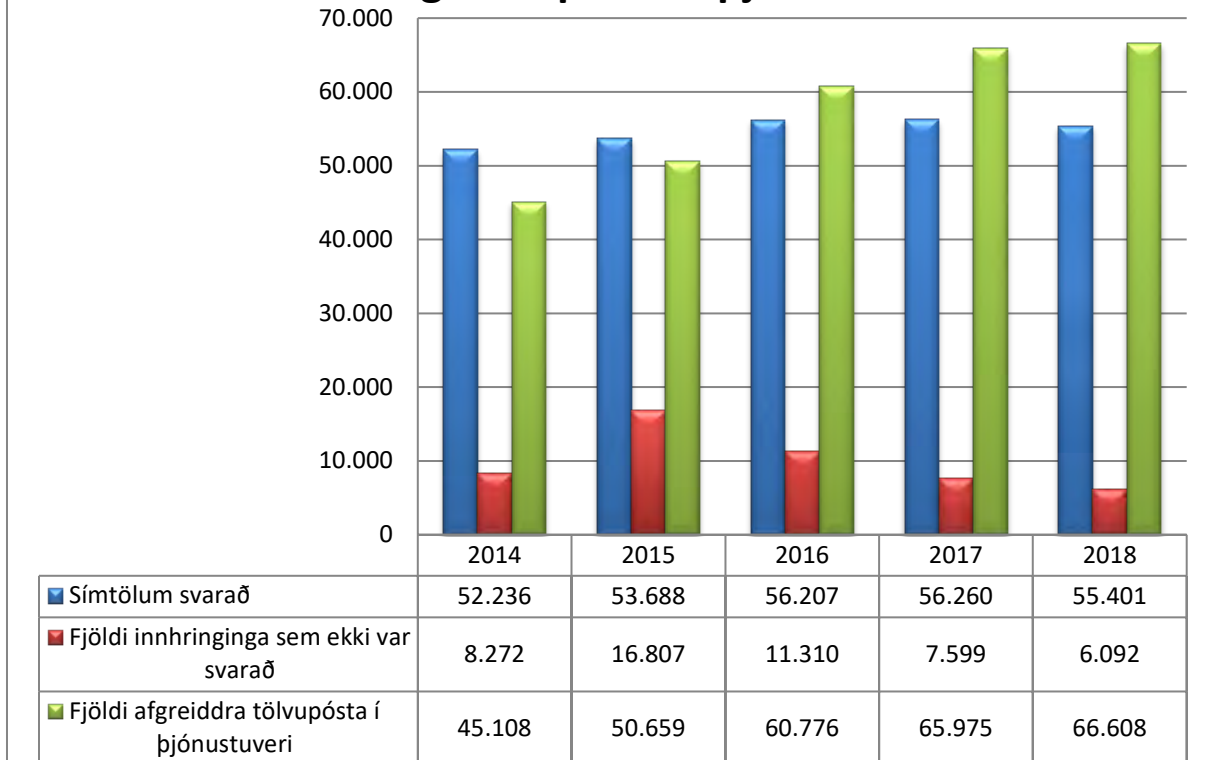
\*Ógreitt reiknað endurgjald (SR) er lagt á sem hluti af ógreiddum þing- og sveitarsjóðsgjöldum einstaklinga við álagningu ársins eftir. Innheimtuárangurinn, táknaður með % er: (greitt)/(álagning+breyting-afskrift)

**Álagðir skattar árið 2018, staða innheimtu í árslok 2018**

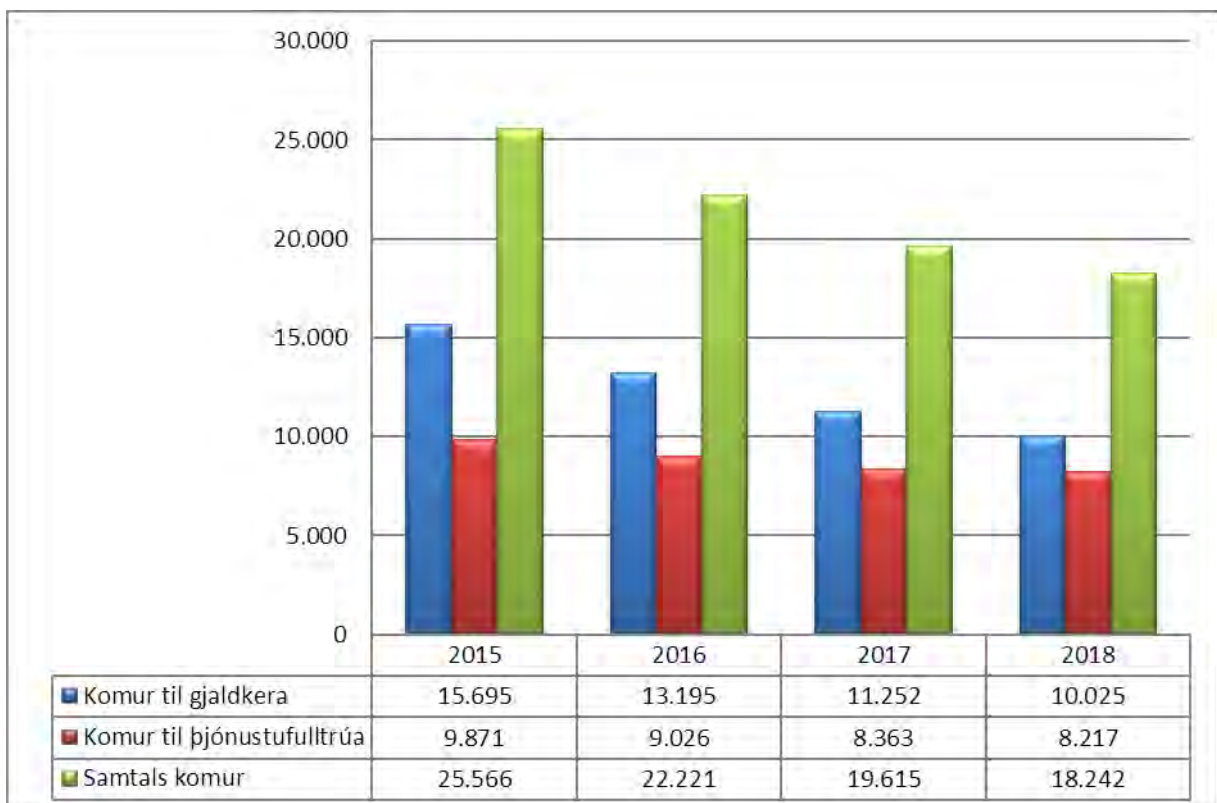
Samanlögð álagning til innheimtu hjá innheimtumönnum ríkissjóðs	Álagning og innheimtuárangur í lok álagningarárs			
	Álagningarár 2018 þ. 31.12.2018			
	álagning + breyting - afskrift í kr.	afskrifað í kr.	greitt í kr.	%
staðgreiðsla laungreiðanda (SK)	381.675.627.123	-74.451.039	-372.443.137.166	97,58%
reiknað endurgjald (SR)*	5.775.760.210		-4.529.347.299	78,42%
tryggingagjald (SJ)	95.865.197.055	-2.343.166	-92.899.256.894	96,91%
virðisaukaskattur (brúttó) (VA)	182.467.987.293	-66.635.214	-178.434.773.953	97,79%
þing- og sveitasj.gjöld einstaklinga (AB)	31.545.883.847	-14.923.175	-25.121.808.186	79,64%
þinggjöld lögaðila (AB)	85.127.983.235	-11.861.656	-70.489.929.559	82,80%
bifreiðagjöld (BK)	7.602.090.123	-478.073	-7.495.474.623	98,60%
greiðslufrestur í tolli (KA+TA)	167.305.683.510	-336.603	-136.502.512.592	81,59%
vörugjöld (VF)	9.403.168.408		-8.384.636.452	89,17%
<b>Samtals</b>	<b>966.769.380.804</b>	<b>-171.028.926</b>	<b>-896.300.876.724</b>	<b>92,71%</b>

