

HLUTVERK

Hlutverk tollstjórans í Reykjavík er margþætt:

- að sjá um álagningu og innheimtu tolla og annarra skatta og gjalda sem greiða ber við tollafgreiðslu. Að annast eftirlit með innflutningi, umflutningi og útflutningi á vörum til og frá landinu og ferðum og flutningi fara og fólks. Að annast eftirlit með flutningi ótollafgreiddra vara innanlands.
- að sjá um innheimtu ýmissa annarra tekna ríkissjóðs í umdæmi sínu og hafa eftirlit með innheimtu tekna ríkissjóðs sem fram fer hjá öðrum innheimtumönnum í landinu. Gegna ákveðnu leiðbeiningar- og samræmingarhlutverki að því er innheimtumál varðar.
- að hafa forystu um mótun skilvirkrar stefnu fyrir tollframkvæmdina, veita öðrum stjórnvöldum aðstoð á sviði tollamála, hafa eftirlit með störfum tollstjóra utan Reykjavíkur og gæta þess að samræmi sé í störfum þeirra og ákvörðunum og að tollframkvæmdin sé í samræmi við lög, reglugerðir og aðrar reglur.
- að setja tollstjórum og tollstarfsmönnum starfs- og verklagsreglur og annast leiðbeiningar, ráðgjöf og upplýsingamiðlun til þeirra. Taka þátt í alþjóðlegu samstarfi á sviði tollamála, ákveða og annast gerð eyðublaða, annast menntunarmál tollstarfsmanna og reka og þróa sameiginlegt tölvukerfi tollembættanna.



ÁRIÐ 2001**Tollgæslusvið:**

Á árinu 2001 var unnið að endurskipulagningu á tollgæslusviði vegna tilkomu nýrra verkefna sem komu frá embætti ríkistollstjóra sem lagt var niður um áramótin. Jafnframt var settur forstöðumaður yfir sviðið. Þá fór aðaldeildarstjóri tollgæslunnar í Reykjavík til Danmerkur þar sem hann kynnti sér skipulagsmál dönsku tollgæslunnar.

Í nóvember 2001 var tollpóstur lagður niður sem sjálfstæð deild á tollgæslusviði og starfsemin gerð að sérstakri einingu undir stjórn yfirtollvarðar. Eftir skipulagsbreytinguna urðu starfseiningar almennu deildar tollgæslunnar að Héðinsgötu þrjár: tollpóstur, eftirlitseining og afgangi- og þjónustueining. Starfseiningunum er stýrt af yfirtollvörðum.

Gert er ráð fyrir að einn flokksstjóri verði yfirtollverði í tollpósti til aðstoðar auk 4–5 annarra tollvarða. Ekki er reiknað með að tollverðir í tollpósti muni verða settir í önnur verkefni tollgæslunnar nema í undantekningartilvikum. Markmiðið er að í tollpósti verði fastur kjarni starfsmanna sem öðlist þá færni sem nauðsynleg er til að verkefni tollgæslunnar verði leyst vel af hendi á þessu sviði.

Með skipulagsbreytingunni var stjórnun tollgæslusviðs styrkt verulega þar eð deildarstjóri tollpósts kom til starfa við ýmis stjórnsýsluverkefni á sviðinu. Skipulagsbreytingin hafði í för með sér aukinn sveigjanleika í starfseminni þar sem auðveldara er að flytja tollverði frá öðrum einingum almennu deildarinnar til aðstoðar í tollpósti, allt eftir þörfum hverju sinni.

Í tengslum við skipulagsbreytingar á sviðinu sem unnið var að á árinu var ákveðið að frá og með 1. janúar 2002 myndi aðaldeildarstjóri tollgæslunnar í Reykjavík láta af stjórnunarstörfum á sviðinu en taka við sérverkefnum á sviðinu. Þau verkefni sem aðaldeildarstjórinn mun hafa með höndum eru aðallega á sviði fræðslumála, leiðbeininga, verklagsreglna og ráðgjafar varðandi tollamál, skrifleg svörun erinda, tollskrármálefni og þátttaka í vinnu við skipulagsmál. Þá mun hann sinna fræðsluverkefnum á vegum NTR og WCO eftir ákvörðun tollstjóra. Þessi skipulagsbreyting felur í sér að deildarstjórar á tollgæslusviði sem áður heyrðu undir aðaldeildarstjóra munu eftir breytinguna heyra beint undir forstöðumann. Aðaldeildarstjóri mun áfram heyra undir forstöðumann.

Á árinu var tekin ákvörðun um að starfsemi tollgæslunnar sem snýr að leitum skuli aðallega vera sinnt af eftirlitseiningu almennu deildar tollgæslusviðs sem staðsett er í tollmiðstöð á Héðinsgötu. Í kjölfar þessarar ákvörðunar fluttust tveir starfsmenn fíkniefna- og rannsóknardeildar til eftirlitseiningar almennu deildar tollgæslusviðs.



Tollheimtusvið:

1. febrúar 2001 tók gildi nýtt skipurit fyrir tollheimtusvið sem fól m.a. í sér að við sviðið bættist ný deild, eftirlitsdeild. Tveir starfsmenn fyrrum ríkistollstjóra urðu starfsmenn í upplýsinga- og lögfræðideild tollheimtusviðs og einn starfsmaður er utan deilda. Niðurröðun verkefna sviðsins var að einhverju leyti endurskipulögð, þ.á.m. þannig að eftirlit fyrir tollafgreiðslu heyrir undir tollendurskoðunardeild og eftirlit eftir tollafgreiðslu heyrir undir eftirlitsdeild, að undanskildri endurskoðun skjallegra afgreiðslna annarra tollstjóra sem heyrir undir tollendurskoðunardeild.

Níu starfsmenn sviðsins sóttu síðari hluta tollskólans hálfan daginn í 11 vikur. Nú hafa allir starfsmenn að þremur undanskildum í eftirlitsdeild, tollendurskoðunardeild og upplýsinga- og lögfræðideild lokið námi í tollskólanum og hefur staðan hvað það varðar ekki verið jafn góð í mörg ár.

Frá og með 1. janúar 2001 kom það í hlut tollheimtusviðs að leiðbeina og miðla til tollstjóra og innflytjenda upplýsingum um ýmis mál tengd tollmeðferð. Vegna þessa sendi embættið tollstjórum bréf þar sem það var útskýrt með hvaða hætti embættið hygðist koma á framfæri skilaboðum sínum varðandi tollheimtu. Í bréfinu sagði að öll einfaldari skilaboð myndu framvegis send í formi tilkynninga og leiðbeiningar í formi tollstjórabréfa. Á árinu voru sendar 19 tilkynningar til tollstjóra og 11 tollstjórabréf. Leiðbeiningar til inn- og útflytjenda voru sendar í formi tilkynninga til inn- og útflytjenda og voru þær birtar á tollur.is og lágu frammi í móttöku embættisins að Tryggvagötu. Tilkynningar til inn- og útflytjenda voru 8.

