



# TOLLSTJÓRI





# Efnisyfirlit

Inngangur .....	2
Tollstjóri .....	4
Skrifstofa tollstjóra .....	5
Þróunarsvið .....	8
Innheimtusvið .....	12
Tollasvið .....	16
Rekstrarsvið .....	27
Mannauðssvið .....	30
Innri endurskoðun .....	33
Tölfræði .....	34
Viðauki I: Rekstrarreikningur .....	48
Viðauki II: Efnahagsreikningur .....	49
Viðauki III: Sjóðstreymi .....	50



## Inngangur

Það sem var öðru fremur einkenndi starfsemi Tollstjóra á árinu 2013 var þróttmikið starf að fjölmörgum umfangsmiklum verkefnum er varða stefnumótun og framþróun kjarnastarfsemi embættisins, það er tollamál og innheimtumál. Má þar helst nefna vinnu að mótun verkefnastjórnunar, skjalastjórnunar, gæðastjórnunar og upplýsingastjórnunar. Einnig vinnu að umhverfisstefnu, ytri þjónustugátt embættisins og verkefni um öryggismál.

Ákvörðun var tekin um að koma á fót innan embættisins vottuðu gæðastjórnerfi samkvæmt ISO 9001 staðlinum. Staða gæðastjóra var auglýst og ráðið í hana.



Þá var sérstöku verkefni, Viðurkenning rekstraraðila - Innleiðing á AEO, hleypt af stokkunum. Um er að ræða ákveðna aðferðafræði til að tryggja öryggi milliríkjavíðskipta og greiða fyrir víðskiptum. Þessi aðferðafræði felur í sér ávinning fyrir tollfyrivöld og atvinnulífið. Stefnt er að upptöku AEO-kerfisins á næsta ári.

Ofangreind verkefni eru öll undir hatti framtíðarsýnar embættisins „Tollstjóri 2020“, sem viðkemur fjármálum, þjónustu, innra starfi og mannauði. Til grundvallar eru lögð gildi Tollstjóra; traust, samvinna og framsækni. Í tengslum við þessa stefnumörkun embættisins var ákveðið að gera breytingar á stjórnskipulagi embættisins, sem kynnt var á árinu.

Í upphafi árs 2013 færðist nýtt verkefni yfir á borð Tollstjóra, í kjölfar breytingar á lögum um innlend vörugjöld nr. 97/1987. Með henni færðist álagning vörugjalda á innflutning og innlenda framleiðslu, ásamt innheimtu þeirra frá Ríkisskattstjóra til embættis Tollstjóra.

Starfsmenn Tollstjóra sóttu allmargar ráðstefnur og fundi hér heima og erlendis á árinu eins og undanfarin ár. Má þar nefna fund lögreglu- og tollayfirvalda á Norðurlöndum, málþing um skilvirkara regluverk fyrir atvinnulífið og fund um gagnkvæma aðstoð milli Norðurlanda við innheimtu skatta og gjalda.

Sem fyrr voru mannauðsmál embættisins í brennidepli hjá Tollstjóra. Á árinu var gerð viðhorfskönnun meðal starfsmanna embættisins. Þátttaka var mjög góð, því 87 prósent þeirra tóku þátt í könnuninni. Embættið mun vinna með niðurstöður hennar, sér í lagi þá þætti þar sem úrbóta er talin þörf. Áformað er að gera samsvarandi könnun að tilteknum tíma liðnum og bera saman niðurstöður.

Línur varðandi breytingar á Tollhúsi skýrðust á árinu. Fallið var frá hugmyndum um gerð bílastæða á þaki þess, þar sem kostnaður við þær breytingar þótti of hár. Þess í stað gerir ný tillaga ráð fyrir að Tollstjóra verði áfram úthlutað bílastæðum í nágrenni við bygginguna og að auki 500 fermetra rými á 1. hæð, sem útbúið verði fyrir tæki og bifreiðar. Þá voru hafnar framkvæmdir við breytingar í vesturenda byggingarinnar, þar sem aðstaða verður fyrir húsverði, ræstitækna, starfsmenn í póstdreifingu og hjólageymslu.

Í desember varð ljóst að svokallaðir IPA styrkir Evrópusambandsins til embættis Tollstjóra myndu ekki koma til afgreiðslu. Ástæðan er sú að samningur þess efnis hafði ekki verið undirritaður þegar vatnaskil urðu í viðræðum um inngöngu Íslands í sambandið. Verkefnum, sem verið höfðu í vinnslu innan embættisins var því lokað að sinni. Vert er að geta þess að sú vinna, sem farið hafði fram vegna þessa mun koma embættinu til góða með margvíslegum hætti til framtíðar litið.

Í árslok 2013 var ljóst að lítil rekstrarafgangur yrði á embættinu og nemur hann að líkindum um 20 milljónum króna við endanlegt uppgjör. Þá var ljóst síðari hluta árs að gerð yrði krafa um sparnað hjá embætti Tollstjóra við gerð fjárlaga fyrir árið 2014. Nemur hún 60 milljónum króna. Tollstjóri leggur því frekari áherslu á sparnað og hagræðingu innan embættisins, en áður, til að mæta þessum niðurskurði rekstrarfjármagns.

Í ársskýrslu Tollstjóra fyrir starfsárið 2013 er fjallað um almenna starfsemi og helstu verkefni sviða á árinu. Tölfræði ársins er birt, ásamt samanburðartölum fyrir síðustu ár. Þá er rekstrar- og efnahagsreikningur ársins birtur sem og yfirlit yfir sjóðstreymi.

Reykjavík, 24. júní 2014

Snorri Olsen,  
tollstjóri

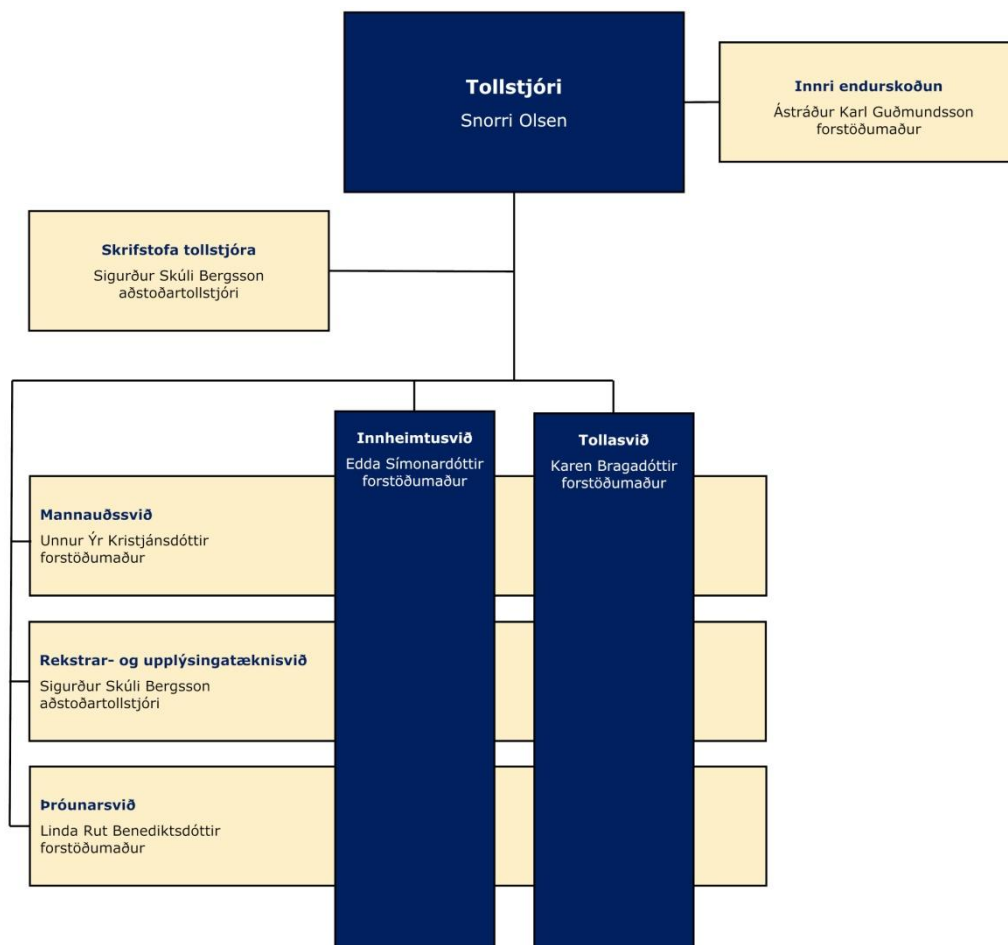


## Tollstjóri

Embætti tollstjóra heyrir undir fjármála- og efnahagsráðuneytið og er tollstjóri fjárhagslega ábyrgur gagnvart ráðherra fyrir rekstri embættisins. Hlutverk Tollstjóra er margþætt en hefur verið skilgreint svo í stuttu máli: „Við verndum samfélagið og tryggjum ríkinu tekjur“. Kjarnastarfsemin er á sviði tollstjórnar og innheimtumála. Tollstjóri hefur með höndum tollgæslu í landinu ásamt innheimtu opinberra gjalda fyrir ríki og sveitarfélög í stjórnsýsluumdæmi Reykjavíkur.

Í tengslum við stefnumörkun embættisins „Tollstjóri 2020“ var ákveðið að gera breytingar á stjórnskipulagi embættisins. Nýtt stjórnskipulag endurspeglar aukna áherslu Tollstjóra á annars vegar upplýsingatæknimál með tilkomu rekstrar- og upplýsingatæknisviðs (áður rekstrarsvið) og hins vegar gæðamál, upplýsinga- og skjalamál og verkefnastjórnun með tilkomu nýs stoðsviðs, þróunarsviðs.

Í nýja stjórnskipulaginu er starfsemi embættisins skipt upp í tvö kjarnasvið eins og áður, það er innheimtusvið og tollasvið, og þrjú stoðsvið, mannauðssvið, rekstrar- og upplýsingatæknisvið og þróunarsvið. Þar fyrir utan er um að ræða starfsemi innri endurskoðunar og skrifstofu tollstjóra. Sjö mannskipa yfirstjórn embættisins: Snorri Olsen tollstjóri, Sigurður Skúli Bergsson aðstoðartollstjóri, Edda Símonardóttir forstöðumaður innheimtusviðs, Karen Bragadóttir forstöðumaður tollasviðs, Unnur Ýr Kristjánsdóttir forstöðumaður mannauðssviðs, Linda Rut Benediktsdóttir forstöðumaður þróunarsviðs og Karl F. Garðarsson verkefnastjóri nýrra tollkerfa (áður forstöðumaður rekstrarsviðs). Stjórnskipulag embættisins, sem sjá má á mynd 1, var kynnt 7. febrúar 2013.



Mynd 1: Skipurit Tollstjóra



## 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

Alþjóðaeining skrifstofu tollstjóra starfar með yfirstjórn að erlendum samskiptum. Þar er fylgst með því erlenda samstarfi sem í gangi er á sviði innheimtu- og tollamála, fræðslu-, tækni- og öryggismála sem og því sem er að gerast á erlendum vettvangi á þessum sviðum og varða kann starfsemi embættisins. Helstu viðfangsefni einingarinnar eru upplýsingaöflun og samskipti við þær alþjóðastofnanir sem með einum eða öðrum hætti tengjast og hafa áhrif á starfsemi embættisins. Þá kemur einingin að bæði langtíma- og skammtímaverkefnum sem tengjast erlendum samskiptum á áðurnefndum sviðum og/eða stýrir þeim eftir atvikum. Á árinu 2013 störfuðu við eininguna alþjóðafulltrúi auk sérfræðings í alþjóðamálum með áherslu á Evrópusambandsmál. Undir lok árs, þegar ljóst mátti vera að verkefnum tengdum umsókn íslenska ríkisins um aðild að Evrópusambandinu yrði frestað um óákveðinn tíma færðist verkswið sérfræðings yfir í verkefni um viðurkennda rekstraraðila (AEO). Af verkefnum sem unnin voru á árinu má nefna:

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

**WCO:** Alþjóðafulltrúi er tengiliður embættisins við Alþjóða tollastofnunina (WCO). Þar fyrir utan tekur alþjóðafulltrúi þátt í fundum Capacity Building Committee og Integrity Sub Committee hjá WCO. Alþjóðafulltrúi var leiðbeinandi á “National Integrity Workshop” sem haldið var í samvinnu WCO, OSCE (ÖSE) og kazakhstanskra tollyfirvalda í Astana, Kazakhstan dagana 15-17 apríl 2013.

**PICARD (WCO):** Alþjóðafulltrúi flutti, ásamt tveimur starfsmönnum mannauðssviðs, erindi um mannauðsmál á alþjóðlegri ráðstefnu um fræðslumál á vegum WCO PICARD sem haldin var 18. – 20. september í Rússlandi. Erindið bar heitið: Through the Lens of the WCO Professional Standards and PICARD 2020: Using Strategic HRM in Customs Development Projects. Grein með sama heiti var gefin út í ritrýnda tímaritinu Customs Scientific Journal bæði á ensku og rússnesku.

**Samstarfssamningur við Ástralíu um innheimtu skatta- og gjalda:** í samvinnu við innheimtusvið embættisins var unnið að samstarfssamningi við áströlsk yfirvöld um innheimtu skatta- og gjalda á grundvelli OECD samnings um gagnkvæma stjórnsýsluástoð í skattamálum. Samningurinn var tilbúinn til undirritunar í lok árs.

**Tollskólinn:** alþjóðafulltrúi sá um alla enskukennslu við Tollskólann á árinu

**Leonardo áætlun Evrópusambandsins:** Tollstjóri, í samvinnu við Starfsmennt, var þátttakandi í verkefni sem styrkt var af Leonardo áætlun Evrópusambandsins og var ætlað að

skapa grundvöll til skoðunar á því hvernig þjálfun varðandi öryggismál verði best fyrirkomid hjá aðilum á borð við tollembætti og lögreglu. Á vormánuðum fóru tveir tollverðir í náms- og kynnisferð til Svíþjóðar og Póllands á vegum verkefnisins, þar sem þeim gafst tækifæri til að kynna sér störf tollgæslunnar í þessum löndum með áherslu á öryggismál og þjálfun fíkniefnaleitarhunda.

### Verkefni tengd aðildarumsókn Íslands að Evrópusambandinu:

#### TAIEX-aðstoð Tollstjóra 2013

- Efling rannsókna og aukin samvinna á sviði efnahagsbrotamála hjá embættinu (mars-júní 2013)

Starfsmenn rannsóknar-, endurskoðunar- og greiningardeildar fóru í tvær heimsóknir til aðildarríkja Evrópusambandsins til að kynna sér rannsóknir efnahagsbrota og samvinnu á þessu hjá aðildarríkjum sambandsins. Fyrri heimsóknin var farin til Möltu og síðari til Belgíu. Markmiðið með ferðinni til Möltu var að heimsækja lítið eyríki eins og Ísland með sambærilegan fólksfjölda og fámenna stjórnsýslu. Seinni ferðin var farin í lok apríl 2013 til Brussel, þar sem starfsmenn kynntu sér stöðu þessara mála í Belgíu. Einnig fóru þeir í stutta heimsókn til OLAF – Evrópuskrifstofu um aðgerðir gegn svikum og fengu almenna kynningu á starfsemi OLAF. Í þriðja hlutanum af þessari TAIEX aðstoð stóð til að fá sérfræðing frá rótgrónu aðildarríki til að hjálpa Tollstjóra við að móta heilstæða stefnu á þessu sviði. Hætt var við þennan hluta.



Hætt var við eftirfarandi námskeið vegna breyttra aðstæðna er varða umsókn Íslands um aðild að Evrópusambandinu:

- Námskeið um framkvæmd áhættumats hjá aðildarríkjum ESB (júní 2013)

Kynning á framkvæmd áhættumats hjá aðildarríkjum sambandsins. Dorothea Stratman, sérfræðingur hjá þýska Tollinum var væntanleg til landsins í byrjun júní til að aðstoða starfsmenn Tollstjóra við mótun áhættustjórnunarkerfis.

- Námskeið um tollframkvæmd, tollvöruhegrymslur og tollskrá Evrópusambandsins (maí 2013)

Í lok maí höfðu tveir sérfræðingar á vegum danska tollsins ætlað að heimsækja Tollstjóra og halda námskeið um tollvöruhegrymslur,

tollframkvæmd og tollskrá. Jørn Hinsdal er yfirmaður tollflokunarmála og Kim Sejberg er sérfræðingur í tollframkvæmd tollabandalags ESB hjá danska tollinum. Jørn ætlaði að kynna sameiginlegu tollskrána og TARIC-kerfið. Kim ætlaði að fræða starfsmenn um tollframkvæmdina og umgjörð í kringum geymslu á ótollafgreiddum vörum innan sambandsins.

#### IPA

- Fundur vegna Twinning (janúar 2013)

Jóhanna Guðmundsdóttir og Elvar Örn Arason tóku þátt í námskeiði 30. janúar – 1. febrúar í Maastricht á vegum EIPA. Námskeið var um hvernig Twinning aðstoð virkar, hvernig undirbúningi er háttað og hvernig er best hægt að nýta aðstoðina auk ýmissa tæknilegra atriða.

## Ný tollakerfi

Á síðasta ári voru gangsett fjögur verkefni með það markmið að stuðla að umbótum, nýsköpun og faglegri framþróun í starfsemi stofnunarinnar. Þessi verkefni eru:

**Innleiðing á þjónustumiðaðri högun** (Service Oriented Architecture, SOA) kerfa tollstjóra sem á að opna fyrir og auðvelda samþættingu og nýtingu á skilgreindum kerfislægum þjónustum sem framkvæma stakar aðgerðir eða ferli. Með þessum hætti er hægt að auka sveigjanleika í samnýtingu kerfa og kerfislausna og auka endurnýtanleika í forritum. Vinna við þessa innleiðingu hófst snemma árs 2013 og á að ljúka 2014 samkvæmt samningi við Advanía. Þessi högun er grunnur að tengdu verkefni, sem gengur út að að breyta viðmóti núverandi tollakerfis varðandi afgreiðslu tollskýrslna sem var hafið á árinu. Samkvæmt áætlun átti að ljúka breytingunni á viðmóti tollakerfisins um áramót en það tókst ekki. Ástæðan er sú að verkefnið hefur verið tæknilega erfiðara en Advanía gerði ráð fyrir. Þetta er fyrsta slíka verkefnið sem Advanía ræðst í og hefur verkefnið verið mikill lærdómsferill fyrir fyrirtækið. Hugbúnaðarsamningurinn er hins vegar fastur og því ekki komið til neinna aukagreiðslna. Vonir standa til að innleiðingu verkefnis ljúki á vormánuðum 2014.

Taka upp **SAD formið** fyrir innflutningstollskýrslur en þær voru teknar í notkun vegna útflutnings fyrir áratug. Er það gert til að samræma tollskýrslugerð við það sem er í gildi á EES svæðinu og fá nákvæmari og betri

upplýsingaveitu vegna innflutnings fyrir tollýfirvöld og verslunarskýrslur Hagstofu Íslands. Vinna vegna SAD skýrslunnar hófst á miðju ári 2013 með þarfagreiningu og undirbúningi á gerð leiðbeininga. Gert er ráð fyrir að innleiðing SAD skýrslunnar ljúki árið 2014 vegna kerfisbreytinga tollkerfis, en þar kemur þjónustumiðuð högun til góða, svo og undirbúningur vegna innleiðingarinnar.