\*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

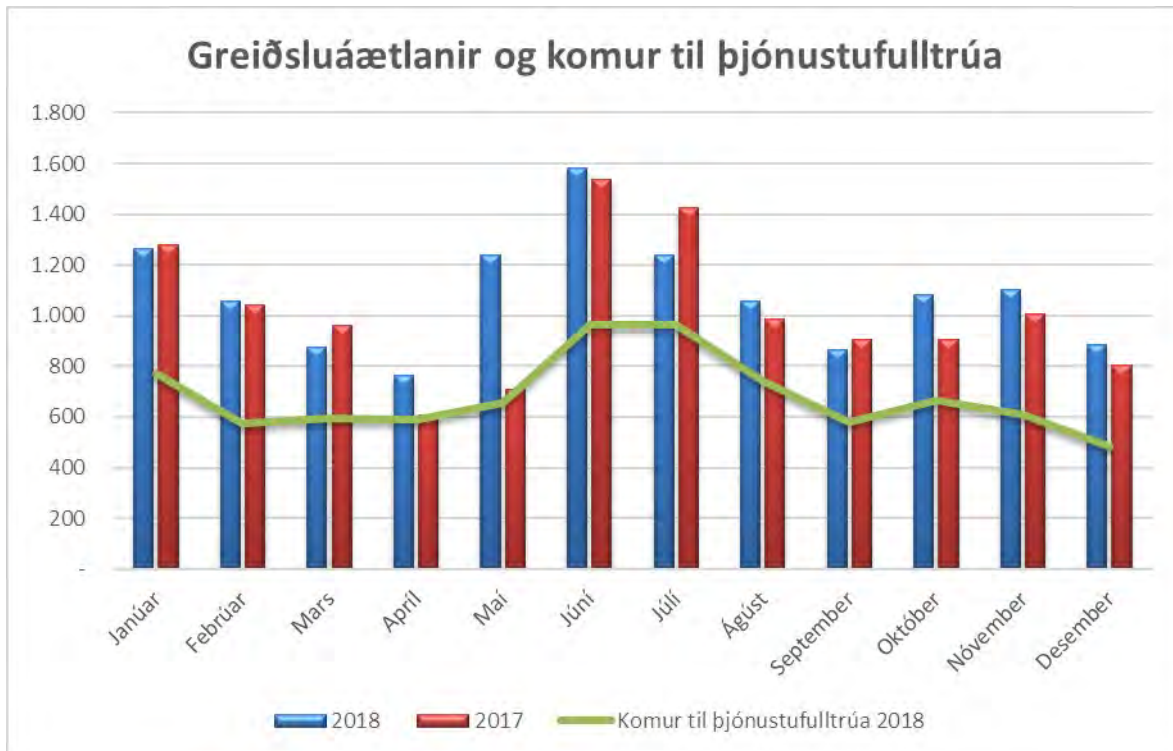


Heildarfjöldi svaraðra tölvupósta á netfanginu [fyrirspurn@tollur.is](mailto:fyrirspurn@tollur.is) var 66.608 árið 2018 í samanburði við 65.975 árið 2017. Erindum fjölgaði lítið milli ára, það má ætla að það sé eðlilegt þróun vegna þess hversu mikið erindum hefur fjölgað síðustu ár. Áfram fer ósvöruðum símtölum fækkandi. Ósvöruð símtöl eru í sögulegu lágmarki árið 2018.