Meðal nýjunga sem teknar voru upp á árinu var að senda flutningsmiðlurum upplýsingar um endurákvarðanir sem gerðar hafa verið vegna sendinga sem miðlarar hafa tollafgreitt ranglega. Með þessu er tryggt að miðlarinn fái upplýsingar um þær villur sem starfsmenn hans eru að gera og getur þannig komið í veg fyrir áframhaldandi mistök. Einnig er miðlurum og innflytjendum nú send sérstök athugasemdarbréf þegar upp hafa komið alvarlegar villur án þess að til endurákvörðunar komi þar sem villa kemur í ljós áður en sending er afgreidd. Í athugasemdarbréfinu er vakin sérstök athygli á villunni og veittar leiðbeiningar um rétta tollmeðferð.

Tollheimtusvið gaf út handbók um tollheimtumál og fylgdi fyrsta kafla hennar, sem fjallar um SMT/VEF tollafgreiðslu, sérstök mappa undir efni handbókarinnar. Efnið mun verða gefið út eftir því sem kaflar handbókarinnar vinnast en drög að efnisyfirliti fylgdu með henni.

Innheimtusvið:

Á fyrri hluta árs 2001 voru gerðar skipulagsbreytingar á sviðinu. Milliinnheimtudeild var lögð niður og verkefnum hennar skipt á milli eftirstöðvadeildar og gjaldadeildar. Jafnframt var heitum deildanna breytt í lögfræðiinnheimtu og innheimtudeild. Gjaldkerar í framlínu voru færðir af stjórnsýslusviði og á innheimtusvið. Samhliða þeirri breytingu var sett á fót ný deild, afgreiðsludeild. Í hinni nýju deild eru allir starfsmenn innheimtusviðs sem staðsettir eru í sal á 5. hæð, þ.e. gjaldkerar og hluti þeirra starfsmanna sem áður voru í gjaldadeild. Á árinu voru flestir starfsmenn hinnar



nýju afgangsludeildar þjálfaðir til að geta sinnt flestum eða öllum verkefnum deildarinnar með það í huga að geta sinnt viðskiptavinum betur en áður. Í lok árs var búið að útbúa 12 afgangslustúkur á þann hátt að þar væri hægt að taka á móti peningum. Eiga nú viðskiptavinir að geta fengið afgangslu allra sinna mála hjá sama framlínustarfsmanninum. Með þessum breytingum er búið að leggja af það fyrirkomulag að senda viðskiptavini á milli framlínustarfsmanns gjaldadeildar og gjaldkera eins og áður var ef viðskiptavinur þurfti þjónustu beggja.

Á árinu 2001 var bætt við stöðu eins þjónustufulltrúa í lögfræðinnheimtu sem staðsettur er á 4. hæð. Má nú segja að 4 þjónustufulltrúar séu til taks fyrir viðskiptavini á 4. hæð þótt aðeins sé mismunandi hvaða verkefni þeir leysa. Þjónustufulltrúarnir geta veitt viðskiptavinum upplýsingar um flest mál er snerta vanskilainnheimtu auk þess sem þeir gera greiðsluáætlanir við viðskiptavini í samræmi við fyrirliggjandi verklagsreglur. Með þessu fyrirkomulagi hefur dregið verulega úr því að viðskiptavinir þurfi að ræða við lögfræðinga. Vinnst tvennt með því. Annars vegar er nýting lögfræðinganna betri við vinnslu á lögfræðilegum verkefnum sem jafnframt gerir störf þeirra áhugaverðari og nýting sérmenntunar þeirra eykst. Hins vegar er auðveldara fyrir viðskiptavini að nálgast þjónustuna þar sem þeir þurfa ekki að ná sambandi við lögfræðingana sem oft og tíðum eru við skyldustörf utan húss.

Á árinu 2001 hófst tilraun á innheimtusviði við innleiðingu hins Gullna jafnvægis sem ætlað er að samhæfa betur vinnu og einkalíf. Virðist tilraunin lofa góðu og verður á árinu 2002 haldið áfram með frekari innleiðingu.

Á árinu 2002 verður lögð áhersla á að koma afskriftamálum í rétt horf. Segja má að mjög lítið hafi verið afskrifað á árunum 2000- 2001. Ástæða þess er fyrst og fremst sú að með upptöku nýja TBR kerfisins breyttist afskriftaferlið. Á tveimur undanförunum árum hefur áherslan í afskriftamálum verið lögð í vinnu við að þróa nýja afskriftaferlið og jafnframt hefur afskriftanefnd verið að semja nýjar afskriftarreglur. Er gert ráð fyrir að allar deildir sviðsins komi að þessu verkefni og verður settur sérstakur verkefnisstjóri til að stýra verkinu.

Að öðru leyti verður megináhersla lögð á áframhald vinnu við samningu og útgáfu verklagsreglna. Jafnframt verða skipulagsmál áfram í skoðun með það í huga að bæta verkferla og auka þjónustu við viðskiptavini – innri sem ytri.

Stjórnsýslusvið:

Með þeim skipulagsbreytingum sem komu í kjölfar sameiningar ríkistollstjóra við tollstjórann í Reykjavík jókst umfang stjórnsýslusviðs vegna þeirra viðbótarverkefna sem komu frá ríkistollstjóra. Undir stjórnsýslusvið heyrja fjármál, tölvu- og tæknimál, starfsmanna- og fræðslumál, útgáfu- og önnur almenn rekstrarmál eins og nánar er skýrt frá í lið 2.0. Starfsmenn stjórnsýslusviðs eru nú 26.

Fjármál. Við sameininguna jókst fjármálaumsjón vegna stærra rekstrarumfangs. Fjárveitning embættisins hækkaði sem nam fjárveitingu ríkistollstjóraembættisins að meginhluta. Í tengslum við nýtt skipurit voru viðfangsnúmer embættisins endurskipulögð og sundurgreining aukin til að efla eftirlit og kostnaðargreiningu.



Meiri áhersla var lögð á áritun kostnaðarreikninga um samþykki einstakra sviða. Rekstraráætlun var dreift á yfirstjórnarfundum forstöðumanna þannig að þeir gætu betur fylgst með framvindu fjármála. Bókhald og greiðsla reikninga var með sama hætti og áður en með auknu umfangi vegna sameiningarinnar. Almenn gjaldkerabjónusta, 8 starfsmenn, var flutt til innheimtusviðs á miðju ári til þess að stuðla að betri samnýtingu starfskrafta skráningar og gjaldkera.

