



TOLLSTJÓRI



Efnisyfirlit

Inngangur	2
Tollstjóri	4
Almenn starfsemi og helstu verkefni sviða	5
Skrifstofa tollstjóra.....	5
Innheimtusvið	9
Tollasvið	14
Rekstrarsvið	29
Mannauðssvið.....	33
Innri endurskoðun	35
Tölfræði.....	37
Viðauki I: Rekstrarreikningur	55
Viðauki II: Efnahagsreikningur	56
Viðauki III: Sjóðstreymi	57



Inngangur

Vinna vegna umsóknar Íslands um aðild að Evrópusambandinu var í brennidepli hjá Tollstjóra árið 2011. Þá var ráðist í umfangsmiklar framkvæmdir í Tollhúsinu og mikið starf unnið við framkvæmd laga um greiðsluuppgjör á opinberum gjöldum.

Aðild Íslands að Evrópusambandinu kallar á breytta tollframkvæmd. Í því felst meðal annars að aðlaga þarf lög og reglugerðir um tollamál frekar að regluverki ESB og taka upp ný tollakerfi hjá Tollstjóra. Um er að ræða umfangsmikið verkefni sem nauðsynlegt er að undirbúa þó óvíst sé hvort verður af inngöngu. Vert er að geta stærstu verkþáttanna í þeirri undirbúningsvinnu á árinu.



Evrópuskóli Tollstjóra tók til starfa í marsmánuði. Meginmarkmiðið með starfrækslu skólans er að efla þekkingu starfsfólks á samvinnu ríkja Evrópu og Evrópusambandinu.

Í mars og apríl sótti hópur sérfræðinga m.a. frá Tollstjóra tvo fundi í Brussel á vegum framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins. Á fundunum útskýrðu fulltrúar Evrópusambandsins og Íslands löggjöf sína og stefnu í málaflokkum. Markmið fundanna var að afmarka þá þætti sem samningaviðræður þurfa að beinast að.

Starfsemi Tollstjóra var í tvígang tekin út á árinu af ráðgjöfum á vegum Evrópusambandsins. Fyrri úttektin fór fram í maí og sú seinni í september. Niðurstöður þeirra mun Tollstjóri hagnýta í stefnumótun sem nú fer fram undir yfirskriftinni „Tollstjóri 2020“.

Verkefnið „Ný tollakerfi“ var gangsett með tilheyrandi stjórnskipulagi, stýrihópi og verkefnisstjórn. Megin verkefni verkefnisstjórnar á síðasta ársfjórðungi var að skrifa svokallaða fisju eða lýsingu á verkefninu vegna umsóknar um IPA styrk til Evrópusambandsins. Þeirri vinnu lauk í maí á þessu ári.

Töluverðar breytingar voru gerðar á Tollhúsinu á fyrri hluta ársins. Í afgreiðslusalnum á 5. hæð var útbúin vinnuaðstaða fyrir fjóra þjónustufulltrúa og biðsalur fyrir viðskiptavinum þeirra. Framlína Tollstjóra er því nú öll á sömu hæð til hægðarauka fyrir viðskiptavinum. Gagngerar breytingar voru gerðar á húsnæðinu í vesturenda 4. hæðar sem áður var húsnæði Skattstjórnars í Reykjavík. Þá var útbúin ný kennslustofa og bókasafn á 3. hæð.

Frá því umfangsmeiri framkvæmdum í Tollhúsinu lauk hafa minniháttar lagfæringar á húsnæðinu og vinnuaðstöðu verið gerðar.

Rekstrarlegt markmið Tollstjóra er að embættið sé innan þess fjárhagsramma sem því er settur á fjárlögum að teknu tilliti til rekstrarafkomu ársins á undan. Var því markmiði náð á árinu 2011 líkt og undanfarin ár.

Stærsta verkefni innheimtusviðs á árinu var framkvæmd laga nr. 24/2010, um greiðsluuppgjör á opinberum gjöldum lögaðila og einstaklinga í atvinnurekstri. Er lögunum ætlað að veita einstaklingum og lögaðilum í atvinnurekstri tækifæri til þess að koma vanskilum á opinberum gjöldum í skil.

Hvað árangur í innheimtu skatta og gjalda varðar leiðir samanburður milli áranna 2011 og 2010 í ljós að skil hafa aukist um 2,02%. Í töflu 4 á bls. 33 má sjá yfirlit yfir þau gjöld sem aðallega er litið til þegar innheimtuárangur er mældur.



Í ársskýrslu Tollstjóra fyrir starfsárið 2011 er fjallað um almenna starfsemi og helstu verkefni sviða á árinu. Tölfræði ársins er birt og til samanburðar sömu tölur fyrir nýliðin rekstrarár. Þá er birtur rekstrar- og efnahagsreikningur ársins sem og yfirlit yfir sjóðstreymi.

Reykjavík, 5. júní 2012

Snorri Olsen,

tollstjóri

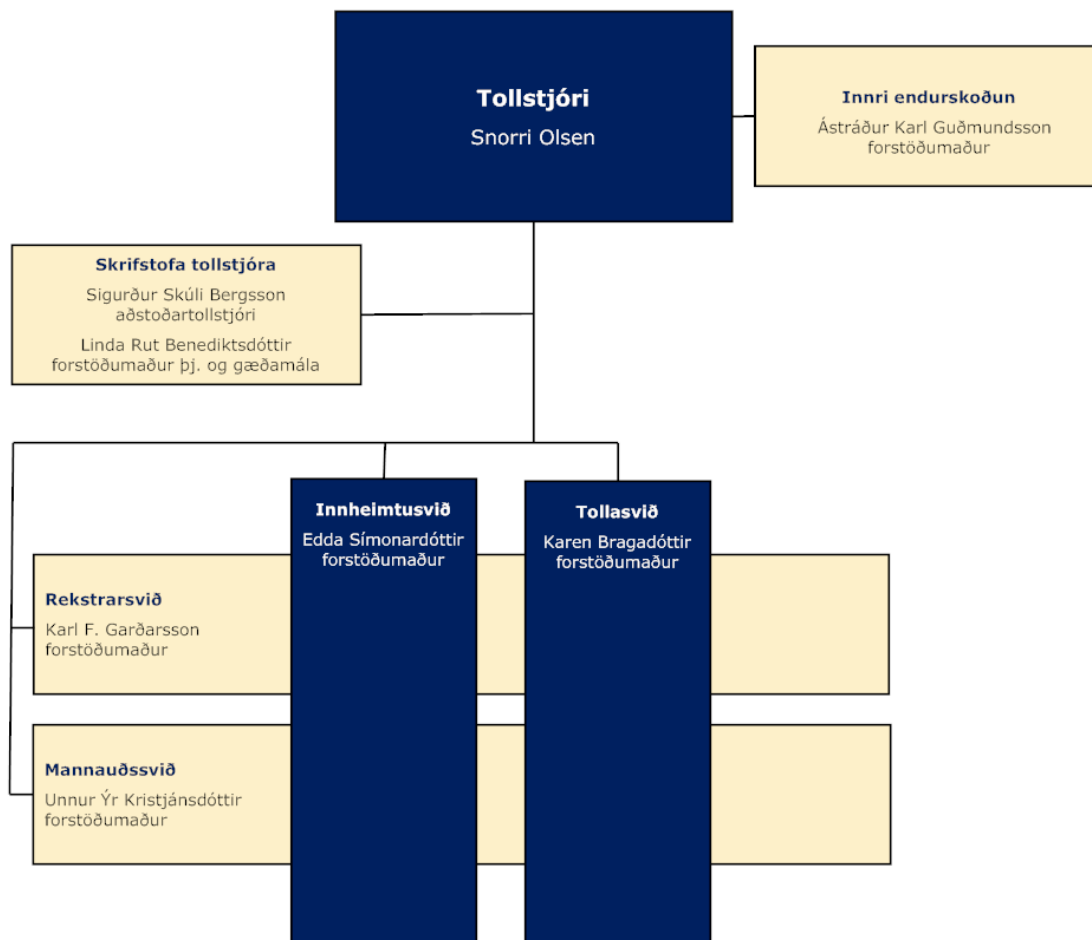




Tollstjóri

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

Starfsemi embættisins er skipt upp í tvö kjarnasvið, innheimtusvið og tollasvið, og tvö stoðsvið, rekstrarsvið og mannauðssvið. Þar fyrir utan er um að ræða starfsemi innri endurskoðunar og skrifstofu tollstjóra. Sjö manns skipa yfirstjórn embættisins: tollstjóri, aðstoðartollstjóri, forstöðumenn kjarna- og stoðsviða og forstöðumaður þjónustu- og gæðamála. Stjórnskipulag embættisins, sem sjá má á mynd 1, tók gildi 8. febrúar 2008.



Mynd 1: Stjórnskipulag Tollstjóra.

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

Almenn starfsemi og helstu verkefni sviða

Hér á eftir fer umfjöllun um almenna starfsemi og helstu verkefni skrifstofu tollstjóra, innheimtusviðs, tollasviðs, rekstrarsviðs, mannauðssviðs og innri endurskoðunar á árinu 2010. Í upphafi hvers kafla er greint frá hlutverki viðkomandi sviðs og því næst fjallað um starfsemina og verkefni innan sviðs og deilda.

Skrifstofa tollstjóra

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

Alþjóðamál

Alþjóðafulltrúi starfar með yfirstjórn að erlendum samskiptum. Hann fylgist með því erlenda samstarfi sem í gangi er á sviði innheimtu- og tollamála, fræðslu-, tækni- og öryggismála sem og því sem er að gerast á erlendum vettvangi á þessum sviðum og varða kann starfsemi embættisins. Helstu viðfangsefni hans í starfi eru upplýsingaöflun og samskipti við þær alþjóðastofnanir sem með einum eða öðrum hætti tengjast og hafa áhrif á starfsemi embættisins. Þá kemur alþjóðafulltrúi að skammtímaverkefnum sem tengjast erlendum samskiptum á áður nefndum sviðum og/eða stýrir þeim eftir atvikum. Af sérstökum verkefnum sem unnin voru á árinu má nefna:

Norræna tollasamvinnuráðið (NTR): Tollstjóri fer með formennsku í NTR 2010-2012. Alþjóðafulltrúi, ásamt tollstjóra og forstöðumanni rekstrarsviðs, sat fund ráðsins sem haldinn var á Íslandi dagana 22-24 ágúst.

Færni/fræðslueflingarhópur: Í tengslum við formennsku Tollstjóra í NTR tók Alþjóðafulltrúi að sér að starfa sem samræmingaraðili vinnuhóps NTR um færni/fræðslueflingu (e. Capacity Building Group). Sú vinna felur bæði í sér samræmingu og samskipti milli Norðurlandanna sem og við "Capacity Building Directorate" hjá Alþjóðatollastofnuninni (WCO). Þessu tengt tekur alþjóðafulltrúi þátt í fundum Capacity Building Committee hjá WCO.



Fundað um hugtakanotkun vegna þýðinga á tollalögum ESB.

Norrænn fundur yfirmanna tollgæslu: Var haldinn á Íslandi dagana 30. - 31. ágúst. Alþjóðafulltrúi sat fundinn og ritaði fundargerð.

Enskur vefur: Alþjóðafulltrúi ásamt vefstjóra stýrði uppbyggingu og endurbótum á enskum vef embættisins. Helstu upplýsingasiður er varða bæði fyrirtæki og einstaklinga á sviðum tolla- og innheimtumála voru endurskrifaðar og þýddar á ensku og birtar á vefsvæðinu www.customs.is.

Evrópski tungumáladagurinn: Alþjóðafulltrúi vann ásamt starfspróunarstjóra að dagskrá vegna Evrópska tungumáladagsins sem haldinn er hátíðlegur 26. september ár hvert. Tollstjóri stóð í fyrsta sinn fyrir dagskrá þennan dag og



þótti viðburðurinn heppnast vel og var vel sóttur.

Verkefni tengd umsókn Íslands um aðild að Evrópusambandinu:

Rýnivinna: Mikil vinna fór fram á árinu sem tengdist málefnum varðandi umsókn Íslands um aðild að Evrópusambandinu. Allt frá því í nóvember 2010 var í gangi svokölluð rýnivinna (e. screening process) sem fólst í því að greina löggjöf með tilliti til þess að hve miklu leyti hún er í samræmi við löggjöf ESB og hvað um þarf að semja. Í mars og apríl fóru fram rýnifundir vegna kafla 29 (Tollabandalagið) sem haldnir voru á vegum Evrópusambandsins í Brussel. Á rýnifundum útskýrðu fulltrúar Evrópusambandsins og Íslands löggjöf sína og stefnu í málaflokkum. Markmið fundanna var að afmarka þá þætti sem samningaviðræður þurfa að beinast að.

Customs Blueprints: Á vormánuðum unnu starfsmenn Tollstjóra að svörun spurningalista frá Evrópusambandinu þar sem farið var yfir hin ýmsu svið tollframkvæmdarinnar og starfsemin hér metin út frá bestu starfsvenjum (e. Best practice). Vinnan var hluti af Evrópusambandsverkefni um Customs Blueprints sem umsóknarríkin Ísland, Tyrkland auk landanna á vestanverðum Balkanskaga tóku þátt í. Verkefninu var stýrt af ítölskum tollyfirvöldum, Agenzia della Dogane, og við það vann fjöldi ráðgjafa. Um mánaðamótin maí - júní kom hingað til lands sendinefnd vegna verkefnisins og var hlutverk hennar að funda með starfsmönnum Tollstjóra í því skyni að fara yfir og meta svör embættisins við spurninga-

listunum. Sendinefndin var hér við störf í tvær vikur og skilaði ítarlegri skýrslu að dvöl sinni lokinni. Alþjóðafulltrúi hafði yfirumsjón með skipulagningu verkefnisins hjá Tollstjóra auk þess að sjá um svörun spurningalista er varðaði alþjóðlegt samstarf.

Heimsókn sendinefndar vegna rekstrasamhæfis og tölvumála (IIS Mission): Í september kom til Tollstjóra sendinefnd í fyrstu eftirlitsferð Tollaskrifstofu (DG TAXUD) Evrópusambandsins til að meta stöðu og hæfni embættisins til að takast á við þær kröfur sem gerðar eru á sviði rekstrasamhæfis og tenginga við tölvukerfi Evrópusambandsins. Embættið fékk í hendur skýrslu um niðurstöður sendinefndarinnar um miðjan nóvember.

Umsókn í landsáætlun IPA: Á haustmánuðum skilaði embættið inn tillögu að umsókn um styrk í landsáætlun IPA vegna fyrirhugaðrar vinnu við þróun nýrra tölvukerfa til samræmis við kröfur á grundvelli bæði EES samningsins sem og í kjölfar umsóknar ríkisstjórnar Íslands um aðild að Evrópusambandinu. Tillagan var samþykkt áfram inn í valkerfi IPA áætlunarinnar og í kjölfar þess var settur á laggirnar verkefnishópur til að vinna að útfærslu umsóknarinnar og þeim verkefnum sem í henni eru skilgreind. Stýrihópur var síðar settur yfir verkefnið og á alþjóðafulltrúi sæti í honum. Verkefnishópur auk hluta stýrihóps sat í nóvember námskeið um Project Cycle Development sem haldið var á vegum stækkunarskrifstofu Evrópusambandsins (DG ENLARGE) og var ætlað að kynna og veita þjálfun í þeirri hugmyndafræði sem stuðst er við í umsóknarferlinu.



Þjónustu- og gæðamál

Forstöðumaður þjónustu- og gæðamála vinnur ásamt stjórnendum og starfsfólki að ýmsum verkefnum sem miða að því að bæta stjórnunarhætti, styrkja gæða- og þjónustubrag sem og ímynd embættisins. Helstu viðfangsefni hans í starfi eru stefnumótun og áætlanagerð, árangursstjórnun, þjónustu- og gæðastjórnun, verkefnastjórnun og verkefnavinna. Þá veitir hann starfsemi móttöku Tollstjóra forstöðu. Þar tekur fulltrúi á móti viðskiptavinum og gestum, veitir þeim upplýsingar og aðstoð við að nálgast þá þjónustu sem þeir þurfa og/eða finna tiltekinn starfsmann.

Tollstjóri 2020: Forstöðumaður skipulagði endurskoðun á langtímastefnu Tollstjóra.

Stefna í þjónustu- og gæðamálum: Forstöðumaður gaf svokallað „Leiðarljós í samskipum“ út í samráði við starfsfólk. Tilgangur þess er einkum sá að minna á hvaða þættir það eru sem meðal annars stuðla að góðum starfsanda og þjónustugæðum.

Customs Blueprints: Forstöðumaður og aðstoðartollstjóri svöruðu hluta spurningalistans (kaflanum um stjórnun og skipulag) frá Evrópusambandinu í tengslum við verkefnið „Customs Blueprints“.

Ársskýrsla 2010: Ársskýrslan var unnin af forstöðumönnum og hópi stjórnenda og starfsmanna. Verkstjórn og samantekt var á höndum forstöðumanns þjónustu- og gæðamála.

Verkefnið „Ný tollakerfi“: Forstöðumaður starfaði með stýrihópi verkefnisins um ný tollakerfi og ritaði fundargerðir hans. Í tengslum við verkefnið sat forstöðumaður ásamt fleirum úr verkefnishópnum námskeið í verkefnastjórnun á vegum stækkunarskrifstofu Evrópusambandsins og kynnti sér TEMPO, aðferðafræði Tollaskrifstofu Evrópusambandsins við verkefnastjórnun hugbúnaðarverkefna. Þá hafði forstöðumaður milligöngu um kynningar frá tveimur fyrirtækjum sem hafa mikla reynslu af upptöku nýrra upplýsingakerfa.