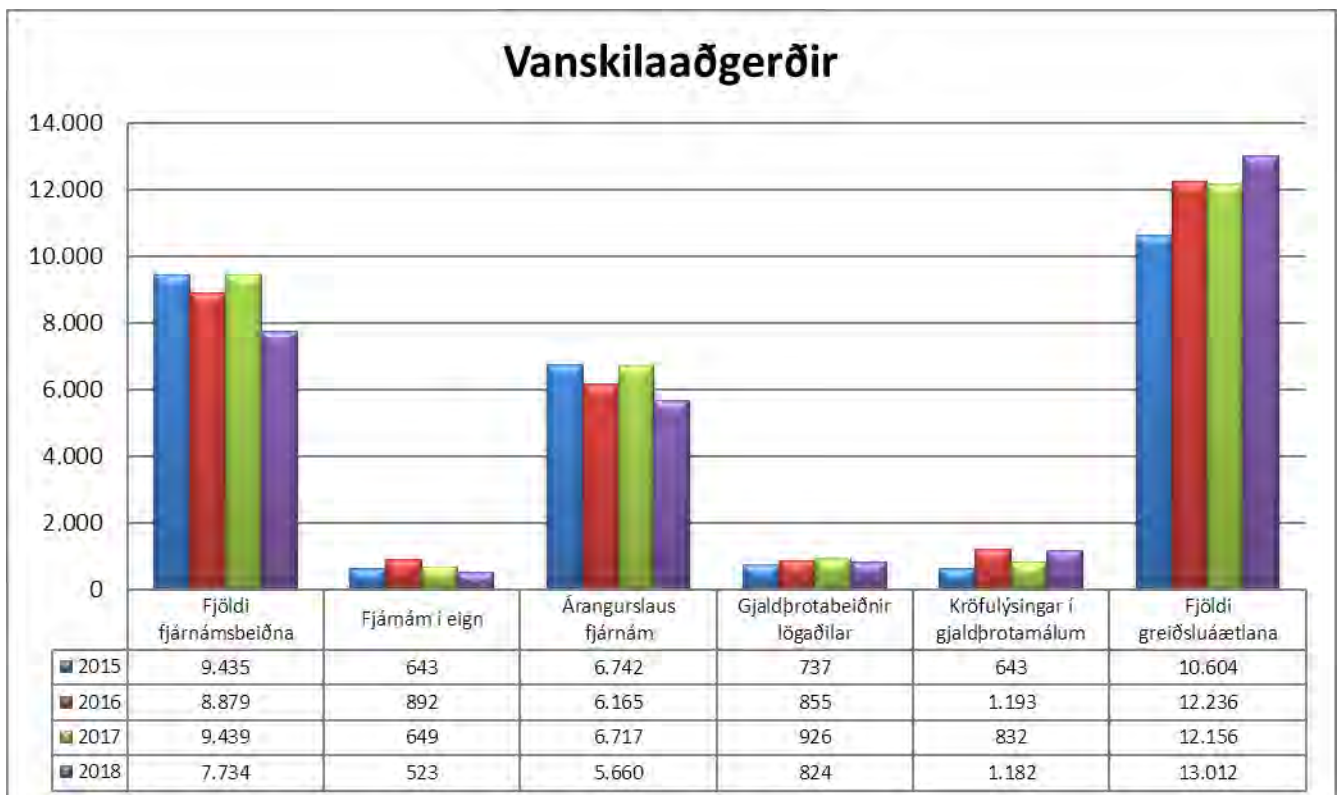


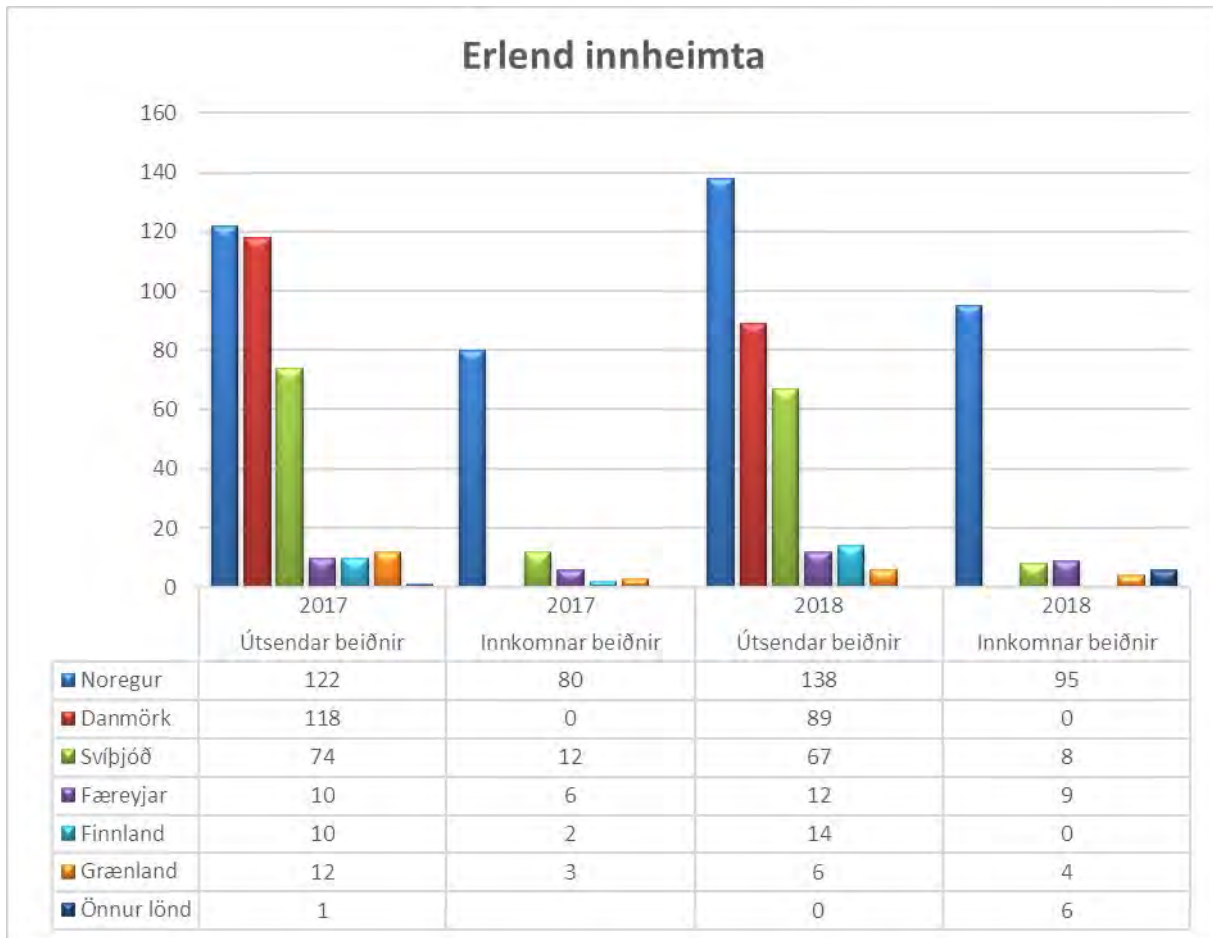
Meðalbiðtími eftir þjónustu gjaldkera var innan við hálf mínúta og um 2 mínútur hjá þjónustufulltrúa.





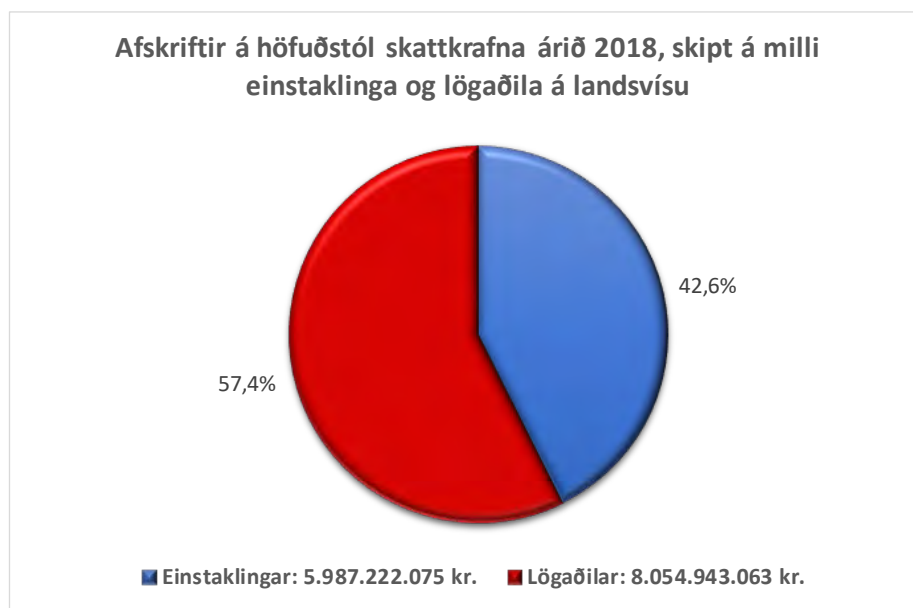
Alls voru 8.217 komur til þjónustufulltrúa á árinu og gerðar voru 13.012 greiðsluáætlanir við gjaldendur.



