

Ársskýrsla 2019



TOLLSTJÓRI

Efnisyfirlit

INNGANGUR	2
TOLLSTJÓRI	3
Lögbundið hlutverk embættisins.....	4
Stjórnskipulag	5
Meginstefna.....	6
Stefnur málaflokka.....	6
EFST Á BAUGI 2019	18
Tollamál	20
Mannauðsmál	22
Rekstrar- og upplýsingatæknimál.....	22
Þróunarmál.....	22
Alþjóðamál	23
Innri endurskoðun	23
Verkefnavinna	24
MARKMIÐ OG MÆLIKVARÐAR Á ÁRANGUR	28
Samfélag og viðskiptavinir: Tollframkvæmd og innheimta til fyrirmyndar	32
Verklag: Faglegir starfshættir og stöðugar umbætur.....	37
Starfsfólk og starfsumhverfi: Vöxtur í krafti mannauðs og tækni	41
Fjármál: Árangursrík fjármálastjórn	45
TÖLFRÆÐI	49
Tollamál	49
Fjármál, tölvu- og tæknimál	56
Útgáfumál	56
Mannauðsmál	57



Inngangur

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

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

Þann 11. desember 2018 samþykkti Alþingi lög nr. 142/2018 um breytingu á lögum um tekjuskatt og fleiri lögum (fyrirkomulag innheimtu). Lögin komu til framkvæmda 1. maí 2019 og fluttist þá innheimta opinberra gjalda sem Tollstjóri hafði haft með höndum til ríkisskattstjóra. Jafnframt flutningi innheimtunnar urðu starfsmenn innheimtusviðs Tollstjóra sem voru í starfi þegar lögin komu til framkvæmda starfsmenn ríkisskattstjóra. Vegna þessara skipulagsbreytinga og af hagkvæmniástæðum er ekki fjallað um starfsemi innheimtusviðs í þessari ársskýrslu en fjallað verður um innheimtu opinberra gjalda á árinu 2019 í ársskýrslu ríkisskattstjóra.

Þann 11. desember 2019 samþykkti Alþingi lög nr. 141/2019 um breytingu á tollalögum og fleiri lögum (fyrirkomulag tollafgreiðslu og tollgæslu). Með lögunum voru embætti tollstjóra og ríkisskattstjóra sameinuð í eina stofnun frá og með 1. janúar 2020 undir heitinu Skatturinn. Við gildistöku laganna var embætti tollstjóra lagt niður.



Sigurður Skúli Bergsson

Settur tollstjóri til 31.12.2019

Tollstjóri

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

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

Við embætti tollstjóra starfa um 175 starfsmenn sem vinna ýmist við tollframkvæmd og tolleftirlit eða stoðþjónustu. Hópurinn hefur fjölbreytta menntun og er á breiðu aldursbili.

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



Mynd 1: Tollhúsið, Tryggvagötu 19.



Lögbundið hlutverk embættisins

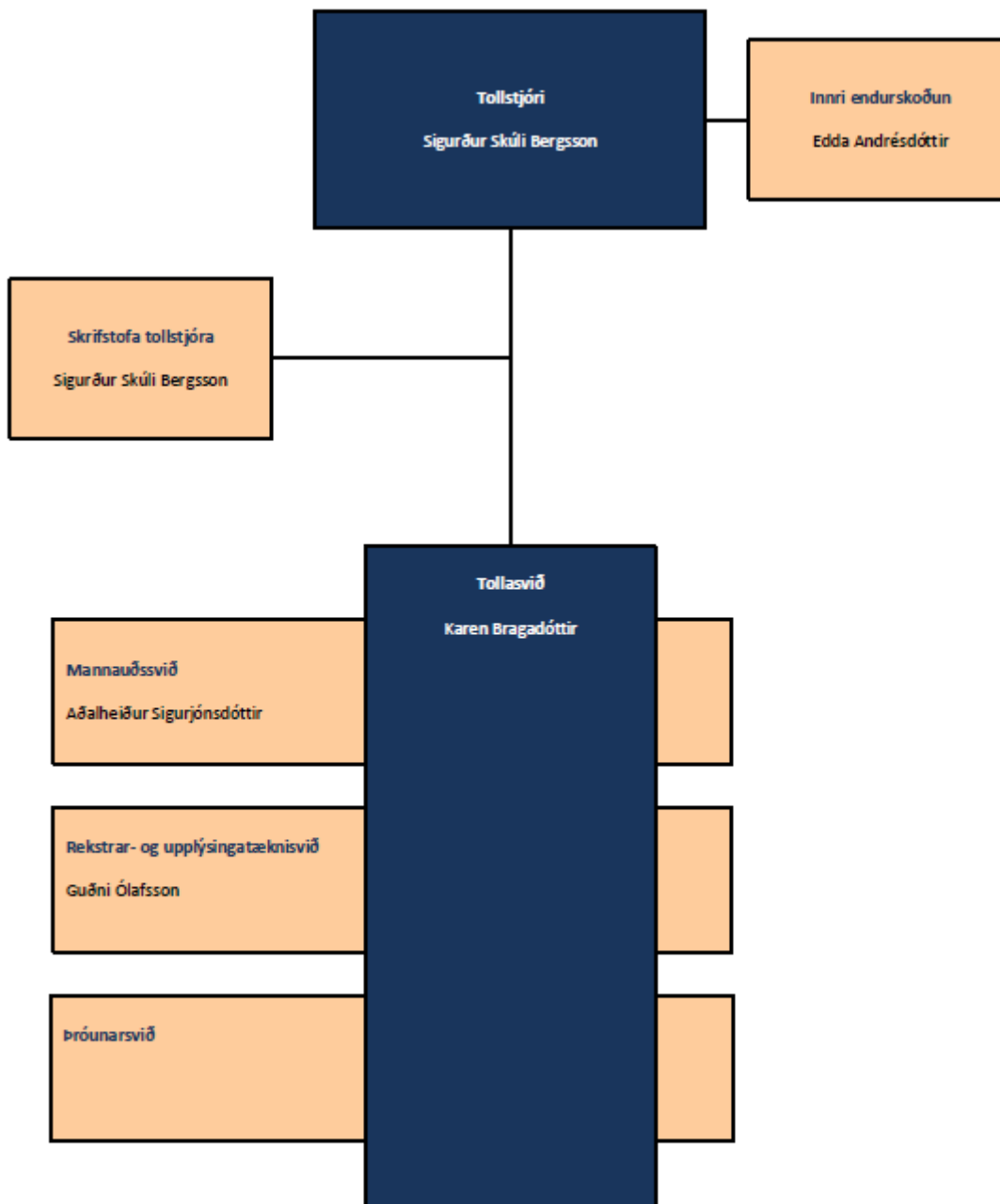
Helstu ákvæði um lögbundið hlutverk Tollstjóra eru að finna í tollalögum nr. 88/2005, með síðari breytingum og í lögum um tekjuskatt nr. 90/2003, með síðari breytingum.

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

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

Stjórnskipulag

Á árinu 2019 fluttist innheimta opinberra gjalda frá Tollstjóra til ríkisskattstjóra, gerð er grein fyrir innheimtustarfsemi embættanna á árinu 2019 í ársskýrslu ríkisskattstjóra fyrir árið 2019. Í stjórnskipulagi Tollstjóra er eitt kjarnasvið, það er tollasvið, og þrjú stoðsvið, mannauðssvið, rekstrar- og upplýsingatæknisvið og þróunarsvið. Þar fyrir utan er um að ræða starfsemi skrifstofu tollstjóra og innri endurskoðunar, en í hagræðingarskýni var innri endurskoðun lögð niður 1. desember 2019. Stjórnskipulag embættisins, sem sjá má á mynd 2, tók gildi 1. maí 2019.



Mynd 2: Skipurit Tollstjóra



Meginstefna

Meginstefna Tollstjóra er mörkuð til ársins 2020. Hún ber yfirskriftina „Tollstjóri 2020; Sókn fyrir atvinnulíf og samfélag“.

Skilgreint hlutverk

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

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

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

Stefna og framtíðarsýn

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

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

Gildi

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

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

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

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

Stefnur málaflokka

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



Stefna í tollamálum

Vernda samfélagið með markvissri og árangursríkri tollgæslu

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

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

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

Greiða fyrir lögmætum viðskiptum og tryggja öryggi aðfangakeðjunnar

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

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

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

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

Veita faglega og skilvirka þjónustu

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

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

Gildi Tollstjóra eru:

Traust
Samvinna
Framsækni



Mannauðsstefna

Góður vinnustaður

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

Framsækin stjórnun, hvatning og endurgjöf

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

Starfsmiðuð þekking og þróun

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

Heilsa, öryggi og vellíðan í fyrirrúmi

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

Jafnréttis og sanngirni sé gætt

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

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

Gildi Tollstjóra eru:

Traust
Samvinna
Framsækni



Upplýsingatæknistefna

Öruggt upplýsingatækniuverfi

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

Öflugt vélbúnaðar- og tækniuverfi

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

Sveigjanlegt hugbúnaðarumhverfi

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

kvæmu lausnina hverju sinni.