Leiðsögn til handa verkefnastjórum: Forstöðumaður þjónustu- og gæðamála leiðbeindi verkefnastjórum við gerð verkefnisáætlana.

Umfjöllun um verkefnastjórnun og þjónustu- og gæðamál á vef: Umfjöllun um verkefnastjórnun og þjónustu- og gæðamál hjá Tollstjóra á starfsmannavef og ytri vef voru uppfærðar á árinu. Forstöðumaður skrifaði efnið.

Fræðsla um þjónustu- og gæðamál fyrir nýliða: Forstöðumaður flutti erindi um þjónustu- og gæðamál fyrir nýliða. Fjallað var um sett markmið á sviði þjónustu- og gæðamála og leiðir Tollstjóra að þeim.

Námskeiðið „Þjónustan er fjöreggið“: Tveir hópar starfsmanna frá innheimtu- og tollasviði sátu námskeið Starfsmenntar sem ber yfirskriftina „Þjónustan er fjöreggið“. Námskeiðið var haldið hjá Tollstjóra. Hvor hópur um sig hittist í þrjúgang, tvo tíma í senn, horfði á sex myndbönd um þjónustu, ræddi verkefnið og þjónustuna hjá Tollstjóra - bæði almennt og með hliðsjón af eigin starfi. Forstöðumaður skipulagði vinnuna með starfsþróunarstjóra og stýrði fundum hópanna.

Hrós, ábendingar og kvartanir: Um farveg fyrir hrós, ábendingar og kvartanir á tollur.is aflar Tollstjóri upplýsinga frá viðskiptavinum um styrkleika og áskoranir vinnustaðarins í þjónustu. Forstöðumaður þjónustu- og gæðamála ber ábyrgð á að öllum slíkum erindum sé svarað. Alls bárust 66 erindi á árinu.

Könnun um biðtíma eftir afgreiðslu: Dagana 1. - 8. apríl 2011 fóru gjaldkerar Tollstjóra á Tryggvagötu þess á leit við viðskiptavini að þeir tækju þátt í stuttri könnun um biðtíma eftir afgreiðslu hjá þeim. Spurt var um væntingar um biðtíma, ánægju með biðtíma og hversu vel / illa



Tollstjóri kemur út ef biðtími eftir afgreiðslu hjá gjaldkerum Tollstjóra er borinn saman við biðtíma eftir afgreiðslu hjá öðrum fyrirtækjum og stofnunum. Þá var þátttakendum gefinn kostur á að koma með ábendingar eða endurgjöf á biðtímann eða þjónustu almennt hjá gjaldkerum Tollstjóra í lok könnunarinnar. Forstöðumaður annaðist undirbúning og úrvinnslu upplýsinga.

Könnunin „Stofnun ársins“: Forstöðumaður hafði umsjón með framkvæmd könnunarinnar „Stofnun ársins“ hjá Tollstjóra.

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

Endurnýjun merkinga: Forstöðumaður hafði umsjón með endurnýjun merkinga í Tollhúsinu og á Keflavíkurflugvelli.

Auglýsingar og bæklingar: Forstöðumaður hafði umsjón með gerð og birtingu auglýsinga um greiðsluuppgjör og útgáfu bæklinga fyrir ferðamenn.

Fundargerðir vegna funda yfirstjórnar: Forstöðumaður ritaði fundargerðir yfirstjórnar. Fundir yfirstjórnar voru 30 talsins á árinu.

Sérverkefni

Á skrifstofu tollstjóra er lögfræðingur sem sinnir lögfræðilegri ráðgjöf, sérfræðivinnu og ýmsum sérverkefnum. Viðfangsefni hans á árinu voru einkum athuganir og rannsóknir er varða ýmsa þætti tollamála og tollframkvæmd, m.a. með hliðsjón af alþjóðasamstarfi og fræðilegri umfjöllun um tollamál á alþjóðavettvangi. Ennfremur athugun á ríkistollanefndarmálum, leiðbeiningar, aðstoð, ráðgjöf og upplýsingamiðlun varðandi tollamál og tollframkvæmd, endurskoðun greinar um tollgæslu og fíkniefnamál vegna endurútgáfu handbókar Fræðslumiðstöðvar í fíknivörnum fyrir heimili og skóla (2001) og uppfærsla reglusafns um tollamál.

Innheimtusvið

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



Úr afgreiðslusal Tollstjóra í Tryggvagötu.

Á innheimtusviði starfa tvær deildir: afgreiðsludeild og lögfræðideild.

Stærsta verkefni innheimtusviðs á árinu var áframhaldandi framkvæmd laga nr. 24/2010, um greiðslu-uppgjör á opinberum gjöldum lögaðila og einstaklinga í atvinnurekstri. Lögunum var ætlað að veita einstaklingum og lögaðilum í atvinnurekstri tækifæri til þess að koma vanskilum í opinberum gjöldum í skil. Lögin fólu í sér einsskiptis aðgerð sem heimilaði gjaldendum að greiða eldri vanskil í veigamestu skatttegundum (þing- og sveitarsjóðsgjöld, virðisaukaskattur, staðgreiðsla opinberra gjalda og tryggingagjald) með útgáfu vaxtalaus skuldabréfs til 5 ára. Samkvæmt lögunum var umsóknarfrestur til 30. júní 2011. Lögfræðideild sá um að útbúa skuldabréfaform og leiðbeiningar fyrir úrræðið. Fjársýsla ríkisins veitti aðstoð við vaxtaforsendur við gerð skuldabréfanna og þróaði keyrslur í TBR til að annast verkefnið. Lögfræðideild sá um gerð skuldabréfa og samskipti við gjaldendur vegna þeirra. Afgreiðsludeild sá um að færa skuldabréfin sem greiðslur inn í TBR ásamt því að sækja um vaxtafrávik fyrir hvert og eitt skuldabréf til Fjársýslu ríkisins. Lögin féllu úr gildi við áramót.

Lög um Umboðsmann skuldara og greiðsluaðlögun einstaklinga tóku gildi seinnihluta árs 2010. Frá upphafi hefur Umboðsmaður skuldara leitað mikið til innheimtusviðs til að fá upplýsingar um stöðu skuldara, útskýringar á hreyfingaryfirlitum ásamt almennri fræðslu um gjaldflokka. Mjög merkjanleg aukning varð á árinu í upplýsingagjöf frá þjónustuveri innheimtusviðs vegna málaflokksins. Fulltrúar sviðsins áttu nokkra fundi með starfsmönnum Umboðsmanns skuldara um framkvæmd greiðsluaðlögunarmála m.t.t. meðferðar á skattkröfum.

Innheimtusvið endurbætti leiðbeiningar til innheimtumanna ríkissjóðs um greiðsluaðlögun einstaklinga í september. Í leiðbeiningunum er m.a. umfjöllun um skuldajöfnuð, viðmiðunardagsetningar í kröfulýsingum og kröfur sem falla utan greiðsluaðlögunar.

Sérfræðingar sviðsins komu að verkefnum tengdum umsókn Íslands um aðild að Evrópusambandinu. Svarað var spurningalistum frá ESB tengdum innheimtu skatta og gjalda og lagaumhverfi innheimtu á Íslandi borið saman við regluverk ESB. Þá fór forstöðumaður sviðsins á fund í höfuðstöðvar sambandsins í Brussel í sambandi við verkefnið.

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



Í nóvember hélt Fjársýsla ríkisins fund með fulltrúum innheimtumanna ríkissjóðs. Fulltrúar sviðsins fluttu fyrirlestra annars vegar um greiðsluáðlögun einstaklinga frá sjónarhorni innheimtumanna ríkissjóðs og hins vegar um framkvæmd greiðsluuppgjörsúrræðis skv. lögum 24/2010.

Í ársbyrjun 2011 flutti hluti lögfræðideildar í endurbætt húsnæði í vesturenda fimmtu hæðar. Í sumarbyrjun fluttu þjónustufulltrúar lögfræðideildar sviðsins af fjórðu hæð hússins í nýja starfsaðstöðu í afgreiðslusal fimmtu hæðar. Allir starfsmenn innheimtusviðs eru nú staðsettir á fimmtu hæð Tollhússins.

Sérverkefni innheimtusviðs á landsvísu voru:

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

Talnaúrvinnsla: Í erindisbréfi tollstjóra og auglýsingu nr. 38/1998 er Tollstjóra falið að fara með eftirlit með innheimtumönnum ríkissjóðs. Eftirlitshlutverk Tollstjóra felur meðal annars í sér söfnun upplýsinga um innheimtuárangur einstakra innheimtumanna og hafa eftirlit með því að innheimta skatta og gjalda sé í samræmi við almennar reglur og verklagsreglur. Tollstjóri tekur saman talnayfirlit yfir innheimtuárangur allra innheimtumanna í mismunandi gjaldflokkum og birtir á vef sínum á tveggja mánaða fresti. Talnayfirlitin veita yfirsýn yfir árangur innheimtuaðgerða og er ætlað að vera hjálpartæki við markvissa stjórnun innheimtuaðgerða. Í kjölfar efnahagshrunsins haustið 2008 var settur á laggirnar verkefnishópur hjá Tollstjóra með það að markmiði að búa til nákvæmara greiningartæki sem mælir innheimtuárangur í stærstu gjaldflokkunum fyrir sig niður á gjalddaga á landsvísu. Með tækinu má greina þróun í innheimtumálum og bregðast við með viðeigandi hætti.

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

Innheimtudagatal: Tollstjóri sér um að gefa út ár hvert innheimtudagatal með yfirliti yfir

gjaldþaga og eindaga allra gjaldflokka sem eru innheimtir af innheimtumönnum ríkissjóðs. Í innheimtudagatalinu er einnig yfirlit yfir lagaákvæði sem hafa þýðingu fyrir innheimtu skatta og gjalda. Dagatalið er aðgengilegt öllum innheimtumönnum ríkissjóðs á þjónustuvef embættisins.

Nauðungarsöluþáttur: Innheimtusvið hefur það hlutverk með höndum að ákveða hvort Tollstjóri og aðrir innheimtumenn skuli bjóða í fasteignir við framhaldssölu til að tryggja hagsmuni ríkissjóðs, ásamt því að fylgja þeim málum eftir við fjármálaráðuneyti.

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

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



samningsins og hins vegar um framkvæmd innheimtu á Norðurlöndum.

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

Greiðsluuppgjörsmál: Með lögum nr. 24/2010 var Tollstjóra falið að annast á landsvísu sérstakt greiðsluuppgjör á vangoldnum opinberum gjöldum lögaðila og einstaklinga í atvinnurekstri.

Innheimta tiltekinna gjaldflokka á landsvísu: Fjármálaráðuneytið hefur falið Tollstjóra að innheimta á landsvísu eftirtalda gjaldflokka:

ZA	fésektir ársreikningaskrár RSK	
ZR	sektarheimildir (skattrannsóknarstjóra ríkisins)	SRS
YA	umsýslu- og eftirlitsgjald RSK	
PT	árgjald fyrir tíðninotkun	
FM	gjöld fasteignaskrár Íslands	
RU	leyfisgjöld útvarpsréttarnefndar	
FK	farkomugjöld	
KT	gjöld fyrir tollalínu	



Afgreiðsludeild

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

Skipting útvarpsgjalds á þrjá gjalddaga hafði í för með sér aukin verkefni í formi upplýsingagjafar og skráningar. Til að stuðla að vinnuhagræðingu fyrir starfsmenn deildarinnar var áfram lögð áhersla á að beina launagreiðendum sem mest í rafræn skil.

Mikil aukning varð á skilum vegna takmarkaðrar skattskyldu sem hafði í för með sér aukið álag í kringum skráningar á skilagreinum með tilheyrandi upplýsingaöflun og færslum á greiðslum.

Í lok árs 2010 var verklagi breytt varðandi útfærslu fyrndra krafna úr tekjubókhaldskerfi ríkisins sem leiddi til skilvirkari afskrifta á fyrndum kröfum á árinu 2011. Þróun verkefnisins heldur áfram.

Nýtt verklag var tekið upp við ráðstöfun greiðslna af þremur stærstu bankareikningum embættisins þannig að greiðslur sem greiddar eru inn á reikningana er ráðstafað strax næsta dag inn í TBR. Nýja verklagið hefur í för með sér mikið hagræði fyrir gjaldendur og ríkissjóð því rétt greiðslustaða kemur fyrr fram í TBR en áður var.

Afgreiddir sjóðir á árinu voru alls 4.250 talsins og innihéldu þeir 145.149 færslur.

Alls voru 21.370 viðskiptavinir afgreiddir af gjaldkerum á árinu. Heildarfjöldi svaraðra símtala í þjónustuveri innheimtusviðs var 55.351.

Lögfræðideild

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

Í kjölfar efnahagshrunsins á seinni hluta árs 2008 komu þau skilaboð frá stjórnvöldum að beita skyldi vægum innheimtuúrræðum og veita skuldurum svigrúm eins og kostur væri. Sú stefna hafði enn mikil áhrif á starfsemi deildarinnar árið 2011. Meðal annars var heimildum til að stöðva atvinnurekstur vegna vanskila ekki beitt á árinu og frestir vegna nauðungarsölubeiðna hjá einstaklingum fullnýttir.



Framkvæmd laga um greiðsluuppgjör var stærsta einstaka verkefni deildarinnar á árinu og bættist við aðra reglulega starfsemi. Síðasta dag júnímánaðar lauk umsóknarfresti um heimild til greiðsluuppgjörs. Af þeim sökum var mikið álag á starfsmönnum deildarinnar við afgreiðslu umsókna og upplýsingagjöf til umsækjenda. Frá 1. janúar til 30. júní voru samþykktar 216 umsóknir um greiðsluuppgjör til viðbótar við þær 258 umsóknir sem áður höfðu verið samþykktar. Sérfræðingar sviðsins sáu um að útbúa skuldabréfaform ásamt leiðbeiningum um útfyllingu skuldabréfsins til umsækjenda. Starfsmenn deildarinnar voru í miklum samskiptum við Ríkisskattstjóra sem og umsækjendur varðandi leiðréttingar á áætluðum skattskuldum. Starfsmenn deildarinnar sáu um að útbúa skuldabréfin, hafa samband við gjaldendur og fylgja eftir að skuldabréfunum yrði skilað inn til Tollstjóra. Þann 31. desember höfðu verið gerð 451 skuldabréf og var samnlögð fjárhæð þeirra rúmlega tveir milljarðar króna. Á sama tíma höfðu verið móttækin 276 skuldabréf og þau færð sem greiðsla í TBR fyrir skattkröfum að fjárhæð 1,4 milljörðum króna.

Á árinu barst fjöldi erinda varðandi greiðsluaðlögun á grundvelli nýrra laga um greiðsluaðlögun einstaklinga. Þar sem úrræðið er í mótun og fast verklag ekki komið á við gerð frumvarpa hjá skipuðum umsjónarmönnum greiðsluaðlögunarmála hefur deildin þurft að veita umsjónarmönnum mikið aðhald og leiðbeiningar varðandi skattskuldir og meðferð þeirra í greiðsluaðlögunarferli. Tollstjóri lýsti kröfum í 224 greiðsluaðlögunarmálum.

Við breytingu á lögum um tekjuskatt var Tollstjóra falið að annast rekstur kyrrsetningarmála í umboði skattransóknarstjóra. Lögfræðideildin fékk 2 kyrrsetningarmál til meðferðar á grundvelli laganna.

Í erlendu samstarfi á árinu bar hæst gerð samkomulags við innheimtuyfirvöld í Bretlandi um framkvæmd innheimtuákvæða OECD samningsins um gagnkvæma aðstoð í skattamálum. Þá var sóttur fundur um framkvæmd Norðurlandasamnings um gagnkvæma aðstoð í skattamálum og var hann haldinn í Stavanger, Noregi.

Á árinu var innheimta fésekta ársreikningaskrár umfangsmikil og voru sendar 2.682 greiðsluáskoranir vegna innheimtu sektanna.

Mikil aukning varð í gjaldþrotamálum á árinu. Alls voru kveðnir upp 599 gjaldþrotáúrskurðir að beiðni Tollstjóra og eru það rúmlega tvöfalt fleiri úrskurðir en árið á undan. Þá lýsti Tollstjóri 875 kröfum í þrotabú á árinu sem er umtalsverð aukning frá fyrra ári. Í tengslum við gjaldþrotabeiðnir Tollstjóra voru þingfest 4 ágreiningsmál og fór málflytningur fram í tveimur þeirra.

Á árinu sáu starfsmenn deildarinnar um 1.597 mætingar í fjárnámsmálum og 9 mætingar í framhaldssólum fyrir Innheimtumiðstöð sekta og sakarkostnaðar á Blönduósi.



Tollasvið

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

Tollyfirvöld hafa einstæðar heimildir hvað varðar eftirlit með vöruflæði á landamærum. Samstarf á landamærum við aðrar eftirlitsstofnanir er m.a. lykillinn að góðum árangri og skiptir miklu máli að hlúa að slíku samstarfi. Á árinu voru gerðir samstarfssamningar við Safnaráð og Matvælastofnun. Þá var einnig gerður samstarfssamningur við utanríkisráðuneytið ásamt fleiri aðilum um eftirlit með útflutningi sem kann að ógna alþjóðaöryggi.

Heildarfjöldi sendinga í innflutningi (með E-3) jókst milli ára um tæp 9% frá 2010 sem er aðeins minni aukning en milli 2009-2010, en þá var rúmlega 11% aukning á fjölda sendinga milli ára. Álögð aðflutningsgjöld 2011 voru um 214 milljarðar (þar af vsk um 149 milljarðar). Álögð aðflutningsgjöld voru tæpir 185 milljarðar árið 2010 svo aukningin er umtalsverð.