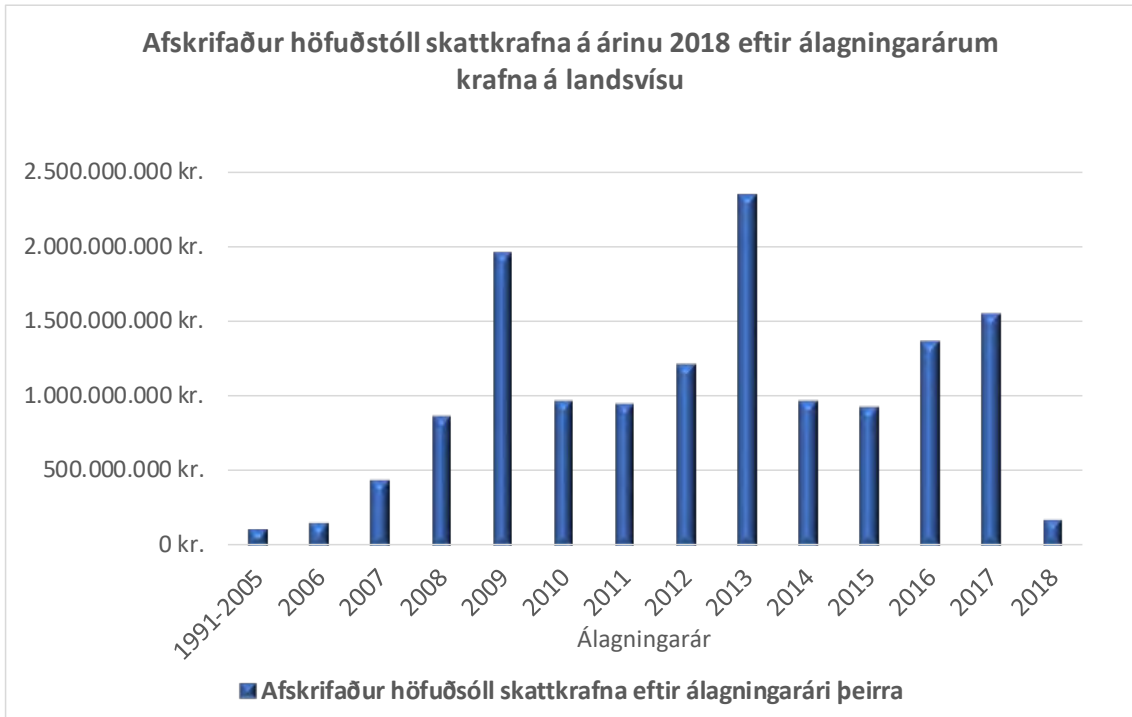


Sendar voru 326 beiðnir um innheimtu til útlanda og 122 beiðnir um aðstoð við innheimtu erlendis frá voru móttæknar. Erlend innheimta skilaði ríkissjóði kr. 26.453.218,- og innheimtar voru 35.739.850,- fyrir erlend skattfyrivöld.

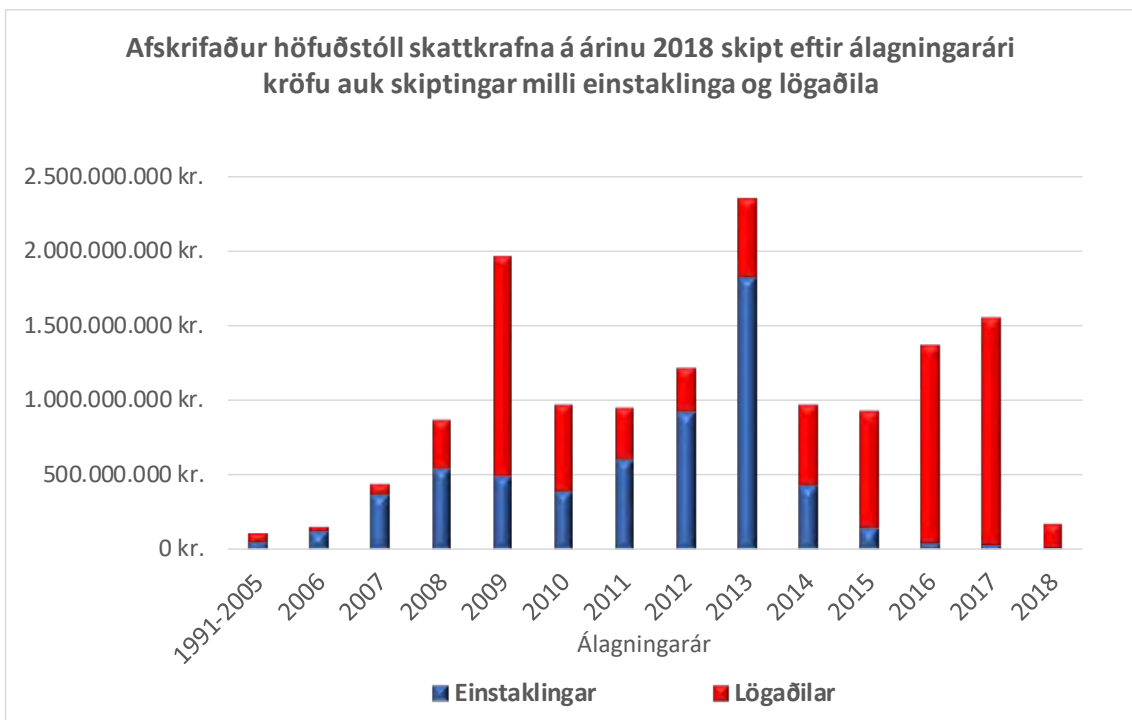
Þessar myndir sýna umfang afskrifaðs höfuðstóls skattkrafna á árinu á landsvísu.