Útvistun upplýsingatækniþjónustu

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

Virkt kostnaðar- og gæðaeftirlit

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

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

Gildi Tollstjóra eru:

Traust
Samvinna
Framsækni



Rekstrar- og umhverfisstefna

Árangursrík fjármálastjórnun

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

Hagkvæm og vistvæn innkaup

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

Grænt bókhald

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

Ábyrg orkunotkun

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

Bætt nýting

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

Vistvænar samgöngur

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

Aukin umhverfisvitund

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

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

Gildi Tollstjóra eru:

Traust
Samvinna
Framsækni



Þjónustu- og gæðastefna

Þjónustuandi ríkjandi

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

Öflug rafræn þjónusta

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

Virkt og vottað gæðastjórnkerfi

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

Ábyrg upplýsinga- og skjalastjórn

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

Stefnumiðað val og stýring verkefna

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

Fagleg og markviss samskipti við fjölmiðla

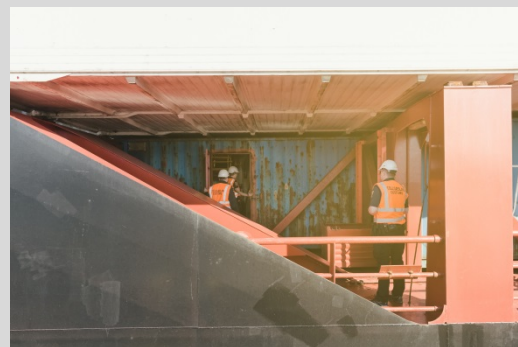
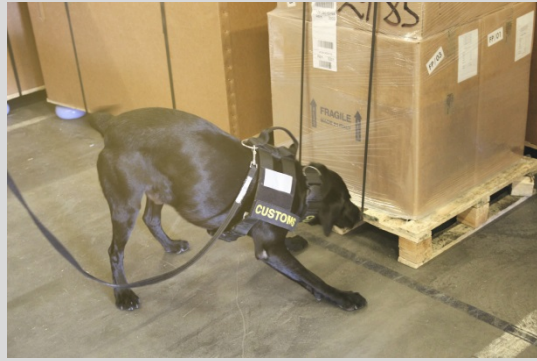
Tollstjóri leggur áherslu á fagleg og markviss samskipti við fjölmiðla. Fréttaflutningur og upplýsingamiðlun stuðli að jákvæðni meðal starfsmanna sem og almennings og trausti til embættis Tollstjóra.

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

Gildi Tollstjóra eru:

Traust
Samvinna
Framsækni

Efst á baugi 2019





Tollamál

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

Aðflutningsgjöld og innheimtuárangur

Eitt af meginhlutverkum Tollstjóra er að annast samræmda tollframkvæmd á landsvísu, álagningu og innheimtu aðflutningsgjalda. Samkvæmt tollalögum og öðrum viðeigandi lagaákvæðum annast Tollstjóri álagningu aðflutningsgjalda vegna innflutnings vöru. Einnig annast Tollstjóri álagningu á innlendu vörugjaldi á ökutæki, bensíngjalds, sérstaks bensíngjalds, kolefnisgjalds og skilagjalds á einnota drykkjavöruumbúðir. Tollstjóri annast hins vegar ekki álagningu útflutningsgjalda. Embættinu er hins vegar kunnugt um að útflutningsgjöld séu lögð á einstaka vörur, t.d. sérstakt útflutningsgjald á hross, sem rennur í sérstakan stofnverndarsjóð íslenska hestsins. Árið 2019 voru gjaldfærð aðflutningsgjöld rúmlega 216 milljarðar króna. Fjárhæð aðflutningsgjalda lækkar töluvert milli ára 2018 og 2019. Breytingin er neikvæð um 8,5 milljarða króna sem er hlutfallslega -3,79% lækkun milli ára. Innheimtuárangur aðflutningsgjalda árið 2019 var 99,67% og 99,85% árið 2018.

Vöru- og farþegaflæði

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

Árið 2019 voru alls tollafgreiddar 1.788.016 aðflutningsskýrslur¹ í gegnum tollakerfi Tollstjóra og tollafgreiðsluferfi Íslandspósts en þessi tala var 1.730.151 árið 2018, sem jafngildir rúmlega 3% aukningu milli ára. Fjöldi útflutningsskýrsla² árið 2019 var alls 121.852 sem er svipaður fjöldi og á árinu á undan. Skýrslur á rafrænu formi í innflutningi voru 98,75% af fjölda aðflutningsskýrsla en í útflutningi var það hlutfall 99,75%. Á árinu 2019 voru 90% rafrænna aðflutningsskýrsla afgreiddar á innan við 13,60 mín. og 90% rafrænna útflutningsskýrsla á innan við 8,48 mín.

Undanfarinn áratug hefur verið mikil aukning í komu farþega til landsins. Aukið farþegaflæði er einkum komið til vegna mikils vaxtar í ferðabjónustu. Meginþorri farþega kemur í gegnum flugstöðina í Keflavík en nokkurt flæði er einnig í gegnum höfnina á Seyðisfirði með vikulegum komum ferjunnar Norrænu til landsins. Á árinu 2019 var fækkun í fjölda komufarþega í fyrsta skipti í yfir áratug, fjöldi komufarþega í gegnum flugstöðina í Keflavík var rúmlega 2,6 milljónir, þ.e. fækkun um tæplega -12% frá árinu á undan.

Meðhöndlun brota

Þeir sem verða uppvísir að brotum gegn lögum við inn- og útflutning vöru sæta viðurlögum. Varningur er ýmist haldlagður í vöru- og póstsendingum sem koma til landsins eða hjá ferða- eða farmönnum. Haldlagningu lýkur á tvo vegu, þ.e. annað hvort með tollafgreiðslu varnings eða upptöku varnings, en varningur verður aldrei gerður upptækur nema með dómi eða þá að málsaðili fallist á upptöku með undirritun sektargerðar Tollstjóra. Tollstjóri hefur heimild skv. ákvæði 2. mgr. 185. gr. tollalaga að ákveða sekt fyrir ólöglegan innflutning eða önnur brot gegn refsíákvæðum tollalaga ef ætla má að brot varði ekki hærri sekt en 3.000.000 kr. Auk fésekta skal færa í sakaskrá ríkisins sektargerðir Tollstjóra þegar sekt er hærri en 100.000 kr. Á árinu 2019 lauk 1.559 málum með sektargerð, þar af voru 23 með sekt hærri en 100.000 kr.

Haldlagningar á fíkniefnum á árinu 2019 voru alls 138 talsins. Á árinu 2019 komu upp 26 kókaínmál, þar af eru 20 (77%) þeirra flokkuð sem alvarleg brot. Lagt var hald á tæplega 23,5 kg af kókaíni, þar af er hlutfallslegt magn alvarlegra brota 99,98% af haldlögðu kókaíni. 6 amfetamín mál komu upp á árinu 2019, þar af voru tvö þar sem um var að ræða amfetamínbasa, samtals 2,46 l af amfetamínbasa og hefði mátt vinna úr honum um 8-9 kg af amfetamíni.

¹ Miðað er við afhendingardag vöru

² Miðað er við útflutningsdag vöru

Tollendurskoðun og úrskurðir

Tollendurskoðun tekur til hvers konar könnunar á réttmæti upplýsinga sem lagðar voru fram við lögboðna skýrslugjöf til Tollstjóra við inn- eða útflutning og hvers konar könnunar á réttmæti skila á aðflutningsgjöldum eftir álagningu þeirra. Markmiðið er að tryggja ríkinu tekjur með því að stuðla að auknum gæðum í tollskýrslugerð sem leiðir til réttar álagningar gjalda. Komi í ljós við endurskoðun hjá Tollstjóra að aðflutningsgjöld við innflutning á vöru hafi ekki verið réttilega ákvörðuð, skal Tollstjóri endurákvæða innflytjanda aðflutningsgjöld. Á árinu 2019 var fjöldi endurákvæðana 9, í öllum tilfellum til hækkunar gjalda, heildarfjárhæð endurákvæðana var 41.355.677 kr. Endurskoðunardeild ber að beita 50% álagi til viðbótar við þá tolla og önnur aðflutningsgjöld sem innflytjanda bar með réttu að greiða, hafi rangar eða villandi upplýsingar verið veittar við afgreiðslu. Á árinu 2019 var álaginu beitt í 6 endurákvæðanamálum.