Eitt af markmiðum Tollstjóra er að stuðla að og efla alþjóðasamstarf í tollamálum. Það er gert m.a. með þátttöku embættisins í verkefnum er varða alþjóðlegt samstarf og málum þeim tengdum. Eins og fyrri ár tók embættið þátt í nokkrum alþjóðlegum verkefnum árið 2011. Má þar nefna verkefni eins og Fair Play II (smygl á fölsuðum varningi tengdum Ólympíuleikunum 2012), Operation Global Hoax II (smygl á fölsuðum varningi í pósti eða hraðsendingum), Project Global Shield (inn/útfl. á efnum til framleiðslu á sprengiefni) og Operation „Short Circuit“ (fölsuð og ólögleg raftæki).

Árangurinn varðandi eftirlit með ólöglegum fíkniefnum var góður á árinu. Varðandi þennan málaflokk má helst nefna aukningu á stöðvun burðardýra sem hafa efni innvortis en slíka þróun má jafnframt sjá á hinum Norðurlöndunum. Viðbrögð við þessari auknu áhættu voru m.a. í samvinnu við lögreglu að senda meint burðardýr í sneiðmyndatöku (e. CT) í stað röntgenmyndatöku áður.

Á árinu 2011 var útbúin ný reiknivél fyrir aðflutningsgjöld ætluð einstaklingum. Þá var einnig bætt við möguleika í veftollskrána á að reikna gjöld af völdu tollskrárnúmeri. Þessar nýjungar mæltust vel fyrir meðal notenda vefsins og er síðan með reiknivélinni nú vinsælasta síðan hjá einstaklingum sem nota hann. Slík verkefni eru mjög mikilvæg til að auka þjónustu við viðskiptavinum og um leið létta á starfsfólki sem getur þá einbeitt sér að öðrum verkefnum.

Góður árangur hefur náðst í vinnu við árangursmælikvarða sviðsins en þeir ganga annars vegar út á að fækka þeim aðflutnings- og útflutningsskýrslum sem stoppa í tollakerfinu að ástæðulausu og þar með ná betri stjórn á áhættustjórnun og tolleftirliti og hins vegar að lækka villutíðni í aðflutnings- og útflutningsskýrslum.

Stýrihópur sem settur var upp árið 2010 um átaksverkefni á tollasviði starfaði áfram ötullega á liðnu ári. Markmið stýrihóps er að taka við hugmyndum að verkefnum frá yfirstjórn og starfsmönnum og tryggja framkvæmd þeirra. Hér er um að ræða einn farveg til að auka fjölbreytni í starfi og tryggja framgang góðra verkefna sem falla m.a. að áhættumati fyrir starfseminu.

Nýju lífi var blásið í svokallaða sérverkefnahópa en þeir gegna því hlutverki að vera ábyrgir fyrir ákveðnum málaflokkum sem felur m.a. í sér að fylgjast með nýjungum og miðla upplýsingum til annarra starfsmanna.



Mikil vinna fór í undirbúning fyrir aðildarviðræður við Evrópusambandið á árinu og m.a. fór stór hópur starfsmanna til Brussel í mars og apríl til að annars vegar hlýða á fyrirlestra um evrópska löggjöf á sviði tollamála og hins vegar flytja fyrirlestra um íslenska löggjöf og frávíkagreiningu. Þessi vinna hefur skilað mikilli þekkingu til starfsmanna embættisins.

Þrátt fyrir það aukna verkefni sem undirbúningur að aðildarviðræðum við ESB fól í sér á árinu og aukið álag á ýmsum öðrum sviðum m.a. vegna niðurskurðar verður að telja árangur tollasviðs mjög góðan á mörgum sviðum.



Haldlagning

Tollgæslan leggur árlega hald á margskonar varning sem háður er ýmsum innflutningstakmörkunum. Berst þessi varningur til landsins með vörusendingum, ferðamönnum, farmönnum og póstsendingum.

Breytingar á haldlögðum varningi á sér iðulega stað á milli ára.

Svipað magn áfengis var haldlagt 2011 og árið áður. Annað árið í röð dró úr magni léttvins og bjórs.

Tollgæslan haldlagði á árinu tæplega tvö tonn af matvælum sem er um 300 kílóum meira en haldlagt var allt árið 2010.

Breytingar hafa orðið á milli ára á þeim tegundum fíkniefna sem lagt er hald á af tollgæslunni. Nokkur aukning hefur orðið á haldlögðu amfetamíni í duftformi, á sama hátt og undanfarin ár stöðvaði tollgæslan tilraunir til innflutnings á amfetamíni í vökvaformi. Mikið magn af e-töflum var haldlagt á árinu auk verulegs magns ofskynjunarlyfsins LSD. Nokkuð hefur dregið úr magni kannabisefna sem tollgæslan hefur lagt hald á. Hefur innlend framleiðsla aukist hröðum skrefum undanfarin ár samkvæmt upplýsingum frá lögreglunni. Því er það í rökréttu framhaldi af þessari þróun að mikil aukning hefur orðið á magni kannabisfræja sem lagt er hald á þá einkum með sendingum í gegnum tollpóst.

Aðflutningsgjöld sem ferðamenn greiða vegna varnings sem þeir hafa með sér frá útlöndum og eru umfram þau tollfríðindi sem þeim er heimilt við komu til Keflavíkurflugvallar námu rúmlega 84 milljónum á síðasta ári. Hafa þessar greiðslur aukist um 46 milljónir frá árinu 2009.

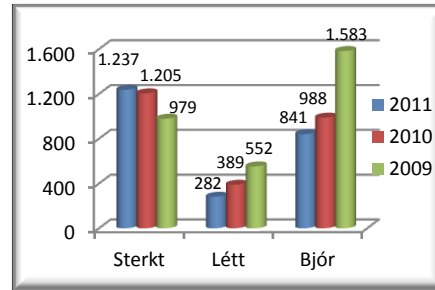
Gott samstarf lögreglu og tollgæslu sem grundvallað er á samstarfssamningi milli embættanna frá árinu 2008 sýndi sig í stóru fíkniefnamáli sem hófst við komu farskips til Straumsvíkur. Einnig var stórt rán í úra- og skartgripaverslun á Laugavegi upplýst með aðkomu tollgæslunnar.

Tollgæslan lagði hald á 54 notuð reiðtygi á síðasta ári, og er þetta umtalsverð aukning frá fyrra ári. Það er athyglisvert í ljósi þess að árið 2010 kom upp alvarlegur hrossasjúkdómur sem rakinn var til smits sem talið er hafa borist til landsins með óhreinum reiðtygjum. Við þessu hefur verið brugðist með því bjóða upp á möguleika á hreinsun þessa varnings við komu til landsins á Keflavíkurflugvelli.

Áfengi

Nokkuð hefur dregið úr magni samanlagðs áfengis sem tollgæslan lagði hald, á síðasta ári. Lagt var hald á 2.360 lítra áfengis árið 2011, á móti 2.583 lítrum árið 2010. Er það 8,63% samdráttur í lítrum talið.

Fram kemur að magn sterks áfengis hefur aukist, en hlutur léttvins og bjórs hefur dregist nokkuð saman.



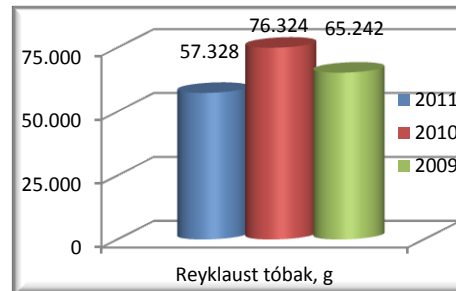
Mynd 2. Samanburður á haldlögðu áfengi 2009-2011.

Tóbak

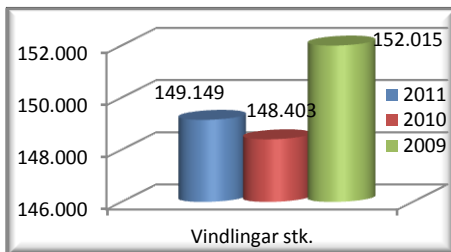
Haldlagt magn tóbaks árið 2011 hefur dregist saman frá því í fyrra.

Lagt var hald á rúmlega 149 þúsund stykki árið 2011 en árið 2010 var lagt hald á rúmlega 148 þúsund stykki. Haldlagðir vindlar voru 726 á móti 420 árið 2010.

„Annað tóbak“ sem haldlagt var á árinu 2011 nam 2,6 kg á móti 7,3 kg árið 2010.



Mynd 3. Samanb. á haldl. reyklusu tóbaki 2009-2011.



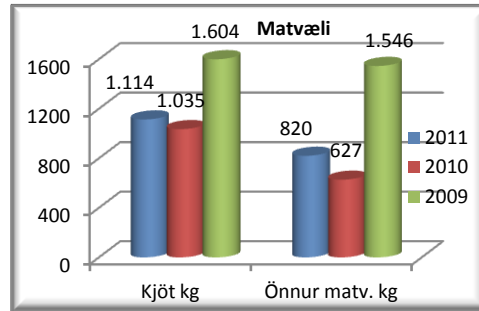
Mynd 4. Samanburður á haldlögðu tóbaki 2009-2011.

Af reyklusu tóbaki (nef- og munntóbak) var haldlagt 57 kg á móti 76 kg árið 2010. Hlutur munntóbaks var mun stærri eða rúmlega 56 kg á móti 1 kg neftóbaks.



Matvæli

Töluverð aukning var í magni haldlagðra matvæla árið 2011. Heildarmagn var 1.934 kg á móti 1.663 kg árið 2010. Aukningin á milli ára alls 271 kg samanstendur einkum af öðrum matvælum s.s. grænmeti, þurrmat o.fl. Árið 2009 voru haldlögð 3.150 kg af matvælum.

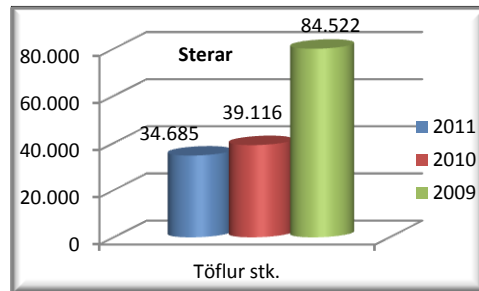


Mynd 5. Samanburður á haldlögðum matvælum 2009-2011.

Sterar

Sterar eru haldlagðir í ýmsu formi sem töflur og ambúlur. Nokkuð hefur dregið úr haldlögðu magni frá metárinu 2009 þegar 84 þúsund töflur voru stöðvaðar af tollgæslunni.

Magn stera sem haldlagðir voru á árinu var rúmlega 34 þúsund töflur sem er 11% minna en árið 2010 þegar lagt var hald á 39 þúsund töflur.

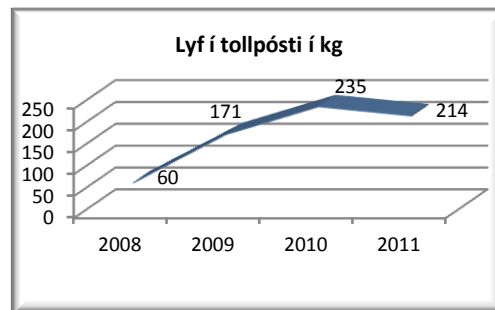


Mynd 6. Samanburður á haldlögðum sterum 2009-2011.

Lyf

Árlega leggur tollgæslan hald á mikið magn lyfja sem og önnur efni. Oft eru þessi efni án merkinga eða annarra upplýsinga um innihald eða framleiðanda. Því þarf að rannsaka viðkomandi vörur frekar.

Af þeim lyfjasendingum sem bárust til landsins með pósti voru 1.051 bannaðar eftir skoðun og í framhaldinu var 214 kg fargað. Er það um 9% samdráttur frá því árinu áður.

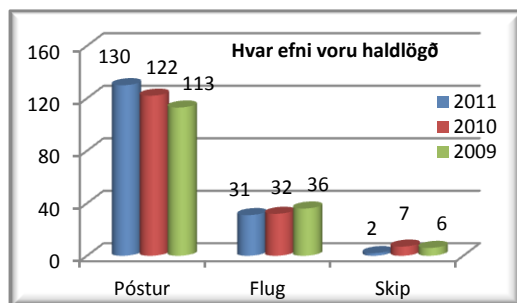


Mynd 7. Samanb. á haldl. lyfjum í tollpósti 2008-2011.

Fíkniefni

Fjöldi fíkniefnamála voru alls 163 talsins. Flest mál komu upp á tollpósti eða alls 130, 32 mál í flugi og tvö mál með skipum.

Amfetamín í duftformi var haldlagt í meira mæli en árið áður, alls 14,2 kg á móti 7,9 kg árið 2010. Stærstan hluta efnanna var lagt hald á í stórum málum sem upp komu í Straumsvík, Reykjavík og á Keflavíkurflugvelli. Hluta efnanna var reynt að flytja inn sem amfetamínbasa alls 1,6 ltr, umreiknað er magnið 9,3 kg samkvæmt styrkleika amfetamíns sem dreift er hér á markaði samkvæmt rannsóknum sem unnar voru af rannsóknarstofu Háskóla Íslands í lyfja- og eiturefnafræðum.¹

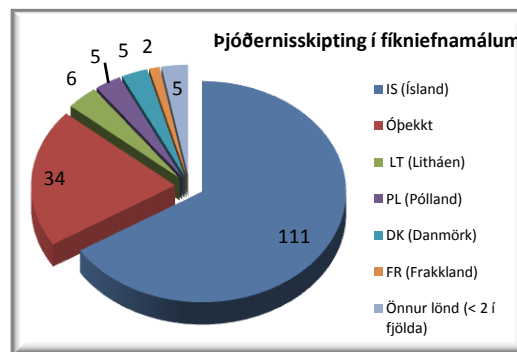


Mynd 8. Samburður á staðsetningu efna 2009-2011.

Mikið magn e-taflna var haldlagt eða rúmlega 74 þúsund töflur í samanburði við 15 þúsund töflur árið 2010. Sömuleiðis hefur ofskynjunarlyfið LSD verið tekið í mun meira mæli en fyrri ár eða 4.488 stk. á móti 501 árið áður.

Áberandi er hversu mikið hefur verið haldlagt af kannabisfræjum. Er slíkt í takt við aukna ræktun og framleiðslu kannabis innanlands. Síðasta ár voru haldlögð um 12.500 stk. á móti 2.155 árið 2010.

Eins og fyrri ár eru það Íslendingar sem oftast eru aðilar að fíkniefnamálum. Á síðasta ári voru þeir 112 af heildarfjölda 169, sem er rúmlega 66%.



Mynd 9. Skipting þjóðerna í fíkniefnamálum árið 2011.

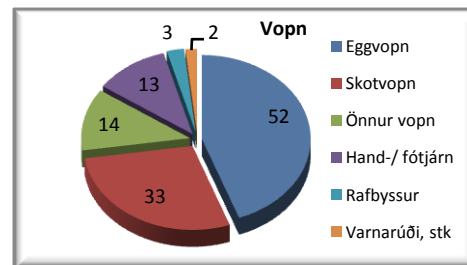
Sjá má nánari sundurliðun í tölfraeðihluta árskýrslunnar hér aftar.

¹ Rannsóknirnar voru unnar á amfetamíni sem lögreglan í Reykjavík haldlagði á árumunum 2005 og 2006.

Vopn

Á síðasta ári var lagt hald á nokkurt magn vopna. Einkum var um að ræða eggvopn af margvíslegu tagi. Af öðrum vopnum má nefna skotvopn, rafbyssur, hand- og fótjárn auk varnarúða.

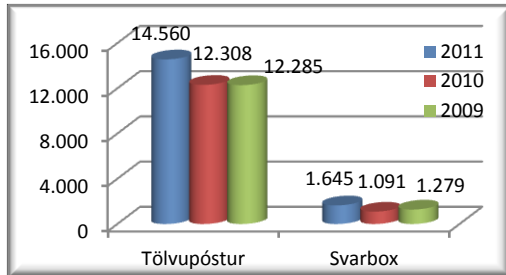
Sjá samanburð í töflu í tölfraeðihluta.



Mynd 10. Tegundir haldlagðra vopna 2011.

Fyrirspurnir

Tollgæslunni berast fjölmargar fyrirspurnir á hverju ári. Þessar fyrirspurnir eru af ýmsum toga og beinast til allra starfsstöðva tollgæslunnar.



Mynd 11. Samanburður á fyrirspurnum til tollgæslu.

Líkt og fyrri ár hefur ekki verið haldið sérstaklega utan um þessa tölfraði þ.e. að fylgst hafi verið með fjölda afgreiddra fyrirspurna nema þeim sem borist hafa til tollafgreiðsludeildar. Þar var þó eingöngu haldið utan um fyrirspurnir sem svarað var á tölvupósti og þeim fyrirspurnum sem bárust í svarboxið. Því eru þær fyrirspurnir sem viðskiptavinir báru upp á staðnum eða í gegnum síma ekki í þessari tölfraði. Nýtt síma-kerfi mundi laga töluvert. Fjöldi erinda sem svarað var í tölvupósti var 12.285 og svöruð erindi í svarboxi voru 1.091.

Bifreiðar og hundar

Gámagegnumlýsingarbifreið

Tollgæslan hefur á árinu notað gámagegnumlýsingarbifreið sér til aðstoðar við greiningu á stærri sendingum eins og gámum og bifreiðum. Á síðasta ári voru 517 hlutir röntgengreindir miðað við 335 árið 2010 en 2009 voru þeir 1.427 talsins. Ásamt höfuðborgarsvæðinu var bifreiðin starfrækt á Seyðisfirði og Reyðarfirði.