Eftirfarandi mynd sýnir aldursgreiningu afskrifaðra skattkrafna á árinu 2018.



Eftirfarandi mynd sýnir aldursgreiningu afskrifaðra skattkrafna á árinu 2018 og skiptingu milli einstaklinga og lögaðila.



## Tollamál

Tafla 5

Inn- og útflutningsskýrslur	2018	2017	2016	Þróun 17 - 18
Innflutningur <sup>3</sup>	1.730.151	1.204.184	964.047	<b>43,68%</b>
Útflutningur <sup>4</sup>	120.396	105.479	101.047	<b>14,14%</b>
<b>Heildarfjöldi skýrslna í inn- og útflutningi</b>	<b>1.850.547</b>	<b>1.309.663</b>	<b>1.065.094</b>	<b>41,30%</b>

Tafla 6

Gjaldfærð gjöld við innflutning <sup>5</sup>	2018	2017	2016	Þróun 17 - 18
Virðisaukaskattur	178.617.510.340	160.150.733.445	148.043.316.095	<b>11,53%</b>
Eldsneytisgjöld <sup>6</sup>	19.690.011.053	17.162.167.738	16.946.124.394	<b>14,73%</b>
Áfengisgjald	11.816.932.441	11.132.714.693	10.218.930.545	<b>6,15%</b>
Tollur <sup>7</sup>	2.773.589.522	3.581.811.398	4.793.683.213	<b>-22,56%</b>
Vörugjald af ökutækjum	9.173.088.251	10.464.285.636	7.934.234.130	<b>-12,34%</b>
Vörugjald - almenn verslunarvara	0	12.079.872	13.035.120	<b>-100,00%</b>
Önnur gjöld <sup>8</sup>	2.763.949.562	2.506.217.140	1.914.934.427	<b>10,28%</b>
<b>Samtals</b>	<b>224.835.081.169</b>	<b>205.010.009.922</b>	<b>189.864.257.924</b>	<b>9,67%</b>

Tafla 7

Flutningar um Keflavíkurlugvöll	2018	2017	2016	Þróun 17 - 18
Fjöldi komufarþega	2.950.842	2.886.636	2.318.293	<b>2,22%</b>
Fjöldi brottfararfarþega	2.970.927	2.822.692	2.304.261	<b>5,25%</b>
Vörubýngd í tonnum til landsins	21.515	22.240	15.680	<b>-3,26%</b>
Vörubýngd í tonnum frá landinu	35.739	32.170	32.450	<b>11,09%</b>
Póstur til landsins í tonnum	1.490	1.352	1.182	<b>10,21%</b>
Póstur frá landinu í tonnum	519	339	308	<b>53,10%</b>

Tafla 8

Komur skipa og flugvéla	2018	2017	2016	Þróun 17 - 18
Flugvélar	35.394	31.325	26.912	<b>12,99%</b>
Skip	2.120	1.987	1.743	<b>6,69%</b>
<b>Samtals</b>	<b>37.514</b>	<b>33.312</b>	<b>28.655</b>	<b>12,61%</b>

<sup>3</sup> Frá árinu 2017 er miðað við afhendingardag, áður var miðað við tollafgreiðsludag.

<sup>4</sup> Frá árinu 2017 er miðað við útflutningsár, áður var miðað við tollafgreiðsludag.

<sup>5</sup> Með gjaldfærðum gjöldum er átt við þau gjöld sem voru skuldfærð skv. reglum um greiðslufrest eða staðgreidd við tollafgreiðslu. Upplýsingarnar um fjárhæðir aðflutningsgjalda eru eingöngu úr tollakerfi Tollstjóra.

<sup>6</sup> Ríkisskattstjóri annast álagningu vörugjalds á olíu og þeirrar tölfraði er því ekki getið hér. Tollstjóri annast álagningu annarra eldsneytisgjalda (almennt og sérstakt vörugjald á bensíni, kolefnisgjöld og flutningsjöfnunargjöld).

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> Hér er um að ræða úrvinnslugjöld, skilagjöld, eftirlitsgjöld samstarfsstofnana, o.s.frv.



Tafla 9

Ferjuflutningar til Seyðisfjarðar	2018	2017	2016	Próun 17 - 18
Farþegar	20.129	21.357	18.068	-5,75%
Ökutæki	5.962	6.249	5.869	-4,59%

Tafla 10

Framvísun á rauðu hliði <sup>9</sup>	2018	2017	2016	Próun 17 - 18
Málafjöldi	3.651	3.987	3.840	-8,43%
Fjöldi aðila	2.642	3.028	3.117	-12,75%
Innheimt gjöld, kr. <sup>10</sup>	64.147.082	77.898.692	81.376.292	-17,65%

Tafla 11

Farmvernd	2018	2017	2016	Próun 17 - 18
Starfandi farmverndarfulltrúar	1.150	1.108	1.095	3,79%
Skráðir farmverndaraðilar	335	327	320	2,45%
Fjöldi "bulk" sendinga	802	755	661	6,23%
Fjöldi opinna eininga	3.202	3.407	3.949	-6,02%
Lestun með dælum	7	7	5	0,00%
Tengivagnar	2.701	1.942	1.048	39,08%
Útfl. farmverndaðir gámar	58.254	53.997	54.913	7,88%

<sup>9</sup> Hér er átt við varning sem fyrirtæki, far- og ferðamenn greiða lögboðin gjöld af. Athugið að fram til ársins 2018 eru tollafgreiðslur tollfrjálsra verzlana eða forðageymslna sem hafa farið í gegnum AST kerfið inni í tölfræði vegna framvísunar á rauðu hliði.

<sup>10</sup> 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. Athugið að hér hefur ekki verið tekið tillit til bakfærslna, en bakfærslur á árinu 2018 námu alls 3.658.801 kr. vegna framvísana 2018 og fyrri ára.