Tollstjóri leggur áherslu á vönduð vinnubrögð við töku stjórnvaldsákvæðana, við kærumeðferð innan stjórnsýslunnar og við meðferð mála fyrir dómstólum. Góður undirbúningur fyrir málsmeðferð stuðlar að því að ákvæðanir Tollstjóra verði efnislega staðfestar í kærumeðferð hjá viðeigandi stjórnvöldum og fyrir dómstólum. Yfirsattanefnd kvað upp 16 úrskurði sem vörðuðu starfsemi Tollstjóra, var málsmeðferð athugasemdalos í 75% tilvika og í 88% tilvika voru ákvæðanir Tollstjóra staðfestar.

Þjónusta - útgáfa bindandi álita

Útgáfa bindandi álita er gagnleg og gjaldfrjáls þjónusta sem embætti Tollstjóra veitir. Samkvæmt tollalögum getur Tollstjóri gefið út tvenns konar bindandi álit, annars vegar um tollflokkun- og hins vegar um uppruna vöru. Á árinu 2019 gaf Tollstjóri út 76 bindandi álit á tollflokkun vöru en ekkert um uppruna. Tilgangur bindandi álits um tollflokkun vöru er að réttar upplýsingar verði lagðar til grundvallar við tollmeðferð. Við álagningu aðflutningsgjalda er tollflokkun vöru oft ríkjandi þáttur og jafnframt mikilvæg við að tryggja réttar hagtolur. Rétt tollflokkun vöru er þar af leiðandi mikilvæg bæði í inn- og útflutningi. Hvað varðar bindandi álit um uppruna vöru má benda á að Ísland er aðili að fjölmörgum samningum sem veita íslenskum vörum ívilnanir á tollum. Til að sanna íslenskan uppruna geta útflytjendur áritað vörureikninga eða fengið áritun Tollstjóra á upprunavottorð, t.d. EUR.1 skírteini. Að sama skapi þegar vafi leikur á tollflokkun vöru getur útflytjandi óskað eftir bindandi áliti á uppruna vörunnar sem eykur líkurnar á réttri framkvæmd í viðtökuríki, þ.m.t. lækkun tolla við innflutning og minni líkur á endurákvæðun vegna ófullnægjandi uppruna.

Bindandi álit um tollflokkun vöru er bindandi í sex ár frá útgáfudegi, nema það sé afturkallað af Tollstjóra eða breytt eftir kæru til yfirsattanefndar. Í tollalögum er ekki fjallað um gildistíma fyrir bindandi álit um uppruna vöru. Fjöldi bindandi álita um tollflokkun hefur fækkað um -11% frá 2019.

Sérverkefni

Þann 1. janúar 2019 voru 17 verkefni á verkefnalista sviðsins og af þeim voru 16 í framkvæmd í upphafi árs. Þrjú ný verkefni voru samþykkt á árinu og og var einu verkefni skipt upp í tvö. Einu verkefni var lokið á árinu og við árslok voru 20 verkefni á listanum og 18 af þeim í framkvæmd.

Það verkefni sem lokið var á árinu fjallaði um flutning farmverndar í nýtt umhverfi. Unnið var skv. innleiðingaráætlun sem gerði ráð fyrir að kerfið yrði komið í fullan rekstur 9. október og allir notendur eldra kerfis yrðu farnir að nota það nýja 1. desember 2019. Farmverndarkerfið heldur utan um innsigli sem sett eru á vörugáma við útflutning frá Íslandi og heldur utanum ferlið með rekjanlegum hætti.



Mannauðsmál

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

Starfsárið 2019

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

Fræðslustarf skipar veglegan þátt í starfseminni og tekur það mið af þörfum embættisins og starfsmanna á ári hverju. Tollskólinn hefur umsjón með námi verðandi tollvarða auk sí- og endurmenntunar allra starfsmanna Tollstjóra. Á árinu var ekki grunnnám Tollskólans. Boðið var upp á handtökuæfingar fyrir starfandi tollverði. Námsleiðin SKIL er fyrir SFR starfsmenn á innheimtu-, tollasviði og rekstrar- og upplýsingatæknisviði. Á vorönn sóttu 26 starfsmenn nám á námsleiðinni. Ennfremur eru haldin námskeið fyrir innheimtumenn ríkissjóðs, tollmiðlara og almenning.

Rekstrar- og upplýsingatæknimál

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

Starfsárið 2019

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

Á árinu voru tekin í notkun nokkur ný tölvukerfi. Ber þar fyrst að nefna upptaka á nýju vef tollafgreiðslukerfi. Þá var tekin í notkun ný Tollalína og nýtt farmverndarkerfi. Auk þess sem GoPro.net málakerfið var uppfært í GoPro foris útgáfu.

Í húsnæðismálum var brugðist við úttekt Vinnueftirlitsins í Klettagörðum með kaupum á sérstökum efnageymslugám fyrir rokgjörn og hættuleg efni auk þess sem skipulag haldlagningargeymslu embættisins í Klettagörðum var breytt og útbúin hundaaðstaða. Gerður var samstarfssamningur við embætti RSK um sameiginlega nýtingu á Tollhúsinu sem tók gildi 1. maí 2019. Auk þess sem unnið var að gerð þarfagreiningar fyrir framtíðarhúsnæði fyrir alla löggæsluaðila á Höfuðborgarsvæðinu. Ekki voru keyptir nýir bílar á árinu en tveir bílar voru seldir í upphafi árs.

Þróunarmál

Þróunarsvið hefur það hlutverk að styrkja innra starf Tollstjóra og þá þjónustu sem embættið veitir. Sviðið hefur umsjón með gæðamálum, upplýsinga- og skjalamálum og verkefnastofu.

Starfsárið 2019

Fjöldi verka eru árviss/síverk á þróunarsviði. Daglegur rekstur gæðamála felur m.a. í sér að veita starfsmönnum sviða sem vinna að gæðamálum stuðning í starfi, uppfærslu gæðahandbókar og umsjón með endurgjöf frá viðskiptavinum (hrós, ábendingar og kvartanir). Mikilvægur hluti starfsins er ennfremur þátttaka í umbótavinnu.

Tengt upplýsinga- og skjalamálum má nefna utanumhald mála í málakerfi, skráningu og frágang skjala í skjalageymslu og til Þjóðskjalasafns Íslands, grisjun skjala og umsjón með upplýsinga- og bókasafni embættisins. Árið 2019 voru grisjaðir skjalaflokkar skv. heimild Þjóðskjalasafns og var heildarumfang grisjunar 830 kassar. Haldið var áfram að ganga frá skjölum til skila og í lok árs 2019 voru tilbúnir til afhendingar til Þjóðskjalasafns rúmlega 2.350 kassar.

Daglegur rekstur verkefnastofu felur í sér aðstoð við verkefnastjóra t.a.m. við áætlanagerð og eftirfylgni/eftirlit með verkefnum á sóknaráætlun. Mikilvægur hluti starfsins er umsjón með fundum verkefnaráðs um forgangsroðun og stöðu verkefna á sóknaráætlun.



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. Einingunni er stýrt af fagstjóra alþjóðamála.

Alþjóðlegt samstarf er embættinu mikilvægt og koma öll svið og deildir með einhverjum hætti að starfinu. Samskipti og samstarf við Alþjóða tollastofnunina (WCO) eru mikilvægur hluti af alþjóðasamstarfi Tollstjóra og embættið á fulltrúa í nefndum og ráðum stofnunarinnar auk þess sem sérfræðingar sækja þangað fræðslu og endurmenntun. Á árinu 2019 tóku tollstjóri og fagstjóri alþjóðamála þátt í fundi Evrópusvæðis WCO auk þess að eiga sæti í ráði WCO (Council). Þá var Tollstjóri fulltrúi norðurhóps Evrópusvæðis WCO í Policy Commission árið 2019.

Í ágúst mánuði funduðu umsjónarmaður AEO verkefnisins og fagstjóri alþjóðamála með fulltrúum kínverskra tollyfirvalda (GACC) í Reykjavík þar sem farið var yfir AEO kerfi landanna og lagaumhverfi og verklag því tengt borið saman. Fundurinn var fyrsti liður í vinnu vegna mögulegs gagnkvæms viðurkenningarsamnings (MRA) á AEO kerfum landanna. Slíkir samningar eru liður í því að AEO kerfið skili hámarks árangri fyrir vottuð fyrirtæki og mikilvægir í ljósi viðskiptalíprunar sem íslensk stjórnvöld hafa skuldbundið sig til m.a. með fullgildingu Viðskiptalíprunarsamnings Alþjóða viðskiptastofnunarinnar (WTO).

Norrænt samstarf er einnig fyrirferðarmikið og afar mikilvægt starfi Tollstjóra. Þar ber hátt þátttöku í starfi Norræna tollasamvinnuráðsins og samstarf á vegum lögreglu og tollyfirvalda á Norðurlöndunum (NTR) og taka fulltrúar tollgæslunnar þátt í fundum og öðrum verkefnum á þeim vettvangi.