**Þjónustugátt (Single Window):** Á haustmánuðum ársins 2013 var ákveðið að hefja greiningarvinnu vegna verkefnis um þjónustugátt. Þriggja manna teymi var fengið í það verkefni og var markmiðið að skila fyrstu niðurstöðum í byrjun árs 2014. Hópurinn lagði áherslu á að skoða umhverfið eins og það er í dag og teikna upp skýra mynd af stöðunni. Helstu áherslur voru á að skoða samstarfsstofnanir, ferla, samskipti út á við og hagsmunaaðila. Niðurstöður þessarar greiningarvinnu verða notaðar til skýringar á stefnu og umfangi verkefnisins á komandi mánuðum.

**Viðurkenning rekstraraðila – Innleiðing á AEO:** Meginmarkmið verkefnisins er að í maí 2015 hafi Tollstjóri, í samráði við atvinnulífið og aðra hagsmunaaðila, útfært og innleitt AEO-kerfi sem stenst alþjóðlegan samanburð til nota við tollframkvæmd sem tekur einkum mið af SAFE-



regluverki eða stöðlum Alþjóða tollastofnunarinnar (WCO) og öryggishluta AEO-kerfis Evrópusambandsins (ESB). Samkvæmt AEO-kerfi munu fyrirtæki á íslensku tollsvæði, sem eiga hlut að vörufæri milliríkjavarslunar og eru talin vera áreiðanleg með tilliti til tollframkvæmdar og fullnægja öryggiskröfum og öðrum skilyrðum, geta óskað eftir að fá viðurkenningu Tollstjóra sem m.a. muni veita þeim tilteknar ívilnanir sem þau annars myndu ekki njóta. Atvinnulífinu á Íslandi mun þannig standa til boða aðgangur að kerfi sem er sambærilegt og tíðkast í fjölmörgum öðrum löndum, þ. á. m. í öllum helstu viðskiptalöndum Íslands, auk þess sem Tollstjóri mun geta fært sér kerfið í nyt til að bæta tolleftirlit og aðra tollframkvæmd. Á árinu lauk greiningarvinnu

varðandi AEO-kerfið. Í framhaldi af því var komið á virku stjórnskipulagi m.a. með því að mynda verkefnishóp til að vinna við verkefnið. Í lok árs var skilgreining á Sýn Tollstjóra á AEO langt komin en það er fyrsti verkþáttur skv. verkefnisáætlun.

**ESB verkefni (transit og tariff):** Fyrri hluta árs 2013 vann hópur fólks að því að undirbúa IPA og Twinning samninga vegna verkefna tengdum aðildarviðræðum við ESB. Samningarnir voru kláraðir í maí en viðræðurnar við Evrópusambandið voru stöðvaðar áður en hann var sendur til samþykktar í Brussel. Þegar ákvörðun lá fyrir um að aflýsa ætti öllum IPA styrkjum var verkefnunum lokað og lokaskýrslur voru skrifaðar fyrir þau.

## Sérverkefni

Á skrifstofu tollstjóra er lögfræðingur sem sinnir ýmsum sérverkefnum sem varða tollframkvæmd og stjórnsýslu embættisins. Helstu viðfangsefni voru gerð verkefnisáætlunar um hönnun og innleiðingu AEO-kerfis til nota við tollframkvæmd, vinna í tengslum við styrkingu og frekari skjalfestingu innra eftirlits og ráðgjöf og aðstoð varðandi einstaka þætti tollamála og stjórnsýslu.





## Þróunarsvið

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

## Gæðamál

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

Helstu viðfangsefni á sviði gæðamála voru þessi:

**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. Alls bárust 48 kvartanir, 21 ábending og 4 hrós á árinu.

**Innleiðing gæðastjórnkerfis:** Verkefnisáætlun um innleiðingu gæðastjórnkerfis var nánar útfærð. Framsetning gæðastjórnkerfis Tollstjóra mun byggja á kröfum ISO 9001 staðalsins. Til frekari ávinnings verður tekið tillit til krafna eða leiðbeininga úr öðrum stöðlum sem tengja má kröfum ISO 9001 staðalsins. Í því sambandi má nefna staðla um meðhöndlun skjala, öryggis- og vinnuvernd, áhættustýringu, upplýsingaöryggi og samfélagsábyrgð.

Huga verður að mörgum mikilvægum þáttum í starfseminni ef innleiðing gæðastjórnunar á að takast vel. Stefnumótun sem leiðir af sér markvissa stefnu í einstökum málaflokkum, svo og markmiðssetning, þurfa að liggja fyrir. Markvisst var unnið að stefnumótun sem varða á starfsemi Tollstjóra til ársins 2020. Meðal annars var mörkuð þjónustu- og gæðastefna.

Þar er kveðið á um að virk gæðastjórnun skuli stuðla að framkvæmd stefnu Tollstjóra sem og verkefna. Stefnan kveður ennfremur á um að votta eigi starfsemina samkvæmt ISO 9001 staðlinum. Unnið verður markvisst að því og áætlað að takmarkinu verði náð í júní 2015.

**Skráning verkferla sviða:** Unnið var við ferlagreiningu á sviðum Tollstjóra. Flestir ferlar eru á tollasviði og þar var unnið mikið starf við skráningu þeirra. Greining ferla á öðrum sviðum er styttra á veg komin. Því má ekki gleyma að margar verklagsreglur eru til vegna ytri krafna, svo sem frá Ríkisendurskoðun sem óskað hefur eftir að verklagsreglur séu til um þá þætti sem hafa þarf eftirlit með.

**Skráning reglna, vinnulýsinga og verklagsreglna:** Unnið var að því að kortleggja reglur, vinnulýsingar, verklagsreglur og önnur gögn sem eru til og varða skráningu verkferla. Þessi greining hefur leitt í ljós að í ýmsum deildum embættisins hefur mikil vinna verið lögð í að skrá verklag, þó því hafi ekki verið stýrt í samræmi við kröfur ISO 9001 staðalsins.

## Upplýsinga- og skjalamál

Hlutverk upplýsinga- og skjalamála er tvíþætt. Annars vegar fæst upplýsingafulltrúi við öflun upplýsinga, ritun fréttu og greina um starfsemi embættisins og hefur milligöngu um birtingu þeirra á vef embættisins, í *Tollpósti* og fjölmiðlum. Hins vegar ber skjalastjóri ásamt upplýsingafræðingi ábyrgð á skjalastjórn embættisins, þar með talið utanumhaldi á málafni embættisins (GoPro.net) auk skráningar og frágangs á skjölum til Þjóðskjalasafns Íslands. Skjalastjóri hefur einnig umsjón með útgáfu og lagerhaldi á prentuðu efni embættisins s.s. bæklingum, handbókum og eyðublöðum. Upplýsingafræðingur ber ábyrgð á upplýsinga- og bókasafni embættisins.



Helstu viðfangsefni á sviði upplýsinga- og skjalamála voru þessi:

**Málasafn embættisins:** Lokið var við að endurskoða málalykil embættisins. Var hann einfaldaður og stytur til muna. Lykillinn fékkst síðan samþykktur af Þjóðskjalasafni Íslands og gildir frá 1. júlí 2013 til 30. júní 2018. Á árinu var GoPro.net-kerfið sem heldur utan um málasafnið uppfært, en í kringum 160 starfsmenn hafa aðgang að því. Alls voru stofnuð 2.896 mál í kerfinu á árinu eða um 241 mál á mánuði. Um áramótin 2013/2014 voru alls 15.247 mál skráð í kerfið og fjöldi skjala alls 210.472.

**Gerð verklagsreglna og rafræn heimild fyrir málasafn:** Hafist var handa við gerð verklagsreglna fyrir skjalamál embættisins í tengslum við vinnu við upptöku gæðastjórnkerfis, en einnig vegna umsóknar til Þjóðskjalasafns Íslands um að starfrækja rafrænt mála- og skjalavörslukerfi (GoPro.net). Ætlunin er að heimild frá safninu liggi fyrir eigi síðar en um mitt ár 2014.

**Skráning og frágangur skjala til Þjóðskjalasafns Íslands:** Áfram var unnið að skráningu og frágangi eldri skjala embættisins. Í dag eru í kringum 150 hillumetrar af skjölum tilbúin til afhendingar á Þjóðskjalasafn Íslands. Grisjuð voru tollskjöl frá árinu 2006 samkvæmt heimild frá Þjóðskjalasafni.

**Bókasafn og upplýsingaþjónusta:** Hlutverk bókasafns og upplýsingaþjónustu er að byggja upp sérhæfðan safnkost fyrir starfsmenn embættisins og nemendur Tollskóla ríkisins. Jafnframt að efla rafrænan aðgang. Leitast er við

að þjónustan sé skilvirk og fagleg. Skráðir hafa verið yfir 300 titlar frá stofnun safnsins 2011. Skráð er í Gegni, gegnir.is, samskrá íslenskra bókasafna.

Við uppbyggingu safnkosts er lögð áhersla á eftirfarandi efni: lögfræði, opinbera stjórnsýslu, gæðamál, hagfræði, verslun og viðskipti og önnur efnissvið sem tengjast starfsemi Tollstjóra.

Starfsmenn/sérfræðingar embættisins leggja ýmist fram tillögur um hvað skuli keypt á þeirra fagsviðum eða upplýsingafræðingur sem hefur umsjón með bókasafninu kemur með tillögur til þeirra.

**Upplýsingamál:** Sendar voru reglulega fréttir frá Tollstjóra til fjölmiðla, eða eftir því sem tilefni gafst til. Einnig kynningar á verkefnum, svo sem alþjóðlegum átaksverkefnum, sem embættið tók þátt í. Þá var í allmörgum tilvikum aflað upplýsinga frá deildum embættisins í kjölfar fyrirspurnar fjölmiðla varðandi tiltekin atriði. Í fáeinum tilvikum kom svo til þess að leiðrétta þyrfti rangfærslur í fjölmiðlum.

Við upplýsingamiðlun embættisins er fylgt fyrirbyggjandi ferli. Rýnihópur metur hverja afurð áður en hún er send til birtingar. Hún birtist síðan nokkurn veginn samtímis á innra vef embættisins og í fjölmiðlum.

Val upplýsinga til miðlunar innan embættis og utan miðar að því að efla jákvæða sýn og traust á starfsemi þess. Einnig að koma margvíslegri fræðslu á framfæri. Lögð er áhersla á fagmennsku og vönduð vinnubrögð í hvívetna.



## Verkefnastofa

Verkefnastofa hefur það hlutverk að annast verkefnaskrá Tollstjóra og starfsemi verkefnaráðs. Á verkefnastofu starfa sérfræðingur í verkefnastjórnun og verkefnastjóri. Megin verkefni sérfræðings í verkefnastjórnun eru mótun stefnu og verklags við verkefnastjórnun auk þess að veita ráðgjöf og fræðslu á því sviði. Verkefnastjóri stýrir umfangsmiklum verkefnum sem meðal annars varða stjórnunarhætti og þjónustu Tollstjóra.

**Tollstjóri 2020:** Á árinu 2013 unnu kjarna- og stoðsvið áfram að mörkun stefnu Tollstjóra til ársins 2020. Unnið var samhliða að eftirfarandi verkþáttum: 1) Lykilþættir starfseminnar, markmið og mælikvarðar á árangur skilgreindir. 2) Stefnumótun málaflokka. 3) Stöðumat. 4) Sóknaráætlun og verkefnaskrá. 5) Skýrslugerð.

**Mótun stefnu og verklags við verkefnastjórnun:** Í stefnu Tollstjóra til ársins 2020 er kveðið á um að hagnýting verkefnastjórnunar skuli stuðla að framkvæmd markaðrar stefnu sem og verkefna. Verkefni skulu valin og þeim stýrt með hliðsjón af stefnu embættisins. Þessari sýn verður náð með því að leggja áherslu á starfsþróun, þjálfun og ráðgjöf til handa verkefnastjórum, samhæft verklag, stöðluð tæki og tól og fræðslu til starfsmanna. Einnig verður lögð áhersla á stjórnarsýslu verkefna með reglulegum fundum í verkefnaráði og að verkefnaskrá endurspegli stöðu verkefna á hverjum tíma.

**Verkefnaskrá og verkefnastjórnunarferli:** Gerð voru drög að verkefnaskrá sem voru samþykkt og tekin í notkun. Í henni eru umfangsmestu og mikilvægustu verkefni embættisins. Ferlið „Val verkefna“ var skráð til að stýra vali á verkefnum á verkefnaskrá, en sú vinna tengist mjög stefnumótun og gerð sóknaráætlunar Tollstjóra. Verkefnaráð fundaði í fyrsta skipti í desember 2013. Verkefnaráð ásamt verkefnastofu tryggja að verkefni lúti verkefnastjórnunarferli Tollstjóra

og vaktar verkefni embættisins í gegnum verkefnaskrá. Verkefnaskráin verður að hluta til miðstýrð og dreifð. Sviðin munu þannig halda utan um verkefni sín með sama hætti og verkefnastofa gerir fyrir verkefnaráð.

Lagt er upp með tvískipt verkefnastjórnunarferli hjá Tollstjóra. Annars vegar ferli fyrir umfangsmestu og mikilvægustu verkefni embættisins og hins vegar ferli fyrir umfangsminni verkefni. Unnið var samkvæmt því verklagi í nokkrum verkefnum með tilheyrandi sniðmátum og tólum til reynslu á árinu. Í kringum áramót voru nokkur sniðmát og tól formlega tekin í notkun.

**Gerð verkefnisáætlana:** Sérfræðingur í verkefnastjórnun aðstoðaði við gerð 12 verkefnisáætlana vegna verkefna kjarna-sviðanna sem voru misstór að umfangi.

**Ráðgjöf og fræðsla:** Fjöldi verkefnastjóra og annarra starfsmanna naut ráðgjafar og fræðslu á sviði verkefnastjórnunar, til dæmis við notkun MS Project hugbúnaðarins. Þá fundaði samráðshópur verkefnistjóra reglulega á árinu með sérfræðingi frá verkefnastofu í þeim tilgangi að ræða verkefnin í framkvæmd og miðla þekkingu/reynslu af verkefnastjórnun.

Fjórir starfsmenn fengu IPMA D vottun, sem er alþjóðleg vottun á sviði verkefnastjórnunar, vorið 2013.

## Rekstur vefsvæðis

Notkun vefsins eykst talsvert á milli ára. Flettingar á vefsvæðinu voru 3.108.125 á árinu 2013, sem er rúmlega 10% aukning frá árinu 2012 og er mesti fjöldi flettinga á vef Tollstjóra frá upphafi mælinga.

Á árinu var opnaður upplýsingabrunnur um upprunamál. Vefnum er viðhaldið af sérfræðingum Tollstjóra um upprunamál og er hann aðeins aðgengilegur innan embættisins. Fleiri sérhæfðir vefir af þessu tagi eru í smíðum og munu líta dagsins ljós á árinu 2014.

Í nóvember 2013 voru kynntar niðurstöður könnunarinnar „Hvað er spennið í opinbera vefi“, sem gerð var fyrir á árinu. Vefur Tollstjóra mældist einn af fimm bestu vefjum opinberra stofnanna ársins 2013, hann fékk 92 stig af 100 mögulegum. Gerð er úttekt á vefjunum þar sem sérfræðingar meta samkvæmt gátlistum innihald, nytsemi, aðgengi og þjónustu, einnig svara forsvarsmenn vefjanna spurningalista og geta gert athugasemdir við matið. Úttekt af þessu tagi hefur farið fram annað hvert ár síðan árið 2005 og var að þessu sinni í höndum fyrirtækisins SJÁ.



Verkefnahópar skipaðir vösku fólki frá tollasviði og innheimtusviði Tollstjóra funda mánaðarlega um vefinn. Á fundunum er staðan tekin varðandi breytingar og lagfæringar og einnig er farið skipulega yfir efni vefsins. Fundað er með öðrum sviðum eftir þörfum.

Á árinu var unnið að undirbúningi verkefnis um uppfærslu vefumsjónarkerfisins. Nauðsynlegt er að ráðast í uppfærsluna þar sem þróun á gamla kerfinu hefur verið hætt. Tækifærið verður nýtt til að hanna nýjan vef frá grunni og endurskoða efnisinnihald út frá mælingum og þörfum notenda. Eldri vefur var síðast uppfærður á árinu 2008. Nýi upplýsingavefurinn verður snjallvefur, hann mun breyta útliti og virkni eftir skjástærð og því tæki sem verið er að nota. Gert er ráð fyrir að nýr vefur líti dagsins ljós á árinu 2014.

## 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.

Í ársbyrjun var hlutverk Tollstjóra við innheimtu skatta og gjalda á landsvísu lögfest en áður byggði það á erindisbréfi og auglýsingu. Með lögunum var Tollstjóra falin stefnumótun á sviði innheimtumála á landsvísu með hagræðingu, samræmingu, framþróun og öryggi varðandi innheimtu opinberra gjalda að leiðarljósi. Samhliða lögfestingu á samræmingar- og eftirlitshlutverkinu fékk Tollstjóri heimild til að beina bindandi fyrirmælum til annarra innheimtumanna um innheimtuaðgerðir í einstökum málum. Einnig var honum falin umsjón og þróun tölvukerfa og rafrænnar stjórnsýslu á sviði innheimtu skatta og gjalda.



Mynd 2: Úr afgreiðslusal Tollstjóra í Tryggvagötu

Í kjölfar lögfestingar á samræmingar- og eftirlitshlutverki Tollstjóra á sviði innheimtu opinberra gjalda var samin skýrsla um aðferðafræði eftirlitsins ásamt sóknaráætlun og gátlistum fyrir framkvæmd eftirlitsins. Tekin var ákvörðun um að skoða framkvæmd makainnheimtu á landsvísu og tilmælum og leiðbeiningum beint til annarra innheimtumanna ríkissjóðs um að bæta og samræma verklag.

Mikill tími hjá stjórnendum sviðsins fór í mótun innheimtustefnu sem felur í sér markmið og leiðir við innheimtu opinberra gjalda á landsvísu.

Á árinu ákvað fjármála- og efnahagsráðuneytið að fela Tollstjóra vanskilainnheimtu á skuldabréfum sem gefin voru út vegna greiðsluuppgjörsúrræðisins. Tollstjóri fékk 99 skuldabréf í vanskilainnheimtu. Af þeim var 36 skuldabréfum komið í skil sem skiluðu ríkissjóði 51.889.461 kr. Við áramót voru mál vegna 63 skuldabréfa í vanskilainnheimtumeðferð.

Fulltrúar sviðsins tóku þátt í starfshópum á vegum fjármála- og efnahagsráðuneytisins varðandi gildisdaga í virðisaukaskatti og reglum um skuldajöfnuð. Einnig héldu fulltrúar sviðsins kynningu á starfsemi innheimtusviðs fyrir skattrannsóknarstjóra og nemendur tollskólans.

Á árinu voru gefnar út verklagsreglur um uppgjör gjaldkera og um innheimtu opinberra gjalda hjá einstaklingum í greiðsluáðlögun. Þá voru verklagsreglur um gjaldþrotaskipti og fjárnám endurskoðaðar og endurútfærnar.