## Tölfræði yfir haldlagðan varning

Tafla 12

Fjöldi fíkniefnamála	2018	2017	2016	Þróun 17-18
Amfetamín, g	13	13	14	0,00%
Amfetamínbasi/vökvi, ml	2	2	0	0,00%
E-töfluduft, g	13	29	16	-55,17%
E-töflur, stk.	12	19	8	-36,84%
Hass, g	26	21	16	23,81%
Heróín, g	10	5	0	100,00%
Kannabisfræ, stk.	49	44	41	11,36%
Kókaín, g	40	44	47	-9,09%
Kókaínbasi/vökvi, ml	0	1	0	-100,00%
LSD, stk.	8	13	9	-38,46%
Marijúana, g	49	38	29	28,95%
Marijúana, ml	2	0	0	
Metamfetamín, g	2	7	6	-71,43%
Kannabisolía, g	0	1	0	-100,00%
Kannabisvökvi (rafsígarettu), ml	1	2	0	-50,00%
Afleiður (NPS), stk.	6	1	3	500,00%
Annað	27	44	51	-38,64%
<b>Fjöldi fíkniefnamála (einkvæm talning í sviga)</b>	<b>260 (252)</b>	<b>284 (260)</b>	<b>240 (235)</b>	<b>-8,45% (-3,08%)</b>

Tafla 13

Magn fíkniefna <sup>11</sup>	2018	2017	2016	Þróun 17-18
Amfetamín, g	240	9.586	4.567	-97,50%
Amfetamínbasi/vökvi, ml	1.750 (4.414 g)	12.878	0	
E-töfluduft, g	209	3.684	380	-94,33%
E-töflur, stk.	4.844	279	423	1.636,20%
Hass, g	5.173	23.855	5.589	-78,31%
Heróín, g	28	9	0	218,33%
Kannabisfræ, stk.	1.022	641	612	59,44%
Kókaín, g	15.742	32.722	7.460	-51,89%
Kókaínbasi/vökvi, ml	0	350	0	-100,00%
LSD, stk.	2.542	214	119	1.087,85%
Marijúana, g	3.416	356	194	859,11%
Marijúana, ml	35	0	0	
Metamfetamín, g	6	375	1.027	-98,44%
Kannabisolía, g	0	3	0	-100,00%
Kannabisvökvi (rafsígarettu), ml	20	25	0	-20,00%
Afleiður (NPS), stk.	6.696	25	41	26.684,00%

<sup>11</sup> Magn fíkniefna er óstaðfest í tveimur málum.

**Tafla 14**

Tóbak	Fjöldi mála 2018	2018	2017	2016	Þróun 17 - 18
Vindlingar stk.		286.412,00	330.338,00	109.021,00	-13,30%
Vindlar stk.		127,00	553,00	250,00	-77,03%
Reyklaust tóbak, g		35.436,16	27.596,90	39.710,75	28,41%
Annað tóbak g		21.404,00	22.725,00	7.840,00	-5,81%
	<b>863</b>				

**Tafla 15**

Sundurliðun á reyklusu tóbaki	2018	2017	2016	Þróun 17 - 18
Munntóbak g	27.359,16	16.614,70	31.555,50	64,67%
Nefttóbak g	8.077,00	10.982,20	8.155,25	-26,45%
<b>Samtals g</b>	<b>35.436,16</b>	<b>27.596,90</b>	<b>39.710,75</b>	<b>28,41%</b>

**Tafla 16**

Lyf, lyfseðilskyld og önnur <sup>12</sup>	2018	2017	2016	Þróun 17 - 18
Kg	1,45	128,49	38,42	-98,87%
MI	259.682	195.051	54.147	33,14%
Stk.	42.971	66.654	15.396	-35,53%

**Tafla 17**

Sterar	Fjöldi mála 2018	2018	2017	2016	Þróun 17 - 18
Duft g		1.613,66	130,00	760,98	1141,28%
MI		6.856,00	1.909,00	7.762,00	259,14%
Töflur stk.		52.410,00	31.466,00	43.049,00	66,56%
	<b>67</b>				

**Tafla 18**

Áfengi ltr.	Fjöldi mála 2018	2018	2017	2016	Þróun 17 - 18
Sterkt		821,91	1.379,86	1.034,42	-40,44%
Létt		433,47	1.492,60	1.022,05	-70,96%
Bjór		1.070,78	1.909,36	1.750,65	-43,92%
<b>Samtals</b>	<b>612</b>	<b>2.326,16</b>	<b>4.781,82</b>	<b>3.807,12</b>	<b>-51,35%</b>

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



Tafla 19

Vopn	Fjöldi mála 2018	2018	2017	2016	Þróun 17 - 18
Eggvopn		142	336	34	-57,74%
Hand-/ fótjárn		102	7	7	1357,14%
Skotvopn		26	23	10	13,04%
Önnur vopn		18	23	23	-21,74%
Varnarúði, stk		7	11	2	-36,36%
Rafbyssur		3	15	1	-80,00%
Skotfæri (kúlur (púður loft), örvar o.fl.) <sup>13</sup>		12.106	8.724	2.000	38,77%

73

Tafla 20

Matvæli	Fjöldi mála 2018	2018	2017	2016	Þróun 17 - 18
Kjöt kg		2.631,13	1.352,52	1.135,78	94,54%
Önnur matv. kg		1.571,69	2.551,36	2.265,38	-38,40%
<b>Samtals kg</b>	<b>339</b>	<b>4.202,82</b>	<b>3.903,88</b>	<b>3.401,16</b>	<b>7,66%</b>

Tafla 21

Lifandi dýr og plöntur	2018	2017	2016	Þróun 17 - 18
Dýr	30	0	0	
Plöntur	0	6	245	-100,00%

<sup>13</sup> Skotfæri eru ekki sundurliðuð frekar.



**Tafla 22**

Sektargerðir	2018	2017	2016	Þróun 17 - 18
<b>Fjöldi sektargerða</b>	<b>1.379</b>	<b>1.356</b>	<b>1.122</b>	<b>1,70%</b>
<i>Sektir afgreiddar á vettvangi</i>	1.242	1.282	1.043	-3,12%
<i>Sektir afgreiddar hjá rannsóknardeild</i>	137	74	79	<b>85,14%</b>
<b>Fjárhæð greiddra sektargreiðslna</b>	<b>24.131.672</b>	<b>18.519.686</b>	<b>12.818.361</b>	<b>30,30%</b>
<i>Fjárhæð sekta á vettvangi</i>	12.260.237	13.095.399	6.726.645	-6,38%
<i>Fjárhæð sekta hjá rannsóknardeild</i>	11.871.435	5.424.287	6.091.716	<b>118,86%</b>

**Tafla 23**

Rannsóknardeild	2018	2017	2016	Þróun 17 - 18
Mál til meðferðar hjá rannsóknardeild	727	428	270	<b>69,86%</b>
Málum lokið með kæru til lögreglu	211	126	87	<b>67,46%</b>
Málum lokið með sektargerð hjá rannsóknard.	137	74	79	<b>85,14%</b>
Málum lokið með öðrum hætti	76	45	63	<b>68,89%</b>
Málum lokið, alls	424	245	229	<b>73,06%</b>
<b>Mál í vinnslu í árslok</b>	<b>303</b>	<b>183</b>	<b>41</b>	<b>65,57%</b>

**Tafla 24**

Endurskoðunardeild	2018	2017	2016	Þróun 17 - 18
Fjöldi stofnaðra mála	23	45	45	-48,89%
Fjöldi endurákvæðana/úrskurða	20	21	8	-4,76%
Fjárhæð endurákvæðana (hækkun gjalda, kr.)	193.406.332	33.734.888	31.875.629	<b>473,31%</b>
<i>Fjöldi endurákvæðana/úrskurða með háa fjárhæð<sup>14</sup></i>	11			
<i>Fjárhæð endurákvæðana með háa fjárhæð</i>	173.163.740			
Fjárhæð leiðréttinga til endurgreiðslu gjalda	0	0	0	<b>0,00%</b>
Fjárhæð endurákvæðunar (hækkun + lækkun, kr.)	193.406.332	33.734.888	31.875.629	<b>473,31%</b>

<sup>14</sup> Há fjárhæð >= 5 milljónir kr.