Tölvu- og tæknimál. Samkvæmt breytingu á tollalögum áttu öll fyrirtæki að vera komin í rafræna tollafgreiðslu árið 2001. Til þess að gera þetta kleift var ákveðið að hefja VEF-tollafgreiðslu. Hugbúnaðargerð og prófunum var lokið fyrstu mánuði ársins og hún gangsett í mars vegna innflutnings og í apríl vegna útflutnings. Umfangsmikið leiðbeininga- og kynningarstarf fylgdi í kjölfarið umfram það sem almennt er í gangi. Vinnan við undirbúning og gerð kerfis fyrir VEF-tollafgreiðslu, upptöku og notkun rafrænna skírteina og breytingar á Tollakerfi inn- og útflutnings þessu tengdu var stærsta einstaka verkefnið á árinu 2001. Við áramót 2002 voru 98% af tollafgreiðslum inn- og útflutnings rafræn og markmiði tollalaga því náð að meginhluta. Þessi lausn í rafrænni tollafgreiðslu hefur vakið athygli innanlands og erlendis sem gott fordæmi í rafrænni stjórnsýslu. Rafræn tollafgreiðsla kallar á nýja og breytta þjónustu við viðskiptamenn tollyfirvalda vegna breyttra vinnubragða. Um 800 fyrirtæki stunda slík samskipti við tollakerfið og þarf að leiðbeina þeim með ýmsum hætti vegna tækni eða hugbúnaðar. Önnur viðamikil breyting var á tollafgreiðslu póstsendinga þar sem tollafgreiðsla póstsendinga í útflutningi var flutt til tollyfirvalda. Í kjölfarið fylgdu kerfis- og skipulagsbreytingar sem voru umfangsmiklar. Að venju hafa ótal verkefni komið til vegna breytinga á lögum og reglugerðum sem snerta tollframkvæmdina og tollakerfið vegna álagningar, innheimtu, niðurfellingar og endurgreiðslu. Endurbætur voru gerðar á svokallaðri síu í Tollakerfi, lagfæring á úrvinnslu og geymslu gagna í tollakerfinu sem eru eldri en 9 ára, fyrir utan töluverða breytingu á tollskrá.

Lokið var við að tengja starfsstöðvar með ljósleiðara svo og samtengingu netstjóra. Tækjakaup voru meiri en oft áður vegna uppbyggingar tölvukennslu í tollskóla. Starfshópur um útgáfumál og vefsetur var stofnaður og er honum ætlað að koma með hugmyndir og lýsa þörfum einstakra sviða hvað þessi mál varðar.

Starfsmanna-og fræðslumál. Starfsmenn embættisins voru um 195 á árinu og hafði fjölgað um 29, að meginhluta vegna áður nefndrar sameiningar. Starfsmannavelta var 21,6% en var 23,2% á árinu á undan. Lögð var áhersla á að öll svið lykju gerð sem flestra starfslýsinga samkvæmt staðlaðri fyrirmynd. Einnig var hafist handa við gerð starfsmannahandbókar. Starfshópur var settur á laggirnar til að fjalla um starfsmannastefnu embættisins. Tollskóli var haldinn á árinu og var lokið fyrri og síðari hluta samkvæmt áætlun. Jafnframt voru haldin 6 námskeið fyrir viðskiptamenn og 6 sérstök námskeið fyrir starfsmenn. Alls sóttu 215 nemendur fræðslu til tollskólans að Skúlagötu 17. Meirihluti starfsmanna sótti þess utan námskeið samkvæmt eigin vali. Aðrir rekstrarþættir voru með hefðbundnu sniði.

Innri endurskoðun:

Á hinu fyrsta starfsári innri endurskoðunar fór talsverður tími í undirbúning og skipulagningu starfseminnar, enda var hún að mestu ómótuð í upphafi ársins. Unnið var að gerð skriflegrar verklýsingar, að höfðu samráði við Ríkisendurskoðun og fjármálaráðuneyti. Af eðlilegum ástæðum lá ekki fyrir starfsáætlun fyrir árið.



Það var liður í undirbúningi að afla þurfti upplýsinga um hliðstæða starfsemi erlendis. Aukinheldur þurftu starfsmenn að verja umtalsverðum tíma í að tileinka sér þekkingu á þeim fræðum, sem liggja til grundvallar innri endurskoðunarstarfi. Verður það raunar viðvarandi verkefni starfsmanna. Talsverður tími fór í að yfirfara ýmis gögn og skýrslur, m.a. frá Ríkisendurskoðun og umboðsmanni Alþingis. Loks má nefna að starfsmenn kynntu sér ýmsa þætti í starfsemi embættisins, m.a. með viðtölum við stjórnendur.

Að höfðu samráði við tollstjóra, setti innri endurskoðun sér skriflegar starfsreglureglur um eigið bréfasafn, þar sem æskilegt var talið að það væri aðskilið frá hinu almenna skjalasafni embættisins. Það er lagt til grundvallar, að safnið sé varðveitt með tryggum og aðgengilegum hætti.

Í framhaldi af fjölmiðlaumræðu og erindi frá Persónuvernd var ákveðið að kanna, í samstarfi við forstöðumann tollgæsluviðs, hvernig fíkniefna- og rannsóknardeild hagar meðferð viðkvæmra upplýsinga varðandi einstaklinga sem tengjast, eða kunna að tengjast, fíkniefnamálum. Jafnframt var unnið að gerð starfsreglna fyrir tollverði um tölvuskráningu slíkra upplýsinga og gengið frá drögum sem gert er ráð fyrir að sæti frekari úrvinnslu á tollgæsluviði.

Athugað var hvort æskilegt væri að settar yrðu starfsreglur fyrir tollverði þar sem kveðið yrði á um ýmis atriði varðandi framkvæmd nákvæmrar líkamsleitar hjá börnum og ungmennum. Þar sem barnaverndarlög veita þeim ekki fullnægjandi vernd, a.m.k. ef um er að ræða úrtaksathugun sem ekki er byggð á grun um tollalagabrot, var mælt til þess að tollgæsluvið setti slíkar reglur til að bæta réttarstöðu þessara aðila og að haft yrði um það samráð við embætti sýslumannsins á Keflavíkurflugvelli.

Með rökstuddu álitum var lagt til að jafnan þegar umsækjendum væri tilkynnt formlega um ráðningar í stöður, yrði þeim sem ekki fengju stöður bent á rétt sinn til að fá ákvörðun um ráð-stöfun stöðu rökstudda. Fjallað var um ákvæði upplýsingalaga og stjórnsýslulaga í þessu sambandi og bent á álit umboðsmanns Alþingis.