Á árinu úrskurðaði fjármála- og efnahagsráðuneyti í 7 kærumálum á hendur Tollstjóra vegna innheimtumála. Allar ákvarðanir Tollstjóra voru staðfestar. Auk umsagna í fyrrgreindum málum veitti innheimtusvið ráðuneytinu umsögn um 4 mál tengd innheimtu og fullnustu á opinberum gjöldum.

Í innheimtuáætlun fyrir árið 2013 setti Tollstjóri sér það markmið að innheimtuárangur myndi aukast um 0,25%-0,50%. Markmið Tollstjóra um aukinn innheimtuárangur náðist þar sem innheimtuárangur á álagningu ársins 2013 í lok árs 2013 var 93,70% sem er 1,02% betri árangur en innheimtuárangur ársins áður á sama tíma. Auk þess var innheimtuárangur á álagningu ársins 2012 í lok árs 2013 98,05% sem er 0,25% betri en innheimtuárangur ársins 2011 í lok árs 2012.



Sérverkefni innheimtusviðs á landsvísu voru:

**Verklagsreglur:** Innheimtusvið sér um gerð verklagsreglna sem gilda fyrir alla innheimtumenn ríkissjóðs. Alls 15 verklagsreglur um ýmis málafni sem tengjast innheimtu skatta og gjalda hafa verið gefnar út.

**Talnaúrvinnsla:** Samkvæmt 1. mgr. 111. gr. laga nr. 90/2003, sbr. l. nr. 146/2012, er Tollstjóra falið að fara með eftirlit með innheimtumönnum ríkissjóðs. Eftirlitshlutverk Tollstjóra felur meðal annars í sér söfnun upplýsinga um innheimtuárangur einstakra innheimtumanna og 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. Afrakstur þeirrar vinnu varð greiningartæki sem mælir innheimtuárangur í stærstu gjaldflokkunum niður á hvern gjalddaga. Er hér einnig um að ræða mælingu á innheimtuárangri á landsvísu. Með tækinu má greina þróun í innheimtumálum og bregðast við með viðeigandi hætti. Er þetta talnayfirlit gefið út mánaðarlega.

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

**Innheimtudagatal:** Tollstjóri sér um að gefa árlega út innheimtudagatal með yfirliti yfir gjalddaga og eindaga allra gjaldflokka sem eru innheimtir af innheimtumönnum ríkissjóðs. Í innheimtudagatalinu er einnig yfirlit yfir lagaákvæði sem hafa þýðingu fyrir innheimtu skatta og gjalda. Dagatalið er aðgengilegt öllum innheimtumönnum ríkissjóðs á þjónustuvef embættisins.

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

**Gjaldprotamál:** Í þeim tilvikum sem skiptastjórar fara fram á aukna skiptatryggingu metur Tollstjóri fyrir hönd allra innheimtumanna hvort ástæða sé fyrir ríkissjóð að fallast á ábyrgð á auknum skiptakostnaði. Það er t.d. gert ef rifta þarf gerningum fyrir dómi.

**Erlend innheimta og samstarf:** Tollstjóri hefur á hendi innheimtu allra skattkrafna sem til Íslands berast á grundvelli samninga um gagnkvæma stjórnsýsluáðstoð 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 Norðurlandasamningsins og hins vegar um framkvæmd innheimtu á Norðurlöndum.

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

**Greiðsluuppgjörsmál:** Með lögum nr. 24/2010 var Tollstjóra falið að annast á landsvísu sérstakt greiðsluuppgjör á vangoldnum opinberum gjöldum lögaðila og einstaklinga í atvinnurekstri. Fjármála- og efnahagsráðuneytið hefur falið Tollstjóra innheimtu vanskila á skuldabréfum sem gefin voru út vegna greiðsluuppgjörs.

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

ZA	fésektir ársreikningaskrár RSK
ZR	sektarheimildir SRS (Skattransóknarstjóra ríkisins)
YA	umsýslu- og eftirlitsgjald RSK
PT	árgjald fyrir tíðninotkun
FM	gjöld Fasteignaskrár Íslands
SB	skuldabréf úr Líbru
RU	leyfisgjöld útvarpsréttarnefndar
FK	farkomugjöld
KT	gjöld fyrir tollalínu

## Afgreiðsludeild

Í afgreiðsludeild fer fram móttaka á greiðslum frá gjaldendum og ráðstöfun þeirra inn á viðeigandi gjaldflokka ásamt útgreiðslu á inneignum (mynd 2). 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 skilgreinum og sundurliðunum í staðgreiðslu ásamt útsendingu bréfa varðandi staðgreiðslu. Starfsmenn deildarinnar sjá um ýmsar flóknar greiðsludreifingar og úrvinnslu gagna ásamt skuldajöfnuði. Þá sjá þeir einnig um kaupgreiðendamerkingar og gæðaúttekt á afskriftum skattkrafna. Starfsmenn deildarinnar annast uppgjör á sjóðum embættisins til bókhalds ásamt því að greiða reikninga þess. Þjónustuver innheimtusviðs tilheyrir deildinni. Þar fer fram öll almenn upplýsingagjöf varðandi skatta og gjöld í gegnum síma, svarbox og tölvupóst. Móttaka embættisins á Tryggvagötu tilheyrir deildinni auk skiptiborðs. Starfsmenn móttöku stýra flæði viðskiptavina á rétta staði ásamt því að veita almennar upplýsingar varðandi starfsemina og taka á móti pósti og tollskjölum.

Á haustmánuðum var gerð starfagreining á störfum starfsmanna deildarinnar í samvinnu við Starfsmennt. Tilgangur hennar var að fara yfir annarsveggar hverskonar verkefnum starfsmenn deildarinnar sinna og hinsvegar meta þá hæfni sem þeir verða að búa yfir til að geta gegnt störfunum.

Á árinu var haldið áfram með verkefni um rafræn skil launagreiðenda vegna afdráttar af launum ásamt áminningu um tilkynningar til kaupgreiðendaskrár um nýráðna starfsmenn og þá sem látið hafa af störfum. Einnig voru send bréf til launagreiðenda sem ekki hafa dregið af launum starfsmanna sinna eða skilað inn launaafdrætti.

Afgreiddir sjóðir á árinu voru alls 4.359 talsins og innihéldu þeir 144.872 færslur.

Alls voru 14.379 viðskiptavinir afgreiddir af gjaldkerum á árinu. Heildarfjöldi svaraðra símtala í þjónustuveri innheimtusviðs var 48.772.

## 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 greiðsluferðleikum. 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 mars 2013 var farið í átaksverkefni varðandi dánarbú sem voru með skattskuldir og kannað af hvaða ástæðum ekki var búið að ganga frá málefnum þeirra. Í mörgum málum var staðan sú að eignir voru enn skráðar á dánarbú þrátt fyrir að skiptum þeirra væri formlega lokið. Einnig voru tilvik þar sem dánarbú höfðu verið óeðlilega lengi í skiptum og skiptastjórar vanrækt að skila skattskýrslu eða vanrækt að senda tilkynningu um skiptalok. Við áramót var búið að ganga frá 46 dánarbúum af 65 sem athugasemdir voru gerðar við. Í þeim 19 dánarbúum sem eftir standa er ýmist beðið eftir leiðréttingum á skattálagningu frá Ríkisskattstjóra eða gögnum frá skiptastjóra.

Þá var sett í gang átaksverkefni í samstarfi við umferðarstofu til að afskrá bifreiðar sem mjög ósennilegt er að séu í notkun sökum aldurs. Um er að ræða bifreiðar sem hafa ekki verið skoðaðar skv. lögum í 7 ár eða lengur og eru í skráðri eigu dánar- eða þrotabúa. Tilgangur verkefnisins er að koma í veg fyrir álagningu óinnheimtanlegra gjalda á ökutæki sem ekki eru í notkun. Umferðarstofa fékk 60 tillögur um afskráningu bifreiða.

Tollstjóri annast rekstur kyrrsetningarmála í umboði Skattrannsóknarstjóra. Lögfræðideildin fékk eina beiðni frá Skattrannsóknarstjóra um kyrrsetningar til meðferðar á grundvelli laganna og lauk henni með því að kyrrsettar voru eignir fyrir kr. 197.000.000,-. Fjögur ágreiningsmál um kyrrsetningar voru flutt í héraðsdómi vegna kyrrsetninga sem fóru fram í lok árs 2012.

Fulltrúar sviðsins sóttu árlegan fund innheimtumanna ríkissjóðs á Norðurlöndunum sem haldinn var í Helsinki. Helsta umfjöllunarefni fundarins var framkvæmd og eftirfylgni við stefnu við innheimtu skatta og

gjalda. Þá var árlegur fundur um framkvæmd Norðurlandasamnings um gagnkvæma aðstoð í skattamálum haldinn í Reykjavík. Fundinn sóttu 21 fulltrúi frá öllum Norðurlöndunum. Farið var yfir tölfræði, skipulagsbreytingar hjá innheimtuyfirvöldum og álitamál varðandi framkvæmd samningsins.

Sendar voru 398 beiðnir um innheimtu til Norðurlanda og 97 beiðnir um aðstoð við innheimtu erlendis frá voru móttæknar. Erlend innheimta skilaði ríkissjóði kr. 74.847.256,- og innheimtar voru kr. 22.222.093,- fyrir erlend skattyfirvöld.

Alls voru kveðnir upp 377 gjaldþrotáúrskurðir að beiðni Tollstjóra. Þá lýsti Tollstjóri 891 kröfum í þrotabú á árinu.

Á árinu var leitað að 17 bifreiðum í tengslum við nauðungarsölur. Vörslusviptar voru 6 bifreiðar.

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

Alls voru 6.571 komur til þjónustufulltrúa á árinu og gerðar voru 7.494 greiðsluáætlanir fyrir gjaldendur.



## Tollasvið

Eins og margar opinberar stofnanir hefur Tollstjóri þurft að þola niðurskurð í fjárveitingum á undanförunum árum en hefur þó verið að ná góðum árangri á ýmsum sviðum tollamála. Það er hins vegar alveg ljóst að það verður sífellt meiri áskorun að uppfylla það hlutverk embættisins að vernda samfélagið og tryggja ríkinu tekjur þótt ávallt sé reynt að spila vel úr þeim fjármunum sem til staðar eru.

Mikil vinna fór í stefnumótun á sviði tollamála á árinu og komu margir starfsmenn að því verkefni. Góð stefna er undirstaða starfseminnar og því tekur val og forgangsröðun umbótaverkefna mið af henni. Samhliða þessari vinnu var hugað að því hvaða mælikvarða væri hægt að nota til að fylgjast með árangri í starfseminni og komu fram ýmsar hugmyndir í þeim efnum. Flestar hugmyndanna þarf þó að þróa töluvert áfram svo hægt sé að hefja mælingar. Mikilvægt er að horfa til einfaldra og fárra mælikvarða sé horft til starfseminnar í heild en einstakar deildir geta horft á sína mælikvarða eftir þörfum.

Ein af afurðum stefnumótunarvinnu er að nú eiga allar deildir tollasviðs síverkadagatal sem er sýnilegt starfsmönnum. Mikilvægt er að greina síverk frá aðgerðum eða verkefnum enda um að ræða endurtekna aðgerð sem sinna þarf með reglulegu millibili og er hluti af daglegum störfum starfsmanns eða starfseiningar samkvæmt starfslýsingu eða verksskipan/hlutverkaskipan. Með skráningu síverka fæst betri yfirsýn yfir þau, einkum m.t.t. forgangsröðunar, og ljósara verður hvaða tími er aflögu fyrir umbótaverkefni.

Í tengslum við breytingar á vörugjaldslögum færðust innlendu (almennu) vörugjöldin frá Ríkisskattstjóra til Tollstjóra. Tollstjóri fékk sérstaka fjárveitingu til að takast á við þetta verkefni og réði til sín tvo starfsmenn.

Heildarfjöldi sendinga í innflutningi (með E-3) jókst umtalsvert á milli ára eða um 12,52% frá 2012 sem er mun meiri aukning en milli 2011-2012 en þá varð 0,61% aukning á fjölda sendinga milli ára. Álögð aðflutningsgjöld 2013 voru tæplega 244 milljarðar (þar af vsk tæplega 161 milljarður) en geta má þess að álögð aðflutningsgjöld voru rúmlega 238 milljarðar árið 2012. Mikil aukning var í póstsendingum frá Asíu sem einkum má skýra með tilkomu netsíðna með ýmsum verslunarvarningi. Fjárhæð endurákvæðana var rúmlega 82 milljónir.

Rúmlega 14% aukning varð á fjölda farþega frá fyrra ári en greiðslur á rauðu hliði lækkuðu um tæp 8%. Þess má geta að á árunum 2011-2012 hélst aukning á greiðslum ferðamanna á rauðu hliði í hendur við aukningu farþega á milli ára en í báðum tilfellum var um að ræða u.þ.b. 15% aukningu. Skýra má þessa lækkun árið 2013 með breytingu á tollalöggjöf í byrjun árs en þá voru tollfríðindamörk hækkuð og það gert mögulegt að einn hlutur félli innan þess ramma.

Aðferðafræði smyglara hefur löngum verið háþrúð og má þar m.a. minnst á aðferðafræði við smygl á basa sem nokkuð oft hefur verið lagt hald á. Þá má nefna aukningu í innflutningi á efnum og tækjum til framleiðslu fíkniefna og ólöglegra lyfja. Við þessu var brugðist m.a. með því að kaupa handhægt tæki sem greinir efni og efnasambönd en það hefur reynt gríðarlega vel á vettvangi.

Það er sífellt að færast aukin harka í umhverfi löggæslu og þarf ekki að leita lengra en til Danmerkur til að sjá þessa þróun. Á árinu kastaði farþegi flösku með amfetamínbasa í gólfid í miðri tollleit á Keflavíkurlugvelli sem varð þess valdandi að hættulegar gufur stigu í loftið með tilheyrandi ógn við öryggi starfsmanna og annarra farþega. Unnið hefur verið að skýrslu um öryggi tollvarða og hafin vinna við að greina áhættuþætti sem tengjast öryggisþáttum.

Þátttaka í alþjóðlegum verkefnum var þó nokkur á árinu en ljóst er að mikil reynsla og þekking verður til hjá þeim starfsmönnum sem taka þátt í erlendu samstarfi á hinum ýmsu sviðum. Mikilvægi erlendra samskipta fer sífellt vaxandi m.a. þegar horft er á tengslanet sem myndast við tolfleiftirlit. Í ár fóru m.a. fram eftirtaldir aðgerðir sem tóku á: Fölsuðum og ólöglegum matvælum og drykkjum (Operation Opson III), nýjum fíkniefnum (Operation Smart II), flutningi á úrgangsefnum til Asíu (Operation Demeter III) og smygli með litlum flugvélum (Operation GA).

Að lokum má geta þess að í maí tók við ný ríkisstjórn sem hafði aðrar áherslur varðandi aðild að ESB en fyrri ríkisstjórn. Eitt af því fyrsta sem ríkisstjórnin tók ákvörðun um var að gera hlé á aðildarviðræðum við ESB. Frá því að aðildarviðræður hófust og þar til að gert var hlé á þeim hafði embættið unnið að stórum verkefnum sem miðuðu að því að aðlaga tollaframkvæmd. Til að nýta þá þekkingu og reynslu sem búið var

að byggja upp innan embættisins var ákveðið að endurskoða þau verkefni sem var verið að vinna að og breyta þeim þannig að þau miðuðust fyrst og fremst við þarfir Íslands og íslensks atvinnulífs.

## Haldlagning

Innflutningstakmarkanir af ýmsu tagi gera það að verkum að tollgæslan stöðvar innflutning margvíslegs varnings sem kemur til landsins með vörusendingum, pósti, ferðamönnum og farmönnum er verið hafa í siglingum erlendis.

Mikil aukning varð í magni haldlagðs amfetamíns á árinu en magnið fór úr 9 kílóum upp í rúm 30 kíló. Til viðbótar var haldlagt mikið magn af efninu í basaformi.

Tollverðir voru í hættu á Keflavíkurflugvelli þegar farþegi braut flösku með amfetamínbasa þegar tollverðir hugðust kanna innhald hennar. Varð að flytja tollverðina á sjúkrahús sökum eituráhrifa sem þeir urðu fyrir.

Mikil aukning varð á árinu á haldlögðum sterum. Jókst magn haldlagðra taflna um 65% á milli ára og magn stera í vökvaformi nær fjórfaldaðist. Virðist markaður fyrir þennan varning vera að aukast ár frá ári.

Lítramagn þess áfengis sem lagt var hald á jókst um tæp 45% á milli ára. Á það við um alla flokka þess varnings, þó var aukning mest í haldlagningu léttvins og bjórs.

Á síðasta ári stöðvaði tollgæslan og lagði hald á vörusendingar tilbúnar til útflutnings sem innihéldu þýfi. Hefur nokkuð verið um slíkar sendingar undanfarin ár. Tollgæslan haldlagði á annað hundrað hættulegra leysibenda á árinu. Þessi tæki hafa yfirleitt verið skilgreind sem leiktæki, en geta verið stórhættuleg. Styrkur þessara nýju gerða er margfaldur á við þær gerðir sem seldar hafa verið hér á landi hingað til. Hefur slíkum bendum verið beint að flugvélum í aðflugi á flugvöllum sem skapað getur mikla hættu.

Magn haldlagðs tóbaks jókst einkum í flokki munntóbaks, eða um rúmlega 13%. Slíkt er í samræmi við notkunarmynstur hérlendis, einkum hjá ungum karlmönnum<sup>1</sup>. Að sama skapi minnkar hlutur vindlinga sem tollgæslan leggur hald á um 9,5%.

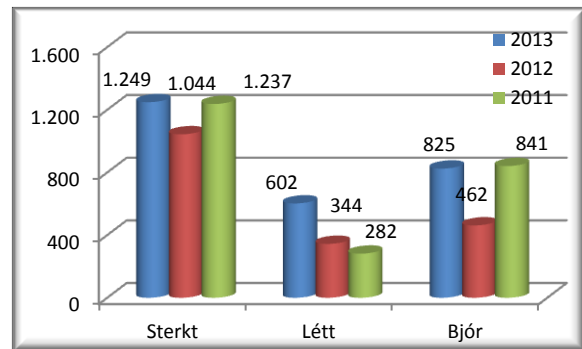
---

<sup>1</sup> Skýrsla Landslæknis um tóbaksnotkun mars-apríl 2012 <http://www.landlaeknir.is/servlet/file/store93/item17602/Skyrsla%20tobak.pdf>

## Áfengi

Tollgæslan lagði hald á tæplega 1.250 lítra af sterku áfengi sem er aukning um 20% frá fyrra ári. Einnig varð umtalsverð aukning á haldlögðu léttvíni úr 344 lítrum í 602 lítra.

Sama þróun átti sér stað í magni haldlagðs bjórs sem fór úr 462 lítrum í 825 lítra. Aukningin nemur um 79%.