**Tafla 25**

Úrskurðir yfirs kattane fndar	2018	2017	2016	Þróun 17 - 18
Kæruúrskurður Tollstjóra skv. 117. gr. staðfestur af yfirs kattane fnd	7	4	7	75,00%
Kæruúrskurður Tollstjóra skv. 117. gr. felldur úr gildi eða staðfestur að hluta af yfirs kattane fnd	2	1	3	100,00%
<i>Úrskurðir yfirs kattane fndar v/kæruúrskurða Tollstjóra skv. 117. gr.</i>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>80,00%</b>
Kæruúrskurður Tollstjóra skv. 118. gr. staðfestur af yfirs kattane fnd	2	0		
Kæruúrskurður Tollstjóra skv. 118. gr. felldur úr gildi eða staðfestur að hluta af yfirs kattane fnd	3	1		200,00%
<i>Úrskurðir yfirs kattane fndar v/kæruúrskurða Tollstjóra skv. 118. gr.</i>	<b>3</b>	<b>1</b>		<b>200,00%</b>
<b>Samtals úrskurðir yfirs kattane fndar<sup>15</sup></b>	<b>12</b>	<b>7</b>		<b>71,43%</b>

**Tafla 26**

IPR mál <sup>16</sup>	2018	2017	2016	Þróun 17 - 18
Fjöldi	2 <sup>17</sup>	5	8	-60,00%

**Tafla 27**

Upprunamál	2018	2017	2016	Þróun 17 - 18
Fjöldi fyrirspurna frá erlendum tollyfirvöldum vegna uppruna <u>sjávarafurða</u>	17	16	27	6,25%
<i>Uppruna hafnað/hafnað að hluta</i>	1	1	3	0,00%
<i>Uppruni staðfestur</i>	16	15	24	6,67%
Fjöldi fyrirspurna frá erlendum tollyfirvöldum vegna uppruna <u>annað en sjávarafurðir</u>	4	2	9	100,00%
<i>Uppruna hafnað/hafnað að hluta</i>	1	0	0	
<i>Uppruni staðfestur</i>	2	2	9	0,00%
<i>Svar ekki komið</i>	1	0	0	
Fjöldi fyrirspurna sendar út	7	8	8	-12,50%
<i>Uppruna hafnað/hafnað að hluta</i>	1	1	5	0,00%
<i>Uppruni staðfestur</i>	0	1	2	-100,00%
<i>Svar ekki komið</i>	6	6	1	0,00%

<sup>15</sup> Niðurstaða eins úrskurðar getur verið blönduð og er þá talin bæði með staðfestum og hnektum úrskurðum. Þrjú endurskoðunarmál fóru til yfirs kattane fndar. Blönduð niðurstaða var í tveimur málum og einu var hnekt. Yfirs kattane fnd 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.

<sup>16</sup> Hugverkaréttarvarið efni stöðvað við innflutning að beiðni réttshafa eða að frumkvæði tollgæslu.

<sup>17</sup> Skráning IPR mála 2018 var ábótavant, þau eru því líklega fleiri, brugðist hefur verið við með því að taka upp nýtt verklag fyrir skráningu IPR mála.



## Fjármál, tölvu- og tæknimál

**Tafla 28**

Fjármál*	2018	2017	2016
Framlag úr ríkissjóði	2.375.100.000	2.797.958.582	2.565.200.000
Fjárheimild ársins að viðbættum höfuðstól frá fyrra ári	2.456.134.686	2.879.705.004	3.324.244.107
Heildarrekstrarkostnaður (netto)	3.394.711.399	3.316.182.884	2.466.446.935
Tekjuafgangur/rekstrarhalli ársins	-249.788.622	174.944.843	98.753.065
Höfuðstóll til næsta árs	367.253.393	617.042.015	442.097.172
Heildarálagning í tollakerfi (brúttó)	350.220.098	361.629.960	369.003.053
Heildarálagning í tollakerfi (nettó – uþ., frádr.)	217.625.471	194.288.434	182.297.468
Staðgreitt af heildarálagningu í tollakerfi	35.736.744	28.270.363	27.231.384

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

**Tafla 29**

Tölvu- og tæknimál	2018	2017	2016
Hlutfall rafrænna tollafgreiðslna, innflutningur (fyrirtæki og einstaklingar)	98,76%	98,89%	98,29%
Hlutfall rafrænna tollafgreiðslna, útflutningur (fyrirtæki og einstaklingar)	99,79%	99,61%	99,57%
Fjöldi heimsóknna á heimasíðu	843.003	849.891	749.011

## Útgáfumál

**Tafla 30**

Útgáfa	2018	2017	2016
Útgefnir bæklingar, fjöldi eintaka	0	0	0
Fjöldi prentaðra eyðublaða, eintök samtals	50.000	47.000	52.500
Sérprent, Tollskrá	20	0	100



## Mannauðsmál

**Tafla 31**

	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Fjöldi starfsmanna í árslok	232	248	237
Fjöldi nýráðninga á árinu	15	40	38
Fjöldi starfsmanna sem lét af störfum	15	22	28
Starfsmannavelta	6,40%	8,8%	11,8%
Fjöldi starfsmanna í sumar- og tímavinnu	40	35	44
Fjöldi starfsmanna í sumurvinnu	17	14	23
Fjöldi starfsmanna í tímavinnu í Rvk.	0	5	5
Fjöldi starfsmanna í tímavinnu við tollgæslu	23	16	16
Meðalaldur starfsmanna	44,1	43,5	45,2
Heildarfjöldi veikindadaga á árinu	4.157,90	4.291	3.450
Heildarfjöldi veikindadaga vegna barna	433,4	390	358
Hlutfall starfsmanna sem nýtti sér íþróttastyrk	57%	45%	52%