Innri endurskoðun

Innri endurskoðun Tollstjóra starfar samkvæmt 65. gr. laga nr. 123/2015 um opinber fjármál og erindisbréfi Tollstjóra, en 1. desember 2019 var innri endurskoðun lögð niður í hagræðingarskyni. Starfsemin fól í sér kerfisbundið, óháð og hlutlægt mat á virkni áhættustýringar, eftirlits og stjórnarháttá embættisins og á að fara fram í samræmi við alþjóðlega staðla og siðareglur, útgefnar af alþjóðasamtökum innri endurskoðenda.

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

Á árinu 2019 gaf innri endurskoðun út eina skýrslu sem fjallaði um fjarveru starfsmanna og innri stýringar.



Verkefnavinna

Á sóknaráætlun Tollstjóra eru valin verkefni sem stuðla að því að framtíðarsýn embættisins, stefnu og markmiðum þess verði náð. 5 verkefnum á sóknaráætlun lauk á árinu 2019, 1 verkefni var í undirbúningi og 3 verkefni í framkvæmd. Hér er fjallað um nokkur verkefni sem lauk á árinu 2019.

Rafræn afgreiðsla fara

Meginmarkmið verkefnisins var að gera gagnamedhöndlun Tollstjóra rafræna og leggja fram breytingatillögur til fjármálaráðuneytis varðandi lög og reglugerðir um formsatriði við skýrslugjöf er varðar skip sem koma í og/eða láta úr höfn. Vegna tilskipunar ESB um eina þjónustugátt var valið að nota SafeSeaNet (SSN) sem eina gátt fyrir þær stofnanir á Íslandi sem vinna upplýsingar úr skýrslugjöf. Verkefninu lauk í apríl 2019.

Ein þjónustugátt – rafrænt umhverfi

Meginmarkmið verkefnisins var að koma upp tæknilegu umhverfi fyrir eina þjónustugátt sem býður upp á alla þá möguleika sem þarf til að byggja á til framtíðar og setja upp grunnvirkni í rafrænni þjónustu fyrir viðskiptavinum. Unnið var með birgjum að því að hanna heimasíðu fyrir þjónustugátt embættisins sem uppfyllir allar kröfur um virkni og öryggi og inniheldur lágmarksvirkni sem nýta má til að prófa lausnina innanhúss. Verkefninu lauk í júní 2019.

Viðurkenning rekstraraðila – Innleiðing á AEO

Með verkefninu var brugðist við tilmælum WCO varðandi innleiðingu SAFE-regluverksins. Aðferðafræði AEO nýtur almennt viðurkenningar tollýfirvalda, ýmissa alþjóðastofnana og atvinnulífsins sem besta framkvæmd, bæði til að tryggja öryggi og vernd alþjóðlegu vöruheðjunnar og til að greiða fyrir alþjóðlegum viðskiptum. Unnið var, í náinni samvinnu við atvinnulíf, við að prufukeyra kerfið, umsóknarferli og verklag. Vorið 2018 auglýsti Tollstjóri eftir áhugasömum fyrirtækjum til að taka þátt í tilraunaverkefni AEO. IKEA var eitt af þeim fyrirtækjum sem óskaði eftir því að taka þátt í tilraunaverkefninu með Tollstjóra sem hafði það markmið að prófa umsóknar- og vottunarferlið áður en AEO vottunin yrði komið á fót. Fyrsta AEO vottunin hér á landi var veitt í október 2019 og var Miklartorg sem á og rekur verslunina IKEA í Garðabæ fyrsta fyrirtækið til að hljóta AEO vottun hér landi. Verkefninu lauk í október 2019.

Lykilviddir, markmið og mælikvarðar



TOLLSTJÓRI

Markmið og mælikvarðar á árangur

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

Tollstjóri leggur áherslu á birtingu tölulegra gagna sem endurspeglar starfsemina og sýna fram á árangur stofnunarinnar við að ná skilgreindum markmiðum. Hér er gerð grein fyrir árangri af starfsemi embættisins starfsárið 2019 með samanburði við þau markmið sem sett hafa verið til ársins 2020.

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

Víddir - Meginmarkmið – Árangursmarkmið

Samfélag og viðskiptavinir

Tollframkvæmd og innheimta til fyrirmyndar

SV1³: Skilvirk og árangursrík innheimta skatta og gjalda

SV2: Skilvirk og árangursrík tollframkvæmd

SV3: Góð þjónusta og ímynd

Verklag

Faglegir starfshættir og stöðugar umbætur

V1: Vönduð ákvarðanatataka og málsmeðferð

V2: Árangursríkt samstarf við samstarfsstofnanir, atvinnulífið og aðra hagsmunaaðila

V3: Virkt og vottað gæðastjórnkerfi

V4: Ábyrg upplýsinga- og skjalastjórn

V5: Stefnumiðað val og stýring verkefna

Starfsfólk og starfsumhverfi

Vöxtur í krafti mannauðs og tækni

SS1: Góður vinnustaður

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

SS3: Heilsa, öryggi og vellíðan í fyrirrúmi

SS4: Jafnréttis og sanngirni sé gætt

Fjármál

Árangursrík fjármálastjórn

F1: Útgjöld innan fjárheimilda

F2: Vönduð áætlanagerð og markviss eftirfylgni

F3: Góð nýting fjármuna

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

³ Á árinu 2019 fluttist innheimta opinberra gjalda frá Tollstjóra til ríkisskattstjóra, gerð er grein fyrir innheimtustarfsemi embættanna á árinu 2019 í ársskýrslu ríkisskattstjóra fyrir árið 2019.

Samfélag og viðskiptavinir:
Tollframkvæmd og innheimta
til fyrirmyndar



TOLLSTJÓRI

Samfélag og viðskiptavinir: Tollframkvæmd og innheimta til fyrirmyndar

Í samfélags- og viðskiptavinavídd er meginmarkmið Tollstjóra *Tollframkvæmd og innheimta til fyrirmyndar*. Sett hafa verið þrjú árangursmarkmið til að ná því fram: SV1)⁴ Skilvirk og árangursrík innheimta skatta og gjalda, SV2) Skilvirk og árangursrík tollframkvæmd (tollgæsla, tollafgreiðsla og tollendurskoðun) og SV3) Góð þjónusta og ímynd.

SV2: Skilvirk og árangursrík tollframkvæmd

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

Viðmið	Mæling 2018	Mæling 2019
Viðmið I: Þau 20% mála í rannsóknardeild sem bera hæstu sektirnar standi fyrir ákveðnu hlutfalli af heildarálögðum sektum ár hvert sem sýni áherslur í greiningu, tolleftirliti og rannsóknum. Miðað er við að þetta hlutfall sé 80%.	72,13	72,19%
Viðmið II: Villutíðni í tollskýrslum fari lækkandi og verði undir 20% árið 2020. Slembiúrtak tollskýrslna greint m.t.t. villutegunda.	*	*
Viðmið III: Fjárhæð vegna álagðra leiðréttinga (samtals hækkun og lækkun) við endurskoðun sé a.m.k. 30% hærrí en kostnaður við endurskoðunina.	255,60%	93,45%
Viðmið IV: Innheimtuárangur aðflutningsgjalda sem eru í TBR þann 1. júlí ár hvert vegna álagningar undangengins árs verði a.m.k. 98,5% á ári.	99,85%	99,67%
Viðmið V: Ísland færir upp um eitt eða fleiri sæti á lista Alþjóðabankans, «Doing Business», á mælikvarðanum «Trading Across Borders» og verði ekki neðar en í 20. sæti á mælikvarðanum árið 2020. Mæling ársins eru horfur fyrir næsta rekstrarár.	53	53
Viðmið VI: Afgreiðslutími** 90% rafrænna tollskýrslna verði 40 mínútur eða skemmri.	17,78 mín.	13,60 mín.
Viðmið VII: Yfir 30% af verðmæti útflutningsviðskipta verði á höndum viðurkenndra rekstraraðila (AEO) árið 2020.	***	***
Mælikvarði og ábyrgð		
Viðmið I-III: VI: Upplýsingar sóttar í tollakerfi og Oracle árlega.		
Viðmið IV: Upplýsingar sóttar í Tekjubókhaldskerfi ríkisins 1. júlí ár hvert.		
Viðmið V: Upplýsingar sóttar í «Doing Business» skýrslu Alþjóðabankans árlega.		
Viðmið VII: Árleg úttekt að verkefni loknu.		
Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns tollasviðs.		

* Ekki mælt 2018 og 2019.

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

*** Mælingar ekki hafnar.

⁴ Á árinu 2019 fluttist innheimta opinberra gjalda frá Tollstjóra til ríkisskattstjóra, gerð er grein fyrir innheimtustarfsemi embættanna á árinu 2019 í ársskýrslu ríkisskattstjóra fyrir árið 2019.