Mynd 3: Samanburður á haldlögðu áfengi 2011-2013

## Tóbak

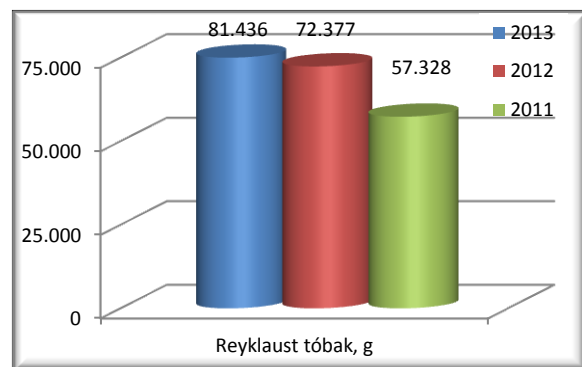
Á sama hátt og neysla innanlands hefur aukist á reyklusu tóbaki<sup>2</sup> (nef- og munntóbaki) hefur hlutur þess í haldlagningartölum tollgæslunnar aukist milli ára.

Heildaraukningin nemur um 12,5%, fer úr 72 kg í 81 kg. Er það einkum hlutur munntóbaks sem eykst á milli ára, en hann eykst um tæplega 9 kíló, á meðan hlutur neftóbaks stendur svo að segja í stað.

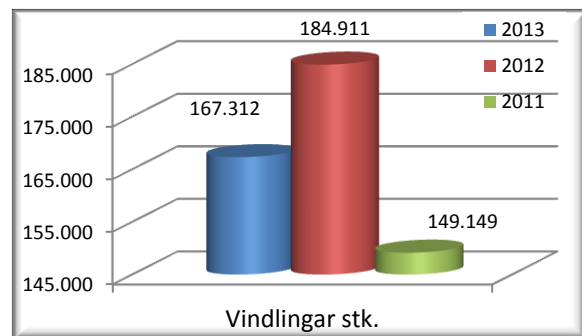
Hlutur haldlagðra vindlinga minnkar um 9,5%, fer úr 185 þúsund stykkjum niður í 167 þúsund stykki.

Magn haldlagðra vindlinga fer úr 233 á ári í 430 stykki.

Píputóbak sem haldlagt var nam tæpum 12 kílóum á móti 11 kílóum árið 2012.



Mynd 4: Samanb. á haldlögðu reyklusu tóbaki 2011-2013



Mynd 5: Samanburður á haldlögðu tóbaki 2011-2013

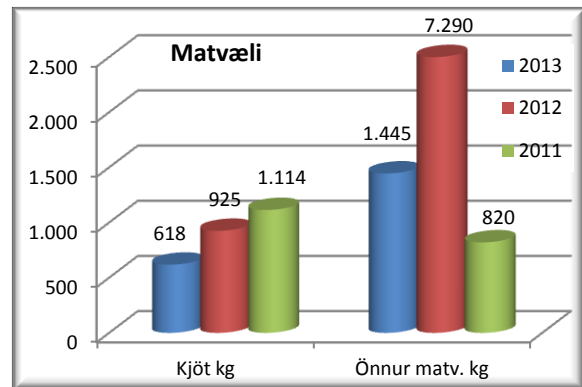
<sup>2</sup> [Sjá athugasemd 1.](#)

## Matvæli

Samdráttur hefur orðið í magni haldlagðra matvæla.

Á árinu var lagt hald á 618 kg af kjöti samanborið við 925 kg árið á undan.

Magn annarra matvæla sem haldlögð voru námu alls 1.445 kg sem er talsverður samdráttur frá árinu á undan.



Mynd 6: Samanb. á haldlögðum matvælum 2011-2013

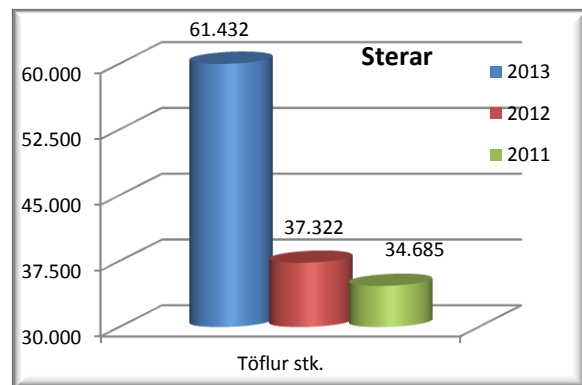
## Sterar

Tollgæslan leggur á hverju ári hald á umtalsvert magn stera. Koma þeir m.a. til landsins í formi dufts, vökva og taflna.

Töluverð aukning varð á magni haldlagðra sterataflna. Haldlagðar voru 61 þúsund töflur sem er 65% aukning, samanborið við árið 2012 þegar lagt var hald á 37 þúsund töflur.

Einnig jókst magn stera í vökvaformi. Fór magnið úr 1.379 ml upp í 5.082 ml.

Nánari skiptingu má sjá í tölfræðihluta skýrslunnar á bls. 27.

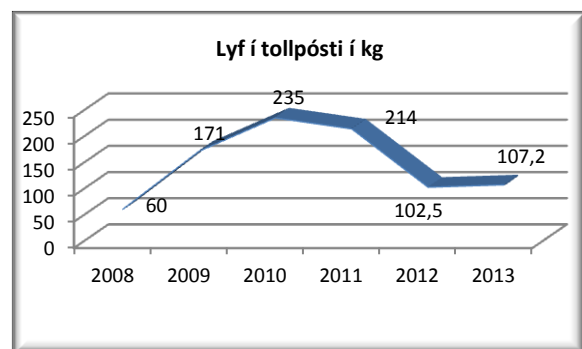


Mynd 7: Samanburður á haldlögðum sterum 2011-2013

## Lyf

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

Á síðasta ári voru 215 lyfjasendingar sem bárust til landsins með pósti bannaðar eftir skoðun og alls 107,2 kg eytt.



Mynd 8: Samanb. á haldl. lyfjum í tollpósti 2008-2013

## Fíkniefni

Fíkniefnamálum fjölgaði og urðu 130 á árinu. Flest komu málin upp í tollpósti, alls 109 mál og 21 mál á Keflavíkurflugvelli.

Mikil aukning varð á haldlögðu amfetamíni, þar sem 30,5 kg voru haldlögð á móti 9,5 kg árinu á undan.

Einnig var haldlagt talsvert magn amfetamínbasu, alls 2,7 lítrar. Umreiknaður í grömm er basinn 28,8 kg miðað við 5,8% styrkleika.<sup>3</sup>

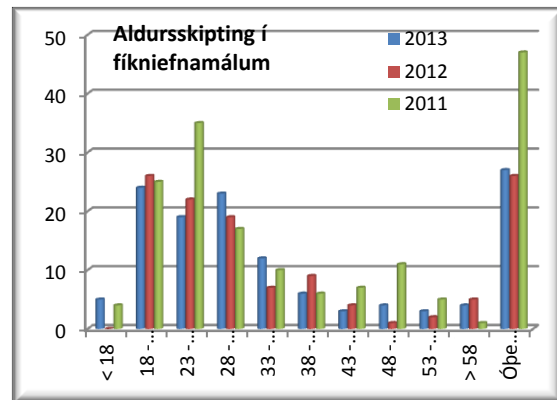
Til viðbótar var lagt hald á 300 amfetamíntöflur.

Haldlagt magn E-tafna jókst úr 1.540 töflum árið 2012 upp í rúmlega 14.000 töflur.

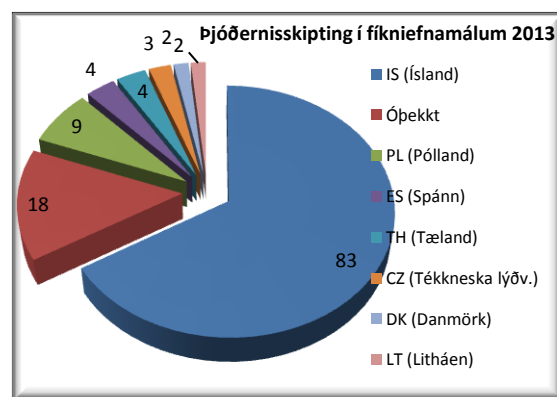
Magn haldlagðs kokaíns dróst saman á árinu um 62% úr 4,9 kg árið 2012 niður í 1,9 kg.

Líkt og undanfarin ár hefur dregið úr magni kannabisefna sem haldlögð eru af tollgæslunni.

Íslendingar eru fjölmennastir þegar litið er á þjóðerni innflutningsaðila fíkniefna til landsins eða 83 í alls 130 málum. Algengast er að aðilarnir séu á aldrinum 18 til 22 ára. (Sjá nánari sundurliðun í tölfræðihluta, bls. 27.)



Mynd 9: Aldursskipting aðila í fíkniefnamálum 2013



Mynd 10: Skipting þjóðerna í fíkniefnamálum árið 2013

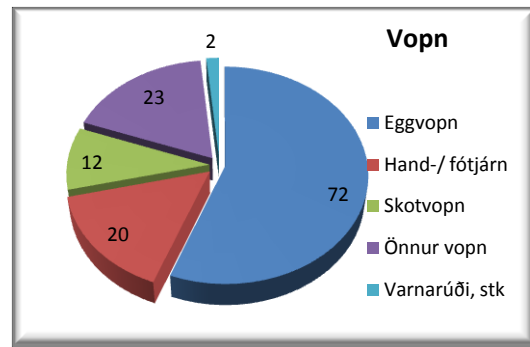
<sup>3</sup> Styrkleiki amfetamíns skv. rannsóknum sem unnar voru af rannsóknarstofu Háskóla Íslands í lyfja- og eiturefnafræðum. Rannsóknirnar voru unnar á amfetamíni sem lögreglan í Reykjavík haldlagði á árunum 2005-2006.

## Vopn

Heildarfjöldi vopna sem tollgæslan lagði hald á árið 2013 voru 129 stykki.

Aukning varð á magni eggvopna sem tollgæslan lagði hald á. Voru slík vopn 72 á móti 54 sem haldlögð voru 2012.

Af öðrum vopnum má nefna tólf skotvopn auk rafbyssu, varnarúða og hand- og fótjárna. Einnig var lagt hald á fylgihluti þessa varnings svo sem kúlur og örvar.

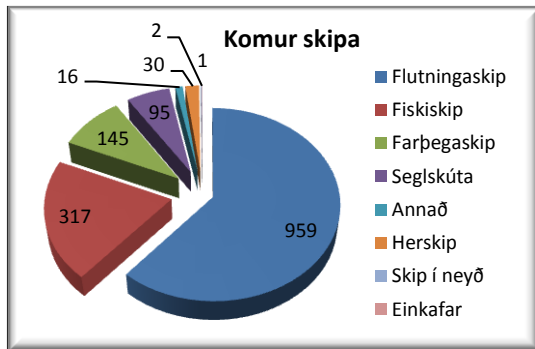


Mynd 11: Tegundir haldlagðra vopna 2013

## Aðkomuför

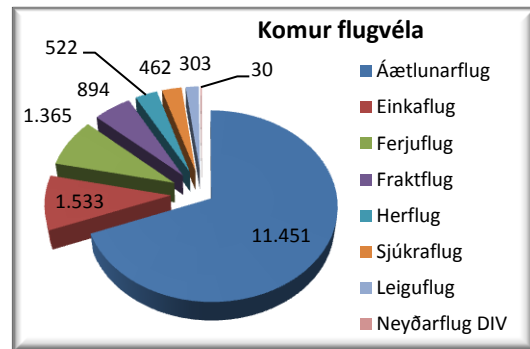
Tollgæslan afgreiðir árlega mikinn fjölda skipa og flugvéla við komu þeirra til landsins. Síðastliðið ár nam fjöldi þeirra alls 18.125.

Fjöldi tollafgreiddra skipa á liðnu ári var 1.565. Þar var hlutur vöruflutningaskipa stærstur eða alls 959 komur, þar á eftir komu 317 fiskiskip, 145 farþegaskip, 112 einkaför (þ.e. smærri skip og skútur) og fjöldi herskipa var 30. Þess má geta að þessi tollafgreiddu skip voru af 51 mismunandi þjóðerni.



Mynd 12: Komur skipa 2013

Tollafgreiðslur flugvéla við komu til landsins voru alls 16.560.



Mynd 13: Komur flugvéla 2013

Er það níu prósentu aukning á milli ára. Þar af var fjöldi flugvéla í áætlanaflugi í miklum meirihluta eða rúmlega ellefu þúsund. Aðrar gerðir flugvéla voru: einkaflugvélar 1.533, ferjuflug 1.365, fraktflugvélar 894, herflugvélar 522, sjúkraflug erlendis frá 462, leiguflugvélar 303 og neyðarflug 30.

## Fyrirspurnir

Árlega berast til tollgæslunnar mörg þúsund fyrirspurnir er lúta að samskiptum sem embættið á við einstaklinga og fyrirtæki. Þessar fyrirspurnir eru af margvíslegum toga og berast til allra starfsstöðva tollgæslunnar vítt og breytt um landið. Ekki er haldið kerfisbundið utan um fjölda þeirra fyrirspurna sem berast ýmist með komu viðskiptavina á starfsstöðvar eða í gegnum síma, heldur eingöngu þær fyrirspurnir sem sendar voru tollafgreiðsludeild með tölvu-samskiptum, en þær voru alls 15.944 talsins.

Þá ber að geta þess að alls bárust 1.951 fyrirspurnir gegnum SvarBoxið á árinu, svarhlutfall var um 98%.



Mynd 14: Starfsmaður tollgæslunnar að störfum

## Gámagegnumlýsingarbifreið

Við athugun á stærri sendingum sem koma til landsins nýtir tollgæslan gegnumlýsingarbifreið sem tollgæslan hefur yfir að ráða. Með tækinu er skoðun möguleg á innihaldi gáma, búslóða og annarra stórra eininga. Á árinu var bifreiðin notuð við 213 verkefni víðsvegar um landið, á móti 467 verkefnum árið á undan. Verulega dró úr notkun bifreiðarinnar á milli ára vegna starfsmannabreytinga, en notkun bifreiðarinnar er háð mikilli sérhæfingu og reynslu þeirra tollvarða sem starfa í áhöfn hennar.



Mynd 15: Gegnumlýsingarbifreið

## Röntgenbifreið

Alls voru 3.894 einingar gegnumlýstar á liðnu ári. Verkefnin voru 95 talsins, ásamt öðrum verkefnum í vettvangseftirliti og vöruskoðun. Ýmsir aðilar utan tollgæslunnar óskuðu eftir aðstoð röntgenbifreiðar svo sem lögreglan og ýmis flutningsfyrirtæki.

Gegnumlýst var á ýmsum höfnum, flugvöllum, vöruskemmum, hjá fyrirtækjum og á öðrum stöðum.



Mynd 16: Röntgenbifreið

## Fíkniefnahundar

Verkefni ársins hafa verið með hefðbundnum hætti og skiptist þau á milli flugvallanna í Keflavík, Reykjavík og á Egilsstöðum, hafnarsvæði Reykjavíkur og Seyðisfjarðar, póst- og fraktsendingar og aðstoð við lögreglu.

Frá því að tollgæslan eignaðist sinn fyrsta hund árið 1991 hefur lögregla óskað eftir aðstoð fíkniefnaleitarhunda tollsins til þess að sinna margvíslegum verkefnum líkt og húsleitum, bílaleitum og eftirliti með gestum á Þjóðhátíð sem og öðrum útihátíðum þar sem mannfjöldinn hefur verið mikill og leitaradstæður erfiðar.

Fíkniefnaleitarhundar tollgæslunnar eru nú fjórir. Fjöldi aðgerða á árinu var 1.552, þar af voru 67 verkefni fyrir önnur embætti.



Mynd 17: Fíkniefnahundur

## Farmvernd

Skilgreining farmverndar er „fyrirbyggjandi aðgerðir til verndunar farms gegn hvers kyns ógn af hryðjuverkum eða öðrum ólögmætum aðgerðum“.

Í lok árs 2013 voru skráðir farmverndaraðilar (viðurkenndir af Tollstjóra) samtals 293 og hafði þeim fjölgað um 15 frá 2012. Alls störfuðu 1.178 farmverndarfulltrúar hjá þessum 293 farmverndaraðilum (útflytjendur, farmflytjendur og flutningsmiðlarar) og hafði þeim fjölgað um 20 frá 2012. Þá voru samtals starfandi 158 eftirlitsaðilar á landinu og hafði fjölgað um 4 frá árinu áður .

Á árinu 2013 voru, samkvæmt samantekt úr farmverndarkerfi embættisins, eftirtaldir vörusendingar fluttar úr landi undir merkjum farmverndar:

- 50.828 gámar með vörum
- 670 farmar í lausu
- 5 lestanir með dælum
- 4.492 opnar einingar
- 749 tengivagnar



Mynd 18: Gámar við höfn

Heimsóknir erlendra eftirlitsaðila vegna siglingaverndar á árinu voru tvær, ein frá ESA (e. EFTA Surveillance Authority-Eftirlitsstofnun EFTA) og ein frá Homeland Security. Fulltrúar ESA gerðu m.a. úttekt á siglingavernd. Engar athugasemdir voru gerðar við farmverndarþátt siglingaverndarinnar í úttektum þessum. Fulltrúar Homeland Security skoðuðu framkvæmd siglingaverndar á athafnasvæði Faxaflóahafna, á Grundartanga og hjá Eimskipum í Sundahöfn. Engar athugasemdir voru gerðar við farmverndarþátt siglingaverndarinnar í þeirri skoðun.



Þá voru farnar tvær sameiginlegar ferðir með Siglingastofnun til úttekta á höfnum vegna siglingaverndar/farmverndar á árinu. Í fyrri ferðinni var farið til Akureyrar til úttekta á hafnaraðstöðu Samskipa og Eimskipa. Í seinni ferðinni var farið á Djúpavog og Höfn í Hornafirði til úttekta á þeim höfnum. Fáar athugasemdir voru gerðar í umræddum úttektum en þar sem þær voru gerðar var gefinn ákveðinn frestur til að bæta úr ágöllum.

Engin athugasemd var gerð við framgang farmverndarluta siglingaverndarinnar. Mikill tími í úttektum þessum fer í að leiðbeina og útskýra um frágang öryggisráðstafana á viðkomandi hafnarsvæðum. Þá má geta þess í lokin að á árinu var haldið námskeið á vegum Siglingastofnunar fyrir hafnargæslumenn þar sem fulltrúi embættis Tollstjóra kynnti framkvæmd farmverndarluta siglingaverndarinnar.

---

## Hugverkaréttindi

Á árinu 2013 komu upp 13 mál þar sem sendar voru tilkynningar um stöðvun vörusendingar til réttihafa eða umboðsmanns vegna gruns um brot gegn hugverkaréttindum. Í fjórum tilvikum samþykkti innflytjandi förgun viðkomandi vara í kjölfar þess að tollafgreiðsla var frestað, í tveimur tilvikum vildi réttihafi ekki grípa til aðgerða, í tveimur tilvikum var beiðni um frestun tollafgreiðslu afturkölluð og í fjórum tilvikum fengust engin viðbrögð frá réttihafa eða umboðsmanni hans. Eitt mál var kært til lögreglu og er það í rannsókn. Samtals var um að ræða 535 eintök í þessum málum og tollverð viðkomandi vara var tæplega 5 milljónir króna en taka verður mið af því að tollverð samsvarandi ófalsaðs varnings er mun hærra. Flestar sendingarnar komu frá Kína og Tælandi en einnig bærust sendingar frá Bretlandi og í þeim tilvikum var aðallega um að ræða eftirlíkingar af hönnunarhúsgögnum.