Úttekt var gerð á meðferð haldlagðs varnings hjá tollgæslunni í Reykjavík. Bent var á nokkur atriði sem betur mættu fara, einkum í þá veru að betur þyrfti að skilgreina ábyrgð á meðferð slíkra vara, bæta mætti skráningu upplýsinga og hvernig haldið væri utan um þær, bæta þyrfti geymsluaðstöðu og það þyrfti að setja á þessu sviði skriflegar verklagsreglur. Skýrsla um úttektina var afhent tollstjóra og forstöðumanni tollgæsluviðs.

Úttekt var gerð á meðferð haldlagðs varnings hjá tollgæslu utan Reykjavíkur, á þeim stöðum þar sem eru tollverðir, þ.e. á Akureyri, í Hafnarfirði, á Ísafirði, í Keflavík, á Keflavíkurflugvelli, á Selfossi, á Seyðisfirði og í Vestmannaeyjum. Helstu niðurstöður voru að tollstjórinn í Reykjavík ætti að hlutast til um að settar yrðu skriflegar samræmdar starfsreglur eða leiðbeiningar fyrir tollgæsluna um meðferð umræddrar vöru; það mætti bæta upplýsingaskráningu og helst að halda utan um þær í tölvu líkt og gert væri á Keflavíkurflugvelli; jafnframt þyrftu embættin að bæta innra eftirlit. Innri endurskoðun vann drög að verklagsreglum um þessi efni, sem fylgdu skýrslu um úttektina. Skýrslan var afhent tollstjóra og forstöðumanni tollgæsluviðs,



en hlutaðeigandi sýslumenn fengu sérstakar greinargerðir um hvernig athuginin laut að þeim, enda mun innri endurskoðun ekki opinbera málefni einstakra sýslumannsembætta gagnvart öðrum sýslumönnum.

Að beiðni forstöðumanna tollheimtusviðs og innheimtusviðs, kannaði innri endurskoðun drög að verklagsreglum og leiðbeiningum, sem þessi svið höfðu unnið, og athugasemdir voru gerðar, eftir því sem ástæða þótti til. Um var að ræða eftirtalið:

- áætlun aðflutningsgjalda þegar ótollafgreidd vara reynist ekki vera í geymslu þar sem hún á að vera (tollheimtusvið);
- uppgjör svonefndra eftirstöðva í útflutningi (tollheimtusvið);
- nýja viðskiptamenn SMT eða Vef-tollafgreiðslu (tollheimtusvið);
- nauðungarsölur fasteigna og lausafjár (innheimtusvið);
- skuldbreytingar og samþykki nauðasamninga (innheimtusvið);
- leiðbeiningar, ætlaðar til birtingar á heimasíðu, fyrir viðskiptamenn vegna ýmissa til-kynninga (innheimtusvið).



ÁRANGUR

Að efla eftirlit með inn- og útflutningi

Markmið

- ✓ **Tilbúnar verði starfslýsingar fyrir a.m.k. 80% starfa í tollgæslu fyrir lok ársins.**
* Ekki vannst tími til að ljúka við gerð starfslýsinga eins og gert hafði verið ráð fyrir m.a. vegna þess að ábyrgðarmaður verksins lét af störfum áður en verkinu var lokið. Vegna skipulagsbreytinga á tollgæslusviði hefur jafnframt verið nauðsynlegt að endurskoða þau drög af starfslýsingum sem komin voru.
- ✓ **Að haldin verði á árinu a.m.k. 3 fagleg námskeið sem tollvörðum gefst kostur á að sækja sem hluta af símenntun.**
** Haldin voru námskeið um fíkniefnaleit í bifreiðum og um útfyllingu og notkun tollskjala fyrir alla tollverði. Þá gafst tollvörðum kostur á að sækja námskeið í Word og Excel sem haldin voru við Tollskólann og utan hans.
- ✓ **Komið verði á skráningu eftirlitsverkefna vegna vinnslu á hrað- og póstsendingum.**
*** Illa hefur gengið að koma í framkvæmd skráningu á verkefnum. Ekki hefur verið til ráðstöfunar fjármagn til kaupa á hönnunarvinnu eða forritum.

Mælikvarðar

	Raun 2000	Markm. 2001	Raun 2001
Tollverðir - fjöldi stöðugilda	45	52	52
Önnur störf - fjöldi stöðugilda	3	5	5
Starfslýsingar m.v. stöðugildi %	2%	80%	4% *
Námskeið fyrir tollverði á árinu	3	3	2 **
Skrásett verkefni %	50%	75%	50%***

Að hefta innflutning á ólöglegum og hættulegum varningi

Markmið

- ✓ **Að auka haldlagningu ólöglegra efna um 3% miðað við meðaltal síðustu 5 ára.**
- ✓ **Skoða a.m.k. 1% sendinga sem berast með pósti til landsins á árinu.**
- ✓ **Skoða að lágmarki 2500 sendingar í almennri frakt á árinu.**
- ✓ **Skoða a.m.k. 1% gámaeininga á árinu.**
* Á árinu 2000 kom í ljós að þessir mælikvarðar voru erfiðir viðureignar. Ekki reyndist hlaupið að því að nálgast þessar upplýsingar eða setja þær í samhengi við endanlegan árangur tollgæslunnar. Á árinu 2001 var ennþá unnið að því að finna heppilegri mælikvarða á þessar einingar. Upplýsingar um magn haldlagðs varnings,



fjölda innlagðra skýrslna o.fl. sem telst til hreinnar tölfræði birtist framvegis í töflum yfir tölfræðilegar upplýsingar.

- ✓ **Auka sameiginlegar skyndiaðgerðir milli deilda um 50% á árinu.**
Þetta markmið náðist, sameiginlegar skyndiaðgerðir milli deilda jukust úr 15 í 25 milli ára.

Mælikvarðar

	Raun 2000	Markm. 2001	Raun 2001
Skip; Inn-afgreiðslur	604	600	600
Skip; Út-afgreiðslur	336	300	243
Flugvélar; Inn-afgreiðslur	1862	1700	1611
Flugvélar; Út-afgreiðslur	730	600	620
Skoðaðar póstsendingar %	1%	1%	1%*
Skoðaðar sendingar í almennri frakt	1440	2500	2500*
Skoðaðar gámaeiningar %		1%	<1%*
Sameiginlegar skyndiaðgerðir	15	23	25