SV3: Góð þjónusta og ímynd

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

Viðmið	Mæling 2018	Mæling 2019
Viðmið I: 97,5% rafræn skil tollskýrsla vegna innflutnings árið 2016, 98% árið 2018 og 100% árið 2020.	98,66%	98,75%
Viðmið II: Vefur Tollstjóra www.tollur.is lendi í 1. - 5. sæti í könnuninni <i>Hvað er spurnið í opinbera vefi</i> .	Ekki mælt	Ekki mælt
Viðmið III: 85% viðskiptavina að jafnaði (árlegt hlutfall) mjög jákvæðir aðspurðir spurningarinnar „Hvernig líkaði þér þjónustan í dag?“	92%* 78%**	91%* 75%**
Viðmið IV: Að lágmarki 3,6 í einkunn árið 2016; 3,8 árið 2018 og 4,0 árið 2020. Almennigur spurður spurningarinnar „Finnst þér þjónusta Tollstjóra vera almennt góð eða slæm?“***	3,21	Ekki mælt
Viðmið V: Að lágmarki 3,5 í einkunn árið 2016; 3,7 árið 2018 og 3,9 árið 2020. Almennigur spurður spurningarinnar „Hversu jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) ertu gagnvart Tollstjóra?“****	3,21	Ekki mælt
Viðmið VI: Að lágmarki 3,5 í einkunn árið 2016; 3,7 árið 2018 og 3,9 árið 2020. Almennigur spurður spurningarinnar „Hversu traustur eða ótraustur finnst þér Tollstjóri vera?“*****	3,41	Ekki mælt

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

** Mæling við rautt hlið í Keflavík.

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

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

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

Verklag:
Faglegir starfshættir
og stöðugar umbætur



TOLLSTJÓRI

Verklag: Faglegir starfshættir og stöðugar umbætur

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

V1: Vönduð ákvarðanatata og málsmeðferð

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

Viðmið	Mæling 2019 vegna 2018	Mæling 2020 vegna 2019
Viðmið I: Ákvarðanir Tollstjóra séu efnislega staðfestar í kærumeðferð hjá viðeigandi stjórnvöldum, umboðsmanni Alþingis og fyrir dómstólum. Miðað er við dagsetningu úrskurðar/dóms.	72,00%	88,00%
Viðmið II: Engar athugasemdir við málsmeðferð frá viðeigandi stjórnvöldum, umboðsmanni Alþingis og dómstólum. Miðað er við dagsetningu úrskurðar/ dóms.	82,00%	75,00%
Mælikvarði og ábyrgð Viðmið I og II: Upplýsingar sóttar til forstöðumanna kjarna- og stoðsviða.		

V2: Árangursríkt samstarf við samstarfsstofnanir, atvinnulífið og aðra hagsmunaaðila

Tollstjóri leggur áherslu á árangursríkt samstarf við samstarfsstofnanir, atvinnulífið og aðra hagsmunaaðila. Á sviði tollamála leggur Tollstjóri annars vegar áherslu á árangursríkt samstarf við þær stofnanir sem embættið þjónustar eða hefur samstarf við á landamærum og hins vegar við atvinnulífið og aðra hagsmunaaðila þar sem einföldun viðskipta og bætt tollgæsla fara saman.

Viðmið	Mæling 2018	Mæling 2019
Að lágmarki 4,0 í einkunn árið 2016; 4,2 árið 2018 og 4,4 árið 2020. Samstarfsstofnanir taki afstöðu til fullyrðingarinnar „Samstarf við Tollstjóra er árangursríkt“.	3,88	Ekki mælt
Mælikvarði og ábyrgð Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður úr árlegri viðhorfskönnun meðal samstarfsstofnana.		

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

V3: Virkt og vottað gæðastjórnkerfi

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

Viðmið	Mæling 2018	Mæling 2019
Viðmið I: Alvarlegar frávikaskráningar* verði undir 5% af heildarfjölda athugasemda innri úttekta.	Ekki mælt	Ekki mælt
Viðmið II: Nokkuð alvarlegar frávikaskráningar* verði undir 10% af heildarfjölda athugasemda innri úttekta.	Ekki mælt	Ekki mælt
Viðmið III: Öllum umbótaverkum sem tengjast skráðum athugasemdum frá síðustu úttekt vottunarstofu lokið innan tímamarka.	Ekki mælt	Ekki mælt
Viðmið IV: Vottun/viðhaldsvottun samkvæmt ISO 9001 staðlinum.	Viðhaldsvottun	Viðhaldsvottun

Mælikvarði og ábyrgð
Viðmið I og II: Niðurstöður úr mánaðarlegum innri úttektum.
Viðmið III: Athugasemdir í úttektarskýrslu vottunarstofu.
Viðmið IV: Frávikalaus úttekt á 12 mánaða fresti af vottunaraðila.

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

V4: Ábyrg upplýsinga- og skjalastjórn

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

Viðmið	Mæling 2018	Mæling 2019
Viðmið I: Fjöldi kassa sendir í gagnaeyðingu	856	830
Viðmið II: Fjöldi kassa tilbúnir til afhendingar Þjóðskjalasafni til varðveislu	2.317	2.361

Mælikvarði og ábyrgð
Grisjun og varðveisla skv. skjalavistunaráætlun.

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

V5: Stefnumiðað val og stýring verkefna

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

Viðmið	Mæling 2018	Mæling 2019
Að lágmarki 3 í einkunn á verkefnastjórnunarlegum þroska árið 2020.	Ekki mælt	Ekki mælt

Mælikvarði og ábyrgð
Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður árlegrar innri úttektar (sjálfsmat) á grundvelli viðurkennds þroskalíkans.

Starfsfólk og starfsumhverfi: Vöxtur í krafti mannauðs og tækni



TOLLSTJÓRI

Starfsfólk og starfsumhverfi: Vöxtur í krafti mannauðs og tækni

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

SS1: Góður vinnustaður

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

Viðmið	Mæling 2018	Mæling 2019
Viðmið I: Að lágmarki 4,0 í meðaleinkunn á 13 kjarnaspurningum árið 2016; 4,2 árið 2018 og 4,4 árið 2020.	4,00	3,69
Viðmið II: Að lágmarki 4,0 í einkunn árið 2016; 4,2 árið 2018 og 4,4 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Á heildina litið er ég ánægð(ur) í starfi mínu hjá Tollstjóra“.	4,13	3,72

Mælikvarði og ábyrgð

Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður úr viðhorfskönnun meðal starfsmanna.

Mæling framkvæmd á 18 mán. fresti.

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

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

Viðmið	Mæling 2018	Mæling 2019
Viðmið I: Að lágmarki 4,6 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Gildi Tollstjóra <i>traust</i> er mér leiðsögn í daglegu starfi“.	Ekki mælt	Ekki mælt
Viðmið II: Að lágmarki 4,6 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Gildi Tollstjóra <i>samvinna</i> er mér leiðsögn í daglegu starfi“.	Ekki mælt	Ekki mælt
Viðmið III: Að lágmarki 4,4 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Gildi Tollstjóra <i>framsækni</i> er mér leiðsögn í daglegu starfi“.	Ekki mælt	Ekki mælt

Mælikvarði og ábyrgð

Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður úr viðhorfskönnun meðal starfsmanna.

SS3: Heilsa, öryggi og vellíðan í fyrirrúmi

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

Viðmið	Mæling 2018	Mæling 2019
Viðmið I: Að lágmarki 3,8 í einkunn árið 2016; 4,0 árið 2018 og 4,2 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Tollstjóri hvetur mig til að huga að heilsunni“.	4,13	Ekki mælt
Viðmið II: Að lágmarki 4,0 í einkunn árið 2016; 4,2 árið 2018 og 4,4 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Mér finnst vera gott jafnvægi á milli vinnu og einkalífs hjá mér“.	4,08	3,80
Viðmið III: Að lágmarki 3,8 í einkunn árið 2016; 4,0 árið 2018 og 4,2 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Mér finnst góður starfsandi ríkja í minni deild/starfseiningu/vakt“.	4,21	3,95
	Mæling 2018	Mæling 2019
Viðmið IV: Að lágmarki nýti 57% starfsmanna sér líkamsræktarstyrk Tollstjóra árið 2016, 60% árið 2018 og 62% árið 2020.	57%	63%
Viðmið V: Að veikindadögum fækki um 2% á ári á næstu fimm árum (2016-2020).	4.158 dagar	3.391 dagar
Mælikvarði og ábyrgð		
Viðmið I - III: Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður úr viðhorfskönnun meðal starfsmanna.		
Viðmið IV - V: Upplýsingar sóttar í Oracle og Vinnustund.		