Upp kom stórt mál á árinu þar sem stöðvuð var sending frá Kína sem reyndist innihalda á annað hundrað eftirlíkingar af húsgögnum frægra hönnuða. Munirnir voru fluttir í gámi hingað til lands en um var að ræða stóla, borð og lampa. Húsgögnunum var fargað skv. samkomulagi við réttihafa í móttökustöð Sorpu. Aðrar sendingar sem stöðvaðar voru innihéldu m.a. raftæki,

merkjavöru, fylgihluti, snyrtivörur, farsíma og önnur raftæki.

Gríðarleg aukning hefur orðið á netverslun í gegnum vefsíður svo sem aliexpress.com en þar er auðvelt að nálgast falsaðan varning til kaups. Einnig eru vísbendingar um að verið sé í auknu mæli að bjóða falsaðan varning til sölu á verslunartorgum á netinu, t.d. bland.is, og samfélagsmiðlum, t.d. Facebook, Twitter og Pinterest en þetta er í samræmi við þróun erlendis.

Hvað varðar öryggi vöru þá er vinna hafin við gerð handbókar fyrir tollyfirvöld og markaðseftirlitsstjórnvöld sem ætlað er að leggja grunn að samstarfi varðandi eftirlit með öryggi vöru. Í handbókinni verður að finna almennar reglur og leiðbeiningar en einnig málsmeðferðarreglur sem eiga að gilda um samstarf Tollstjóra, Neytendastofu og annarra markaðseftirlitsstjórnvalda sem fara með eftirlit með vörum í samræmi við ákvæði sérlaga. Þar yrði sérstaklega greint á milli málsmeðferðar annars vegar þegar mál má rekja til frumkvæðiseftirlits Tollstjóra og hins vegar þegar mál má rekja til þess að eftirlitsstofnun óskar eftir aðstoð Tollstjóra við skoðun á vöru.

## Upprunamál

**Aukin verkefni Tollstjóra á sviði upprunamála:** Í október 2012 var ákveðið að fjármála- og efnahagsráðuneytið myndi fela embætti Tollstjóra að sinna verkefnum á vegum EFTA á sviði upprunamála, sem hingað til hefur verið sinnt af ráðuneytinu. Um er að ræða fastan fulltrúa sem hefur setu í nefnd sem nefnist Committee of Origin and Customs Experts (COCE) og í tengslum þar við stöðu fulltrúa í PEM Working Group og fundarsókna í þeim vinnuhópi, en hann mótar upprunareglur innan svokallaðs Pan-Euro-Mediterran svæðis.

Hlutverk nefndarinnar er að skiptast á upplýsingum, endurskoða þróun og undirbúa samræmda afstöðu í tollamálum.



Hún ráðleggur EFTA-ráðinu m.a. í málefnum sem falla undir umboð nefnda og undirnefnda á sviði tolla- og upprunamála sem settar eru upp af samráðsnefndum sem starfa á grundvelli fríverslunarsamninga EFTA-ríkjanna og nefnda sem settar eru upp af EFTA-ráðinu í þeim tilgangi að eiga viðræður til samninga um fríverslun við þriðju ríki. Þar fyrir utan fjallar nefndin um málefni sem varða tæknilega aðstoð og þjálfun í tollamálum fyrir þriðju ríki og önnur málefni á sviði tolla- og upprunamála sem henni eru falin af EFTA-ráðinu.

Hvert aðildarríki skal eiga fulltrúa í nefndinni og fulltrúar skulu vera embættismenn sem starfa við mismunandi þætti tolla- og upprunamála. Mikill hluti af störfum nefndarinnar er unninn í

gegnum tölvupóstsamskipti og með sendingu skjala og upplýsinga.

Í janúar 2013 tók fulltrúi Tollstjóra að beiðni utanríkisráðuneytisins þátt í 6. og síðustu lotu fríverslunarviðræðna við Kína sem haldin var í Peking. Fulltrúi embættisins starfaði í vinnuhópi fyrir upprunareglur og hafði formennsku í vinnuhóp um auðveldun viðskipta (e. trade facilitation).

Fulltrúi Tollstjóra tók þar fyrir utan þátt í 10. lotu fríverslunarviðræðna EFTA við Rússland, Hvítarússland og Kasakstan sem haldin var í Reykjavík í september 2013 og starfaði þar í viðræðum sérfræðingahópa fyrir upprunamál og auðveldun viðskipta (e. trade facilitation). Fulltrúi embættisins tók einnig þátt í millilotu (e. intersessional) í upprunamálum í tengslum við fríverslunarviðræður við fyrrgreind lönd sem haldin var í Genf í nóvember 2013.

Auk þess tók fulltrúi Tollstjóra þátt í fundi undirnefndar (e. subcommittee) á sviði tolla- og upprunamála fyrir fríverslunarsamning EFTA við Suður-Kóreu en þar voru t.a.m. tekin fyrir mikilvæg málefni sem snertu viðurkennda útflytjendur á Íslandi og var auk þess fulltrúi Íslands á fundi sameiginlegrar nefndar (e. joint committee) fyrir sama samning í Genf í nóvember 2013.

**Samantekt:** Á árinu bárust embættinu tíu erindi erlendis frá, er vörðuðu staðfestingu á uppruna vara íslenskra fyrirtækja. Á sama hátt sendi embættið 60 fyrirspurnir til erlendra tollyfirvalda vegna uppruna vara er fluttar voru hingað til lands.

---

## 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 alþjóðlegt samstarf og verkefnum þeim tengdum.

Á árinu 2013 tók embættið þátt í alls átta alþjóðlegum aðgerðum, en þær voru:

- Project SOCHI
- Operation GRYPHON
- Operation OPSON III
- Project Aircop
- Operation GA
- Project Smart II
- Operation Rip-Off
- Operation Demeter III



## Nánar um aðgerðirnar

**Project SOCHI:** Verkefni, sem hófst árið 2008, stendur fram í mars árið 2014 og er á vegum Alþjóða tollastofnunarinnar (World Customs Organization, WCO) og Rilo (Regional Intelligence Liaison Office). Verkefnið tekur fyrir falsaðan varning sem tengist vetrarólympíuleikunum er fram fara í borginni Sochi í Rússlandi 2014. Verkefnið tengist jafnframt vetrarólympíuleikum fatlaðra sem fram fara á svipuðum tíma.



**Operation GRYPHON:** Aðgerðin hófst 1. október sl. og stendur fram í mars 2014. Hún er á vegum Alþjóða tollastofnunarinnar (WCO) og tekur fyrir ólöglega framleiðslu á tóbaki, auk ólöglegs flutnings á því. Megináhersla aðgerðarinnar er að koma upp um ólöglegar undirheimaverksmiðjur sem og að hafa eftirlit með gámaflutningi þar sem hugsanlega er verið að flytja ólöglegt tóbak.



**Operation OPSON III:** Aðgerðin fór fram 1.- 31. desember 2013 og var á vegum Europol og Interpol. Aðgerðin tók á fölsuðum og ólöglegum matvælum og drykkjum. Hér á landi tók tollgæslan þátt í aðgerðinni ásamt Matvælastofnun (MAST), auk Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur og Kjósarsvæðis sem og alþjóðadeildar ríkislögreglustjóra. Aðgerðin tók til eftirlits með innflutningi auk sölu og framleiðslu innanlands á ofangreindum varningi. Hér á landi var áherslan aðallega lögð á innflutning frá ríkjum utan Evrópu.



**Project Aircop:** Alþjóðlegt verkefni sem fjallar um haldlagningu á fíkniefnum á flugvöllum í Vestur-Afríku, Mið-Ameríku og Evrópu. Verkefnið er að undirlagi Alþjóða tollastofnunarinnar (WCO), Evrópusambandsins (EU) og United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC). Það hófst þann 1. mars 2013 en ekki er ákveðið hvenær því ljúki. Alls eru það 23 lönd sem taka þátt í verkefninu og miðla upplýsingum.



**Operation GA:** Norræn aðgerð á flugvöllum sem fjallaði um aukið eftirlit með litlum flugvélum og mögulegu smygli með þeim. Aðgerðin fór fram dagana 28. - 29. maí 2013 þar sem öll Norðurlöndin tóku þátt í henni.

**Project Smart II:** Aðgerðin, sem var á vegum Regional Intelligence Liaison Offices (RILO ECE) og Alþjóða tollastofnunarinnar (WCO), tók til haldlagningar á nýjum fíkniefnum (new psychoactive substances - NPS). Hún hófst þann 1. september 2013 og stóð til 31. desember s.á. Sérstaklega var fylgst með póst- og hraðsendingum á þessu tímabili. Alls komu upp átta mál hérlendis sem skráð voru sérstaklega.



PROJECT SMART II

**Operation Rip-Off:** Norræn aðgerð um fíkniefni þar sem sérstök áhersla var lögð á innflutning gáma frá Suður-Ameríku og löndum í Karabíahafi. Hún var haldin að frumkvæði yfirmanna tollgæslu á Norðurlöndum (Kontrolchefgroup) og tóku öll Norðurlöndin þátt í henni. Aðgerðin stóð yfir dagana 9. - 15. september 2013.



**Operation Demeter III:** Aðgerðin var haldin að undirlagi Alþjóða tollastofnunarinnar (WCO) og Regional Intelligence Liaison Offices Asia Pasific (RILO AP). Hún tók til flutnings á úrgangsefnum til Asíu og þá sér í lagi úrgangsefnum frá Evrópu. Aðgerðin stóð yfir dagana 7. - 17. október 2013. Haldlögð voru rúmlega 7.000 tonn af ólöglegum úrgangi. Alls tóku 44 þjóðir þátt í aðgerðinni.





## Rekstrarsvið

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

## Rekstrarmál

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

**Póstur:** Embættið sendi 180.601 bréf til viðskiptavina á árinu, þarf af 1.656 til útlanda

**Tollskjöl:** Rúmlega 650 skjalaöskjur voru notaðar undir tollskjöl ársins 2013, auk þess bærust leiðréttingaskýrslur fyrri ára í nokkru magni. Tollskjöl ársins 2006 á pappír voru grisjuð á árinu, skv. heimild Þjóðskjalasafns Íslands eða samtals 608 kassar. 16 kassar voru teknir til hliðar og eru geymdir sem sýnishorn.

**Fjármál og bókhald:** Starfsmenn í bókhaldi sjá um allt rekstrarbókhald embættisins og halda einnig utan um þær færslur sem eru vegna þeirra ríkissjóðstekna sem embættið innheimtir og skilar til ríkissjóðs. Starfsmenn einingarinnar aðstoða einnig við samantektir vegna fjármála embættisins og rekstraráætlun og eru í samstarfi við Fjársýslu ríkisins vegna uppgjörs á einstökum liðum rekstrar eða ríkissjóðstekna og veita upplýsingar til einstakra deilda varðandi fjármál.

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

Embættið hafði til ráðstöfunar kr. 2.250.200.000 samkvæmt fjárlögum fyrir árið 2013. Sú fjárhæð var lækkuð í fátalögum um 115.200.000 vegna niðurfellingar á IPA styrk. Eftir þessa lækkun hafði embættið til ráðstöfunar kr. 2.135.000.000.- Til viðbótar fjárframlagi í fjárlögum hafði embættið heimild ráðuneytis til ráðstöfunar á kr. 80.000.000.- af uppsöfnuðum rekstrarafgangi fyrri ára vegna tiltekinna þriggja verkefna. Samtals hafði embættið því til ráðstöfunar kr. 2.215.000.000.- á árinu 2013, auk þess sem gert var ráð fyrir að embættið hefði til ráðstöfunar innheimtar ríkistekjur að upphæð kr. 282.000.000.-

Innheimtar ríkistekjur námu á árinu kr. 308.859.003.- og voru því kr. 26.859.003.- umfram það sem gert var ráð fyrir í fjárlögum fyrir árið 2013. Sértekjur voru hins vegar kr. 43.459.187.- lægri en gert var ráð fyrir í fjárlögum 2013.

Raunútgjöld ársins 2013 að frádregnum sértekjum og innheimtum ríkistekjum námu samtals kr. 2.188.816.520.-

Rekstrarniðurstaða ársins 2013 var jákvæð um kr. 26.183.480.- miðað við samþykktar fjárheimildir í rekstraráætlun fyrir árið. Sé hins vegar eingöngu miðað við fjárhæð fjár- og fjárukalaga er kr. 53.816.520 tap á rekstri ársins.

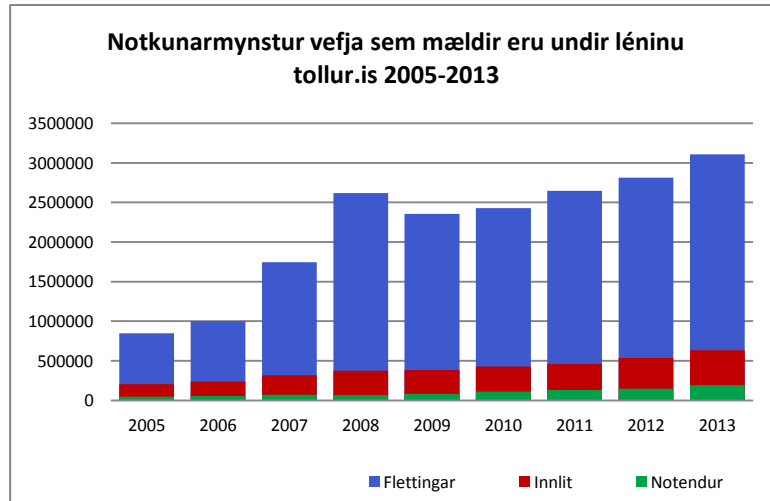
**Tæknimál og innkaup tæknibúnaðar:** Sviðið hefur umsjón með aðgangsstýringum, tölvubúnaði, tengingum, símkerfi og öðrum tækjabúnaði og veitir aðstoð vegna tæknimála og innkaupa.

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

Embættið gefur út bæklinga er miða að því að upplýsa ferðamenn m.a. um tollfríðindi auk annarra reglna um tollframkvæmd. Einnig gefur embættið út bæklinga er tilgreina reglur um innflutning búslóða og ökutækja. Auk íslensku er efnið gefið út á þremur tungumálum, ensku, þýsku og pólsku. Á síðastliðnu ári prentaði embættið um 10.500 bæklinga, 24.500 eyðublöð sem og 700 eintök af breytingum á Tollskrá 2012 en um 80 bls. af skránni var breytt.

## Rekstur vefsvæði

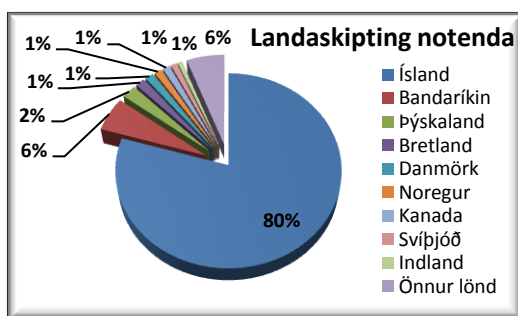
Heimsóknir á vefinn aukast talsvert á milli ára. Flettingar á vefsvæðinu voru 3.108.125 á árinu 2013, sem er rúmlega 10% aukning frá árinu 2012 og er mesti fjöldi flettinga á vef Tollstjóra frá upphafi mælinga.



Mynd 19: Notkun vefja undir lélinu tollur.is 2005-2013

Eins og undanfarin ár tengjast mest notuðu síður vefsins tollafgreiðslu. Leit í vef tollskránni var mest notaða síða ársins en gestir vefsins leituðu tæplega 273.000 sinnum í henni á árinu. Vinsældir reiknivélar fyrir einstaklinga halda áfram að aukast en að meðaltali notuðu 2.477 manns hana í viku hverri, sem er heilmikil aukning á milli ára því í fyrra notuðu um 1.600 manns hana á viku. Aðrar vinsælar síður tengjast Tollalínunni, þar sem innflytjendur geta skoðað upplýsingar um sendingar, tollskýrslu, farmskrá og fleira. Einnig er síða um tollafgreiðslugengi mikið notuð.

Meirihluti notenda vefsins eða 79,5% voru á Íslandi þegar þeir tengdust, notendur frá Bandaríkjunum mældust 5,6% notenda. Notendur frá Þýskalandi, Stóra Bretlandi, Danmörku, Noregi og Kanada voru samtals tæp 8% notenda, með yfir 1% notenda vefsins hvert.



Mynd 20: Skipting notenda eftir löndum árið 2013

Enn dró úr vinsældum Internet Explorer og Firefox vafranna meðal notenda vefsins, en nú nota aðeins um 23% þeirra Internet Explorer, um 15,2% nota Firefox, um 46% Google Chrome og um 10,5% Safari.

Sérstaka athygli vekur gríðarleg aukning í notkun vefsins með spjaldtölvum og snjallsímum en tæplega 6% notenda vefsins notuðu slík tæki sem er 2.700% aukning á milli ára. Flestir þeirra voru með Apple (IOS) snjalltæki 9074 (4,6%) og Android snjalltæki 2096 (1,1%).

Á árinu var opnaður upplýsingabrunnur um upprunamál. Vefnum er viðhaldið af sérfræðingum Tollstjóra um upprunamál og er hann aðeins aðgengilegur innan embættisins.

Fleiri sérhæfðir vefir af þessu tagi eru í smíðum og munu líta dagsins ljós á árinu 2014.

Í nóvember 2013 voru kynntar niðurstöður könnunarinnar „Hvað er spunið í opinbera vefi“, sem gerð var fyrr á árinu. Vefur Tollstjóra mældist einn af fimm bestu vefjum opinberra stofnanna ársins 2013, hann fékk 92 stig af 100 mögulegum. Gerð er úttekt á vefjunum þar sem sérfræðingar meta samkvæmt gáttlistum innihald, nytsemi, aðgengi og þjónustu, einnig svara forsvarsmenn vefjanna spurningalista og geta gert athugasemdir við matið. Úttekt á þessu tagi hefur farið fram annað hvert ár síðan árið 2005 og var að þessu sinni í höndum fyrirtækisins SJÁ.



Verkefnahópar skipaðir vösku fólki frá tollasviði og innheimtusviði Tollstjóra funda mánaðarlega um vefinn. Á fundunum er staðan tekin varðandi breytingar og lagfæringar og einnig er farið skipulega yfir efni vefsins. Fundað er með öðrum sviðum eftir þörfum.

Á árinu var unnið að undirbúningi verkefnis um uppfærslu vefumsjónarkerfisins. Nauðsynlegt er að ráðast í uppfærsluna þar sem þróun á gamla

kerfinu hefur verið hætt. Tækifærið verður nýtt til að hanna nýjan vef frá grunni og endurskoða efnisinnihald út frá mælingum og þörfum notenda. Eldri vefur var síðast uppfærður á árinu 2008. Nýi upplýsingavefurinn verður snjallvefur, hann mun breyta útliti og virkni eftir skjástærð og því tæki sem verið er að nota. Gert er ráð fyrir að nýr vefur líti dagsins ljós á árinu 2014.