Að tryggja rétta álagningu aðflutningsgjalda

Markmið

- ✓ **Skoða allar skjállegar afgreiðslur innan við sólarhring frá því að þær berast.**
Eingöngu voru skýrslur lengur en einn sólarhring í endurskoðun sem þurftu nánari skoðunar eða athugunar við. Að öðru leyti náðist markmiðið þegar deildin var full mönnuð.
- ✓ **Að vanskil vegna skila á aðflutningsskýrslum hjá hverjum flutningsaðila í hraðsendingum verði ekki fleiri en 100 í hverjum mánuði.**
Listar vegna hraðsendinga eru teknir einu sinni í mánuði. Ekki var til gagnagrunnur til að safna þessum upplýsingum saman og eru upplýsingar um frammistöðu því byggðar á því hvort nauðsynlegt var að senda flutningsmiðlara bréf vegna slæmrar frammistöðu við skil á aðflutningsskýrslum og gjöldum vegna hraðflutningssendinga í samræmi við verklagsreglur þar að lútandi. Undir tollstjórnin í Reykjavík heyrðu 4 flutningsmiðlarar og voru þeim send 8 bréf vegna vanskila.
- ✓ **Tollgæslu- og tollheimtusvið vinni að a.m.k. 5 sameiginlegum verkefnum á árinu auk þess sem haldnir verði mánaðarlegir samráðsfundir.**
Gefnar voru út verklagsreglur um umflutning vegna umflutnings innan sömu hafnar sem unnar voru af báðum sviðum. Mikil samvinna átti sér stað varðandi varnaðaraðgerðir gegn því að gin- og klaufaveiki bærist til landsins en tímaskortur kom í veg fyrir að unnið væri að sameiginlegum verkefnum með formlegum hætti..
- ✓ **Gefa út 5 leiðbeiningarrit til innflytjenda, ljúka við þrjá kafla í upplýsingahandbók fyrir starfsfólk tollstjórnans í Reykjavík og annarra embætta og heimsækja a.m.k. 5 sýslumannsembætti á árinu og veita þeim leiðbeiningar og aðstoð.**
Gefnar voru út til innflytjenda 8 tilkynningar á árinu sem birtar voru á heimasíðu tollstjóra, www.tollur.is. Tilkynningarnar fólu í sér leiðbeiningar og upplýsingar um



ýmis mál. Sem dæmi mætti nefna að gefnar voru út tilkynningar um breytingar á tollalögum, tollskrá, aðflutningsgjöldum o.fl.; tilkynning um skyldu þeirra aðila, sem stunda inn- og útflutning á vörum í atvinnuskyni, til að taka upp rafræna tollafgreiðslu; tilkynning um breytingar á spilliefnagjöldum; tilkynning um varnaraðgerðir gegn gin- og klaufaveiki og tilkynningar um ýmsar laga- og reglugerðarbreytingar sem snúa að tollamálum.

Vert er að minnast á að töluverðar breytingar urðu með tilkomu rafrænnrar tollafgreiðslu (SMT-/VEF-tollafgreiðslu) og vegna þeirra var gefinn út einn kafli í Handbók um tollheimtumál undir heitinu *SMT-/VEF-tollafgreiðsla*. Í kaflanum eru m.a. rakin skilyrði þess að fá heimild til rafrænnrar tollafgreiðslu, undantekningar frá rafrænni tollafgreiðslu, hvernig eftirliti skuli háttað og greiðsla aðflutningsgjalda. Þá er í kaflanum tæmandi talning á þeim lögum og stjórnvaldsfyrirmælum sem gilda á sviðinu auk þess sem þar er að finna ýmis stöðluð form og bréf. Vinna að gerð kaflans var mjög flókin og umfangsmikil enda tók hún mun lengri tíma en gert hafði verið ráð fyrir. Það reyndist því ekki unnt að gefa út fleiri kafla í handbókinni á árinu.

Þrátt fyrir að ekki hafi gefist tími til að gefa út annan kafla í handbókinni voru send út 11 tollstjórabréf og 19 tilkynningar til tollstjóra á árinu. Tollstjórabréfin fólu m.a. í sér leiðbeiningar til tollstjóra um ýmis mál, svo sem varðandi viðbrögð við gin- og klaufaveiki; endurgreiðslu virðisaukaskatts vegna kaupa, sölu eða leigu hópferðabifreiða; verklagsreglur um uppgjör eftirstöðva í útflutningi; leiðbeiningar um breytta tollflokkun; kynningu á átaksverkefnum varðandi tollafgreiðslu og vöruskoðun og leiðbeiningar varðandi tollafgreiðslu á innfluttum sjávarafurðum. Tilkynningarnar sem sendar voru út fólu m.a. í sér almenn skilaboð og ábendingar auk fyrirmæla frá fagstofnunum til tollstjóra. Sem dæmi mætti nefna tilkynningu varðandi breytingu á tollalögum og reglugerðum, t.d. um SMT-tollafgreiðslu, auk annarra stjórnvaldsfyrirmæla; tilkynningar vegna varnaraðgerða gegn gin- og klaufaveiki; ýmsar tilkynningar um breytta eða nýja stimpla hjá erlendum tollyfirvöldum til nota við útgáfu EUR.1 skírteina; athygli vakin á nýföllum dómum Hæstaréttar sem varða tollamál; tilkynningar um fríverslunarsamninga milli EFTA-ríkja og annarra ríkja, s.s. Mexíkó og tvíhliða samninga Íslands við önnur ríki. Einnig voru ýmsar beiðnir frá fagstofnunum til tollstjóra sendar út svo sem frá Hollustuvernd, Lyfjastofnun, Ríkislögreglustjóra o.fl. Þá skal þess getið að gripíð var til verulegra varðúðarráðstafana í kjölfar þess að á árinu komu upp alvarleg tilvik gin- og klaufaveiki í Bretlandi og víðar á meginlandi Evrópu. Farið var út í ítarlegar bréfaskriftir af hálfu embættisins vegna þessa, hvort heldur til innflytjenda, farmflytjenda, flutningsmiðlara, tollstjóraembætta á landsvísu o.fl. aðila. Í kjölfar veikinnar var bannað að flytja til landsins ýmsar vörutegundir til að hindra að dýrasjúkdómar bærust til landsins. Sett var sía á innflutning frá ýmsum löndum, s.s. Frakklandi, Hollandi, og Írlandi. Sótthreinsun var látin fara fram undir eftirliti tollgæslu eftir atvikum. Þess var farið á leit við aðila að þeir aðstoðuðu tollyfirvöld við að sporna gegn því að veikin bærast til landsins með því að vera á varðbergi gagnvart vörum sem hugsanlega gætu borið með sér smit.

Enginn tollstjóri var heimsóttur og voru ástæður þess að miklar mannabreytingar urðu á eftirlitsdeild um mitt árið sem hafði það í för með sér að ekki gafst færi á heimsóknum til sýslumanna. Hinsvegar veitti eftirlitsdeild aðstoð við SMT-eftráskoðun hjá embætti tollstjórans í Hafnarfirði. Vegna umræddra mannabreytinga var ljóst að deildin myndi eiga í erfiðleikum með að ná þeim markmiðum sem sett voru vegna ársins 2001 og var megináherslan því lögð á að ná markmiðum um heimsóknir í fyrirtæki og láta m.a. annars heimsóknir til sýslumanna bíða.