Röntgenbifreið

Röntgenbifreið hefur verið notuð á hafnar-svæðum sem og á flugvelli við myndgreiningu á vörusendingum sem og farangri.

Árið 2010 voru 3.730 einingar skannaðar á móti 6.315 einingum árið 2011. Auk verkefna á vegum tollgæslunnar var bifreiðin notuð í samvinnu með lögreglu og flutningsfyrirtækjum. Af fjölda þessara verkefna eru tvö sem standa upp úr á árinu. Er það annars vegar hið svokallaða Straumsvíkurmál, en þar fannst mikið magn af eiturlyfjum og sterum. Einnig kom röntgenbifreiðin að góðum notum fyrir lögregluna í Kópavogi þar sem fjórir



peningaskápar (læstir) fundust í húsléit í Reykjavík. Við röntgenskoðun komu í ljós vopn, eiturlyf o.fl.

Fíkniefnahundar

Fíkniefnaleitarhundum tollgæslunnar fækkaði á síðasta ári og eru nú fimm talsins. Þeir eru staðsettir í Reykjavík, á Keflavíkurlflugvelli og á Seyðisfirði. Þessir vinnufélagar okkar starfa jafnt á flugvöllum sem í vöruhúsum, skipum og tollpósti. Þar að auki sinna þeir beiðnum frá lögreglu um aðstoð í margskonar leitum.

Á síðasta ári kvaddi fíkniefnaleitarhundurinn Brill, fimm ára gamall Springer spaniel, eftir stutt veikindi.



Samstarfssamningar

Gerðir voru þrjár samstarfssamningar á árinu sem er í samræmi við stefnu embættisins að auka samstarf við eftirlitsstofnanir sem embættið þjónustar eða á í samvinnu við á landamærum.



Snorri Olsen tollstjóri og Margrét Hallgrímsdóttir þjóðminjavörður undirrita samstarfssamning Tollstjóra og Safnaráðs.

Miðvikudaginn 6. júlí 2011 undirrituðu Tollstjóri og Safnaráð samstarfssamning. Markmið samningsins er að auka og dýpka samvinnu þessara aðila til að stemma stigu við ólöglegum útflutningi og innflutningi á menningarverðmætum. Að auki er m.a. kveðið á um samstarf á vettvangi, nauðsynleg upplýsingaskipti og kæruleiðir vegna þeirra mála sem koma munu upp í framtíðinni. Fyrirhugað er með

haustinu að halda námskeið fyrir starfsmenn Tollstjóra um mikilvægi málaflokksins en einnig verða gefnar út leiðbeiningar og gátlistar fyrir tollverði er vinna við eftirlit á landamærunum.

Útflutningsleyfi safnaráðs berast nú rafrænt til embættis Tollstjóra, sem dreifir þeim á landamærastöðvar. Þessu til viðbótar gaf safnaráð út einblöðung með upplýsingum um þær reglur er gilda um útflutning á menningarverðmætum. Þá verða hengd upp plaköt sem minna á málaflokkinn á landamærastöðum. Samstarfið beinist einnig að eftirliti með menningarverðmætum, sem berast á ólöglegan hátt til landsins frá öðrum löndum, en töluvert er um að menningarminjum sé stolið í fátækum og stríðshrjáðum löndum um allan heim og þeim komið til Vesturlanda. Ísland er aðili að samningum UNESCO um skil á slíkum minjum og vill safnaráð og embætti Tollstjóra auka eftirlit í þessum efnunum.

Þann 18. nóvember var undirritaður samstarfssamningur milli Tollstjóra og Matvælastofnunar. Tilgangur samningsins er að efla og styrkja samstarf Tollstjóra og Matvælastofnunar vegna eftirlits með inn- og útflutningi dýraafurða, lifandi dýra, matvæla, plantna og skyldra afurða.



Tollyfirvöldum og öðrum stjórnvöldum og stofnunum er samkvæmt tollalögum ætlað að hafa gagnkvæmt samstarf varðandi verkefni sem tengjast tollheimtu og tolleftirliti, svo sem upplýsingagjöf og forvarnir. Jafnframt er Matvælastofnun ætlað að tryggja náð samstarf stofnana sem eiga þátt í eftirliti með afurðum frá þriðju löndum. Samstarfssamningur þessi er nánari útfærsla á áðurnefndum verkefnum Tollstjóra og Matvælastofnunar. Í samstarfinu felst meðal annars gagnkvæm miðlun upplýsinga og samstarf á sviði upplýsingatæknimála, samstarf á vettvangi og sameiginleg eftirlitsverkefni auk sameiginlegra námskeiða, sem ætlað er að auka færni tollvarða við að stöðva ólöglegan inn- og útflutning á afurðum og lifandi dýrum, sem samkomulagið nær til. Samningurinn tók gildi við undirritun.

Þann 8. desember 2011 var undirritaður samstarfssamningur milli Utanríkisráðuneytis, innanríkisráðuneytis, fjármálaráðuneytis, embættis Tollstjóra og Ríkislögreglustjóra vegna alþjóðlegra skuldbindinga og samþykka sem Ísland er aðili að og varða eftirlit með útflutningi er kann að ógna alþjóðaöryggi. Tilgangur samningsins er að auka skilvirkni í framkvæmd þeirra lagaákvæða sem eiga við um eftirlit með útflutningi sem má nota, með beinum eða óbeinum hætti, til hryðjuverka, bælingar eða í hernaðarlegum tilgangi, svo og um eftirlit með þjónustu og fjárfestingum sem honum tengist.



Snorri Olsen tollstjóri, Marianna Jónasdóttir skrifstofustjóri í fjármálaráðuneytinu og Pétur Thorsteinsson sendifulltrúi frá utanríkisráðuneytinu undirrita samstarfssamning um eftirlit með útflutningi varnings er kann að ógna alþjóðaöryggi.



Farmvernd

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

Í lok árs 2011 voru skráðir farmverndaraðilar (viðurkenndir af tollstjóra) samtals 266 og hafði þá fjölgað um tíu frá 2010. Alls störfuðu á árinu 1.081 farmverndarfulltrúar hjá þessum 256 farmverndaraðilum (útflytjendur, farmflytjendur og flutningsmiðlarar) og hafði þeim fjölgað um 48 frá 2010. Þá voru samtals starfandi 154 eftirlitsaðilar á landinu.



Á árinu 2010 voru, samkvæmt samantekt úr farmverndarkerfi embættisins, eftirtaldar vörusendingar fluttar úr landi undir merkjum farmverndar; 51.234 gámar með vörum, 774 farmar í lausu, 9 lestanir með dælum, 4.361 opnar einingar og loks 602 tengivagnar.

Hugverkaréttindi



Fjöldi mála sem komu upp árið 2011 sem varða hugverkaréttindi voru 17 talsins. Þetta er heildarfjöldi sendinga sem voru stöðvaðar og rétthöfum tilkynnt um að verið væri að flytja til landsins

Heimsóknir erlendra eftirlitsaðila vegna siglingaverndar á árinu voru tvær, ein frá ESA (Eftirlitsstofnun EFTA) og ein frá Homeland Security. Fulltrúar ESA gerðu m.a. úttekt á siglingavernd í höfnunum í Grundarfirði, á Ísafirði og Akureyri. Engar athugasemdir voru gerðar við farmverndarþátt siglingaverndarinnar í úttektum þessum. Fulltrúar Homeland Security skoðuðu framkvæmd siglingaverndar á Skarfabakka í Reykjavík og Grundartanga og gerðu engar athugasemdir við farmverndarþátt siglingaverndarinnar í þeirri skoðun.

Þá voru gerðar á árinu, úttektir á vegum Siglingastofnunar og Tollstjóra í eftirtöldum höfnum: Reykjanesbæ, Sandgerði og Grindavík. Fáar athugasemdir voru gerðar í umræddum úttektum en þar sem þær voru gerðar var gefinn ákveðinn frestur til að bæta úr ágöllum. Þá má geta þess í lokin að á árinu voru haldin námskeið á vegum Siglingastofnunar, fyrir verndarfulltrúa og hafnargæslumenn þar sem fulltrúi embættis Tollstjóra kynnti framkvæmd farmverndarluta siglingaverndarinnar.

eftirlíkingar af vörum rétthafa. Sum málin eru enn í vinnslu en stundum ákveða rétthafar að halda ekki áfram með málin og fær þá innflytjandinn varninginn aftur í sínar hendur.

Upprunamál

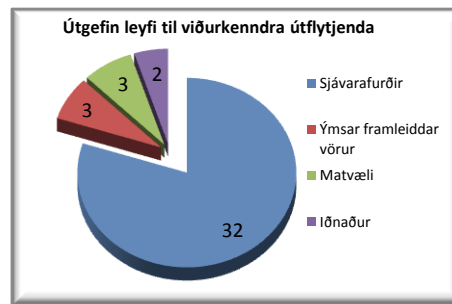
Ísland er aðili að 53 fríverslunarsamningum við erlend ríki og tollabandalög². Tilgangur fríverslunarsamninga er að víkja frá almennum reglum um innheimtu tolla og annarra aðflutningsgjalda í vöruviðskiptum milli ríkja. Það er gert ýmist með því að fella niður tolla, lækka þá og/eða með því að afnema eða takmarka aðrar hindranir í viðskiptum aðildarríkjanna með vörur sem samningarnir eru gerðir um.

Innan slíkra samninga eru upprunareglur sem kveða á um að vara skuli að öllu leyti fengin í aðildarríkjunum eða hljóta þar fullnægjandi aðvinnslu eigi hún að öðlast rétt til fríðindameðferðar. Upprunareglurnar kveða á um skilyrði þess að vara teljist upprunavara og eru notaðar til að greina vörur sem falla undir fríverslunarsamningana og njóta fríðindameðferðar frá öðrum vörum sem ekki fá fríðindameðferð.

Innflytjandi vöru ber ábyrgð á að leggja fram upprunasönnun í innflutningslandi til stuðnings kröfu um fríðindameðferð vörunnar. Útflytjendur, sem setja fullnægjandi tryggingar fyrir uppruna framleiðsluvöru og stunda tíðar sendingar á framleiðsluvörum til útflutnings, geta sótt um viðurkenningu hjá Tollstjóra. Sú viðurkenning gefur útflytjendum leyfi til þess að gefa út yfirlýsingu um uppruna vöru á vöru-reikningi, óháð verðmæti hennar. Með tíðum sendingum er átt við að umsækjandi flytji út a.m.k. 24 sendingar á ári að meðaltali með upprunavörum. Jafnframt er skilyrt að þeir þekki vel til upprunareglna fríverslunarsamninga og að þeir hafi lága villutíðni í tölvukerfi Tollstjóra. Slíkt

leyfi gildir í 5 ár og að þeim tíma loknum ber aðila að sækja um heimild að nýju.

Á árinu bárust 45 umsóknir. 40 leyfum var úthlutað, einkum til fyrirtækja í sjávarútvegi, fimm umsækjendum var hafnað, einkum vegna of hárrar villutíðni eða meðaltal sendinga var of lágt.



Mynd 12. Útgefin leyfi árið 2010.

Á árinu bárust embættinu átta erindi er varða staðfestingu á uppruna sjávarafurða. Öllum erindum var svarað á árinu. Erindin bárust frá eftirtöldum löndum: eitt frá Portúgal, þrjú frá Litháen, eitt frá Belgíu, eitt frá Frakklandi, eitt frá Lettlandi og eitt frá Hollandi.

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



Alþjóðleg samvinna

Eitt af markmiðum Tollstjóra er að stuðla að og efla samskipti við erlend ríki. Það er gert m.a. með þátttöku embættisins í málum er varða al-



þjóðlegt samstarf og verkefnum þeim tengdum. Eins og fyrri ár tók embættið þátt í nokkrum alþjóðlegum verkefnum/aðgerðum árið 2011. Má þar nefna verkefni/aðgerðir eins og Fair Play II (smygl á fölsuðum varningi tengdum Ólympíuleikunum 2012), Operation Global Hoax II (smygl á fölsuðum varningi í pósti eða hraðsendingum), Project Global Shield (inn/útfli. á efnum til framleiðslu á sprengiefni) og Operation Pangea IV (sala á fölsuðum og ólöglegum lyfjum á netinu) og Operation „Short Circuit“ (fölsuð og ólögleg raftæki).

Nánar um verkefni/aðgerðirnar.

Fair Play II.

Á árinu tók tollstjóri þátt í alþjóðlegri aðgerð, Fair Play II, er varðaði Ólympíuleikana sem haldnir verða í London 2012, sem og Ólympíuleika fatlaðra. Aðgerðin sem var skipulögð af World Customs Organisation snerist um að fylgjast með viðskiptum á fölsuðum varningi tengdum Ólympíuleikunum. Aðgerðinni var skipt upp í tvo áfanga og stóð fyrsti áfangi yfir frá 15. október - 15. desember 2011. Engin mál komu upp hér á landi á því tímabili.



Operation Global Hoax II.

Alþjóðleg aðgerð vegna smygls á fölsuðum varningi, t.d. kvikmyndum á DVD, tónlist, hugbúnaði, raftækjum, sínum, rafhlöðum og lyfjum svo fátt eitt sé nefnt, í pósti og/eða hraðsend-

ingum. Aðgerðin var skipulögð af World Customs Organization (WCO), National Intellectual Property Rights Coordination Center (IPR Center) ásamt U.S. Customs and Border Protection (CBP). Aðgerðin stóð yfir frá 1. nóvember - 31. desember 2011.

Tollgæslan á Íslandi tók þátt í aðgerðinni þar sem hald var lagt á 38 pakka af stinningarlyfinu Kamagra í póstsendingu.

Project Global Shield.

Sameiginleg alþjóðleg aðgerð allra WCO aðildarlandanna þar sem megin áherslan var lögð á að fylgjast með inn- og útflutningi hættulegra efna, svo sem ammóníumnítrats, nítró-methane og sódíum nítrate, svo og annarra efna sem notuð eru til að framleiða sprengiefni. Sem þátttakandi í þessari aðgerð var það hlutverk tollstjóra að safna saman upplýsingum í þar til gerða gagnagrunna ásamt því að upplýsa önnur aðildarlönd WCO. Markmið aðgerðarinnar var að tryggja að aðurnefnd efni, sem flutt eru inn yfir landamæri, séu notuð með öruggum og löglegum hætti; m.ö.o. snerist þessi aðgerð að mestu leyti um að skiptast á upplýsingum milli aðildarlandanna. Aðgerðin stóð yfir frá 1. nóvember 2010 - 30. apríl 2011.

Operation Pangea IV.

Alþjóðleg aðgerð gegn sölu á fölsuðum og ólöglegum lyfjum á netinu. Aðgerðin var skipulögð af World Customs Organization (WCO) og Interpol og stóð hún yfir dagana 20. - 27. september 2011. Aðgerðin er sú stærsta sem skipulögð hefur verið af þessu tagi og tóku 81 land þátt í aðgerðinni. Í aðgerðinni í heild var m.a. lagt hald á u.þ.b. 8.000 sendingar þar sem 2,4 milljónir tafna voru gerðar upptækar. Jafnframt var þúsundum sölusíðna af veraldarvefnum lokað í



framhaldinu, þar sem fölsuð lyf eru í flestum tilfellum seld á netinu. Meðal þeirra lyfja sem gerð voru upptæk voru fúkkalyf, krabbameinslyf, þunglyndislyf, flogaveikislyf, megrunarlyf og fæðubótarefni. Fjöldi aðila voru handteknir í tengslum við aðgerðina, ýmist fyrir framleiðslu, sölu eða dreifingu á efnunum.

Tollgæslan á Íslandi tók þátt í aðgerðinni þar sem póst- og hraðsendingar voru undir sérstöku eftirliti á meðan á aðgerðinni stóð. Lagt var hald á tæplega 8.000 töflur héraendis í tengslum við aðgerðina á meðan á henni stóð.

Operation „Short Circuit“.

Alþjóðleg aðgerð World Customs Organization (WCO) er sneri að heilsu og öryggi neytenda. Aðgerðin snerist gegn innflutningi á ófullnægjandi, menguðum og/eða fölsuðum vörum sem framleiddar eru undir tilsettum gæðastöðlum (CE merkingar), einkum og sér í lagi þar sem innflutningur slíkra vara er alvarleg og vaxandi ógn við heilsu, öryggi og fjárhagslega hagsmuni í heiminum. Í aðgerðinni voru tekin fyrir fölsuð og ólögleg raftæki. Sérstaklega var verið að einblína á rafhlöður, jólaljós, hleðslutæki, straumbreyta, rafmagnsklær og framlengingarsnúgur.

Aðgerðin stóð yfir frá 1. júlí - 30. september 2011. Tollgæslan á Íslandi tók þátt í aðgerðinni en ekkert kom út úr því sem var skoðað á því tímabili sem aðgerðin stóð.



Sérverkefnahópar



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

Sérverkefnahópur hefur því hlutverki að gegna að vera ábyrgur fyrir ákveðnum málaflokkum en það felur m.a. í sér að fylgjast með nýjungum og miðla upplýsingum til annarra starfsmanna. Sérverkefnahópur skal skipaður 3 – 5 manna hópi (fleiri ef sérstakar aðstæður mæla með því) og skal einn fulltrúi skipaður sem verkefnastjóri. Verkefnastjóri skal bera ábyrgð á því að boða fundi hópsins og tryggja skilvirkt upplýsingaflæði milli starfsmanna hópsins og yfirstjórnar tollasviðs. Sérverkefnahópur skal eiga náð samstarf m.a. við Tollskóla ríkisins.