## Mannauðssvið

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

Í byrjun árs 2013 voru fjögur 100% og eitt 60% stöðugildi á mannaússviði. Í júlí fór sérfræðingur í fæðingarorlof og var stöðugildið mannað til áramóta með afleysingarstarfsmanni.

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

**Ráðningarmál:** Nýráðningar á árinu voru 23 og var það sami fjöldi og lét af störfum á árinu. Fækkun í nýráðningum frá árinu 2012 skýrist að hluta vegna þess að búið var að fullmanna þróunarverkefni sem eru í gangi hjá embættinu. Auk þessa voru 35 sumarstarfsmenn ráðnir til starfa sem er fjölgun frá fyrra ári og 22 starfsmenn voru í tímavinnu við afgreiðslu Norrænu á Seyðisfirði. Fjöldi auglýsinga vegna lausra starfa á árinu var 7. Umsóknir sem bárust embættinu vegna auglýstra framtíðarstarfa voru alls 283. Ráðningarviðtöl voru 79 og stýrði fulltrúi frá mannaússviði hverju viðtali. Fimm aðilar tóku inntökupróf vegna tollvarðastarfa. Umsóknir vegna sumarafleysingarstarfa voru 78 og tekin voru 25 ráðningarviðtöl vegna sumarstarfa.

**Hæfnigreining starfa:** Vinna fór af stað í samstarfi við Starfsmennt um að hæfnigreina störf hjá embættinu. Byrjað var á því að skoða SFR störf í afgreiðsludeild og þjónustuveri á innheimtusviði embættisins. Vinna við hæfnigreiningu annarra starfa heldur áfram á árinu 2014.

**Ístarf95:** Unnið hefur verið að endurskoðun á flokkun starfa undir Ístarf95 flokkunarkerfinu. Sú vinna er unnin í samvinnu við Hagstofuna. Von er til að henni ljúki í byrjun árs 2014.

Í lok árs hófst vinna við innleiðingu jafnlaunastaðals undir leiðsögn

fjármálaráðuneytis og mun sú vinna halda áfram á árinu 2014.

**Stofnanasamningar:** Nýir stofnanasamningar voru gerðir við Tollvarðafélag Íslands sem tók gildi 1. mars 2013 og einnig við SFR sem tók gildi 1. júní 2013.

**Stefnumótun:** Á árinu 2013 var mannaúss- stefna embættisins endurskoðuð sem og þær undirstefnur sem henni tilheyra. Mannauðsstefna verður samþykkt í byrjun árs 2014 og er hluti af þeirri heildarstefnumótun sem þróunarsvið embættisins hefur stýrt. Þá var einnig unnið að gerð verkferla fyrir gæðahandbók embættisins.

**Starfsmannasamtöl:** Stefnt er að því að allir starfsmenn fari í starfsmannasamtal árlega. Mikill hagur er í því að starfsmannasamtöl séu haldin reglulega, þau gagnast starfsmönnum, stjórnendum og embættinu öllu. Markmið samtalanna er að hvetja og styrkja starfsmann í starfi, að yfirmaður veiti starfsmanni endurgjöf varðandi starfið og starfsumhverfið ásamt því að efla tengsl, samstarf og starfsánægju. Einnig eru þar rædd markmið starfsmanns í tengslum við ábyrgðar- og verkswið hans sem og þróun deildar, sviðs og embættis í heild. Mikilvægt er að ræða og gera áætlun um starfsþróun starfsmanns í starfsmannasamtali.

**Erlent samstarf:** Tveir starfsmenn mannaúss- sviðs sóttu fund um fræðslumál á vegum Evrópusambandsins sem bar heitið Workshop on enhancing the capacity of human resource management and customs training departments. Fundurinn var haldinn í Feneyjum 30. – 31. janúar.

Tveir starfsmenn mannaússviðs fluttu erindi um mannaúsmál á alþjóðlegri ráðstefnu um fræðslumál á vegum WCO PICARD sem haldin var 18. – 20. september í Rússlandi. Erindið bar heitið Through the Lens of the WCO Professional Standards and PICARD 2020: Using Strategic HRM in Customs Development



**Projects:** Grein með sama heiti var gefin út í ritrýnda tímaritinu Customs Scientific Journal bæði á ensku og rússnesku. Einnig tóku tveir starfsmenn mannauðssviðs þátt í norrænu samstarfi NTR-KUG. Haldinn var einn fundur um gildi samvinnu í norrænum fræðslumálum í Oslo í maí.

**Heilsuvika:** Heilsuvika var haldin dagana 15. – 19. apríl og var yfirskrift hennar „Hamingja – gleði – vellíðan!“. Á dagskrá voru fjölbreytt atriði

sem á einn eða annan hátt stuðla að hamingju og vellíðan starfsmanna. Vilborg Arna Gissurardóttir, pólfari, hélt fyrirlestur um markmiðasetningu og Ebba Guðný (Pure Ebba) fjallaði um hvernig hægt er að bæta heilsuna með einföldum hætti. Boðið var upp á Zumbadans á þakinu, fjölskyldugöngu undir leiðsögn Stefáns Pálssonar um Öskjuhlíðina, Brennó á þakinu og heilsufarsmælingar. Dagskrá vikunnar lauk svo með heilsusamlegum morgunverði í boði embættisins.

## Tollskóli ríkisins

Embætti tollstjóra starfrækir Tollskóla ríkisins. Skólinn annast kennslu í almennum tollfræðum og veitir tollvörðum og tollendurskoðendum grunn- og sérmenntun. Skólinn sinnir jafnframt sí- og endurmenntun tollstarfsmanna auk almenns og sérhæfðs fræðslustarfs fyrir annað starfsfólk embættisins. Við skipulag þess er jafnan tekið mið af þörfum og stefnumörkun embættisins.

Í mannauðsstefnu embættis Tollstjóra segir m.a. að embættið leggi áherslu á að ráða til sín hæft og traust starfsfólk og stuðla að frumkvæði og fagmennsku í starfi. Er það m.a. gert með því að leggja áherslu á sí- og endurmenntun og gefa starfsfólki kost á að bæta hæfni sína, bæði í gegnum starfið sjálft og með því að sækja formlega fræðslu. Lögð er áhersla á að veita starfsmönnum þá þjálfun sem nauðsynleg er til að þeir geti tekist á við verkefni sín og hvetja þá til að sækja sí- og endurmenntun sem eykur hæfni og eflir þá eiginleika sem reynir á í starfi

**Grunnnám tollvarða:** Í upphafi árs hófu 11 tollverðir nám við Tollskólann. Námið var skipulagt sem þrjár staðbundnar lotur í skólanum og auk þess sem nemendur fóru í starfsþjálfun í Klettagörðum, Tollpósti og á Keflavíkurflugvelli. Kennslulotur ársins 2013 voru tvær; 4. febrúar til 30. apríl og 23. september til 29. nóvember. Þriðja og síðasta lotan verður svo frá mars til apríl 2014 og er gert ráð fyrir að tollverðir útskrifist í lok apríl 2014. Námið var fjölbreytt að vanda eins og tilgreint er í námskrá þó alltaf sé eitthvað um þróun og nýjungar í náminu. Helstu nýjungar má nefna námskeiðið „Samskipti, viðmót og viðhorf“ þar sem sjónum var beint að vinnustaðnum, starfsmanninum sem einstaklingi og samskiptum hans við viðskiptavininn. Auk þess sem fjallað var um álag, streitu og áföll og viðbrögð við slíku. Nemendur unnu viðamikil hópverkefni í lok annarrar lotu og voru farnar nýjar leiðir við verkefnaval að þessu sinni þar sem áhersla var lögð á að nemendur öfluðu tölfraeðiupplýsinga um afmarkaða þætti í starfsemi embættisins. Verkefni nemenda fjölluðu um verkbeiðni vöruskoðunar, álagstíma tollgæslu á Keflavíkurflugvelli og netverslun frá Kína.

**Sí- og endurmenntun:** Á árinu 2013 var sí- og endurmenntun starfsmanna Tollstjóra fjölbreytt

að vanda s.s. kynningar- og fræðslufundir og ýmis sértæk námskeið. Sérverkefnahópur um menningarverðmæti og umhverfisglæpi stóð fyrir kynningu á CITES í samstarfi við Umhverfisstofnun og fræðslufundi í tengslum við þátttöku embættisins í Demeter III alþjóðlegri aðgerð á vegum WCO RILO AP gegn ólöglegum og hættulegum flutningum. Unnið hefur verið markvisst að því að byggja upp þekkingu í verkefnastjórnun hjá embættinu og fengu fjórir starfsmenn D-stigs vottun IPMA í verkefnastjórnun. Á vormánuðum fóru tveir tollverðir í náms- og kynnisferð til Svíþjóðar og Póllands þar sem þeim gafst tækifæri til að kynna sér störf tollgæslunnar í þessum löndum með áherslu á öryggismál og þjálfun fíkniefnaleitarhunda. Sérfræðingar embættisins sóttu fjölmörg sértæk námskeið eins og; Andmælaregla stjórnsýslulaga, Stjórnun aðfangakeðjunnar, Árangursstjórnun og árangursmælikvarðar, Agile og Lean – inngangur fyrir stjórnendur, Upplýsingaréttur, Stjórnendanámskeið í gæðastjórnun, Áhættustjórnun fyrirtækja og stofnana, Gerð og greining verklagsreglna. Haldið var námskeið fyrir starfsmenn Fiskistofu þar sem farið var yfir feril útflutnings, farmvernd og helstu flutningsleiðir auk þess sem farið var yfir helstu þætti tollskýrslu vegna útflutnings og





grunnatriði í tollflokun. Embættið er aðili að Stjórnvísí og hafa starfsmenn í síauknum mæli sótt fjölbreytt fræðsluerindi á þeirra vegum.

SKIL – sérhæft nám fyrir starfsfólk á innheimtusviði hélt áfram frá fyrra ári samkvæmt námskrá. Námskeið sem kennd voru á árinu 2013: Kröfuréttur, Líkamsbeiting og heilsa, Að takast á við breytingar og Fullnustugerðir. Fyrsti hópur starfsmanna lauk náminu á árinu og voru fimm starfsmenn formlega útskrifaðir 19. desember. Einn liður í því að ljúka þessu sérhæfða námi er að vinna hópverkefni um afmarkaða þætti í starfsemi innheimtusviðs. Hópurinn vann verkefni sem bar

heitið „Svörun erinda“. Niðurstöður úr þessu verkefni verða hafðar til hliðsjónar við að bæta og samhæfa verklag við svörun erinda. Auk þess fór hópurinn í starfsþjálfun á öðrum starfsstöðvum innheimtusviðs þar sem markmiðið er að auka þekkingu og yfirsýn yfir viðfangsefni og verkferla sviðsins. Jafnframt er áhersla á að efla skilning starfsmanna á því hvernig störf þeirra tengjast örðum viðfangsefnum á sviðinu.

**Námskeið fyrir almenning:** Tollmiðlarnámskeið var haldið dagana 14. janúar – 22. febrúar, tíu starfsmenn frá tollmiðlurum tóku þátt auk fjögurra starfsmanna af tollasviði sem sátu námskeiðið að hluta.

## Innri endurskoðun

Innri endurskoðun Tollstjóra starfar í samræmi við erindisbréf sem var síðast uppfært á árinu 2013. Í erindisbréfinu er m.a. vísað til skilgreiningar Alþjóðasamtaka innri endurskoðenda (IIA), en þar segir:

„Innri endurskoðun er starfsemi sem veitir óháða og hlutlæga staðfestingu og ráðgjöf, sem ætlað er að vera virðisaukandi og bæta rekstur fyrirtækja, stofnana og félagasamtaka. Með kerfisbundnum og öguðum vinnubrögðum leggur innri endurskoðun mat á og bætir virkni áhættustýringar, eftirlits og stjórnunarháttanna og stuðlar þannig að því að fyrirtæki, stofnanir og félagasamtök nái markmiðum sínum.“

Stærstu verkefni innri endurskoðunar á hverjum tíma eru úttektir á deildum eða verkefnum.

Á árinu 2013 lauk innri endurskoðun við úttekt á endurskoðunardeild tollasviðs. Í úttektinni var skoðað skipulag deildarinnar, val verkefna til skoðunar, framkvæmd og afgreiðsla mála. Fram kom að starfsfólk ynni verkefni bæði af elju- og samviskusemi. Það voru þó nokkrir þættir sem innri endurskoðun taldi að yrðu til bóta. Á grundvelli skýrslu innri endurskoðunar lagði forstöðumaður tollasviðs til, við tollstjóra, að farið yrði í sjö úrbótaverkefni. Verkefni voru samþykkt og eru því komin á verkefnaskrá sviðsins.

Innri endurskoðun gerði jafnframt úttekt á málaskrá embættisins. Núverandi málaskrá embættisins er rafræn og vistuð í GoPro. Embættið tók upp rafræna málaskrá árið 2008. Uptaka rafrænnar málaskrár hefur haft áhrif á fjölda verkferla hjá embættinu. Svo umfangsmikil breyting er tímafrek og nú er verið að ganga frá fyrstu málunum sem stofnuð voru í kerfinu. Að baki liggur mikil vinna við leiðsögn og kennslu á kerfið. Á grundvelli skýrslu innri endurskoðunar lagði forstöðumaður þróunarsviðs til við tollstjóra, að farið yrði í sex úrbótaverkefni í tengslum við málaskrá embættisins. Verkefni þessi eru því komin á verkefnaskrá sviðsins.

Innri endurskoðun tók í árslok 2013 saman stöðu þeirra úrbótaverkefna, sem viðkomandi forstöðumenn lögðu til, við tollstjóra, í kjölfar úttekta innri endurskoðunar. Niðurstöður þessarar athugunar eru:

### Yfirlit yfir stöðu úrbótaverkefna

Útgáfuár skýrslu*	Fjöldi		Lokið	Í vinnslu	Ekki hafið
	Úttekta	úrbótaverk efna			
2013	1	7			7
2012	1	3			3
2011	2	11	4	2	5
2010	1	5			5
2009	2	22	2	10	10
<b>Samtals:</b>	<b>7</b>	<b>48</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>30</b>

\* Ár er miðað við þann dag sem skýrsla er gefin út. Ef útgáfa dregst fram yfir áramót telst skýrslan til ársins á eftir.

ATH: Umfang úttekta er mjög mismunandi.

Úttekt á málaskrá Tollstjóra var unnin árið 2013, skýrslan kom út í upphafi árs 2014 og er því ekki í yfirlitinu hér að ofan.

Það geta verið ýmsar skýringar á því að verkefni telst ekki hafið, svo sem ónógar fjárveitingar og fl.

Í einhverjum tilfellum leiddi úttekt eða athugun ekki til skýrslu svo sem prófun á öryggisafriti af málaskrá embættisins, talning á sjóðum embættisins og fl.

Loks sinnir innri endurskoðun ýmsum ráðgjafarverkefnum, skýrslugerðum o.s.frv. Þessi verkefni verða ekki sundurgreind hér.



## Tölfræði

Tölfræði ársins er hér birt og til samanburðar sömu tölur fyrir rekstrarárin 2013, 2012 og 2011

### Innheimtusvið

**Tafla 1: Símvaver - Upplýsingar um skatta og gjöld**

	2013	2012	2011
Símtölum svarað	48.772	53.277	55.351
Fjöldi innhringinga sem ekki var svarað	10.880	12.878	19.061
Fjöldi tölvupósta svarað í þjónustuveri	41.554	44.578	

**Tafla 2: Innheimta skatta og gjalda**

	2013	2012	2011
Staðgreiðsla launagreiðenda, álagning	154.743	144.620	134.821
Staðgreiðsla launagreiðenda, innheimt	98,19%	97,86%	97,47%
Staðgreiðsla af reiknuðu endurgjaldi, álagning	1.577	1.522	1.390
Staðgreiðsla af reiknuðu endurgjaldi, innheimt	66,58%	67,10%	67,09%
Tryggingagjald, álagning	39.706	37.478	38.423
Tryggingagjald, innheimt	98,33%	98,05%	97,94%
Virðisaukaskattur (útskattur > innskattur), álagning****	70.643	55.775	52.200
Virðisaukaskattur (útskattur > innskattur), innheimt	97,50%	97,32%	94,91%
Greiðslufrestur í tolli, álagning	63.936	61.987	56.700
Greiðslufrestur í tolli, innheimt	83,41%	82,38%	81,12%
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, álagning	13.164	12.532	10.240
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, innheimt	72,63%	72,31%	65,80%
Þing- og sveitarsjóðsgjöld félaga, álagning	24.860	28.055	23.458
Þing- og sveitarsjóðsgjöld félaga, innheimt	86,11%	82,97%	82,12%

**Tafla 3: Innheimtuaðgerðir og afgreiðsla**

	2013	2012	2011
Sendar fjárnámsbeiðnir	8234	5.724	5.057
Heildarfjöldi nauðungarsölubeiðna	259	267	261
Gjaldþrotaskiptabeiðnir	483	855	627
Heildarfjöldi greiðsluáætla	7.494	6.853	6.041
Fjöldi aðila á lokunarlista	413	45	0
Rekstur stöðvaður tímabundið	2	0	0
Fjöldi formlegra svaraðra erinda á innheimtusviði	247	176	338
Fjöldi nauðasamninga og greiðsluaðlögunarmála	40	116	224
Komur til gjaldkera	14.379	16.874	21.370
Komur til þjónustufulltrúa	6.571	5.326	

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 sveitasjóðsgjöld einstaklinga og þinggjöld lögaðila.

**Tafla 4: Innheimtuárangur**

	2013 þ. 31.12.2013			2012 þ. 31.12.2012			mismunur á '13-'12		
<i>Upphæðir í milljónum króna</i>	álagning	innheimt	%	álagning	innheimt	%	álagning	innheimt	%
Staðgreiðsla laungreiðenda (SK)	154.742,52	151.949,57	98,19%	144.619,95	141.526,49	97,86%	10.122,57	10.423,08	0,33%
Reiknað endurgjald (SR)	1.577,11	1.050,19	66,58%	1.521,89	1.021,24	67,10%	55,22	28,95	-0,52%
Tryggingagjald (SJ)	39.705,68	39.043,59	98,33%	37.477,94	36.750,28	98,05%	2.227,73	2.293,31	0,28%
Virðisaukaskattur (brúttó) (VA)	70.642,78	68.881,42	97,50%	55.775,15	54.285,82	97,32%	14.867,62	14.595,61	0,18%
Þing- og sveitasjóðsgjöld einstaklinga	13.163,90	9.562,18	72,63%	12.531,84	9.061,91	72,31%	632,06	500,27	0,32%
Þinggjöld lögaðila	24.859,69	21.408,92	86,11%	28.055,29	23.278,14	82,97%	-3.195,60	-1.869,22	3,14%
Bifreiðagjöld	3.462,13	3.426,51	98,97%	3.579,52	3.535,03	98,75%	-117,39	-108,52	0,22%
Greiðslufrestur í tolli	63.936,20	53.328,12	83,41%	61.987,24	51.065,85	82,38%	1.948,96	2.262,27	1,03%
Vörugjöld	3.155,71	2.936,31	93,04%	3.354,60	2.833,12	84,45%	-198,89	103,18	8,59%
<b>Samtals</b>	<b>375.245,71</b>	<b>351.586,80</b>	<b>93,70%</b>	<b>348.903,43</b>	<b>323.357,88</b>	<b>92,68%</b>	<b>26.342,29</b>	<b>28.228,92</b>	<b>1,02%</b>

Álagning ársins 2013 var í lok árs 2013 375,25 milljarðar króna og af þeirri upphæð var búið að greiða 351,59 milljarða króna eða 93,70%. Álagning ársins 2012 var í lok árs 2012 348,90 milljarðar króna og af þeim hafði verið innheimt í lok árs 2012 323,36 milljarðar króna eða 92,68%. Innheimtuárangurinn hefur því aukist um 1,02% á milli ára ef við berum saman innheimtuárangurinn á álagningu ársins í lok álagningarárs. Af álagningu ársins 2013 samsvarar það 3,83 milljörðum króna.