- ✓ **Tryggja að afgreiðslufrestur í afgreiðslu 2 verði ekki lengri en 30 dagar á meðan enn er samþykkt að taka við skjallægum afgreiðslum. Stefnt á að afgreiðslufrestur verði ekki lengri en 15 dagar þegar allt er orðið skjallaust.**

Þar sem ekki var til gagnagrunnur yfir fjölda óafgreiddra sendinga í afgreiðslu 2 á árinu 2001 eru ekki til nákvæmar tölur yfir óafgreiddar sendingar í afgreiðslu 2 í mánuði hverjum. Ekki er unnt að lesa þessar upplýsingar út úr Tollakerfinu. Þegar allt átti að verða skjallaust 1 sept. 2001 náðist mánuði síðar að klára allar afgr. 2 fyrir utan leiðréttingar eins fyrirtæks. Síðan náðist að halda 15 – 30 daga markmiðinu til áramóta.

Útbúnar verði starfslýsingar fyrir 30% starfa á tollheimtusviði fyrir árslok.

Lokið var við gerð 9 starfslýsinga á tollheimtusviði en stöðugildi voru 36 fyrir utan forstöðumann eða 25%. Ástæða þess að ekki tókst að ná markmiðinu fullkomlega var tímaskortur og almennar annir stjórnenda.

Mælikvarðar

	Raun 2000	Markm. 2001	Raun 2001
Innlagðar tollskýrslur á pappír (í þús.)	84	50	49
SMT-skýrslur (í þús.)	199	240	239
Skoðaðar skjallausar skýrslur (í þús.)	8	10	6,5
Heimsóknir í fyrirtæki	42	50	44
Breytingar hjá ríkistollanefnd	4	0	1
Starfslýsingar m.v. stöðugildi (%)		30%	25%

*Að viðhalda og bæta innheimtuárangur
í opinberum gjöldum á landsvísu*

Markmið

- ✓ **Semja og gefa út eftirfarandi verklags- og leiðbeiningarreglur á árinu:**
 - *Verklagsreglur um eðlilegan málshraða í innheimtu skattskulda.*
 - *Verklagsreglur um afdrátt af launum.*
 - *Verklagsreglur um uppboðsmál.*
 - *Verklagsreglur um umsagnir vegna umsókna um skuldbreytingar skv. 3.mgr. 111.gr. l. nr. 75/1981.*
 - *Verklagsreglur um umsagnir vegna umsókna um nauðasamninga skv. 4.mgr. 111.gr. l. nr. 75/1981.*

Á árinu 2001 voru eftirfarandi verklagsreglur gefnar út:

- Vinnureglur varðandi innheimtu á sköttum þar sem lagaheimild til stövnar atvinnurekstrar er til staðar.
- Verklagsreglur um hvenær krefjast skuli gjaldþrotaskipta á búum einstaklinga og lögaðila.
- Verklagsreglur um afklippingar skráningarnúmera.
- Verklagsreglur um útborgun og skuldajöfnuð á innskatti þrotabúa.
- Verklagsreglur um framkvæmd fjárnáma.
- Verklagsreglur um meðferð og miðlun upplýsinga um gjaldendur o.fl.



- ✓ **Semja og gefa út innheimtugatal ársins 2001 fyrir 1. mars.**
Innheimtugatal ársins 2001 var gefið út í mars 2001.
- ✓ **Semja og gefa út skýrslu um innheimtu opinberra gjalda á landsvísu vegna innheimtu ársins 2000 fyrir 1. júní.**
Innheimtuskýrsla ársins 2000 var gefin út í desember 2001.
- ✓ **Bæta við einum þjónustufulltrúa á innheimtusviði á fyrri hluta árs 2001.**
Á árinu 2001 var bætt við stöðu eins þjónustufulltrúa í lögfræðinnheimtu sem staðsettur er á 4. hæð. Má nú segja að 4 þjónustufulltrúar séu til taks fyrir viðskiptavinum á 4. hæð þótt aðeins sé mismunandi hvaða verkefni þeir leysa.
- ✓ **Starfandi verði 12 afgreiðslufulltrúar í framlínu fyrir árslok 2001.**
Á fyrri hluta ársins voru gjaldkerar í framlínu færðir af stjórnsýslusviði og á innheimtusvið. Samhliða þeirri breytingu var sett á fót ný deild, afgreiðsludeild. Í hinni nýju deild eru allir starfsmenn innheimtusviðs sem staðsettir eru í sal á 5. hæð, þ.e. gjaldkerar og hluti þeirra starfsmanna sem áður voru í gjaldadeild. Á árinu voru flestir starfsmenn hinnar nýju afgreiðsludeildar þjálfaðir til að geta sinnt flestum eða öllum verkefnum deildarinnar með það í huga að geta sinnt viðskiptavinum betur en áður. Í lok árs var búið að útbúa 12 afgreiðslustúkúr á þann hátt að þar væri hægt að taka á móti peningum.
- ✓ **Tilbúnar verði starfslýsingar fyrir 75% starfa á innheimtusviði fyrir árslok.**
Drög að starfslýsingum eru tilbúin fyrir um 90% starfsmanna. Eftir er lokafrágangur og formleg útgáfa.
- ✓ **Eftirfarandi innheimtuárangri verði náð á árinu:**

staðgreiðsla viðkomandi ár.....	99,2%
staðgreiðsla ársins á undan.....	99,7%
reiknað endurgjald.....	72,0%
tryggingagjald í staðgreiðslu.....	98,0%
tryggingagjald álagt viðkomandi ár.....	98,5%
tryggingagjald álagt árið á undan.....	99,3%
VSK álagning ársins.....	93,7%
VSK álagning ársins á undan	97,2%
opinber gjöld félaga álagning ársins.....	77,2%
opinber gjöld einstaklinga álagning ársins.....	51,6%

Stefnt skal að því að innheimtuárangur í öðrum gjöldum verði sá sami og á árinu 2000.