Hlutverk verkefnahóps er m.a.:

- Að afla sér ávallt nýjustu upplýsinga varðandi viðkomandi málaflokk sem tengist m.a.:
 - WCO, Norðurlandasamstarfi og öðru alþjóðlegu samstarfi t.d. CEN (Customs Enforcement Network)
 - innlendu samstarfi
 - innlendri og erlendri bókaútgáfu
- Að tryggja að allir tollstarfsmenn séu upplýstir um málaflokkinn eftir því sem

nauðsynlegt er m.a. með kynningarfundum og kynningarefni. Jafnframt skal tryggt að upplýsingar á innra neti séu ávallt uppfærðar.

- Að halda kynningar- og fræðslufundi í samráði við Tollskóla ríkisins a.m.k. einu sinni á ári þar sem starfsmenn Tollstjóra eða utanaðkomandi aðilar halda erindi.
- Að endurskoða reglulega verklagsreglur, heimasíðu Tollstjóra, handbók og upplýsingar í tollakerfinu og öðrum viðeigandi kerfum eftir því sem við getur átt tengdar málaflokknum til að tryggja að þær taki mið af nýjungum hverju sinni.
- Að halda skipulega utan um verkefni í GoPro s.s. vista fundargerðir og yfirlit yfir þau gögn sem til eru um viðkomandi málaflokk.
- Að tryggja og viðhalda þróun á tölfræði um viðkomandi málaflokk eftir því sem við getur átt m.a. með því að gera samanburð við aðrar þjóðir. Hugmyndum að bættri tölfræði skal komið til ábyrgðarmanns ársskýrslu tollasviðs.

Heiti hópanna sem nú eru til staðar eru:

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



Átaksverkefni

Eitt meginmarkmið embættisins, *Hagkvæm og árangursrík tollgæsla*, er haft að leiðarljósi við vinnu átaksverkefna hjá embættinu. Á árinu var ráðist í 29 átaksverkefni. Af þeim var 26 lokið en þrjú eru enn í vinnslu í lok árs. Með átaksverkefnum er þess vænst að fleiri og sérstaklega valin verkefni komist í framkvæmd. Auk þess að gera störf tollgæslunnar ófyrirsjáanlegri. Er átaksverkefnum ætlað að auka árangur og leiða í ljós áskoranir í starfsemi tollasviðs - hvað betur megi fara í framkvæmd og/eða ytra umhverfi tollgæslunnar. Verkefnin hafa eðlilega ákvarðast af verkefnastöðu og mannaflspörf hverju sinni.

Fjöldi tollvarða hefur komið að starfi þessara verkefna á einn eða annan hátt. Einnig auka slík verkefni enn frekar tengsl milli starfsstöðva tollgæslunnar sem starfar nú sem ein heild eftir sameiningu umdæma árið 2009. Beinn afrakstur verkefnavinnunnar var sá að innheimta aðflutningsgjalda auk sekta námu um sex milljónum króna auk þess sem hald var lagt á



tæplega níu þúsund stykki af ýmsum verslunarvarningi auk nokkurs magns matvæla. Verkefni tengt sérstöku eftirliti með innflutningi hjólbarða leiddi til umtalsverðar hækkunar aðflutningsgjalda. Verkefnin sem ráðist var í voru margvísleg og á hvern hátt sértæk m.a.: gegnumlýsing á sendingum, skoðun á gámum úr skipi, skoðun á búslóðargámi, eftirlit með flugeldum, talningar í vörugæmslum sem og frívörulagerum. Auk þess var farið í sérstakt átak vegna farmverndar og framkvæmd hennar hjá fyrirtækjum. Einnig var áhersla lögð á eftirlit með ferjuvélum sem eiga hér viðdvöl.

Rekstrarsvið

Hlutverk rekstrarsviðs samanstendur af nokkrum þáttum. Þeir helstu eru umsjón með fjármálum embættisins, en hluti af því er gerð rekstraráætlunar og eftirfylgni hennar, fjárlagatillögur og bókhald. Það sér einnig um þróun, viðhald og rekstur þeirra tölvukerfa sem snúa að tollafgreiðslu og tolleftirliti og öðrum hugbúnaði sem tengist rekstrinum. Tölvubúnaður embættisins, tengingar og önnur tæknimál er snúa að tölvunotkun og tæknibúnaði, skjalastjórnun, vefsíða og útgáfumál ásamt almennum rekstri og innkaupamálum eru einnig hluti af verkefnum rekstrarsviðs.

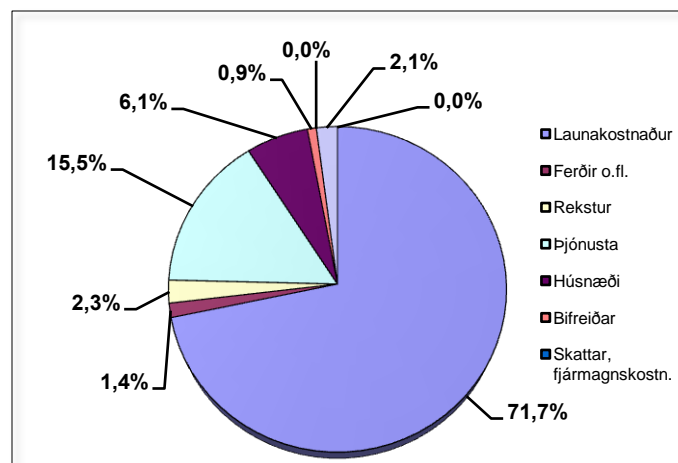
Flest verkefni rekstrarsviðs ganga þvert á önnur svið embættisins og kalla á meiri og minni samvinnu við önnur svið við að finna leiðir til lausnar. Við gerð rekstraráætlunar þarf að hafa mikið samstarf til að finna rétta niðurstöðu og síðan eftirfylgni með að áætlunin standist. Sama gildir um innkaup, eftirlit með reikningum og kostnaði, hugbúnað og tækjabúnað, notkun hans og virkni, skjalavistun, vefsíðu og umsjón með rekstrarvörum.

Fjármál og bókhald

Bókhaldsdeild sér um allt rekstrarbókhald embættisins og heldur einnig utanum þær færslur sem eru vegna þeirra ríkissjóðstekna sem embættið innheimtir og skilar til ríkissjóðs. Starfsmenn deildarinnar aðstoða einnig við samantektir vegna fjármála embættisins og rekstraráætlun og eru í samstarfi við fjársýslu ríkisins vegna uppgjörs á einstökum liðum rekstrar eða ríkissjóðstekna og veita upplýsingar til einstakra deilda varðandi fjármál.

Árið 2011 kom vel út miðað við rekstraráætlun eða með 3,3% afgang miðað við heildarfjárveitingu ársins. Megin ástæða fyrir þessari jákvæðu niðurstöðu er að tekjur af útseldri þjónustu reyndust meiri en gert var ráð fyrir í áætlun eða sem nam 115,1 milljón. Niðurstaðan af gjaldaliðum var hinsvegar neikvæð um 47,3 milljónir. Þjónustutekjur verða til vegna kostnaðar sem færast til gjalda við að veita þjónustuna og vega uppá móti auknum tilkostnaði. Heildarniðurstaða ársins er því jákvæð. Embættið hefur ávallt sett sér þau rekstrarlegu markmið að vera innan fjárlagaramma þeim sem því er settur hverju sinni og hefur það tekist í mörg undanfarin ár.

Helstu frávík frá rekstraráætlun voru þessi: Launaliður, sem er stærsti kostnaðarliður við rekstur embættisins að upphæð 1.434,8 millj. eða um 71% af heild, var yfir áætlun sem nam 1%. Litlar breytingar þurfa að vera í mannhaldi til að skapa frávík vegna t.d. veikinda, barnsburðarleyfa, breytinga á störfum. Fundir og ferðir eru 11% umfram áætlun og munar þar mest um aukinn fundakostnað. Aðrar rekstrarvörur fara 23,4 % fram úr rekstraráætlun og munar þar mest um kaup á einkennisfatnaði og skrifstofuvörum og áhöldum. Önnur aðkeypt þjónusta er undir áætlun um 2% aðallega vegna minni sérfræðipjónustu.



Mynd 13: Rekstrarkostnaður eftir tegundum



Húsnæðiskostnaður fór 22% fram úr áætlun vegna breytinga á húsnæði. Rekstur bifreiða var 21% yfir áætlun aðallega vegna hærri eldsneytis-, verkstæðis- og varahlutakostnaðar. Eignakaup fóru 50% fram úr áætlun.

TTU-deild

Helstu verkefni TTU, deildar tölvukerfa, tollafgreiðslu og upplýsingavinnslu eru: þróun, breytingar, viðhald og rekstur tollkerfanna, notendapjónusta, SMT- og VEF-tollafgreiðsla, aðgangspjónusta vegna kerfa og viðhald stoðupplýsinga í tollkerfunum, til dæmis vegna breytinga á tollskrá, aðflutningsgjöldum og lykllum innflutningstakmarkana. Ennfremur samskipti við starfsmenn Tollstjóra og ýmsa opinbera aðila, inn- og útflytjendur, tollmiðlara, farmflytjendur, hugbúnaðarhús og aðra vegna tölvuvinnslu og miðlunar upplýsinga sem tengjast tollafgreiðslu vara.

Tollkerfin eru:

- Tollakerfi, inn- og útflutningur: Tollafgreiðsla vara hjá Tollstjóra á landsvísu.
- SMT og VEF-tollafgreiðsla: Tollskýrslu- og tollafgreiðslukerfi fyrir inn- og útflytjendur.
- Tollalínan: Upplýsingaveita um tollafgreiðslu fyrir viðskiptavinum.
- Farmvernd: Vefkerfi fyrir útflytjendur og starfsmenn Tollstjóra vegna öryggiseftirlits og verndar vöru í farmi til útflutnings.
- SMT og VEF-farmskrárskil: Kerfi fyrir farmflytjendur og miðlara vegna rafrænna skila á farmskrárupplýsingum.
- Vöruhús gagna, Business Objects: Fyrirspurnarkerfi fyrir gagnagrunn inn- og útflutnings-tollskýrslna.

Fjöldi aðila með aðgang að tollkerfum:

- Tollakerfi, rúmlega 450 starfsmenn Tollstjóra og annarra opinberra aðila.
- EDI-kerfi, 4 starfsmenn TTU-deildar.
- VEF-tollafgreiðsla, 777 fyrirtæki.
- SMT (EDI) tollafgreiðsla, 508 fyrirtæki.
- VEF-farmskrárskil, 28 farmflytjendur.
- Farmvernd, 267 fyrirtæki þar sem forráðamenn og 1.083 farmverndarfulltrúar eru skráðir sem notendur. Einnig eru 154 starfsmenn Tollstjóra og sýslumanna með aðgang að kerfinu.
- Tollalínan, 823 fyrirtæki.
- Business Objects, 18 starfsmenn Tollstjóra.

Aðrar upplýsingar:

- 11 hugbúnaðarhús hafa til sölu tollskýrslugerðarforrit til að stunda EDI tollafgreiðslu.

Eftirspurn opinberra stofnana og fyrirtækja eftir upplýsingum úr gagnagrunnum tollkerfanna eykst með hverju ári. Nefna má eftirfarandi stofnanir og fyrirtæki, sem fá reglubundnar upplýsingar:

- Seðlabanki Íslands: upplýsingar um inn- og útflutning sendar vikulega.
- RR-SKIL og Samskil: upplýsingar um innflutning á tilteknum rafvörum sendar mánaðarlega.
- Matvælastofnun: upplýsingar um tiltekin tollskrárnúmer sendar mánaðarlega; að auki eru aðrar upplýsingar sendar eftir þörfum.
- Umhverfisstofnun: upplýsingar sendar með reglubundnu millibili.
- Fjármálaráðuneytið.
- Úrvinnslusjóður.

Viðamestu verkefni ársins:

Breytingar á Tollakerfi og TBR: Verkefni er varðar breytingar á Tollakerfi og TBR.

Álagning, innheimta og útreikningur inneignar- og dráttarvaxta vegna endur-



ákvarðana og leiðréttinga aðflutningsgjalda á vörusendingum eftir tollafgreiðslu þeirra. Verkefninu verður lokið árið 2012.

Þróun og endurbætur: Vinnu við að þróa og endurbæta vöruhús gagna fyrir innflutning og útflutning var haldið áfram. Á árinu lauk þeim verkþáttum, sem gert var ráð fyrir að ljúka.

Önnur verkefni ársins:

Breytingar á eyðublöðum, vefsíðum og tölvupóstum: Breytingar á eyðublöðum, vefsíðum og tölvupóstum úr ýmsum tollkerfum voru gerðar.

Áframhaldandi vaxandi þjónusta við aðrar deildir Tollstjóra vegna upplýsinga úr vöruhúsi gagna; Business Objects fyrirspurnakerfið.

Vinna vegna rafrænnar tollafgreiðslu: Veruleg vinna var á árinu vegna breytinga hjá fyrirtækjum sem tengjast rafrænni tollafgreiðslu með SMT-skeytasendingum. Ýmis fyrirtæki farmflytjenda, tollmiðlara, rekstraraðila tollvörugeymslna, inn- og útflytjenda sameinuðust, voru keypt eða skiptu um rekstraraðila, en allt þetta hefur áhrif á vinnslu tollkerfa hjá Tollstjóra og viðkomandi fyrirtækjum vegna rafrænnar SMT-tollafgreiðslu.

Þann 31. desember 2011 voru 508 fyrirtæki með heimild til SMT-tollafgreiðslu og 777 fyrirtæki með heimild til VEF-tollafgreiðslu. Fyrirtæki með heimild til rafrænnar tollafgreiðslu eru því 1.285, sem er tæplega 2,4% fjölgun frá fyrra ári. Þrátt fyrir að fjöldi

Tollalína fyrir farmflytjendur og miðlara: Nýja útgáfan var tekin í notkun í júní 2011. Breytingar á gjaldfresti aðflutningsgjalda voruð 2011.

Hagræðingarverkefni: Breytingar á rekstrarumhverfi tollkerfa til að auka vinnsluhraða kerfa og öryggi í rekstri. Verkefni sem gerir kleift að farmflytjendur og tollmiðlarar, þ.m.t. hraðsendinga-fyrirtæki, geti breytt farmskrám sem þeir hafa sent til Tollstjóra inn í Tollakerfi, rafrænt með EDI-skeytum og einnig sent rafrænt beiðnir um uppskiptingar á farmbréfum.

fyrirtækja hafi náð nokkru jafnvægi er töluverð vinna við notendabjónustu við fyrirtækin vegna breytinga og uppfærslna á hugbúnaði til tollskýrslugerðar hjá þeim og breytinga á starfsmönnum er annast tollskýrslugerð, en umboð fyrirtækjanna vegna þessara starfsmanna þarf að liggja fyrir hjá Tollstjóra á hverjum tíma.

Kerfisbreytingar vegna breytinga á aðflutningsgjöldum: Á árinu urðu töluverðar breytingar á aðflutningsgjöldum sem kölluðu á breytingar í Tollakerfinu. 11 lagabreytingar og 23 reglugerðarbreytingar höfðu áhrif á upplýsingavinnslu í tollkerfum, einkum varðandi breytingar á aðflutningsgjöldum.

Viðhald, þróun og rekstur tollkerfa: 36 sérstaklega skráðum verkefnum vegna viðhalds, þróunar og reksturs tollkerfanna var lokið á árinu, en þá eru frátalin minniháttar og almenn verkefni og dagleg þjónusta.



Tæknimál og innkaup tæknibúnaðar

Tæknideild hefur umsjón með tölvubúnaði, tengingum, símkerfi og öðrum tækjabúnaði, aðgangsstýringum og veitir aðstoð vegna tæknimála og innkaupa.

Helsta endurnýjun á tæknibúnaði var eftirfarandi: Endurnýjaðar voru 26 skjáir, 12 borðtölvur, 6 fartölvur, keyptir 15 prentarar, 2 fjölnota tæki, 1 ljósritunarvél, 5 MindManager og 4 Visio leyfi.

Gengið var frá samningi við Sensa/Símamann um nýtt víðnet og voru allar útstöðvar tengdar netinu nema Tryggvagata 19 sem kemur inn í janúar 2012. Með þessari aðgerð fæst aukið öryggi í tengingum milli starfsstöðva og aðra sem tengjast embættinu rafrænt.

Skjalastjórn og afgreiðsla rekstrarvöru

Deildin sér um skjalavörslu og skjalastjórn embættisins og að auki um pantanir og innkaup á ýmis konar rekstrarvöru, þ.á.m. eyðublöðum og ritföngum. Þá fer innanhússpóstur og allur útsendur póstur um deildina. Undir ábyrgð deildarinnar fellur einnig upplýsinga- og bókasafn embættisins.

Helstu verkefni ársins voru:

Rafrænt málstjórnunarkerfi: Lokið var við að innleiða GoPro, rafrænt mála- og skjalastjórnarkerfi hjá embættinu. Alls hafa um 150 starfsmenn aðgang að kerfinu og voru stofnuð 3.320 mál árið 2011 eða í kringum 277 mál á mánuði. Alls voru sett inn í kerfið 45 þúsund skjöl á árinu og er það nokkur aukning frá árinu áður.

Skráning og frágangur skjala til Þjóðskjalasafns Íslands: Áfram var unnið að því að ganga frá og skrá lögskráningarskjöl sem eru í vörslu embættisins frá Reykjavík og Suðurnesjum. En lögskráningin sjálf fluttist yfir til Siglingamálastofnunnar árið 2010. Umfangið er nokkuð mikið eða um 600 til 800 kassaeiningar. Ætlunin er að klára frágang þessara skjala snemma á

þessu ári. Embættið svaraði einnig um 20 beiðnum frá sjómönnum um staðfestingu á lögskráningu á árinu.