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

Taka þarf fram að breyting hefur orðið á því hvenær álagning virðisaukaskatts er afgreidd frá ríkisskattstjóra í tekjubókhaldskerfi ríkisins, TBR. Nú er álagning virðisaukaskatts samkvæmt innskiluðum skýrslum vegna yfirstandandi tímabils keyrð inn í kerfið í lok dags. Fram að þessari breytingu var álagning virðisaukaskatts samkvæmt skilgreinum og áætluð álagning virðisaukaskatts frá ríkisskattstjóra keyrð inn í TBR mánuði eftir eindaga. Áætluð álagning virðisaukaskatts frá ríkisskattstjóra er samt sem áður keyrð inn í TBR mánuði eftir eindaga tímabilsins. Þessi breyting hefur það í för með sér að hækkun á álagningu virðisaukaskatts á milli ára sem er í þessu tilfalli 14,87 milljarðar króna er væntanlega vegna þess að álagning tímabils 40 (sept.-okt.) sem er á eindaga fimmta desember hefur verið keyrð inn jafnt og þétt en álagning fyrir sama tímabil ársins 2012 var ekki sýnileg í TBR fyrr en eftir áramótin.

## Tollasvið

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

### Heildargjöld innheimt í tolli 2013

Heildaraðflutningsgjöld, sem voru álögð árið 2013, voru samtals rétt tæplega 244 milljarðar samanborið við rétt rúma 238 milljarða árið 2012.

Af þessum tæplega 244 milljörðum var virðisaukaskattur og bensín-, olíu- og kolefnisgjald rúmlega 84%, eða rétt rúmir 204,5 milljarðar.

Eftirfarandi tvær töflur<sup>4</sup> 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 Heildargjöld innheimt í tolli**

Gjöld	2013	2012	2011	Próun 12 – 13
Virðisaukaskattur	160.509.701.859	159.312.869.561	149.042.793.383	0,75%
Vörugjald, önnur <sup>5</sup>	50.564.824.561	48.977.373.261	5.137.540.014	3,24%
Áfengisgjald	15.119.497.756	12.230.233.184	9.816.910.705	23,62%
A-tollur	8.451.414.773	8.056.830.373	7.537.880.145	4,90%
Vörugjald af ökutækjum og ökutækjahlutum	6.103.515.136	7.412.779.756	4.926.133.975	-
Önnur gjöld	2.762.379.283	2.467.348.259	37.511.629.094	11,96%
<b>Samtals</b>	<b>243.511.333.368</b>	<b>238.457.434.394</b>	<b>213.972.887.316</b>	<b>2,12%</b>

**Tafla 6 Heildargjöld innheimt í gegnum Íslandspóst (E-3)<sup>6</sup>**

Gjöld	2013	2012	2011	Próun 12 - 13
Virðisaukaskattur	292.963.370	210.811.955	191.122.292	38,97%
Almennur tollur	90.355.381	61.329.035	52.405.469	47,33%
Vörugjald - almenn versl.vara	11.472.714	8.282.197	7.801.348	38,52%
Áfengisgjald	1.041.489	1.123.143	1.188.190	-7,27%
Önnur gjöld	808.046	682.988	575.204	18,31%
<b>Samtals</b>	<b>396.641.000</b>	<b>282.229.318</b>	<b>253.092.503</b>	<b>40,54%</b>

Hér að neðan má sjá lista yfir tíu stærstu álagningarflokkana á síðasta ári (sbr. töflur 1 og 2) og samanburð við undanfarin tvö ár.

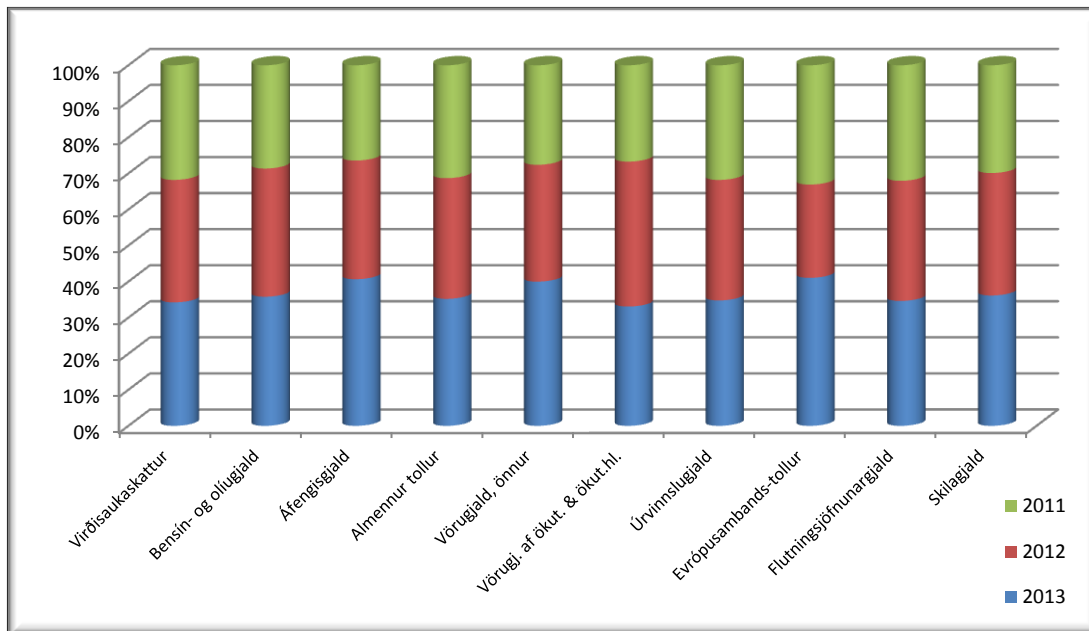
<sup>4</sup> *Upplýsingar um gjöld, unnar úr gögnum frá 25.janúar 2014.*

<sup>5</sup> *Vörugjöld s.s. olíu-, bensín- og kolefnisgjöld auk annarra vörugjalda voru 2011 sett undir önnur gjöld.*

<sup>6</sup> *Hér er einungis um smásendingar að ræða, sbr. 37.gr. rg. nr.1100/2006.*

**Tafla 7 Allar upphæðir í milljónum kr.**

Nafn gjalds	2013	2012	2011	Þróun 12 - 13
Virðisaukaskattur	160.803	159.524	149.234	<b>0,80%</b>
Bensín- og olíugjald	43.822	43.513	35.036	<b>0,71%</b>
Áfengisgjald	15.121	12.231	9.818	<b>23,63%</b>
Almennur tollur	8.542	8.118	7.590	<b>5,22%</b>
Vörugjald, önnur	6.754	5.473	4.659	<b>23,41%</b>
Vörugj. af ökut. & ökut.hl.	6.104	7.413	4.926	<b>-17,66%</b>
Úrvinnslugjald	977	939	893	<b>4,05%</b>
Evrópusambands-tollur	576	363	464	<b>58,68%</b>
Flutningsjöfnunargjald	423	407	391	<b>3,93%</b>
Skilagjald	415	390	343	<b>6,41%</b>



Mynd 21: Innheimt gjöld 2011 – 2013

**Tafla 8**

Samtals inn- og útfl.skýrslur	2013	2012	2011	Þróun 12 - 13
Innflutningur	550.507	489.237	486.256	<b>12,52%</b>
Útflutningur	84.259	81.659	79.357	<b>3,18%</b>
<b>Samtals fjöldi tollafgreiðslna</b>	<b>634.766</b>	<b>570.896</b>	<b>565.613</b>	<b>11,19%</b>

**Tafla 9**

Innflutningur	2013	2012	2011	Þróun 12 - 13
Fjöldi aðflutningsskýrslna	370.078	355.815	343.131	<b>4,01%</b>
Fjöldi póstaðfl.skýrslna (E-3)	180.429	133.422	143.125	<b>35,23%</b>
<b>Samtals fjöldi aðfl.skýrslna</b>	<b>550.507</b>	<b>489.237</b>	<b>486.256</b>	<b>12,52%</b>



Tafla 10

Útflutningur	2013	2012	2011	Þróun 12 - 13
Fjöldi útfl.skýrslna (flug)	44.691	45.499	44.289	-1,78%
Fjöldi útfl.skýrslna (skip)	34.756	31.392	29.986	10,72%
Fjöldi útfl.skýrslna (annað) <sup>7</sup>	4.812	4.768	5.082	0,92%
<b>Samtals fj. útfl.skýrslna</b>	<b>84.259</b>	<b>81.659</b>	<b>79.357</b>	<b>3,18%</b>

Tafla 11

Endurskoðunardeild	2013	2012	2011	Þróun 12 - 13
Fjöldi stofnaðra mála á árinu	96	77	37	24,68%
Fjöldi endurákvæðana/úrskurða	23	33	27	-30,30%
Fjárhæð endurákvæðunar, kr	82.429.875	88.504.324	40.118.573	-6,86%

Tafla 12

Haldlagningar og skýrslur þeim tengdar <sup>8</sup>	2013	2012	2011	Þróun 12 - 13
Fjöldi haldlagninga	2.499	2.462	2.114	1,50%
Samtals skýrslur tengdar haldlagningu	3.480	3.216	2.767	8,21%
Þar af:				
<i>Afhendingarkvittanir<sup>9</sup></i>	<i>165</i>	<i>551</i>	<i>473</i>	<i>-70,05%</i>
<i>Mál g.v. ólögráða einstakl.</i>	<i>45</i>	<i>55</i>	<i>62</i>	<i>-18,18%</i>
<i>Framvísanir á bannvarningi<sup>10</sup></i>	<i>127</i>	<i>102</i>	<i>125</i>	<i>24,51%</i>

Tafla 13

Rannsóknardeild	2013	2012	2011	Þróun '12-'13
Fjöldi mála til meðferðar	283	603	270	-53%
<i>fjöldi mála kærð til lögreglu</i>	<i>55</i>	<i>75</i>	<i>20</i>	<i>-27%</i>
<i>fjöldi sektargerða* (ath! fleiri en einu máli getur verið lokið með einni sektargerð)</i>	<i>138</i>	<i>380</i>	<i>166</i>	<i>-64%</i>
<i>fjöldi mála lokið með öðrum hætti</i>	<i>75</i>	<i>123</i>	<i>77</i>	<i>-39%</i>
<i>fjöldi óafgreiddra mála</i>	<i>15</i>	<i>25</i>	<i>7</i>	<i>-40%</i>
Fjöldi afgreiddra mála	268	578	263	-54%

Tafla 14

Sektargerðir <sup>11</sup>	2013	2012	2011	Þróun 12 - 13
Sektargerðir	2.631	1.995	1.625	31,88%
Fjárhæð greiddra sektargreiðslna	18.798.339	24.620.526	15.627.630	-23,65%

<sup>7</sup> Samkvæmt reit 25 á útflutningsskýrslu. Sjá [leiðbeiningar við útfyllingu útflutningsskýrslu](#).

<sup>8</sup> Þær upplýsingar sem eru í þessari töflu eru unnar upp úr gögnum Afgreiðslu- og skýrslugerðarkerfis Tollstjóra. Hafa ber í huga að í sumum haldlagningum ligga að baki fleiri en ein skýrsla.

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> Hér er um að ræða ósoðið kjöt o.fl.

<sup>11</sup> Hér er um að ræða sektargerðir á landsvísu.



Tafla 15

Úrskurðir	2013	2012	2011	Þróun 12 - 13
Úrskurðir Tollstjóra	13	20	21	-35,00%
<i>Úrskurður Tollstjóra staðfestur af Ríkistollanefnd</i>	2	6	4	0,00%
<i>Úrskurður Tollstjóra felldur úr gildi eða staðfestur að hluta af Ríkistollanefnd</i>	1	2	5	0,00%
Samtals úrskurðir Ríkistollanefndar (rtn) <sup>12</sup>	3	8	9	0,00%

Tafla 16

Farmvernd	2013	2012	2011	Þróun 12 - 13
Starfandi farmverndarfulltr.	1.178	1.101	1.081	6,99%
Skráðir farmverndaraðilar	293	278	266	5,40%
Fjöldi "bulk" sendinga <sup>13</sup>	670	800	774	-16,25%
Fjöldi opinna eininga	4.492	4.775	4.361	-5,93%
Lestun með dælum	5	8	9	-37,50%
Tengivagnar	749	697	602	7,46%
Útfl. farmverndaðir gámar	50.828	53.067	51.234	-4,22%

Tafla 17

IPR <sup>14</sup> mál	2013	2012	2011	Þróun 12 - 13
Fjöldi	13	19	18	-31,58%

Tafla 18

Upprunamál	2013	2012	2011
Fjöldi fyrirspurna að utan	10	17	13
Fjöldi fyrirspurna sendar út	60	6	8

Tafla 19

Flutningar um Keflavíkurflugvöll	2013	2012	2011	Þróun 12 - 13
Fjöldi komufarþega	1.138.047	995.455	864.500	14,32%
Fjöldi brottfararfarþega	1.143.921	951.521	835.081	20,22%
Vöruþyngd í tonnum til landsins	11.891	11.832	11.789	0,50%
Vöruþyngd í tonnum frá landinu	29.341	27.154	24.883	8,05%
Póstur til landsins í tonnum	927	851	821	8,93%
Póstur frá landinu í tonnum	311	332	360	-6,33%

<sup>12</sup> Úrskurðir ríkistollanefndar vegna kæra á endurákvörðunum og kæruúrskurðum tollstjóra. Talan endurspeglar þá úrskurði sem ríkistollanefnd hafði kveðið upp með málsnúmer frá árinu 2013 þegar skýrslan fór í prentun. Tölu uppkveðinna úrskurða vegna árána 2012 og 2011 hefur verið breytt frá því sem fram kemur í fyrri ársskýrslum þar sem nefndin úrskurðaði í fleiri málum frá þessum árum eftir að fyrri skýrslur voru prentaðar.

<sup>13</sup> 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.

<sup>14</sup> Hugverkaréttarvarið efni stöðvað við innflutning að beiðni rétthafa eða að frumkvæði tollgæslu.





Tafla 20

Tollpóstur	2013	2012	2011	Próun 12 - 13
Fjöldi bréfasendinga	2.800.000	3.050.000	2.750.000	-8,20%
Fjöldi tollafgreiðslna <sup>15</sup>	202.484	157.966	166.907	28,18%
Fjöldi bögglasendinga	86.147	86.444	89.399	-0,34%
Hraðsendingar	35.134	37.016	37.151	-5,08%
Hraðsendingar skoðaðar	2.144	2.699	2.590	-20,56%
<i>Hlutfall hraðsendinga skoðað</i>	<i>6,10%</i>	<i>7,29%</i>	<i>6,97%</i>	<i>-16,31%</i>
Fjöldi gegnumlýstra sendinga	67.608	61.000	66.848	10,83%
Sendingar í lyfjaskoðun <sup>16</sup>		379	1.489	-100,00%
Lyfjasendingar bannaðar	215	288	1.051	-25,35%
		<i>75,99%</i>	<i>70,58%</i>	<i>-100,00%</i>
Fæðubótarsendingar í skoðun hjá MAST	193	386	645	-50,00%
Fæðubótarsendingar bannaðar eftir skoðun	79	226	334	-65,04%
<i>Hlutfall bannaðra fæðubótasendinga</i>	<i>40,93%</i>	<i>58,55%</i>	<i>51,78%</i>	<i>-30,09%</i>
Vöruskoðunarbeiðni v/endursendingar	2.682	1.231	1.196	117,87%

Tafla 21

Sendingar hraðfl.fyrirtækja	2013	2012	2011	Próun 12 - 13
Inn- og útflutningur hraðfl.fyrirtækja	245.165	239.950	283.058	2,17%

Tafla 22

Rautt hlið <sup>17</sup>	2013	2012	2011	Próun 12 - 13
Málafjöldi	4.247	5.235	5.108	-18,87%
Fjöldi aðila	3.608	4.409	4.350	-18,17%
Innheimt gjöld, kr.	89.417.229	96.946.150	84.400.242	-7,77%

## Tölfræði yfir haldlagðan varning

Tafla 23

Áfengi ltr.	2013	2012	2011	Próun 12 - 13
Sterkt	1.248,85	1.043,80	1.237,12	19,64%
Létt	602,24	344,16	281,73	74,99%
Bjór	824,75	461,92	840,92	78,55%
<b>Samtals</b>	<b>2.675,84</b>	<b>1.849,88</b>	<b>2.359,77</b>	<b>44,65%</b>

Tafla 24

Tóbak	2013	2012	2011	Próun 12 - 13
Vindlingar stk.	167.312	184.911	149.149	-9,52%
Vindlar stk.	430	233	726	84,55%
Reyklaust tóbak, g	81.435,72	72.377,35	57.327,73	12,52%
Annað tóbak g	11.902,00	11.041,00	2.653,20	7,80%

<sup>15</sup> Samantekt af tollskýrslum E-1 og E-3.

<sup>16</sup> Eftir 1. apríl 2012 hætti Lyfjastofnun að skoða sendingar sem stoppaðar voru í Tollpósti.

<sup>17</sup> Hér er átt við varning sem far- og ferðamenn greiða lögboðin gjöld af.



Tafla 25

Sundurliðun á reyklusu tóbaki	2013	2012	2011	Þróun 12 - 13
Munntóbak g	74.912,72	66.078,35	56.252,73	13,37%
Neftóbak g	6.523,00	6.299,00	1.075,00	3,56%
<b>Samtals g</b>	<b>81.435,72</b>	<b>72.377,35</b>	<b>57.327,73</b>	<b>12,52%</b>

Tafla 26

Matvæli	2013	2012	2011	Þróun 12 - 13
Kjöt kg	618,34	925,28	1.113,88	-33,17%
Önnur matv. kg	1.445,20	7.289,74	820,38	-80,17%
<b>Samtals kg</b>	<b>2.063,54</b>	<b>8.215,02</b>	<b>1.934,26</b>	<b>-74,88%</b>

Tafla 27<sup>18</sup>

Lyf, lyfseðilskyld og önnur <sup>19</sup>	2013	2012	2011	Þróun 12 - 13
Ampúlur	29	35	5	-17,14%
Glös	0	3	670	-100,00%
Kg	108,90	103	217	6,24%
MI	10.245	10	2.570	102.350,00%
Spjöld	0	73	0	-100,00%
Stk.	22.387	6.633	18.321	237,51%
Túbur	6	0	0	100,00%

Tafla 28

Sterar	2013	2012	2011	Þróun 12 - 13
Ampúlur stk. <sup>20</sup>	314	340	1.112	-8%
Duft g	1.663,09	9.082,43	200	-82%
MI	5.082	1.379	128	269%
Töflur stk.	61.432	37.322	34.685	65%
Túbur	0	13	0	-100%

Tafla 29

Vopn	2013	2012	2011	Þróun 12 - 13
Eggvopn	72	54	52	33,33%
Hand-/ fótjárn	20	42	13	-52,38%
Skotvopn	12	27	33	-55,56%
Önnur vopn	23	12	14	91,67%
Varnarúði, stk.	2	4	2	-50,00%
Rafbyssur	0	1	3	-100,00%
Skotfæri (kúlur (púður/loft), örvar o.fl.) <sup>21</sup>	3.040			

Tafla 30

Lifandi dýr og plöntur	2013	2012	2011
Dýr	47	1	0
Plöntur	22	19	9

<sup>18</sup> 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.