Mælikvarðar

	Raun 2000	Markm. 2001	Raun 2001
Útgefnar verklagsreglur	6	5	6
Útgefin innheimtugatatöl	1	1	1
Útgefnar skýrslur um innheimtu opinberra gjalda	1	1	1
Starfslýsingar m.v. stöðugildi	50%	75%	90%
Innheimtuárangur:			
Staðgreiðsla viðkomandi ár.....	99,2%	99,2%	98,5%
staðgreiðsla ársins á undan.....	99,7%	99,7%	99,6%
reiknað endurgjald.....	72,4%	72,0%	68,5%
tryggingagjald í staðgreiðslu.....	98,0%	98,0%	97,1%



tryggingagjald álagt viðkomandi ár.....	98,5%	98,5%	98,2%
tryggingagjald álagt árið á undan.....	99,3%	99,3%	99,3%
VSK álagning ársins Ú>I skv. skilagr.....	94,0%	93,7%	98,8%
VSK álagning ársins á undan Ú>I skv. skilagr.	98,5%	97,2%	99,4%
opinber gjöld félaga álagning ársins.....	77,2%	77,2%	80,3%
opinber gjöld einstaklinga álagning ársins.....	51,6%	51,6%	71,9%

Að bæta þjónustu og ímynd embættisins

Markmið

- ✓ **Útbúin verði heildstæð þjónustustefna fyrir embættið á árinu 2001.**
Drög að þjónustustefnu voru klárað á árinu.
- ✓ **Gerðar verði a.m.k. 2 þjónustukannanir meðal viðskiptavina á árinu.**
* Gerð var ein könnun á árinu sem fjallaði um húsnæðismál embættisins. Ekki var þar fjallað sérstaklega um þjónustubáttinn, en markmiðið var að kanna hvaða erindum viðskiptavinir væru aðallega að sinna hjá embættinu og hvernig staðsetning embættisins og húsnæði hentaði viðskiptavinum.
- ✓ **Sett verði upp fullkomið biðraðastýringakerfi í afgreiðslu á 5.hæð.**
** Framkvæmdir við framlínuna á 5.hæð töfðust og því komst biðraðastýringakerfið ekki strax í gagnid. Verkefnið færðist því yfir á árið 2002, þá keypt nýtt kerfi.
- ✓ **Gefinn verði út a.m.k. 1 kynningarbæklingur fyrir viðskiptavinum um starfsemi embættisins á árinu.**
*** Engin fjárveiting fékkst fyrir slíku verkefni á árinu, en unnið hefur verið að drögum að bæklingi um stefnu og framtíðarsýn embættisins, auk þess sem verið er að vinna í endurbótum á heimasíðu embættisins.

Mælikvarðar

	Raun 2000	Markm. 2001	Raun 2001
Formleg þjónustustefna	0	1	1
Kannanir meðal viðskiptavina	1	2	1*
Biðraðastýringakerfi	0	1	0**
Kynningarbæklingur	0	0	0***



Að laða að hæft starfsfólk, tryggja því gott starfsumhverfi og veita tækifæri til símenntunar og starfsþróunar

Markmið

- ✓ **Formleg starfsmannastefna fyrir embættið gefin út á árinu 2001.**
Drög að starfsmannastefnu voru gerð á árinu sem hluti af starfsmannahandbók.
- ✓ **Starfsmannahandbók verði tilbúin á árinu.**
* Drög að starfsmannahandbók voru gerð á árinu. Eftir er að fullklára þau og gefa út. Stefnt er að því að setja starfsmannahandbókina eingöngu á innra net embættisins en ekki gefa út á prenti.
- ✓ **Starfslýsingar fyrir a.m.k. 50% starfa hjá embættinu verði tilbúnar fyrir lok ársins.**
Starfslýsingar fyrir um 60% starfa hjá embættinu voru tilbúnar á árinu.
- ✓ **Allir starfsmenn fái starfsmannakort með mynd fyrir árslok**
Ekki var ráðist í þetta verkefni að svo stöddu.
- ✓ **Gefin verði út a.m.k. 4 fréttabréf til starfsmanna á árinu.**
** Gefin voru út 3 tölublöð af Tollpóstinum, fréttabréfi starfsmanna á árinu. Unnið var að því í ritnefnd að breyta ásýnd blaðsins, leggja aukna áherslu á fræðilega umfjöllun um efni og minnka þess í stað skemmtiefni. Slíkt fari í framtíðinni frekar inn á innra netið. Mun þessi stefna leiða til þess að blöðin verða færri yfir árið, en jafnframt stærri og innihalda meiri fróðleik.
- ✓ **Búið verði að skrásetja allar starfsmannaupplýsingar í gagnagrunn fyrir árslok.**
Búið var að skrásetja alla starfsmenn í grunninn og þær upplýsingar sem fyrirleggjandi voru um þá sem voru starfandi hjá embættinu árið 2001. Unnið verður áfram að því að skrásetja í grunninn eftir því sem upplýsingar berast auk þess sem unnið verður í því að koma inn í hann upplýsingum um fyrrverandi starfsmenn.
- ✓ **A.m.k. 25% starfsmanna búi við sveigjanleika í starfi 1. október 2001.**
Á árinu 2001 hófst tilraun á innheimtusviði við innleiðingu hins Gullna jafnvægis sem ætlað er að samhæfa betur vinnu og einkalíf. Allir starfsmenn innheimtusviðs hafa möguleika á að sækja um sveigjanleika í hvaða formi sem er, þó ekki séu margir sem nú nýta sér þann kost.

Mælikvarðar

	Raun 2000	Markm. 2001	Raun 2001
Formleg starfsmannastefna	0	1	1
Tilbúið efni í starfsmannahandbók %	10%	100%	50%*
Hlutfall starfslýsinga hjá embættinu	20%	50%	60%
Fjöldi fréttabréfa á ári	3	4	3**
Hlutfall starfsmanna á skrá í gagnagrunni		100%	100%
Hlutfall starfsfólks sem nýtur sveigjanleika	15%	25%	25%



Að auka hæfni og þekkingu starfsmanna og miðla upplýsingum til viðskiptavina tollsins.

Deilimarkmið

- ✓ **Setja á fót samstarfsnefnd um fræðslumál hjá embættinu fyrir lok mars.**
Samstarfsnefnd um fræðslumál er starfandi samkvæmt tilnefningum frá sviðum sem skólarstjóri tollskólans kallar saman eftir atvikum:
 - a) Tollskóli samkvæmt reglugerð.
 - b) Samstarfsnefnd um fræðslumál almennt.
- ✓ **Gefa út verkefnaskrá fyrir árið fyrir 15.apríl.**
Allar starfsáætlanir tollskólans stóðust og vel það samkvæmt fyrirframgerðri áætlun um tollskóla og námskeið á vegum skólans fyrir árið 2001.
- ✓ **Að útskrifa 17 nemendur úr fyrri hluta tollskólans fyrir 1.apríl 2001.**
17 nemendur stunduðu nám í fyrri hluta tollskóla, þar sem saman eru tollverðir og tollendurskoðendur. Skólinn hófst í byrjun janúar og lauk með prófum í febrúarlok. Allir nemendur stóðust prófin.
- ✓ **Að allir tollendurskoðendur embættisins sem lokið hafa fyrri hluta tollskólans ljúki námi í síðari hluta tollskólans fyrir árslok 2001.**
Átta nemendur á tollheimtusviði, tollendurskoðendur og upplýsingafulltrúar, hófu nám á síðari hluta tollskólans sem stóð yfir fjóra tíma á dag frá 1. október til 21. desember. Allir luku prófum utan einn nemandi sem varð frá að hverfa sökum veikinda. Haldið var upp á útskriftina þann 22. janúar 2002.
- ✓ **95% starfsmanna sækja námskeið af einhverju tagi á árinu 2001.**
* Einungis um 49% starfsmanna sóttu námskeið af einhverju tagi á árinu 2001. Ekki reyndust til fjármunir til að halda jafn mörg námskeið á vegum embættisins og vilji var til eða senda starfsmenn á námskeið úti í bæ.
- ✓ **Haldin verði a.m.k. 3 námskeið um skilgreind efni fyrir viðskiptavini tollsins á árinu.**
Haldin voru 6 námskeið fyrir viðskiptavini tollsins á árinu 2001, 4 tollskýrslunámskeið fyrir innflytjendur og 2 tollskýrslunámskeið fyrir útflytjendur.