Uppsetning á bókasafni embættisins: Á árinu var tekið í notkun nýtt húsnæði undir upplýsinga- og bókasafn embættisins. Keyptar voru hillur og samningur gerður við Landskerfi bókasafna um aðgang að miðlæga bókasafnskerfinu Gegni. Skráningu á bókakosti og frekari þróun á upplýsinga- og bókasafni embættisins verður framhaldið á næsta ári.

Grisjun skjala: Áfram var unnið með grisjunarheimild frá Þjóðskjalasafni Íslands og tollskjölum frá árinu 2004 var komið í förgun. Umfang grisjunar var um 5 til 6 bretti af skjölum.



Mannauðssvið

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

Helstu verkefni ársins voru tengd fræðslumálum og starfsmannaveltu. Tími starfsmanna fór þ.a.l. að miklu leyti í ráðningarferli ásamt skráningarvinnu og uppgjöri tengdum nýráðningum og starfslokum. Þar að auki sinntu starfsmenn mannauðssviðs þeim fjölmörgu málum er upp komu í tengslum við starfsmannahald embættisins, s.s. endurskoðun á starfslýsingum, endurskoðun á launaröðun og samstarfi við stéttarfélagin SFR og TFÍ varðandi endurskoðun á stofnanasamningum.

Í byrjun árs 2011 voru fjögur 100 % og eitt 60% stöðugildi á mannauðssviði. Í aprílmánuði hætti sérfræðingur á sviðinu störfum. Stöðugildið var ómannað þar til í októbermánuði þegar nýr sérfræðingur var ráðinn til starfa.

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

Starfsmannavelta á árinu var mun meiri en á fyrra ári þar sem 20 starfsmenn voru ráðnir til framtíðarstarfa og 19 létu af störfum. Auk þessa var 31 sumarstarfsmaður ráðinn til starfa. 35 starfsmenn voru auk þess í tímavinnu á árinu, þar af 29 við afgreiðslu Norrænu á Seyðisfirði.

Einkennisfatnaður tollvarða: Allir tollverðir fengu úthlutað nýjum einkennisfötum á árinu. Verkefnið fól í sér margvísleg samskipti við byrgja og notendur, mátun og annað utanumhald.



Ný kennslustofa var tekin í notkun í byrjun árs 2011.

Heilsuvika: Heilsuvika var haldin dagana 14. - 18. febrúar undir yfirskriftinni „Öryggi og vellíðan í vinnunni“. Sjúkraþjálfari heimsótti starfsmenn á starfsstöðvar og leiðbeindi með rétta líkamsbeitingu og vinnustellingar og fjallaði um þætti sem áhrif hafa á vellíðan í vinnunni. Öryggisnefnd lét að sér kveða og var með kynningarfund um áhættumat og hlutverk nefndarinnar auk þess að sækja eldvarna- og skyndihjálparnámskeið sem haldin voru í vikunni. Það er markmið embættisins að allir starfsmenn fari reglulega á slík námskeið og voru þau vel sótt að þessu sinni. Hópur starfsmanna tók þátt í átaksverkefninu „Lífshlaupið“ á vegum Lýðheilsustöðvar og ÍSÍ. Dagskrá vikunnar lauk svo með heilsusamlegum morgunverði í boði embættisins.

Tollskóli ríkisins: Áherslur í fræðslumálum árið 2011 voru með öðrum hætti en undanfarin ár þar sem ekki var í gangi grunnám tollvarða og því meira svigrúm til að sinna sí- og endurmenntun. Haldið var sérhannað ferjunámskeið ætlað tollvörðum og öðrum starfsmönnum sem starfa við afgreiðslu Norrænu á Seyðisfirði. Námskeiðið var haldið



tvisvar sinnum í Reykjavík og einu sinni á Egilsstöðum og voru þátttakendur rúmlega 70 manns. Markmið námskeiðsins var að bæta skipulag og skýra verkaskiptingu við ferjuafgreiðslu og er stefnt að því að allir starfsmenn, tollverðir og lögreglumenn, sem starfa við ferjuafgreiðslu hafi sótt námskeiðið. Kynntar voru verklagsreglur við ferjuafgreiðslu auk þess sem farið var í þætti eins og farþegagreiningu, bílaleit, umgengni við leitarhunda og samskipti við lögreglu. Tollverðir sem ekki höfðu lokið námskeiði í meðferð hand- og gasvopna sóttu námskeið á árinu og var farin ný leið við kennslu á bóklegum hluta þess. Námskeiðið byrjaði á kennslulotu sem haldin var í tengslum við samstarfsfund tollasviðs í maí mánuði sem gerði landsbyggðarmönnum kleift að taka þátt í námskeiðinu. Að því loknu áttu þátttakendur að skila verkefni einu sinni í mánuði þar sem þeir þurftu m.a. að reifa dóma og vinna raunhæf verkefni. Námskeiðinu lauk með staðbundinni lotu í lok nóvember. Þátttakendum þótti þetta fyrirkomulag henta vel, þ.e. blanda af staðbundinni kennslu og fjarnámi, og er stefnt að því að halda áfram með þetta fyrirkomulag í sí- og endurmenntun. Sú meginstefna var tekin varðandi sí- og endurmenntun starfsmanna á innheimtusviði að allir sitji þau námskeið sem í boði eru samkvæmt námskrá SKIL - sérhæfðu námi fyrir starfsmenn á innheimtusviði. Nýr hópur byrjaði í náminu í september og er gert ráð fyrir að hann ljúki náminu á tveimur árum. Önnur námskeið sem í

boði voru á árinu voru m.a. danskar talæfingar, upprunamál, vaktakerfi í Vinnustund auk nýliðafræðslu sem haldin var þrisvar sinnum.

Evrópuskóli Tollstjóra: Í tengslum við umræðu um aðildarviðræður Íslands í ESB var ráðist í það metnaðarfulla verkefni að halda námskeið þar sem áherslan var lögð á að efla þekkingu starfsfólks Tollstjóra á samvinnu ríkja Evrópu og Evrópusambandinu. Námskeiðið var í boði fyrir alla starfsmenn og hlaut verkefnið það skemmtilega nafn Evrópuskóli Tollstjóra. Fjallað var um sögu, stofnanir og ákvarðanatöku innan sambandsins. Dr. Baldur Þórhallsson prófessor í stjórnmálafræði og sérfræðingur í Evrópufræðum við Háskóla Íslands annaðist fræðsluna og sóttu rúmlega 130 starfsmenn embættisins þetta námskeið.

Þrekpróf tollvarða: Tollverðir hafa möguleika á þrekálagi til viðbótar föstum launum og er það hlutverk Tollskóla ríkisins að sjá um skipulag og framkvæmd þrekprófa. Þrekpróf voru haldin í mars, maí og september og þreyttu 62 tollverðir prófið. Lögregluskóli ríkisins annast framkvæmd prófsins og taka tollverðir sama þrekpróf og lögreglumenn.

Námskeið fyrir almenning: Tollmiðlarnámskeið var haldið í janúar og sóttu það 12 starfsmenn frá tollmiðlurum auk 3 starfsmanna af tollasviði og sátu þeir námskeiðið að hluta eða í heild sinni. Einnig voru haldin námskeið í tollskýrslugerð vegna inn- og útflutnings.



Innri endurskoðun

Fyrir þá lesendur sem ekki þekkja hvað fest í innri endurskoðun, þá er rétt að byrja á skilgreiningu Alþjóðasamtaka innri endurskoðenda The Institute of Internal Auditing (IIA), en hún hljóðar svo:

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

Innri endurskoðun Tollstjóra vinnur í samræmi við staðla IIA, sem kallast International Professional Practices Framework (IPPF). Í staðli númer 2500 er fjallað um eftirlitshlutverk (monitoring process) innri endurskoðunar. Í textanum sem hér er birtur á ensku segir:

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

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

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

Í endurskoðunarúttektunum er farið yfir stöðu mála, bent á vandamál, komið með ábendingar um hvað betur má fara og mögulegar lausnir. Varanlegur árangur af starfinu byggir hinsvegar alfarið á þeirri eftirvinnslu sem heyrir undir viðkomandi stjórnendum og starfsmenn. Það er svo hlutverk innri endurskoðunar að fylgja þessum verkefnum eftir með því að taka út stöðu þeirra á síðari stigum.

Úttekt á aðgangsmálum og meðferð fjármuna:

Á árinu 2011 framkvæmdi innri endurskoðun úttekt á aðgangsmálum og meðferð fjármuna hjá Tollstjóra. Upphaflega átti úttektin einvörðungu að fjalla um meðferð fjármuna, þar sem meðferð fjármuna var skilgreind sem „... álagning sértekna Tollstjóra, sjóðir, talningar, uppgjör, afstemmingar bankareikninga og færsla uppgjöra í fjárhagsbókhalðið. Greiðslur vegna rekstrar embættisins eru ekki teknar með“. Það var snemma ljóst að ekki væri unnt að fjalla um meðferð fjármuna án þess að taka inn í aðgangsmál hjá embættinu og ósamrýmanlegan aðgang. Með ósamrýmanlegum aðgangi er til dæmis átt við að starfsmaður geti samtímis unnið sem gjaldkeri og bókarari. Vegna veikinda innri endurskoðanda tók vinnsla þessarar skýrslu lengri tíma en áætlað var í fyrstu og kom skýrslan ekki út fyrr en í lok ársins.

Eftirfylgni: Til sinna skyldu sinni um eftirfylgni hóf innri endurskoðun á árinu 2011 vinnu við:

- Úttekt á stöðu verkefna sem byggja á niðurstöðum skýrslu frá árinu 2009 um stöðu AST-kerfisins.
- Úttekt á stöðu verkefna sem byggja á niðurstöðum skýrslu frá árinu 2009 um haldlagðan varning.

Ekki tókst að ljúka þessum úttektum fyrir áramót en gert er ráð fyrir að þeim verði lokið í upphafi árs 2012.

Erindisbréf og verkefnaáætlun: Innri endurskoðun skrifaði á árinu 2011 drög að nýju erindisbréfi innri endurskoðunar og verkefnaáætlun fyrir árin 2012 til 2014. Um áramótin voru drögin í prófarkarlestri, en verða síðan send Ríkisendurskoðun til umsagnar áður en þau verða gefin út.



Kynning fyrir forstöðumenn: Loks hélt innri endurskoðun kynningu fyrir forstöðumenn um hvað fælist í innri endurskoðun og helstu verkefni hennar. Gert er ráð fyrir að sama

kynning verði í boði fyrir alla millistjórnendur Tollstjóra á árinu 2012 og jafnvel boðið upp á styttri kynningar fyrir almenna starfsmenn.



Tölfræði

Tölfræði ársins er hér birt og til samanburðar sömu tölur fyrir nýliðin rekstrarár.

Innheimtumál

Tafla 1: Símvær - Upplýsingar um skatta og gjöld

	2011	2010	2009
Símtölum svarað	55.351	53.833	59.125
Fjöldi innhringinga sem ekki var svarað	19.061	14.924	8.278

Tafla 2: Innheimta skatta og gjalda

	2011	2010	2009
Staðgreiðsla launagreiðenda, álagning	134.821	117.937	119.121
Staðgreiðsla launagreiðenda, innheimt	97,47%	97,49%	96,94%
Staðgreiðsla af reiknuðu endurgjaldi, álagning	1.390	1.344	1.400
Staðgreiðsla af reiknuðu endurgjaldi, innheimt	67,09%	64,92%	62,83%
Tryggingagjald, álagning	38.423	35.730	25.401
Tryggingagjald, innheimt	97,94%	97,78%	96,68%
Virðisaukaskattur (útskattur > innskattur), álagning****	52.200	51.656	48.240
Virðisaukaskattur (útskattur > innskattur), innheimt	94,91%	93,28%	92,43%
Greiðslufrestur í tolli, álagning	56.700	50.847	47.181
Greiðslufrestur í tolli, innheimt	81,12%	82,78%	76,18%
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, álagning	10.240	11.268	8.682
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, innheimt	65,80%	61,95%	52,36%
Þing- og sveitarsjóðsgjöld félaga, álagning	23.458	21.394	25.355
Þing- og sveitarsjóðsgjöld félaga, innheimt	82,12%	58,66%	39,74%

Tafla 3: Innheimtuaðgerðir og afgreiðsla

	2011	2010	2009
Sendar fjárnámsbeiðnir	5.057	7.452	6.416
Heildarfjöldi nauðungarsölubeiðna	261	318	558
Gjaldþrotaskiptabeiðnir	627	635	517
Heildarfjöldi greiðsluáætlana	6.061	6.215	6.348
Fjöldi aðila á lokunarlista	0	0	0
Fjöldi fyrirtækja þar sem rekstur var stöðvaður tímabundið	0	0	0
Fjöldi formlegra svaraðra erinda á innheimtusviði	338	460	338
Fjöldi nauðasamninga og greiðsluaðlögunarmála	224	90	63
Komur til gjaldkera	21.370	28.568	32.882

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

Tafla 4: Innheimtuárangur

	2011 þ. 31.12.2011		%	2010 þ. 31.12.2010		%	mismunur á '11-'10	
	álagning	innheimt		álagning	innheimt		álagning	innheimt
<i>Upphæðir í milljónum króna</i>								
Staðgreiðsla laungreiðenda (SK)	134.821,47	131.413,86	97,47%	117.937,20	114.981,20	97,49%	16.884,27	16.432,66
Reiknað endurgjald (SR)	1.390,07	932,62	67,09%	1.344,40	872,9	64,92%	45,67	59,72
Tryggingagjald (SJ)	38.422,79	37.633,98	97,94%	35.730,10	34.938,90	97,79%	2.692,69	2.695,08
Virðisaukaskattur (brúttó) (VA)	52.200,26	49.546,42	94,91%	51.656,10	48.185,20	93,28%	544,16	1.361,22
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga	10.240,41	6.738,40	65,80%	11.268,90	6.982,10	61,96%	-1.028,49	-243,70
Þinggjöld lögaðila	23.458,40	19.265,22	82,12%	21.394,70	12.550,50	58,66%	2.063,70	6.714,72
Bifreiðagjöld	3.575,68	3.527,96	98,66%	3.597,90	3.553,80	98,77%	-22,22	-25,84
Greiðslufrestur í tolli	56.700,03	45.993,03	81,12%	50.847,10	42.093,40	82,78%	5.852,93	3.899,63
Vörugjöld	2.224,36	1.817,93	81,72%	1.295,60	1.046,90	80,81%	928,76	771,03
Samtals	323.033,46	296.869,43	91,90%	295.072,20	265.204,80	89,88%		

Álagning ársins 2011 var í lok árs 2011 323,03 milljarðar en álagning ársins 2010 var í lok árs 2010 295,07 milljarðar. Álagning milli ára jókst um 27,96 milljarða. Sá gjaldflokkur sem mest hækkar er staðgreiðsla launagreiðenda. Álagningin í þeim flokki jókst um 16,88 milljarða. Álagning 2011 í greiðslufresti í tolli var þann 31.12.2011 5,85 milljörðum hærri en álagning ársins 2010 í sama gjaldflokki var þann 31.12.2010. Álagning ársins 2011 í þing- og sveitarsjóðsgjöldum einstaklinga eru 1,02 milljarði lægri þann 31.12.2011 en þau voru árið áður. Álagning ársins 2011 á þinggjöldum lögaðila eru 2,06 milljörðum hærri en árið áður. Álagning tryggingagjalds hækkaði um 2,69 milljarða á milli ára. Samanburður leiðir í ljós að innheimtuárangur milli árána 2011 og 2010 hefur aukist um 2,02%.

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



Heildargjöld innheimt í tolli 2011

Heildaraðflutningsgjöld, sem greidd voru árið 2011, voru samtals rétt rúmlega 214 milljarðar samanborið við tæpa 185 milljarða árið 2010.

Af þessum rúmlega 214 milljörðum var virðisaukaskattur og bensín- og olúgjald rúmlega 86%, eða rúmir 184 milljarðar.

Eftirfarandi tvær töflur³ sýna innheimt gjöld miðað við tollskrá ríkisins, annars vegar innheimt í gegnum tollakerfi tollstjóra og hins vegar í gegnum Íslandspóst vegna tollafgreiðslna tollskyldra póstsendinga.

Tafla 5: Heildarálagning gjalda við innflutning í tolli (án niðurfellinga)

Gjöld	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Virðisaukaskattur	149.042.793.383	127.502.095.781	117.611.980.172	16,89%
Áfengisgjald	9.816.910.705	8.738.663.398	8.643.044.805	12,34%
A-tollur	7.537.880.145	6.324.420.033	5.815.521.195	19,19%
Vörugjald af ökutækjum og ökutækjahlutum	4.926.133.975	3.355.242.838	3.999.536.840	46,82%
Vörugjald, önnur	5.137.540.014	4.897.572.363	3.930.016.974	4,90%
Önnur gjöld	37.511.629.094	33.872.404.098	34.665.942.715	10,74%
Samtals	213.972.887.316	184.690.398.511	174.666.042.701	15,85%

Tafla 6: Aðflutningsgjöld innheimt við póstafrgreiðslu (E-3)⁴

Gjöld	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Virðisaukaskattur	191.122.292	161.302.738	119.776.624	18,49%
Almennur tollur	52.405.469	45.473.618	32.185.118	15,24%
Vörugjald, önnur	7.801.348	6.950.103	5.811.259	12,25%
Áfengisgjald	1.188.190	1.160.869	1.213.951	2,35%
Önnur gjöld	575.204	572.708	683.810	0,44%
Samtals	253.092.503	215.460.036	159.670.762	17,47%

³ Upplýsingar um gjöld, unnar úr gögnum frá 14.febrúar 2012.