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

Viðmið IV - V: Mæling framkvæmd árlega.

SS4: Jafnréttis og sanngirni sé gætt

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

Viðmið	Mæling 2018	Mæling 2019
Að lágmarki 3,8 í einkunn árið 2016; 4,0 árið 2018 og 4,2 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Á heildina litið er ég ánægð(ur) með stöðu jafnréttismála hjá Tollstjóra“.	3,86	3,76
Mælikvarði og ábyrgð		
Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður úr viðhorfskönnun meðal starfsmanna.		

Mæling framkvæmd á 18 mán. fresti.

Fjármál:
Árangursrík fjármálastjórn



TOLLSTJÓRI

Fjármál: Árangursrík fjármálastjórn

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

F1: Útgjöld innan fjárheimilda

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

Viðmið	Mæling 2018	Mæling 2019
Árlegur rekstrarkostnaður Tollstjóra verði ekki umfram samþykktar fjárheimildir í rekstraráætlun hvers árs.	-0,43%	Ársreikningur 2019 liggur ekki fyrir
Mælikvarði og ábyrgð Upplýsingar úr bókhaldi (Rekstraryfirlit 09262. Útgjaldaliðir: 01+02+03+04+05+06+07). Rekstraryfirlit lagt fram af forstöðumanni rekstrar- og upplýsingatækni sviðs í apríl ár hvert.		

F2: Vönduð áætlanagerð og markviss eftirfylgni

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

Viðmið	Mæling 2018	Mæling 2019
Viðmið I: Frávik launakostnaðar umfram áætlun verði innan við 2%.	-1,99%	Ársreikningur 2019 liggur ekki fyrir
Viðmið II: Frávik annarra kostnaðarliða en launakostnaðar umfram áætlun verði innan við 5%.	+1,99%	Ársreikningur 2019 liggur ekki fyrir
Mælikvarði og ábyrgð Viðmið I: Upplýsingar úr bókhaldi (Rekstraryfirlit 09262. Útgjaldaliður 01). Viðmið II: Upplýsingar úr bókhaldi (Rekstraryfirlit 09262. Útgjaldaliðir: 02+03+04+05+06+07). Rekstraryfirlit lagt fram af forstöðumanni rekstrar- og upplýsingatækni sviðs í apríl ár hvert.		

F3: Góð nýting fjármuna

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

Viðmið	Mæling 2018	Mæling 2019
Viðmið I: Athugasemdalaus endurskoðun Ríkisendurskoðunar á ársreikningi Tollstjóra hvað varðar nýtingu fjármuna.	Engar athugasemdir	Ársreikningur 2019 liggur ekki fyrir
Viðmið II: Ekki séu gerðar athugasemdir við framkvæmd Tollstjóra á nýtingu fjármuna af hálfu fjármála- og efnahagsráðuneytisins og Ríkisendurskoðunar.	Engar athugasemdir	Liggur ekki fyrir
Mælikvarði og ábyrgð Viðmið I: Upplýsingar í ársreikningi. Ársreikningur lagður fram af forstöðumanni rekstrar- og upplýsingatækni sviðs í maí ár hvert. Viðmið II: Upplýsingar úr endurskoðunarbréfi Ríkisendurskoðunar ár hvert, skýrslum Ríkisendurskoðunar og formlegar athugasemdir fjármála- og efnahagsráðuneytisins miðað við maí ár hvert.		

Tölfræði



TOLLSTJÓRI

Tölfræði

Tölfræði ársins er hér birt og til samanburðar sömu tölur fyrir rekstrarárin 2018 og 2017.

Tollamál

Tafla 1

Inn- og útflutningsskýrslur	2019	2018	2017	Próun 18 - 19
Innflutningur ⁵	1.788.016	1.730.151	1.204.184	3,34%
Útflutningur ⁶	121.852	120.396	105.479	1,21%
Heildarfjöldi skýrslna í inn- og útflutningi	1.909.868	1.850.547	1.309.663	3,21%

Tafla 2

Gjaldfærð gjöld við innflutning ⁷	2019	2018	2017	Próun 18 - 19
Virðisaukaskattur	173.922.554.067	178.617.510.340	160.150.733.445	-2,63%
Eldsneytisgjöld ⁸	18.781.474.874	19.690.011.053	17.162.167.738	-4,61%
Áfengisgjald	12.271.711.109	11.816.932.441	11.132.714.693	3,85%
Tollur ⁹	2.281.223.665	2.773.589.522	3.581.811.398	-17,75%
Vörugjald af ökutækjum	6.431.380.854	9.173.088.251	10.464.285.636	-29,89%
Vörugjald - almenn verslunarvara	0	0	12.079.872	0,00%
Önnur gjöld ¹⁰	2.621.473.970	2.763.949.562	2.506.217.140	-5,15%
Samtals	216.309.818.539	224.835.081.169	205.010.009.922	-3,79%

Tafla 3

Flutningar um Keflavíkurlugvöll	2019	2018	2017	Próun 18 - 19
Fjöldi komufarþega	2.604.900	2.950.842	2.886.636	-11,72%
Fjöldi brottfararfarþega	2.612.143	2.970.927	2.822.692	-12,08%
Vörubýngd í tonnum til landsins	17.255	21.515	22.240	-19,80%
Vörubýngd í tonnum frá landinu	35.674	35.739	32.170	-0,18%
Póstur til landsins í tonnum	1.231	1.490	1.352	-17,38%
Póstur frá landinu í tonnum	429	519	339	-17,34%

⁵ Miðað er við afhendingardag.

⁶ Miðað er við útflutningsár.

⁷ Með gjaldfærðum gjöldum er átt við þau gjöld sem voru skuldfærð skv. reglum um greiðslufrest eða staðgreidd við tollafgreiðslu. Upplýsingarnar um fjárhæðir aðflutningsgjalda eru eingöngu úr tollakerfi Tollstjóra.

⁸ Ríkisskattstjóri annast álagningu vörugjalds á olíu og þeirrar tölfræði er því ekki getið hér. Tollstjóri annast álagningu annarra eldsneytisgjalda (almenn og sérstakt vörugjald á bensíni, kolefnisgjöld og flutningsjöfnunargjöld).

⁹ Tollur skv. viðauka I við tollalög, nr. 88/2005 er lagður á ýmsa verslunarvöru. Tollur getur verið i) verðtollur, ii) magntollur eða iii) verð- og magntollur. Verðtollur er t.d. 10% af tollverði vöru, magntollur er föst fjárhæð á hvert kg eða stk.

¹⁰ Hér er um að ræða úrvinnslugjöld, skilagjöld, eftirlitgjöld samstarfsstofnana, o.s.frv.

Tafla 4

Komur skipa og flugvéla	2019	2018	2017	Þróun 18 - 19
Flugvélar	28.681	35.394	31.325	-18,97%
Skip	1.732	2.120	1.987	-18,30%
Samtals	30.413	37.514	33.312	-18,93%

Tafla 5

Ferjuflutningar til Seyðisfjarðar	2019	2018	2017	Þróun 18 - 19
Farþegar	20.388	20.129	21.357	1,29%
Ökutæki	5.502	5.962	6.249	-7,72%

Tafla 6

Framvísun á rauðu hliði ¹¹	2019	2018	2017	Þróun 18 - 19
Málafjöldi	3.373	3.651	3.987	-7,61%
Fjöldi aðila	2.321	2.642	3.028	-12,15%
Innheimt gjöld, kr. ¹²	59.726.640	64.147.082	77.898.692	-6,89%

Tafla 7

Farmvernd	2019	2018	2017	Þróun 18 - 19
Starfandi farmverndarfulltrúar	1.350	1.150	1.108	17,39%
Skráðir farmverndaraðilar	350	335	327	4,48%
Fjöldi "bulk" sendinga	763	802	755	-4,86%
Fjöldi opinna eininga	2.958	3.202	3.407	-7,62%
Lestun með dælum	6	7	7	-14,29%
Tengivagnar	2.706	2.701	1.942	0,19%
Útfl. farmverndaðir gámar	57.439	58.254	53.997	-1,40%

¹¹ Hér er átt við varning sem fyrirtæki, far- og ferðamenn greiða lögboðin gjöld af. Athugið að fram til ársins 2018 eru tollafgreiðslur tollfrjálsra verslana eða forðageymslna sem hafa farið í gegnum AST kerfið inni í tölfræði vegna framvísunar á rauðu hliði.

¹² Þessi upphæð er vegna varnings sem framvísað er á „Rauðu hliði“ og greitt af, og er hluti af heildar tollafgreiðslugjöldum innheimtum í gegnum AST kerfið. Athugið að hér hefur ekki verið tekið tillit til bakfærslna, en bakfærslur á árinu 2018 námu alls 3.658.801 kr. vegna framvísana 2018 og fyrri ára.