Mælikvarðar

	Raun 2000	Markm. 2001	Raun 2001
Útskrifaðir nemendur úr fyrri hluta tollskólans		17	17
Útskrifaðir nemendur úr síðari hluta tollskólans	15	17	7
Starfandi nefndir v/fræðslumála	0	1	2
Hlutfall starfsmanna sem sækja námskeið	85%	95%	49%*
Fjöldi námskeiða f/viðskiptavini – haldin hjá embættinu		3	6



Að bæta tölvu- og tæknimál embættisins

Markmið

- ✓ **Hefja á árinu undirbúningsvinnu sem miðar að uppsetningu hópvinnukerfis á næstu 2-3 árum.**
Ekki fékkst fjárveiting til þessa verkefnis á árinu og verður því beðið með það að sinni.
- ✓ **Tuttugufalda á árinu gagnaflutningsgetu frá Skýrr að tollhúsinu í Tryggvagötu.**
Þessu var lokið 1. janúar 2001.
- ✓ **Auka gagnaflutningsgetu frá Tryggvagötu að Skúlagötu og Héðinsgötu í 10 Mb á árinu.**
Þessu var lokið í febrúar 2001.
- ✓ **Tryggja að gagnaflutningsgeta verði a.m.k. 0,128 Mb í hverja tölvu embættisins sem staðsett er hjá Íslandspósti.**
Þessu var lokið í febrúar 2001.
- ✓ **Tryggja að allir starfsmenn verði með samhæfðu tölvuneti tengdir við tölvukerfi embættisins, óháð staðsetningu.**
Þessu var lokið í febrúar 2001.

Mælikvarðar

	Raun 2000	Markm. 2001	Raun 2001
Gagnaflutningsgeta frá Skýrr að Tryggvagötu (Mb)	0,512	10	10
Gagnafl. geta frá Tryggvag. að Skúlag. og Héðinsg. (Mb)	0,128	10	10
Gagnaflutningsgeta frá Tryggvag. að Stórhöfða (Mb)		0,128	0,128

Að styrkja tölvuvætt tollafgreiðslukerfi og auka þjónustu við viðskiptavinum.

Deilimarkmið

- ✓ **Gangsetja VEF-tollafgreiðslu bæði vegna inn- og útflutnings.**
Þessi valkostur rafrænnar tollafgreiðslu vörusendinga var gangsettur vorið 2001; í apríl vegna innflutnings og í maí vegna útflutnings.
- ✓ **Að 99% atvinnufyrirtækja, sem þess óska verði komin í rafræna tollafgreiðslu fyrir árslok, SMT- eða VEF-tollafgreiðslu.**
Þessu markmiði var náð fyrir 31. desember 2001, þ.e. gagnvart þeim fyrirtækjum sem uppfylla skilyrði reglugerðar nr. 858/2000 um SMT-tollafgreiðslu. U.þ.b. 99%.



- ✓ **Fækka kerfisvillum í Tollakerfi um 10%**
Fjöldi kerfisvillna árið 2000 og 2001 liggur ekki fyrir, en a.m.k. hefur kerfisvillum á tilteknum sviðum fækkað.
- ✓ **Bæta virkni og eftirlit með dagbók Tollakerfis á landsvísu. Fækka handfærslum í dagbók Tollakerfis um 50%.**
Handfærslur eru 32% fleiri árið 2001 en voru árið 2000. Aukning skýrist af tilteknum galla og rekstrartruflun, sem kom upp á árinu.
- ✓ **Kerfisvillur í Tollakerfi vegna álagningar og færslu vörugjalds af ökutækjum verði að hámarki 0,2% miðað við fjölda ökutækja.**
U.þ.b. 40 kerfisvillur komu upp vegna ökutækja; 0,4% miðað við fjölda nýskráðra ökutækja árið 2001, sem voru 9.928.
- ✓ **Þróa og gangsetja Tollalínu útflutnings.**
Þessu verkefni var frestað um sinn vegna annarra anna og kostnaðar.
- ✓ **Endurbæta skrá yfir SMT- og VEF-leyfishafa, inn- og útflytjendur, og hún verði hluti af sameiginlegri skrá stjórnsýslu- og tollheimtusviðs með möguleika á að hún verði aðgengileg á landsvísu síðar.**
Grunnætlun var gerð fyrir nýtt kerfi sem tengt yrði Tollakerfi og hefur vinnuheitið “Mýrdal”, en þar sem fjárveiting var ekki til staðar var þessu frestað um sinn. Verkefnið hefur einnig reynst stórt í sniðum og því tímafrekt.
- ✓ **Semja og gefa út skýrslu um umfang tollafgreiðslu árið 2000 á landsvísu fyrir árslok 2001.**
* Þetta verkefni fluttist til eftirlitsdeildar tollheimtusviðs.
- ✓ **Setja á fót starfshóp um útgáfumál og vefsetur tollsins á árinu.**
Starfshópur var settur á fót haustið 2001 og hefur unnið að útgáfumálum og vefmálum.

Mælikvarðar

	Raun 2000	Markmið 2001	Raun 2001
Hlutfall rafænna tollskýrslna af heildarfjölda skýrslna yfir inn- eða útfluttar vörur í atvinnuskyni (%)	80%	99%	99%
Handfærslur í dagbók tollakerfis	325	162	430
Kerfisvillur á vörugjald af ökutækjum (%)	1%	0,2%	0,4%
Skýrslur um umfang tollafgreiðslu	0	1	*
Listar yfir SMT og VEF-leyfishafa	3	1	1
Starfshópur um pappírsgáfur og vefmiðlun		1	1



ÁRSREIKNINGUR

23. júlí 2002: skjölin komin frá ríkisendurskoðun.

Karl G á eftir að skoða þetta (kemur 13. ágúst úr frii) og gefa grænt ljós og semja skýringar (ef þarf) áður en þetta getur komið hér fram.....