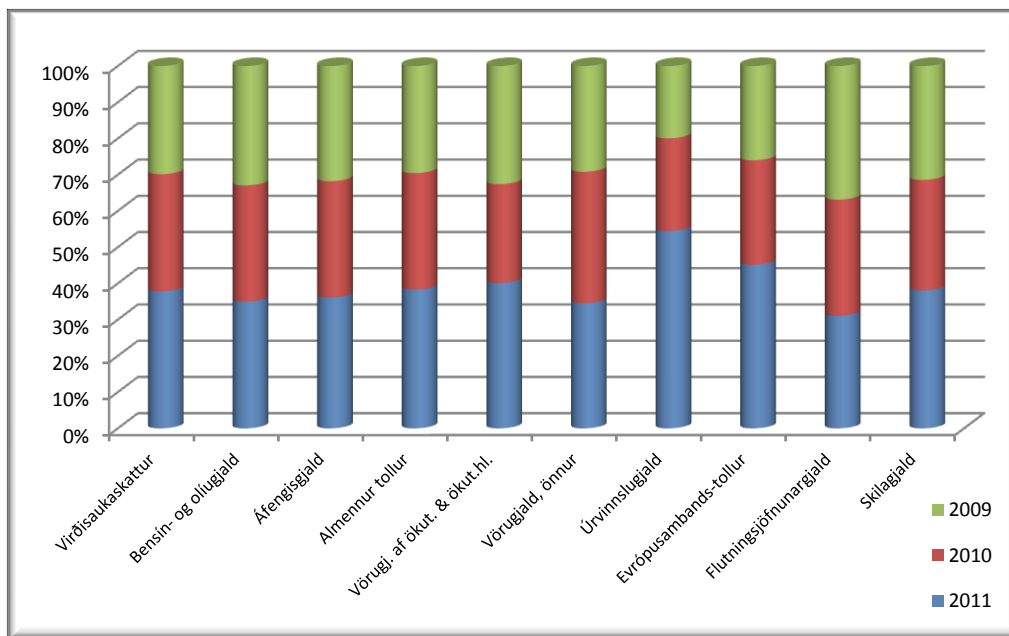
⁴ Hér er einungis um smásendingar að ræða, sbr. 37.gr.rg.nr.1100/2006.



Hér að neðan má sjá lista yfir tíu stærstu álagningarflokkana á síðasta ári (sbr. töflu 1 og 2) og samanburð við undanfarin þrjú ára.

Tafla 7: Tíu stærstu álagningarflokkarnir árið 2011

<i>Upphæðir í milljónum króna</i>	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Virðisaukaskattur	149.234	127.663	117.732	16,90%
Bensín- og olíugjald	35.036	32.150	32.989	8,98%
Áfengisgjald	9.818	8.740	8.644	12,33%
Almennur tollur	7.590	6.369	5.848	19,17%
Vörugj. af ökut. & ökut.hl.	4.926	3.355	4.000	46,83%
Vörugjald, önnur	4.659	4.905	3.936	-5,02%
Úrvinnslugjald	893	420	327	112,62%
Evrópusambands-tollur	464	296	267	56,76%
Flutningsjöfnunargjald	391	404	464	-3,22%
Skilagjald	343	275	283	24,73%



Mynd 14. Innheimt gjöld 2009 – 2011.

**Tafla 8: Inn- og útflutningsskýrslur**

	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Innflutningur	486.256	442.830	392.161	9,81%
Útflutningur	79.357	75.656	75.395	4,89%
Samtals fjöldi tollafgreiðslna	565.613	518.486	467.556	9,09%

Tafla 9: Innflutningur

	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Fjöldi aðflutningsskýrslna	343.131	324.767	307.792	5,65%
Fjöldi póstaðfl.skýrslna (E-3)	143.125	118.065	84.369	21,23%
Samtals fjöldi aðfl.skýrslna	486.256	442.832	392.161	9,81%

Tafla 10: Útflutningur

	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Fjöldi útfl.skýrslna (flug)	44.289	40.843	39.452	8,44%
Fjöldi útfl.skýrslna (skip)	29.986	29.913	31.783	0,24%
Fjöldi útfl.skýrslna (annað) ⁵	5.082	4.900	4.160	3,71%
Samtals fj. útfl.skýrslna	79.357	75.656	75.395	4,89%

Tafla 11: Endurskoðunardeild

	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Fjöldi stofnaðra mála á árinu	37	80	132	-53,75%
Fjöldi endurákvæðana/úrskurða	27	21	52	28,57%
Fjárhæð endurákvæðunar, kr	40.118.573	40.969.890	65.649.607	-2,08%

Tafla 12: Haldlagningar og skýrslur þeim tengdar⁶

	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Fjöldi haldlagninga	2.114	2.157	2.260	-1,99%
Samtals skýrslur tengdar haldlagningu	2.767	2.646	2.367	4,57%
Þar af:				
<i>Afhendingarkvittanir⁷</i>	473	231	161	104,76%
<i>Mál g.v. ólögráða einstakl.</i>	62	83	58	-25,30%
<i>Framvísanir á bannvarningi⁸</i>	125	70	54	78,57%

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

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

⁷ Um er að ræða kvittun fyrir afhendingu/móttöku á varningi sem hefur verið haldlagður. Hér er fyrst og fremst um það að ræða að varningur er oftast tollafgreiddur samhliða sekt, en upptöku ekki beitt. Ein afhendingarkvittun er gefin út fyrir hvern haldlagðan hlut.

⁸ Hér er um að ræða ósoðið kjöt o.fl.

**Tafla 13: Rannsóknardeild**

	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Fjöldi mála sem bárust	324	341	356	-4,99%
Afgreidd mál	317	278	176	14,03%

Tafla 14: Sektargerðir⁹

	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Sektargerðir	1.459	1.480	1.666	-1,42%
Fjárhæð sektargreiðslna	15.627.630	13.516.815	12.072.491	15,62%

Tafla 15: Úrskurðir

	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Úrskurðir Tollstjóra	21	28	16	-25,00%
<i>Úrskurður Tollstjóra staðfestur af Ríkistollanefnd</i>	3	5	2	-40,00%
<i>Úrskurður Tollstjóra felldur úr gildi eða staðfestur að hluta af Ríkistollanefnd</i>	3	1	6	200,00%
Samtals úrskurðir Ríkistollanefndar (rtn) ¹⁰	6	6	8	0,00%

Tafla 16: Farmvernd

	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Starfandi farmverndarfulltr.	1.081	1.033	1.125	4,65%
Útfl. farmverndaðir gámar	51.234	53.006	50.839	-3,34%
Fjöldi opinna eininga	4.361	4.364	3.358	-0,07%
Fjöldi "bulk" sendinga ¹¹	774	715	738	8,25%
Tengivagnar	602	610	502	-1,31%
Skráðir farmverndaraðilar	266	256	296	3,91%
Lestun með dælum	9	10	12	-10,00%

⁹ Hér er um að ræða sektargerðir á landsvísu.

¹⁰ Úrskurðir ríkistollanefndar vegna kæra á endurákvörðunum og kæruúrskurðum tollstjóra.

¹¹ Með „bulk“ sendingum er átt við vöru sem ekki er send út í gámum eða annars konar umbúðum, t.d. mjöl, lýsi, úrgangsmálmur o.fl.

Tafla 17: IPR¹² mál

	2011	2010	Þróun 10 - 11
Fjöldi	17	20	-10,00%

Tafla 18: Upprunamál

	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Fjöldi erinda um upprunamál	8	25	22	-68,00%

Tafla 19: Flutningar um Keflavíkurflugvöll

	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Fjöldi komufarþega	864.500	743.046	714.682	16,35%
Fjöldi brottfararþega	835.081	717.921	706.027	16,32%
Vöruþyngd í tonnum til landsins	11.789	10.801	10.931	9,15%
Vöruþyngd í tonnum frá landinu	24.883	23.924	25.949	4,01%
Póstur til landsins í tonnum	821	862	920	-4,76%
Póstur frá landinu í tonnum	360	355	364	1,41%

Tafla 20: Tollpóstur

	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Fjöldi bréfasendinga	2.750.000	2.650.000	3.100.000	3,77%
Fjöldi tollafgreiðslna ¹³	166.907	140.814	116.800	18,53%
Fjöldi bögglasendinga	89.399	87.015	83.210	2,74%
Hraðsendingar	37.151	35.784	39.886	3,82%
Hraðsendingar skoðaðar	2.590	1.923		34,69%
<i>Hlutfall hraðsendinga skoðað</i>	<i>6,97%</i>	<i>5,37%</i>		<i>29,73%</i>
Fjöldi gegnumlýstra sendinga	66.848	71.159	69.732	-6,06%
Sendingar í lyfjaskoðun	1.489	2.372	1.726	-37,23%
Sendingar bannaðar í lyfjaskoðun	1.051	1.295	1.315	-18,84%
<i>Hlutfall bannaðra lyfja</i>	<i>70,58%</i>	<i>54,60%</i>	<i>76,19%</i>	<i>29,29%</i>
Fæðubótarsendingar í skoðun hjá MAST	645			
Fæðubótarsend. bannaðar eftir skoðun	334			
<i>Hlutfall bannaðra fæðubótasendinga</i>	<i>51,78%</i>			

Tafla 21: Sendingar hraðflutningsfyrirtækja

	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Inn- og útflutningur	296.871	294.086	210.337	0,95%

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

¹³ Samantekt af tollskýrslum E-1 og E-3.

**Tafla 22: Rautt hlið á Keflavíkurlflugvelli**

	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Málafjöldi	5.108	4.321	3.338	18,21%
Fjöldi aðila	4.350	3.725	2.926	16,78%

Tölfræði yfir haldlagðan varning

Tafla 23: Áfengi

Lítrar	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Sterkt	1.237,12	1.205,38	978,76	2,63%
Létt	281,73	388,99	552,36	-27,57%
Bjór	840,92	988,33	1.583,31	-14,92%
Samtals	2.359,77	2.582,70	3.114,43	-8,63%

Tafla 24: Tóbak

	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Vindlingar stk.	149.149	148.403	152.015	0,50%
Vindlar stk.	726	420	460	72,86%
Reyklaust tóbak g.	57.327,73	76.324,20	65.241,79	-24,89%
Annað tóbak g.	2.653,20	7.310,06	24.417,68	-63,70%

Tafla 25: Sundurliðun á reyklausu tóbaki

	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Munntóbak g.	56.252,73	72.602,20	64.052,16	-22,52%
Neftóbak g.	1.075,00	3.722,00	1.189,63	-71,12%
Samtals g.	57.327,73	76.324,20	65.241,79	-24,89%

Tafla 26: Matvæli

	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Kjöt kg.	1.113,88	1.035,47	1.603,59	7,57%
Önnur matv. kg.	820,38	627,19	1.546,01	30,80%
Samtals kg.	1.934,26	1.662,66	3.149,60	16,34%

Tafla 27¹⁴: Lyf, lyfseðilskyld og önnur¹⁵

	2011	2010
glös	670	1.200
ambúllur	5	20
kg.	216,51	235,03
ml.	2.570	297
stk.	18.321	29.570

Tafla 28: Sterar

	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
ml.	128	811	12.013	-84,22%
Ambúllur stk.	1.112	351	2.062	216,81%
Töflur stk.	34.685	39.116	84.522	-11,33%
Duft g.	200	1.375,36		-85,46%

Tafla 29: Vopn

	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Eggvopn	52	51	87	1,96%
Skotvopn	33	21	22	57,14%
Önnur vopn	14	21	54	-33,33%
Hand-/ fótjárn	13	14	32	-7,14%
Rafbyssur	3	5	7	-40,00%
Varnarúði, stk.	2	2	4	0,00%
Varnarúði, ml.	0	726	0	-100,00%

Tafla 30: Lifandi dýr og plöntur

	2011	2010	2009
Dýr	0	9	4
Plöntur	9	23	4

¹⁴ Innifalið í þessari töflu er það magn lyfja sem fæst ekki afgreitt á tollpósti, og viðtakandi af einhverjum orsökum vill ekki endursenda og afhendir tollgæslu til förgunar.

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



Tölfræði fíkniefnamála

Tafla 31¹⁶: Fíkniefni

	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Amfetamín g.	14.262,20	7.942,53	14.843,80	79,57%
Amfetamínbasi ml.	1.570	22.300		-92,96%
<i>Basi umreiknaður í amfetamínduft m.v. 5,8% styrk, g (sbr. neðanmálgrein nr. 1).</i>	9.310	283.463		-96,72%
Amfetamíntöflur, stk.			5.995,00	0,00%
E-töflumulningur, duft g.	161,41	96,63	19,28	67,04%
E-töflur stk.	74.329	15.084	3.887	392,77%
Hass g	731,01	211,86	244,44	245,04%
Kannabisfræ stk.	12.495	2.155	2.024	479,81%
Khat g.	58.000,00	23.000,00		152,17%
Kókaín g.	2.567,81	6.793,05	1.582,63	-62,20%
LSD, stk.	4.488	501		795,81%
Marijúana g.	74,55	1.185,22	951,85	-93,71%
Mephedrone g.	19,56	793,96		-97,54%
Heróín g.	0,21			100,00%

Tafla 32: Haldlögð fíkniefni eftir starfsstöðvum árið 2011

	Póstur	Flugst	Hfj	Rey	Samtals
Amfetamín g.	265,32	245,82		13.751,06	14.262,20
Amfetamínbasi ml.		1.570			1.570
E-töflumulningur g	5,00	144,68		11,73	161,41
E-töflur stk.		66.229		8.100	74.329
Hass g.	44,71	686,30			731,01
Kannabisfræ stk.	12.455	40			12.495
Kókaín g.	4,33	2.363,11		200,37	2.567,81
LSD, stk.	16	4.472			4.488
Marijúana g.	72,38	2,17			74,55
Mephedrone g.	19,56				19,56
Heróín g.	0,21				0,21
Khat, g.		58.000,00			58.000,00

Tafla 33: Fjöldi fíkniefnamála eftir flutningsmáta

	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Póstur	130	122	113	6,56%
Flug	31	32	36	-3,13%
Skip	2	7	6	-71,43%
Samtals	163	161	155	1,24%

¹⁶ Innifalin í tölum eru tvö mál sem unnin voru í samvinnu með lögreglu.



Tafla 34: Fjöldi fíkniefnamála í skipum

	2011	2010	2009	2008
Ferja	0	5	6	3
Önnur skip	2	2	0	2

Kynja- og þjóðernisskiptingar í fíkniefnamálum¹⁷

Tafla 35 Lönd	2011				2010				2009			
	KK	KVK	Óþ	Samt	KK	KVK	Óþ	Samt	KK	KVK	Óþ	Samt
IS (Ísland)	93	18	0	111	91	13	0	104	69	8	0	77
Óþekkt ¹⁸	8	0	26	34	5	4	18	27	0	0	37	37
LT (Litháen)	5	1	0	6	4	0	0	4	10	0	0	10
PL (Pólland)	4	1	0	5	7	1	0	8	13	1	0	14
DK (Danmörk)	3	2	0	5	2	0	0	2	2	0	0	2
FR (Frakkland)	2	0	0	2	1	0	0	1	1	1	0	2
DE (Þýskaland)	1	0	0	1	0	2	0	2	0	0	0	0
PT (Portugal)	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
GL (Grænland)	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
IT (Ítalía)	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
US (Bandaríkin)	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
CZ (Tékkneska Lýðv.)	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0
CN (Kína)	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
ES (Spánn)	0	0	0	0	0	1	0	1	4	3	0	7
HR (Króatía)	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
IN (Indland)	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
LV (Lettland)	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1
NL (Holland)	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
PH (Filippseyjar)	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
RS (Serbía)	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
RU (Rússland)	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
TH (Tæland)	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
HU (Ungverjaland)	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
CH (Sviss)	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
BE (Belgía)	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
FI (Finnland)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
RO (Rúmenía)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Samtals	118	24	26	168	123	24	18	165	104	14	37	155

¹⁷ Í einhverjum málum eru fleiri en einn aðili að máli.¹⁸ Ekki er alltaf vitað kyn eða þjóðerni þegar um póstsendingu er að ræða.



Tafli 36: Upprunaland sendingar

Lönd	2011	2010	2009
GB (Bretland)	52	58	47
NL (Holland)	38	30	31
DE (Þýskaland)	18	2	3
DK (Danmörk)	16	23	25
ES (Spánn)	10	6	12
US (Bandaríkin)	7	3	2
BE (Belgía)	4	2	2
FR (Frakkland)	3	2	3
PL (Pólland)	2	9	10
CA (Kanada)	2	2	3
IS (Ísland)	1	3	3
AT (Austurríki)	1	1	0
CN (Kína)	1	1	0
IT (Ítalía)	1	0	1
LT (Litháen)	1	1	3
PH (Filippseyjar)	1	2	0
PT (Portúgal)	1	0	0
SE (Svíþjóð)	1	1	0
KH (Kambódía)	1	0	0
LK (Sri Lanka)	1	0	0
ZA (Suður Afríka)	1	0	0
TH (Tæland)	0	1	0
UA (Úkraína)	0	0	0
NO (Noregur)	0	1	1
Óþekkt	0	2	1
Annað	0	0	1
CH (Sviss)	0	1	1
CZ (Tékkneska lýðveldið)	0	1	0
EE (Eistland)	0	1	0
HU (Ungverjaland)	0	2	0
IE (Írland)	0	2	0
IR (Íran)	0	0	4
LV (Lettland)	0	4	1
RS (Serbía)	0	0	1
Samtals	163	161	155



Tafla 37: Aldursskipting í fíkniefnamálum

Aldur	2011	2010	2009
< 18	4	1	1
18 - 22	25	32	24
23 - 27	35	28	30
28 - 32	17	19	19
33 - 37	10	19	11
38 - 42	6	8	4
43 - 47	7	4	3
48 - 52	11	4	3
53 - 58	5	4	2
> 58	1	4	2
Óþekkt	47	42	56
Samtals	168	165	155

Tafla 38: Haldlagningar fíkniefna á Keflavíkurflugvelli

Hvar	2011	2010	2009
Í farangri	13	15	6
Á viðkomandi	6	8	14
Innvortis	10	6	10
Í vörusendingu	1	4	1
Annað	1		5
Samtals	31	33	36

Tafla 39: Aðferð við fund fíkniefna í tollpósti

Hvernig	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Handleit	124	49	62	153,06%
Gegnumlýsing	15	3	3	400,00%
Ósundurliðað	9	70	48	-87,14%
Samtals	148	122	113	21,31%

Tafla 40: Tegund póstsendinga með fíkniefnum

Tegund	2011	2010	2009	Þróun 10 - 11
Almennar póstsendingar	106	78	97	35,90%
Ábyrgðarsendingar ¹⁹	42	44	16	-4,55%
Samtals	148	122	113	21,31%

¹⁹ Póstsendingar með sérstakri tryggingu póstpjónustunnar.