Tölfræði yfir haldlagðan varning

Tafla 8

Fjöldi fíkniefnamála	2019	2018	2017	Þróun 18-19
Amfetamín, g	4	13	13	-69,23%
Amfetamínbasi/vökvi, ml	2	2	2	0,00%
E-töfluduft, g	2	13	29	-84,62%
E-töflur, stk.	1	12	19	-91,67%
Hass, g	17	26	21	-34,62%
Heróín, g	1	10	5	-90,00%
Kannabisfræ, stk.	18	49	44	-63,27%
Kókaín, g	26	40	44	-35,00%
Kókaínbasi/vökvi, ml	0	0	1	0,00%
LSD, stk.	6	8	13	-25,00%
Marijúana, g	21	49	38	-57,14%
Marijúana, ml	9	2	0	350,00%
Metamfetamín, g	2	2	7	0,00%
Kannabisolía, g	0	0	1	0,00%
Kannabisvökvi (rafsígarettu), ml	3	1	2	200,00%
Afleiður (NPS), stk.	1	6	1	-83,33%
Annað	42	27	44	55,56%
Fjöldi fíkniefnamála (einkvæm talning í sviga)	155 (138)	260 (252)	284 (260)	-40,38% (-45,24%)

Tafla 9

Magn fíkniefna	2019	2018	2017	Þróun 18 - 19
Amfetamín, g	37.755	240	9.586	15.626,12%
Amfetamínbasi, ml	2.460 (8.486 g)	1.750 (4.414 g)	12.878	
E-töfluduft, g	942	209	3.684	351,08%
E-töflur, stk.	10	4.844	279	-99,79%
Hass, g	9.315	5.173	23.855	80,06%
Heróín, g	0	28	9	-99,53%
Kannabisfræ, stk.	444	1.022	641	-56,56%
Kókaín, g	28.447	15.742	32.722	80,71%
Kókaínbasi/vökvi, ml	0	0	350	0,00%
LSD, stk.	307	2.542	214	-87,92%
Marijúana, g	2.383	3.416	356	-30,25%
Marijúana, ml	1.210	35	0	3.357,14%
Metamfetamín, g	1.968	6	375	33.662,44%
Kannabisolía, g	0	0	3	0,00%
Kannabisvökvi (rafsígarettu), ml	290	20	25	1.350,00%
Afleiður (NPS), stk.	10	6.696	25	-99,85%

Tafla 10

Tóbak	2019	2018	2017	Þróun 18 - 19
Vindlingar stk.	501.543,00	286.412,00	330.338,00	75,11%
Vindlar stk.	680,00	127,00	553,00	435,43%
Reyklaust tóbak, g	44.795,10	35.436,16	27.596,90	26,41%
Annað tóbak g	28.973,00	21.404,00	22.725,00	35,36%
Fjöldi mála	1.092	863		26,54%

Tafla 11

Sundurliðun á reyklusu tóbaki	2019	2018	2017	Þróun 18 - 19
Munntóbak g	39.420,10	27.359,16	16.614,70	44,08%
Neftóbak g	5.375,00	8.077,00	10.982,20	-33,45%
Samtals g	44.795,10	35.436,16	27.596,90	26,41%

Tafla 12

Lyf, lyfseðilsskyld og önnur ¹³	2019	2018	2017	Þróun 18 - 19
Kg	20,70	1,45	128,49	1329,04%
MI	2.490	259.682	195.051	-99,04%
Stk.	55.035	42.971	66.654	28,08%

Tafla 13

Sterar	2019	2018	2017	Þróun 18 - 19
Duft g	360,05	1.613,66	130,00	-77,69%
MI	11.092,00	6.856,00	1.909,00	61,79%
Töflur stk.	42.699,00	52.410,00	31.466,00	-18,53%
Fjöldi mála	82	67		22,39%

Tafla 14

Áfengi ltr.	2019	2018	2017	Þróun 18 - 19
Sterkt	954,93	821,91	1.379,86	16,18%
Létt	295,36	433,47	1.492,60	-31,86%
Bjór	869,19	1.070,78	1.909,36	-18,83%
Samtals	2.119,48	2.326,16	4.781,82	-8,89%
Fjöldi mála	675	612		10,29%

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

Tafla 15

Vopn	2019	2018	2017	Þróun 18 - 19
Eggvopn	57	142	336	-59,86%
Hand-/ fótjárn	3	102	7	-97,06%
Skotvopn	24	26	23	-7,69%
Önnur vopn	13	18	23	-27,78%
Varnarúði, stk.	4	7	11	-42,86%
Rafbyssur	4	3	15	33,33%
Skotfæri (kúlur (púður/loft), örvar o.fl.) ¹⁴	6.011	12.106	8.724	-50,35%
Fjöldi mála	34	73		-53,42%

Tafla 16

Matvæli	2019	2018	2017	Þróun 18 - 19
Kjöt kg	1.242	2.631,13	1.352,52	-52,80%
Önnur matv. kg	1.816	1.571,69	2.551,36	15,54%
Samtals kg	3.058,00	4.202,82	3.903,88	-27,24%
Fjöldi mála	339	339		0,00%

Tafla 17

Lífandi dýr og plöntur	2019	2018	2017	Þróun 18 - 19
Dýr	2	30	0	-93,33%
Plöntur	30	0	6	

¹⁴ Skotfæri eru ekki sundurliðuð frekar.

Tafla 18

Sektargerðir	2019	2018	2017	Þróun 18 - 19
Sektargerðir	1.559	1.379	1.356	13,05%
<i>Sektir afgreiddar á vettvangi</i>	1.486	1.242	1.282	19,65%
<i>Sektir afgreiddar hjá rannsóknardeild</i>	73	137	74	-46,72%
Fjárhæð greiddra sektargreiðslna	24.180.606	24.131.672	18.519.686	0,20%
<i>Fjárhæð sekta á vettvangi</i>	15.206.404	12.260.237	13.095.399	24,03%
<i>Fjárhæð sekta hjá rannsóknardeild</i>	8.974.202	11.871.435	5.424.287	-24,41%

Tafla 19

Rannsóknardeild	2019	2018	2017	Þróun 18 - 19
Mál til meðferðar hjá rannsóknardeild	878	727	428	20,77%
Málum lokið með kæru til lögreglu	206	211	126	-2,37%
Málum lokið með sektargerð hjá rannsóknard.	73	137	74	-46,72%
Málum lokið með öðrum hætti	65	76	45	-14,47%
Málum lokið, alls	344	424	245	-18,87%
Mál í vinnslu í árslok	534	303	183	76,24%

Tafla 20

Endurskoðunardeild	2019	2018	2017	Þróun 18 - 19
Fjöldi stofnaðra mála	27	23	45	17,39%
Fjöldi endurákvæðana/úrskurða	9	20	21	-55,00%
Fjárhæð endurákvæðana (hækkun gjalda, kr.)	41.355.677	193.406.332	33.734.888	-78,62%
<i>Fjöldi endurákvæðana/úrskurða með háa fjárhæð¹⁵</i>	3	11		-72,73%
<i>Fjárhæð endurákvæðana með háa fjárhæð</i>	26.365.381	173.163.740		-84,77%
Fjárhæð leiðréttinga til endurgreiðslu gjalda ¹⁶	105.508.096	0	0	
Fjárhæð endurákvæðunar (hækkun + lækkun, kr.)	41.355.677	193.406.332	33.734.888	-78,62%

¹⁵ Há fjárhæð >= 5 milljónir kr.

¹⁶ Endurgreiðsla gjalda vegna úrskurða sem felldir voru af yfirkattaneftnd.