# Rekstrarreikningur, efnahagsreikningur og sjóðstreymi



TOLLSTJÓRI





## Rekstrarreikningur

	Skýr	2018	2017
<b>Tekjur</b>			
Tekjufærsla fjárveitinga .....	3	2.375.100.000	2.797.958.582
Aðrar tekjur .....	4	661.116.363	598.040.651
Seld þjónusta .....	5	25.231.856	11.009.296
Vörusala .....		0	8.388
Framlög og ýmsar tekjur .....	6	2.277.567	2.498.613
Tekjufærsla frestaðra tekna fyrri ára .....	3	81.034.686	81.746.422
<b>Tekjur samtals</b>		<b>3.144.760.472</b>	<b>3.491.261.952</b>
<b>Gjöld</b>			
Laun og launatengd gjöld .....	7	2.580.848.406	2.454.644.014
Framlög og tilfærslur .....	8	0	228.400
Annar rekstrarkostnaður .....	9	732.828.307	779.564.048
Afskriftir .....	10	81.034.686	81.746.422
<b>Gjöld samtals</b>		<b>3.394.711.399</b>	<b>3.316.182.884</b>
<b>Afkoma (tap) fyrir fjármagnsliði</b>	11	<b>(249.950.927)</b>	<b>175.079.068</b>
<b>Fjármunatekjur og (fjármagnsgjöld)</b>			
Vaxtatekjur, verðbætur og gengishagnaður .....		233.939	51.666
Vaxtagjöld, verðbætur og gengistap .....		(71.634)	(185.891)
		162.305	(134.225)
<b>Afkoma (tap) fyrir hlutdeildartekjur</b>		<b>(249.788.622)</b>	<b>174.944.843</b>
Áhrif af rekstri hlutdeildar- og dótturfélaga .....		0	0
<b>Afkoma ársins</b>		<b>(249.788.622)</b>	<b>174.944.843</b>
<b>Afkoma ársins skiptist þannig eftir fjárheimildaliðum</b>			
Rekstur .....		(250.288.622)	175.173.243
Rekstrartilfærslur .....		500.000	(228.400)
Fjármagnstilfærslur .....		0	0
		<b>(249.788.622)</b>	<b>174.944.843</b>





## Efnahagsreikningur

Eignir	Skýr	31.12.2018	31.12.2017
<b>Fastafjármunir</b>			
Óefnislegar eignir .....	12	<u>2.696.930</u>	<u>4.252.767</u>
Varanlegir rekstrarfjármunir:	13		
Áhöld, tæki og búnaður .....		130.345.610	156.307.899
Farartæki og vélar .....		87.097.980	113.497.553
Aðrar eignir .....		4.834.246	5.618.727
Verk í vinnslu .....		0	0
		<u>222.277.836</u>	<u>275.424.179</u>
<b>Fastafjármunir samtals</b>		<u>224.974.766</u>	<u>279.676.946</u>
<b>Veltufjármunir</b>			
Viðskiptakröfur .....	14	68.009.685	72.886.174
Tengdir aðilar .....	15	1.737.933.967	1.313.582.381
Aðrar kröfur og fyrirframgreiddur kostnaður .....	16	13.407.623	21.529.964
Handbært fé .....	17	41.983.513	65.195.236
		<u>1.861.334.788</u>	<u>1.473.193.755</u>
<b>Veltufjármunir samtals</b>		<u>1.861.334.788</u>	<u>1.473.193.755</u>
<b>Eignir samtals</b>		<u>2.086.309.554</u>	<u>1.752.870.701</u>
<b>Eigið fé og skuldir</b>			
<b>Eigið fé</b>	18		
Hrein eign .....		367.253.393	617.042.015
Endurmatsreikningur .....			0
		<u>367.253.393</u>	<u>617.042.015</u>
<b>Skuldir</b>			
Tengdir aðilar .....	19	810.564.993	272.432.705
Viðskiptaskuldir .....	20	425.397.988	328.653.914
Ýmsar skammtímaskuldir .....	21	241.000.849	255.065.121
Frestun tekjufærslu fjárfestingarheimilda .....	22	242.092.331	279.676.946
		<u>1.719.056.161</u>	<u>1.135.828.686</u>
<b>Skuldir samtals</b>		<u>1.719.056.161</u>	<u>1.135.828.686</u>
<b>Eigið fé og skuldir samtals</b>		<u>2.086.309.554</u>	<u>1.752.870.701</u>



# Sjóðstreymi

## Sjóðstreymisyfirlit ársins 2018

	Skýr	2018	2017
<b>Rekstrarhreyfingar</b>			
Hreint veltufé frá rekstri:			
Afkoma ársins .....		(249.788.622)	174.944.843
Rekstrarliðir sem ekki hafa áhrif á fjárstreymi:			
Afskriftir .....	10	81.034.686	81.746.422
Tekjufærsla frestaðra tekna fyrri ára .....		(81.034.686)	(81.746.422)
		<u>(249.788.622)</u>	<u>174.944.843</u>
<b>Breyting rekstrartengda eigna og skulda</b>			
Viðskiptakröfur - aðrar skammtímakröfur .....		12.998.830	(42.678.004)
Tendir aðilar .....		86.036.913	0
Skammtímaskuldir .....		82.679.802	165.918.316
		<u>181.715.545</u>	<u>123.240.312</u>
<b>Handbært fé frá rekstri</b>		<u>(68.073.077)</u>	<u>298.185.155</u>
<b>Fjárfestingarhreyfingar</b>			
Kaupverð óefnislegra eigna .....		(83.416)	(4.883.517)
Söluverð óefnislegra eigna .....			0
Kaupverð varanlegra rekstrarfjármuna .....	13	(27.247.341)	(71.157.901)
Söluverð varanlegra rekstrarfjármuna .....		6.748.322	0
		<u>(20.582.435)</u>	<u>(76.041.418)</u>
<b>Fjármögnunarhreyfingar</b>			
Tengdir aðilar .....		27.743.789	(267.867.211)
Fjárfestingarframlag .....		37.700.000	76.041.418
		<u>65.443.789</u>	<u>(191.825.793)</u>
<b>Hækkun (lækkun) á handbæru fé</b>		<u>(23.211.723)</u>	<u>30.317.944</u>
Handbært fé í byrjun árs .....		65.195.236	34.877.292
<b>Handbært fé í árslok</b>		<u>41.983.513</u>	<u>65.195.236</u>







**Tollstjóri**

Tryggvagötu 19 - 101 Reykjavík

Sími: 560 0300 - Fax: 562 5826

[www.tollur.is](http://www.tollur.is)