<sup>19</sup> Með „önnur“ er t.d. átt við fæðubótarefni, náttúrulekningarlyf eða álika, sem ekki fæst leyfi fyrir hjá Matvælastofnun (MAST) eða lyfjastofnun.

<sup>20</sup> Fjöldi ampúla tilgreindur, þar sem innihaldsmagn hvers stykkis er óþekkt.

<sup>21</sup> Engin sundurliðun til yfir skotfæri hingað til



## Tölfræði fíkniefnamála

Tafla 31

Fíkniefni	2013	2012	2011	Þróun 12 - 13
Amfetamín g	30.521,89	9.545,68	14.262,20	<b>219,75%</b>
Amfetamínbasi ml	2.710	0	1.570	<b>100,00%</b>
<i>Basi umreiknaður í amfetamínduft miðað við 5,8% styrkleika, g (sbr. neðanmálgrein nr. 3).</i>	<i>28.762</i>	<i>0</i>	<i>21.217</i>	<i>100,00%</i>
Amfetamíntöflur, stk.	300	140	0	<b>114,29%</b>
E-töflumulningur, duft g	27,15	415,41	161,41	<b>-93,46%</b>
E-töflur stk.	14.191	1.540	74.329	<b>821,49%</b>
Hass g	80,72	69,1	731,01	<b>16,82%</b>
Heróín g	0,95	0	0,21	<b>100,00%</b>
Kannabisfræ stk.	1.406	904	12.495	<b>55,53%</b>
Khat kg	0	0	58	<b>0,00%</b>
Kókaín g	1.856,90	4.927,60	2.567,81	<b>-62,32%</b>
LSD, g	7,38	0	0	<b>100,00%</b>
LSD, stk.	715	10	4.488	<b>7050,00%</b>
Marijúana g	41,07	28,65	74,55	<b>43,35%</b>
Mefedrone g	129	4,26	19,56	<b>2928,17%</b>
Metamfetamín, g	100,90	0	0	<b>100,00%</b>

Tafla 32 Haldlögð fíkniefni eftir starfsstöðvum

Fíkniefni 2013	Póstur	Flugst	Samtals
Amfetamín g	19.553,89	10.968,00	30.521,89
Amfetamínbasi ml	1.710,00	1.000	2.710
<i>Basi umreiknaður í 5,8% götustyrk</i>	<i>17.114</i>	<i>11.649</i>	<i>28.762</i>
Amfetamíntöflur, stk.	300,00		300
E-töflumulningur g	27,15		27,15
E-töflur stk.	5	14.186	14.191
Hass g	78,72	2,00	80,72
Heróín, g	0,95		0,95
Kannabisfræ stk.	1.062	344	1.406
Kókaín g	0,55	1.856,35	1.856,90
LSD, g	7,38		7,38
LSD, stk.	715		715
Marijúana g	41,07		41,07
Mefedrone, g		129,00	129,00
Metamfetamín, g	92,90	8,00	100,90

Tafla 33

Fjöldi fíkniefnamála eftir flutningsmáta	2013	2012	2011	Þróun 12 - 13
Póstur	109	86	130	<b>26,74%</b>
Flug	21	31	31	<b>-32,26%</b>
Skip	0	3	2	<b>-100,00%</b>
<b>Samtals</b>	<b>130</b>	<b>120</b>	<b>163</b>	<b>8,33%</b>

Kynja- og þjóðernisskiptingar í fíkniefnamálum<sup>22</sup>

Tafli 34	2013				2012				2011			
	Lönd	KK	KVK	Óþ	Samt	KK	KVK	Óþ	Samt	KK	KVK	Óþ
IS (Ísland)	64	16	3	83	64	18	2	84	93	18	0	111
PL (Pólland)	9	0	0	9	3	0	0	3	4	1	0	5
ES (Spánn)	3	1	0	4	0	1	0	1	0	0	0	0
TH (Tæland)	2	2	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0
CZ (Tékkneska lýðv.)	1	2	0	3	1	0	0	1	0	0	0	0
DK (Danmörk)	1	1	0	2	0	0	0	0	3	2	0	5
LT (Litháen)	2	0	0	2	0	0	0	0	5	1	0	6
DE (Þýskaland)	1	0	0	1	2	3	0	5	1	0	0	1
FR (Frakkland)	0	1	0	1	0	1	0	1	2	0	0	2
LV (Lettland)	1	0	0	1	1	1	0	2	0	0	0	0
NL (Holland)	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
PT (Portúgal)	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
GL (Grænland)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
IT (Ítalía)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
LK (Sri Lanka)	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
NG (Nígería)	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
PH (Filippseyjar)	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
RU (Rússland)	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
US (Bandaríkin)	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1
Óþekkt			18	18		2	17	19	8	0	26	34
<b>Samtals</b>	<b>84</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>130</b>	<b>74</b>	<b>28</b>	<b>19</b>	<b>121</b>	<b>118</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>168</b>

## Tafli 35 Aldursskipting í fíkniefnamálum

Aldur	2013	2012	2011
< 18	5	0	4
18 - 22	24	26	25
23 - 27	19	22	35
28 - 32	23	19	17
33 - 37	12	7	10
38 - 42	6	9	6
43 - 47	3	4	7
48 - 52	4	1	11
53 - 58	3	2	5
> 58	4	5	1
Óþekkt	27	26	47
<b>Samtals</b>	<b>130</b>	<b>121</b>	<b>168</b>

<sup>22</sup> Í einhverjum málum eru fleiri en einn aðili að máli.



Tafla 36 Upprunaland sendingar

Lönd	2013	2012	2011
NL (Holland)	30	20	38
GB (Bretland)	21	30	52
DK (Danmörk)	15	19	16
ES (Spánn)	13	5	10
DE (Þýskaland)	11	13	18
TH (Tæland)	11	0	0
FR (Frakkland)	7	3	3
CZ (Tékkneska lýðveldið)	4	1	0
US (Bandaríkin)	3	8	7
BE (Belgía)	3	2	4
PL (Pólland)	2	3	2
CH (Sviss)	2	1	0
CA (Kanada)	1	7	2
IT (Ítalía)	1	0	1
LT (Litháen)	1	0	1
NO (Noregur)	1	0	0
Óþekkt	1	0	0
PT (Portúgal)	1	0	1
VN (Vítínam)	1	0	0
ZA (Suður Afríka)	1	0	1
AT (Austurríki)	0	1	1
AU (Ástralía)	0	1	0
IE (Írland)	0	1	0
LK (Sri Lanka)	0	1	1
PE (Perú)	0	1	0
PH (Filippseyjar)	0	1	1
PK (Pakistan)	0	1	0
SE (Svíþjóð)	0	1	1
CN (Kína)	0	0	1
IS (Ísland)	0	0	1
KH (Kambódía)	0	0	1
<b>Samtals</b>	<b>130</b>	<b>120</b>	<b>163</b>

Tafla 37 Haldlagningar fíkniefna á Keflavíkurlugvelli

Hvar:	2013	2012	2011
Í farangri	12	10	13
Á viðkomandi	0	4	6
Innvortis	7	7	10
Í vörusendingu	0	0	1
Annað	2	11	1
<b>Samtals</b>	<b>21</b>	<b>32</b>	<b>31</b>

Tafla 38 Aðferð við fund fíkniefna í tollpósti

Hvernig	2013	2012	2011
Handleit	94	79	124
Gegnumlýsing	14	17	15
Ósundurliðað	1	5	9
<b>Samtals</b>	<b>109</b>	<b>101</b>	<b>148</b>

**Tafla 39 Tegund haldlagðrar póstsendingar**

Tegund	2013	2012	2011
Almennar póstsendingar	81	74	106
Ábyrgðarsendingar <sup>23</sup>	28	27	42
<b>Samtals</b>	<b>109</b>	<b>101</b>	<b>148</b>

**Tölfræði ýmissa haldlagninga****Tafla 40 Dæmi um ýmsan varning**

Varningur	2013	2012	2011
Áhöld til fíkniefnanotkunar	7	12	
Baby Organic Hemp fræ, stk.			10.400
Baby Woodrose fræ, stk.		1	50
Coka lauf, g		113,5	
Efni til sprengjугerðar, g		1.000,00	
Eldsneyti, ltr			65,00
Ephedrine, stk.		250	
Fatnaður, stk.	271	3350	1.042
GBL, ltr			1,00
Golfsett, stk.	4	5	
Hnakkar og reiðtygi, stk.	1		54
JWH-122, g		5,68	
Kaktusfræ, stk.			100
Laserbendar	110		
Linsur, stk.	3	25	18
Mogadon, stk.		1.000	
Mystic hass			26,52
Ofskynjunarsveppir, g			45,90
Peningar, EUR	8.055	30.720	800
Peningar, ISK	208.000		703.277
Peningar, RUB (rúblur)		525.160	
Peningar, USD			23.651,00
Rakvélablöð, pakkar			263
Reiðhjól	5		
Rush, ml		20	
Salvia, g		27,35	28,83
Sími	29		
Skartgripir, stk.	502	181	298
Spice, g		1,56	28,81
Stafrænar myndavélar, stk.	15	50	20
Sveppagró, stk.		5	2
Syrian Rue, g			28,90
Tölvur / tölvubúnaður, stk.	70	287	85
Vegabréf, stk.	2	1	
Videoupptökuvélar, stk.	3	3	
Ökutæki	2		

<sup>23</sup> Póstsendingar með sérstakri tryggingu póstpjónustunnar.



## Fjármál, tölvu- og tæknimál

**Tafla 41: Fjármál**

<i>Allar fjárhæðir eru í þúsundum króna</i>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Framlag úr ríkissjóði	2.135.000	2.046.200	1.849.400
Fjárheimild ársins að viðbættum höfuðstól frá fyrra ári	2.430.506	2.282.092	2.018.331
Heildarrekstrarkostnaður (netto)	2.188.817	1.986.586	1.782.140
Tekjuafgangur/rekstrarhalli ársins**	-53.817	59.614.166	67.259
Höfuðstóll til næsta árs	241.689	295.506	235.891
Heildarálagning í tollakerfi (brúttó)	243.060.743	237.992.565	214.030.479
Heildarálagning í tollakerfi (nettó – up., frádr.)	173.334.313	173.280.699	163.914.467
Staðgreitt af heildarálagningu í tollakerfi	34.201.911	35.988.962	27.454.797.294

**Tafla 42: Tölvu- og tæknimál**

	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Hlutfall rafrænna tollafgreiðslna, innflutningur (fyrirtæki og einstaklingar)	97,04%	96,42%	97,24%
Hlutfall rafrænna tollafgreiðslna, útflutningur (fyrirtæki og einstaklingar)	98,56%	98,29%	97,87%
Fjöldi heimsóknna á heimasíðu	635.799	538.006	461.317

## Útgáfumál og rekstur vefsvæðis

**Tafla 43: Útgáfa**

	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Útgefnir bæklingar, fjöldi eintaka	10.500	15.000	12.000
Fjöldi prentaðra eyðublaða, eintök samtals	24.500	35.000	29.000
Útgáfa Tollpósts, fjöldi tölublaða	0	0	0
Sérprent, Tollskrá 2012	700	700	



## Mannauðssvið

Tafla 44	Starfsmenn		
	2013	2012	2011
Fjöldi starfsmanna í árslok	240*	238	214
Fjöldi nýráðninga á árinu	23	34	20
Fjöldi starfsmanna sem lét af störfum	23	20	19
Starfsmannavelta	9,60%	8,40%	1,50%
Fjöldi starfsmanna í sumar- og tímavinnu	66	60	66
Fjöldi starfsmanna í sumurvinnu	35	27	31
Fjöldi starfsmanna í tímavinnu við tollgæslu	31	30**	29
Meðalaldur starfsmanna (án sumarstarfsmanna)	44,6	45,4	45,9
Fjöldi starfsmanna í fæðingarorlofi einhvern hluta ársins	16	16	
Heildarfjöldi veikindadaga á árinu (án veikinda barna)	3.327	3.143	3.483
Meðaltal veikindadaga pr. starfsmann	13,9	13,2	
Starfsmenn í langtímaveikindum (í mánuð eða meira)	13	6	
Meðaltal veikindadaga pr. starfsmann að frátöldum langveikum	11,2	11,3	
Heildarfjöldi veikindadaga vegna barna	380	369	280
Samtals greitt í íþróttastyrk	4.004.009	3.743.204	
Hlutfall starfsmanna sem nýtti sér íþróttastyrk	55%	53%	54%

\* 126 karlar og 114 konur (innheimtusvið 44, tollasvið 149, rekstrarsvið 12, mannauðssvið 5, skrifstofa tollstjóra 11 og þróunarsvið 8)

\*\* Tímavinnufólk í Vestmannaeyjum 3, við Norrænu 22





## Viðauki I: Rekstrarreikningur

Tollstjórinn  
09-262

	Reikningur 2013	Reikningur 2012	Fjárheimildir 2013
<b>Rekstrarreikningur</b>			
<b>Tekjur</b>			
Sértekjur.....	20.737.716	31.900.765	58.000.000
Markaðar tekjur.....	0	0	0
Aðrar rekstrartekjur.....	308.859.003	287.097.459	282.000.000
<b>Tekjur samtals</b>	<b>329.596.719</b>	<b>318.998.224</b>	<b>340.000.000</b>
<b>Gjöld</b>			
<b>Almennur rekstur</b> .....	<b>2.477.108.196</b>	<b>2.252.264.195</b>	<b>2.435.700.000</b>
101 Tollstjórinn.....	2.244.730.305	2.015.163.509	2.198.400.000
145 Tollafrgreiðslukerfi.....	232.377.891	237.100.686	237.300.000
<b>Stofnkostnaður</b> .....	<b>41.305.043</b>	<b>53.319.863</b>	<b>39.300.000</b>
601 Tæki og búnaður.....	41.305.043	53.319.863	39.300.000
<b>Gjöld samtals</b>	<b>2.518.413.239</b>	<b>2.305.584.058</b>	<b>2.475.000.000</b>
<b>Tekjur umfram gjöld</b> .....	<b>-2.188.816.520</b>	<b>-1.986.585.834</b>	<b>-2.135.000.000</b>
Framlag úr ríkissjóði.....	2.135.000.000	2.046.200.000	2.135.000.000
<b>Hagnaður/tap ársins</b> .....	<b>-53.816.520</b>	<b>59.614.166</b>	<b>0</b>



## Viðauki II: Efnahagsreikningur

Tollstjórinn  
09-262

### Efnahagsreikningur

	Reikningur 31.12.2013	Reikningur 31.12.2012
<b>Eignir</b>		
<b>Fastafjármunir</b>		
Áhættufjármunir.....	0	0
Langtímakröfur.....	0	0
<b>Fastafjármunir samtals.....</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Veltufjármunir</b>		
Vörubirgðir.....	0	0
Inneign hjá ríkissjóði.....	564.748.844	598.098.974
Skammtímalán.....	0	0
Skammtímakröfur aðrar.....	42.834.817	58.100.268
Handbært fé.....	193.313.740	208.944.918
<b>Veltufjármunir samtals.....</b>	<b>800.897.401</b>	<b>865.144.160</b>
<b>Eignir samtals.....</b>	<b>800.897.401</b>	<b>865.144.160</b>
<b>Skuldir og eigið fé</b>		
<b>Eigið fé</b>		
<b>Höfuðstóll</b>		
Staða í ársbyrjun.....	295.505.852	235.891.686
Breyting v/lokafjárlaga.....	0	0
Hagnaður/tap ársins.....	-53.816.520	59.614.166
<b>Höfuðstóll í árslok.....</b>	<b>241.689.332</b>	<b>295.505.852</b>
<b>Annað eigið fé</b>		
Bundið eigið fé.....	0	0
Framlag til eignamyndunar.....	0	0
<b>Annað eigið fé samtals.....</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Eigið fé í árslok.....</b>	<b>241.689.332</b>	<b>295.505.852</b>
<b>Langtímaskuldir</b>		
Tekin löng lán.....	0	0
<b>Langtímaskuldir samtals.....</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Skammtímaskuldir</b>		
Yfirdráttur á bankareikningum.....	0	0
Skuld við ríkissjóð.....	0	0
Skammtímalántökur.....	0	0
Aðrar skammtímaskuldir.....	559.208.069	569.638.308
<b>Skammtímaskuldir samtals.....</b>	<b>559.208.069</b>	<b>569.638.308</b>
<b>Skuldir samtals.....</b>	<b>559.208.069</b>	<b>569.638.308</b>
<b>Skuldir og eigið fé samtals.....</b>	<b>800.897.401</b>	<b>865.144.160</b>

**Viðauki III: Sjóðstreymi**

	<b>Tollstjórinn 09-262</b>	
<b>Sjóðstreymi</b>	Reikningur 2013	Reikningur 2012
<b>Hagnaður/tap ársins</b> .....	-53.816.520	59.614.166
Breyting rekstrartengdra eigna og skulda		
Breyting skammtímakrafna og birgða.....	15.265.451	-13.360.731
Breyting skammtímaskulda.....	-10.430.239	-241.877.973
<b>Handbært fé frá rekstri</b> .....	-48.981.308	-195.624.538
<b>Fjárfestingahreyfingar</b>		
Veitt lán.....	0	0
Afborganir veittra lána.....	0	0
Endurmat veittra lána.....	0	0
Breyting á áhættufjármunum.....	0	0
<b>Fjárfestingahreyfingar samtals</b> .....	0	0
<b>Fjármögnunarhreyfingar</b>		
Framlag ríkissjóðs.....	-2.135.000.000	-2.046.200.000
Tekjur innheimtar af ríkissjóði.....	-308.870.824	-288.072.907
Greitt úr ríkissjóði.....	2.477.220.954	2.231.387.305
Markaðar tekjur, skil á innheimtu ríkissjóðs.....	0	0
Tekin lán.....	0	0
Afborganir tekinna lána.....	0	0
Endurmat tekinna lána.....	0	0
<b>Fjármögnunarhreyfingar samtals</b> .....	33.350.130	-102.885.602
<b>Breyting á handbæru fé</b> .....	-15.631.178	-298.510.140
<b>Handbært fé í ársbyrjun</b> .....	208.944.918	507.455.058
<b>Handbært fé, hreyfingar</b> .....	-15.631.178	-298.510.140
<b>Handbært fé í árslok</b> .....	193.313.740	208.944.918

TOLLSTJÓRI, Tryggvagötu 19, 101 Reykjavík, sími: 560 0300, fax: 560 0422, vefur: [www.tollur.is](http://www.tollur.is)