Tafla 21

Úrskurðir yfirs kattane fndar	2019	2018	2017	Þróun 18 - 19
Kæruúrskurður Tollstjóra skv. 117. gr. staðfestur af yfirs kattane fnd	7	7	4	0,00%
Kæruúrskurður Tollstjóra skv. 117. gr. felldur úr gildi eða staðfestur að hluta af yfirs kattane fnd	1	2	1	-50,00%
Úrskurðir yfirs kattane fndar v/kæruúrskurða Tollstjóra skv. 117. gr.	7	7	5	0,00%
Kæruúrskurður Tollstjóra skv. 118. gr. staðfestur af yfirs kattane fnd	7	2	0	250,00%
Kæruúrskurður Tollstjóra skv. 118. gr. felldur úr gildi eða staðfestur að hluta af yfirs kattane fnd	5	3	1	66,67%
Úrskurðir yfirs kattane fndar v/kæruúrskurða Tollstjóra skv. 118. gr.	9	3	1	200,00%
Samtals úrskurðir yfirs kattane fndar¹⁷	16	12	7	33,33%

Tafla 22

IPR mál ¹⁸	2019	2018	2017	Þróun 18 - 19
Fjöldi	2	2 ¹⁹	5	0,00%

Tafla 23

Upprunamál	2019	2018	2017	Þróun 18 - 19
Fjöldi fyrirspurna frá erlendum tollyfirvöldum vegna uppruna sjávarafurða	22	17	16	29,41%
<i>Uppruna hafnað/hafnað að hluta</i>	0	1	1	-100,00%
<i>Uppruni staðfestur</i>	22	16	15	37,50%
Fjöldi fyrirspurna frá erlendum tollyfirvöldum vegna uppruna annað en sjávarafurðir	4	4	2	0,00%
<i>Uppruna hafnað/hafnað að hluta</i>	0	1	0	-100,00%
<i>Uppruni staðfestur</i>	0	2	2	-100,00%
<i>Svar ekki komið</i>	4	1	0	300,00%
Fjöldi fyrirspurna sendar út	6	7	8	-14,29%
<i>Uppruna hafnað/hafnað að hluta</i>	0	1	1	-100,00%
<i>Uppruni staðfestur</i>	1	0	1	
<i>Svar ekki komið</i>	5	6	6	-16,67%

¹⁷ Niðurstaða eins úrskurðar getur verið blönduð og er þá talin bæði með staðfestum og hnekkum úrskurðum. Blönduð niðurstaða var í 4 málum sem fóru til yfirs kattane fndar 2019. Á árinu 2018 voru kveðnir upp 9 úrskurðir þar sem kæruúrskurðir Tollstjóra skv. 117. gr. voru teknir til skoðunar. Tveimur af þessum 9 málum var vísað frá úrskurðarnefndinni og var því aðeins um efnislega niðurstöðu að ræða í 7 málum. Þrjú endurskoðunarmál fóru til yfirs kattane fndar. Blönduð niðurstaða var í tveimur málum og einu var hnekk. Yfirs kattane fnd kvað upp 6 úrskurði árið 2017 þar sem kæruúrskurðir Tollstjóra skv. 117. gr. voru teknir til skoðunar en einungis var efnisleg niðurstaða í 5 þeirra þar sem einu máli var vísað aftur til meðferðar Tollstjóra.

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

¹⁹ Skráning IPR mála 2018 var ábótavant, þau eru því líklega fleiri, brugðist hefur verið við með því að taka upp nýtt verklag fyrir skráningu IPR mála.

Fjármál, tölvu- og tæknimál

Tafla 24

Fjármál*	2019	2018	2017
Framlag úr ríkissjóði	**	2.375.100.000	2.797.958.582
Fjárheimild ársins að viðbættum höfuðstól frá fyrra ári	**	2.456.134.686	2.879.705.004
Heildarrekstrarkostnaður (nettó)	**	3.394.711.399	3.316.182.884
Tekjuafgangur/rekstrarhalli ársins	**	-249.788.622	174.944.843
Höfuðstóll til næsta árs	**	367.253.393	617.042.015
Heildarálagning í tollakerfi (brúttó)	332.886.961	350.220.098	361.629.960
Heildarálagning í tollakerfi (nettó – up., frádr.)	212.407.099	217.625.471	194.288.434
Staðgreitt af heildarálagningu í tollakerfi	38.085.921	35.736.744	28.270.363

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

**Ársreikningur 2019 liggur ekki fyrir

Tafla 25

Tölvu- og tæknimál	2019	2018	2017
Hlutfall rafrænna tollafgreiðslna, innflutningur (fyrirtæki og einstaklingar)	98,28%	98,76%	98,89%
Hlutfall rafrænna tollafgreiðslna, útflutningur (fyrirtæki og einstaklingar)	99,75%	99,79%	99,61%
Fjöldi heimsóknna á heimasíðu	687.161	843.003	849.891

Útgáfumál

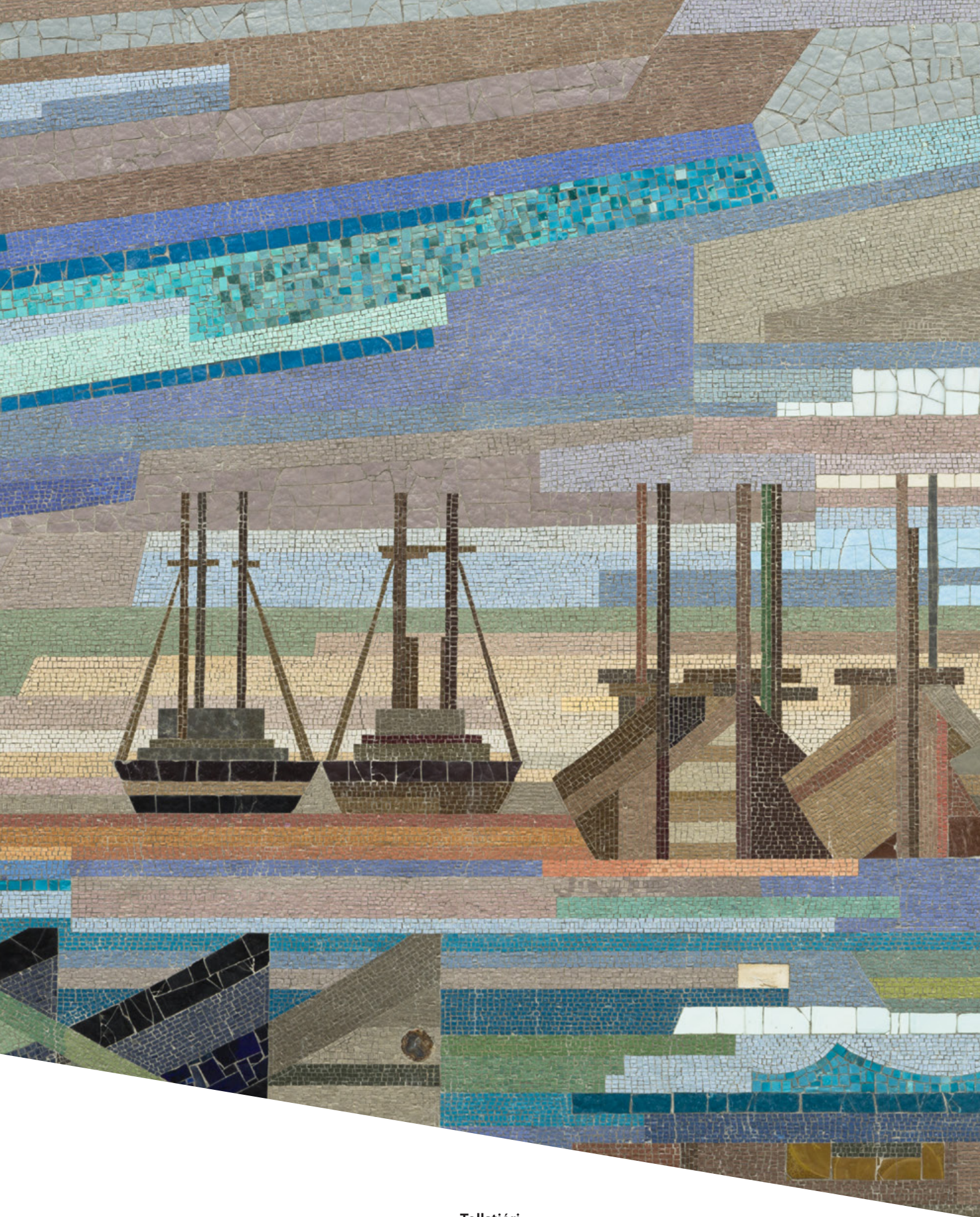
Tafla 26

Útgáfa	2019	2018	2017
Útgefnir bæklingar, fjöldi eintaka	0	0	0
Fjöldi prentaðra eyðublaða, eintök samtals	38.000	50.000	47.000
Sérprent, Tollskrá	60	20	0

Mannauðsmál

Tafla 27

	2019	2018	2017
Fjöldi starfsmanna í árslok	174	232	248
Fjöldi nýráðninga á árinu	0	15	40
Fjöldi starfsmanna sem lét af störfum	48	15	22
Starfsmannavelta	24,0%	6,4%	8,8%
Fjöldi starfsmanna í sumar- og tímavinnu	23	40	35
Fjöldi starfsmanna í sumurvinnu	12	17	14
Fjöldi starfsmanna í tímavinnu í Rvk.	9	0	5
Fjöldi starfsmanna í tímavinnu við tollgæslu	11	23	16
Meðalaldur starfsmanna	45,0	44,1	43,5
Heildarfjöldi veikindadaga á árinu	3.391	4.158	4.291
Heildarfjöldi veikindadaga vegna barna	382	433,4	390
Hlutfall starfsmanna sem nýtti sér íþróttastyrk	63%	57%	45%



Tollstjóri

Tryggvagötu 19 - 101 Reykjavík

Sími: 560 0300 - Fax: 562 5826

www.tollur.is