Tafla 41: Dæmi um ýmsan varning

Varningur	2011	2010	2009
Cutz, stk.		19.200	
JWH-018, stk.		1	
JWH-250, stk.		3	
Benzofuran, stk.		1	
Methyltheobromine, g.		57,13	
Baby Organic Hemp fræ, stk.	10.400		
Baby Woodrose fræ, stk.	50		
Kaktusfræ, stk.	100		
Sveppagró, stk.	2		
Ofskynjunarfræ, stk.		15	
Ofskynjunarsveppir, g.	45,90		
Ofskynjunarefni, g.		8,14	
Psilocybe ofskynjunarefni, ml.		10	
Syrian Rue, g.	28,90		
Mexical haze, stk.		7	
Spice, g.	28,81	5,91	
Salvia g.	28,83	3,19	
Sveppir, stk.		2	
Mystic hass g.	26,52	20,61	
Neder Gold g.		2,77	
Jurtir g.		29,46	
GBL, ltr.	1,00		
Hnakkar og reiðtygi, stk.	54	10	1
Skartgripir, kg.		25,66	
Skartgripir, stk.	298	138	1.205
Eldsneyti, ltr.	65	19	50
Fatnaður, stk.	1.042	1.589	1.123
Tölvur / tölvubúnaður, stk.	85	82	33
Stafrænar myndavélar, stk.	20	29	14
Linsur, stk.	18	17	13
Myndbandsupptökuvélar, stk.		3	
Golfsett, stk.		11	1
Vegabréf, stk.		3	
Rakvélablöð, pakkar	263	517	
Peningar, USD	23.651		
Peningar, EUR	800		
Peningar, ISK	703.277		

Útgáfumál og rekstur vefsvæðis

Tafla 42: Útgáfa

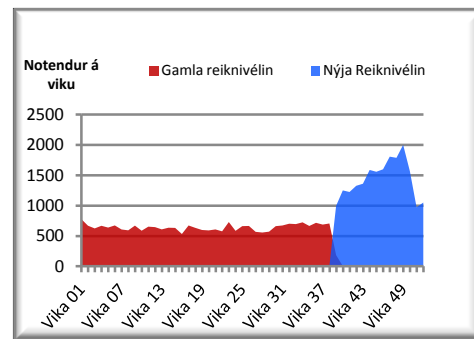
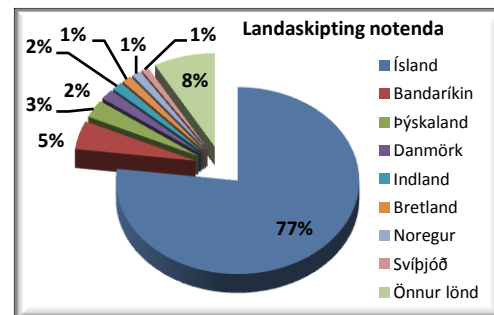
	2011	2010	2009
Útgefnir bæklingar, fjöldi eintaka	12000	0	18.000
Fjöldi prentaðra eyðublaða, eintök samtals	29.000	32.000	31.500
Útgáfa Tollpósts, fjöldi tölublaða	0	2	1

Á árinu 2011 jukust heimsóknir á vefsvæði tollstjóra aftur eftir talsverðan samdrátt, sem hófst á árinu 2009. Vefsvæðið hefur nú meira áhorf en þegar það var hæst árið 2008. Flettingar á vefsvæðinu voru 2.647.712 á árinu 2011, sem er rúmlega 9% aukning frá árinu 2010. Ef horft er á vefinn í heild tengjast mest notuðu síðurnar tollafgreiðslu. Þetta eru síður úr Tollalínunni, þar sem innflytjendur geta skoðað upplýsingar um sendingar, tollskýrslur, farmskrá og fleira. Veftollskráin er einnig mikið notuð sem og vefsíðan um tollafgreiðslugengi.

Á árinu 2011 var smíðuð ný reiknivél fyrir aðflutningsgjöld ætluð einstaklingum. Þá var einnig bætt við möguleika í veftollskrána á að reikna gjöld af völdu tollskrárnúmeri. Þessar nýjungar mæltust vel fyrir meðal notenda vefsins og er reiknivélin nú vinsælasta síðan hjá einstaklingum sem nota hann.

Stofnað var til sérstaks verkefnis á verkefnaáætlun um uppfærslu og endurnýjun enska vefsins og var því lokið á árinu samkvæmt áætlun. Verkefnið snérist um að auka og endurbæta enska vefinn að því er varðar almennar upplýsingar um grunnstarfsemi embættisins á sviði tolla- og innheimtumála. Einnig var flokkun enska hluta vefsins færð til samræmis við meginvefinn. Vegna breytinga á tollskrá um áramótin 2011/2012 (HS-12) þurfti að gera breytingar á gögnum veftollskrár. Alls þurfti að breyta um 2.000 færslum í gagnagrunninum, en ekki lá fyrir hverju ætti að breyta fyrr en 15. desember. Því gáfust aðeins 12 vinnudagar til að framkvæma breytingar og villuprófa gögn og kerfi. Þegar gera á umfangsmiklar breytingar sem þessar er mikilvægt að gögn séu tilbúin í góðum tíma, svo tími gefist til að uppfæra tölvukerfi.

Meirihluti notenda vefsins eða 77% voru á Íslandi þegar þeir tengdust, notendur frá Bandaríkjunum mældust 4,92%, notendur frá Þýskalandi, Danmörku, Stóra Bretlandi, Noregi, Indlandi og Svíþjóð voru samtals um 10%, með yfir 1% notenda vefsins hvert, en gestir frá meira en 160 löndum heimsóttu vefinn á árinu.


Mynd 15: Notkun reiknivéla á vef Tollstjóra 2011

Mynd 16. Skipting notenda eftir löndum árið 2010.



Enn dregur úr vinsældum Internet Explorer meðal notenda vefsins, en nú nota aðeins um 40% þeirra þennan vafra, um 29% nota Firefox, um 27% Chrome og rúm 4% aðra vafra. Mikilvægt er að þetta sé haft í huga þegar vefir og vefkerfi eru smíðuð fyrir embættið.

Í samræmi við tækniframfarir og með síukinni notkun á samskiptum á rafrænu formi hefur enn dregið úr prentuðu efni sem embættið sendir frá sér. Lögð hefur verið rík áhersla á vef embættisins sem hefur hlotið viðurkenningar fyrir viðmót og upplýsingargildi. Á síðasta ári annaðist embættið prentun 12.000 bæklinga, sem einkum vorum ætlaðir erlendum ferðamönnum um þær tollareglur er gilda hér á landi. Voru þeir á gefnir út á íslensku, ensku, þýsku og pólsku. Annað prentað efni var eingöngu ýmis eyðublöð sem voru 29.000 stk. sem var 3.000 eintökum færra en 2010. Fréttatímarit tollstjóra, Tollpósturinn, sem hefur komið út síðustu ár var ekki gefinn út á árinu.

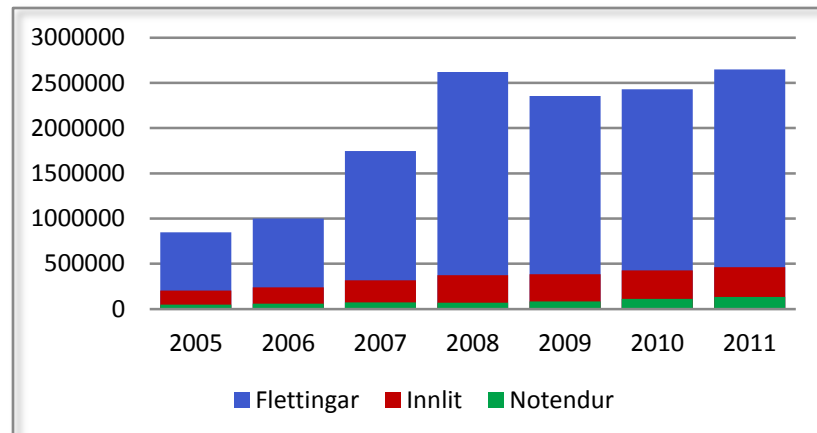
Notkun á upplýsingavef og

Tollalínu: Heimsóknir á mældar síður undir léninu tollur.is jukust aftur eftir talsverðan samdrátt á árinu 2009. Heimsóknirnar voru þó færri en árið 2008 þegar þær voru flestar frá því mælingar á tíðni þeirra hófust. Flettingar voru 2.647.712 eða 9% fleiri en á árinu 2010.

Ár	Síðuflettingar	Heimsóknir	Meðalfjöldi notenda á viku
2011	2.647.712	461.317	4.259
2010	2.428.216	427.362	3.613
2009	2.354.860	430.582	3.003
2008	2.604.794	417.198	2.596
2007	1.748.978	345.415	2.688
2006	1.019.127	267.203	2.062

Tafla 43: Þróun áhorfs milli ára meðalfjöldi notenda, síðuflettingar og heimsóknir

Notkun vefja: Á árinu 2011 jukust heimsóknir á vefsvæði Tollstjóra aftur eftir talsverðan samdrátt, sem hófst á árinu 2009. Vefsvæðið hefur nú meira áhorf, en þegar það var hæst árið 2008. Flettingar á vefsvæðinu voru 2.647.712 á árinu 2011, sem er rúmlega 9% aukning frá árinu 2010.



Mynd 17: Notkunarmynstur vefja sem mældir eru undir léninu tollur. Is 2005-2011



Fjármál, tölvu- og tæknimál

Tafla 44: Fjármál

<i>Allar fjárhæðir eru í þúsundum króna</i>	2011	2010	2009
Framlag úr ríkissjóði	1.849.400	1.859.200	1.864.800
Fjárheimild ársins að viðbættum höfuðstól frá fyrra ári	2.018.331	1.941.848	1.954.507
Heildarrekstrarkostnaður (netto)	1.782.140	1.773.217	1.871.858
Tekjuafgangur/rekstrarhalli ársins**	67.259	85.985	-7.058
Höfuðstóll til næsta árs	235.891	168.931	82.649
Heildarinnheimta tollstjóra (greitt hjá TSR / Tollstjóra í Reykjavík)	64.640.695	61.475.663	55.776.389
Heildarálagning í tollakerfi (brúttó)	214.030.479	184.573.631	174.875.041
Heildarálagning í tollakerfi (nettó – up.frádr.)	163.914.467	140.392.191	121.407.640
Staðgreitt af heildarálagningu í tollakerfi	27.454.797.294	20.737.260	15.694.971

Tafla 45: Tölvu- og tæknimál

	2011	2010	2009
Hlutfall rafrænna tollafgreiðslna, innflutningur (fyrirtæki og einstaklingar)	97,24%	97,60%	97,60%
Hlutfall rafrænna tollafgreiðslna, útflutningur (fyrirtæki og einstaklingar)	97,87%	97,00%	96,30%
Fjöldi heimsóknna á heimasíðu	461.317	427.362	430.582



Mannauðsmál

Tafla 46: Starfsmenn

	2011	2010	2009
Fjöldi starfsmanna í árslok	214	213	214
Fjöldi nýráðninga á árinu	20	5	3
Fjöldi starfsmanna sem létu af störfum	19	7	28
Starfsmannavelta	1,50%	3,30%	1,50%
Fjöldi starfsmanna í sumar- og tímavinnu	66	66	63
Fjöldi starfsmanna í sumarvinnu	31	26	23
Fjöldi stundakennara við tollskólann	3	2	5
Fjöldi starfsmanna í tímavinnu við tollgæslu	29	40**	*
Meðalaldur starfsmanna	45,9	45,7	44,7
Heildarfjöldi veikindadaga á árinu	3.483	3.120	4.270
Heildarfjöldi veikindadaga vegna barna	280	232	278
Hlutfall starfsmanna sem nýtti sér íþróttastyrk	54%	37%	42%

* Tölur liggja ekki fyrir.

**2 í Reykjavík, 2 í Vestmannaeyjum, 1 á Eskifirði og 35 á Seyðisfirði.



Viðauki I: Rekstrarreikningur

Tollstjórnin
09-262

Rekstrarreikningur

	Reikningur 2011	Reikningur 2010	Fjárheimildir 2011
Tekjur			
Sértekjur.....	55.262.681	61.428.789	1.000.000
Markaðar tekjur.....	0	0	0
Aðrar rekstrartekjur.....	225.902.324	182.471.512	165.000.000
Tekjur samtals	281.165.005	243.900.301	166.000.000
Gjöld			
Almennur rekstur	2.022.726.277	1.970.913.260	1.975.400.000
101 Tollstjórnin.....	1.796.214.135	1.723.927.869	1.749.600.000
145 Tollafgreiðslukerfi.....	226.512.142	246.985.391	225.800.000
Stofnkostnaður	40.578.865	46.204.160	40.000.000
601 Tæki og búnaður.....	40.578.865	46.204.160	40.000.000
Gjöld samtals	2.063.305.142	2.017.117.420	2.015.400.000
Tekjur umfram gjöld	-1.782.140.137	-1.773.217.119	-1.849.400.000
Framlag úr ríkissjóði	1.849.400.000	1.859.200.000	1.849.400.000
Hagnaður/tap ársins	67.259.863	85.982.881	0



Viðauki II: Efnahagsreikningur

Tollstjórnin
09-262

Efnahagsreikningur

	Reikningur 31.12.2011	Reikningur 31.12.2010
Eignir		
Fastafjármunir		
Áhættufjármunir.....	0	0
Langtímakröfur.....	0	0
Fastafjármunir samtals.....	0	0
Veltufjármunir		
Vörubirgðir.....	0	0
Inneign hjá ríkissjóði.....	495.213.372	400.856.568
Skammtímalán.....	0	0
Skammtímakröfur aðrar.....	44.739.537	71.988.331
Handbært fé.....	507.455.058	340.788.795
Veltufjármunir samtals.....	1.047.407.967	813.633.694
Eignir samtals.....	1.047.407.967	813.633.694
Skuldir og eigið fé		
Eigið fé		
Höfuðstóll		
Staða í ársbyrjun.....	168.631.823	82.648.942
Breyting v/lokafjárlaga.....	0	0
Hagnaður/tap ársins.....	67.259.863	85.982.881
Höfuðstóll í árslok.....	235.891.686	168.631.823
Annað eigið fé		
Bundið eigið fé.....	0	0
Framlag til eignamyndunar.....	0	0
Annað eigið fé samtals.....	0	0
Eigið fé í árslok.....	235.891.686	168.631.823
Langtímaskuldir		
Tekin löng lán.....	0	0
Langtímaskuldir samtals.....	0	0
Skammtímaskuldir		
Yfirdráttur á bankareikningum.....	0	0
Skuld við ríkissjóð.....	0	0
Skammtímalántökur.....	0	0
Aðrar skammtímaskuldir.....	811.516.281	645.001.871
Skammtímaskuldir samtals.....	811.516.281	645.001.871
Skuldir samtals.....	811.516.281	645.001.871
Skuldir og eigið fé samtals.....	1.047.407.967	813.633.694



Viðauki III: Sjóðstreymi

	Tollstjórinn 09-262	
Sjóðstreymi	Reikningur 2011	Reikningur 2010
Hagnaður/tap ársins	67.259.863	85.982.881
Breyting rekstartengdra eigna og skulda		
Breyting skammtímakrafna og birgða.....	27.248.794	-13.914.677
Breyting skammtímaskulda.....	166.514.410	148.437.612
Handbært fé frá rekstri	261.023.067	220.505.816
Fjárfestingahreyfingar		
Veitt lán.....	0	0
Afborganir veittra lána.....	0	0
Endurmat veittra lána.....	0	0
Breyting á áhættufjármunum.....	0	0
Fjárfestingahreyfingar samtals	0	0
Fjármögnunarhreyfingar		
Framlag ríkissjóðs.....	-1.849.400.000	-1.859.200.000
Tekjur innheimtar af ríkissjóði.....	-216.950.464	-180.654.577
Greitt úr ríkissjóði.....	1.971.993.660	1.897.069.407
Markaðar tekjur, skil á innheimtu ríkissjóðs.....	0	0
Tekin lán.....	0	0
Afborganir tekinna lána.....	0	0
Endurmat tekinna lána.....	0	0
Fjármögnunarhreyfingar samtals	-94.356.804	-142.785.170
Breyting á handbæru fé	166.666.263	77.720.646
Handbært fé í ársbyrjun	340.788.795	263.068.149
Handbært fé, hreyfingar	166.666.263	77.720.646
Handbært fé í árslok	507.455.058	340.788.795

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