



TOLLSTJÓRI

Ársskýrsla 2009

Efnisyfirlit

1.0 Inngangur	2
2.0 Tollstjóri.....	4
3.0 Almenn starfsemi og helstu verkefni sviða á árinu 2009	5
3.1 Skrifstofa tollstjóra.....	5
3.2 Innheimtusvið	10
3.3 Tollasvið	12
3.4 Rekstrarsvið	23
3.5 Mannauðssvið	29
3.6 Innri endurskoðun	31
4.0 Lykiltölur	33
Viðauki I: Rekstrarreikningur.....	36
Viðauki II: Efnahagsreikningur	37
Viðauki III: Sjóðstreymi	38
Viðauki IV: Þróun í fjölda viðskiptavina gjaldkera.....	39
Viðauki V: Ársskýrsla 2009: Verk- og tímaáætlun	40



1.0 Inngangur

Þann 1. janúar 2009 tóku gildi lög nr. 147/2008 um breytingu á tollalögum nr. 88/2005 og fleiri lögum. Breytingin á tollalögnum hafði í för með sér nýja skipan tollamála í landinu sem helst fólst í því að landið var gert að einu tollumdæmi. Við gildistöku laganna tók embætti tollstjórans í Reykjavík við réttindum og skyldum gagnvart öllum tollvörðum sem voru starfandi hjá öðrum tollembættum í landinu. Jafnframt breyttist heiti embættisins frá og með sama tíma í Tollstjóri. Eftir breytinguna urðu starfsmenn embættisins tæplega 250 talsins.



Þessar skipulagsbreytingar ásamt niðurskurði og ívilnandi breytingum á ferli innheimtu opinberra gjalda einstaklinga og fyrirtækja vegna efnahagserfiðleika í kjölfar bankahrunsins í október 2008 höfðu mikil áhrif á starfsemi Tollstjóra árið 2009. Þá hafa ívilnandi aðgerðir eðli málsins samkvæmt haft áhrif á árangur í innheimtu skatta og gjalda.

Innheimtuárangur

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

Samanburður leiðir í ljós að innheimtuárangur milli ára 2008 og 2009 hefur dregist saman um 2,5%. Í lok árs 2009 var samanlögð álagning ára 2009 og 2008, 622,8 milljarðar. Þar af var álagning ársins 2009 280,0 milljarðar og álagning ársins 2008 342,8 milljarðar. Af þessari álagningu hafði í árslok 2009 innheimts 563,8 milljarður eða 90,5%. Í lok árs 2008 var samanlögð álagning ára 2008 og 2007, 640,4 milljarðar. Þar af var álagning ársins 2008 313,1 milljarður og álagning ársins 2007 327,3 milljarðar. Af þessari álagningu hafði innheimst í lok árs 2008 595,9 milljarðar eða 93,0%.

Mest ber á samdrætti í álagningu. Álagning ársins 2009 var í lok árs 280,0 milljarðar en álagning ársins 2008 var í lok árs 2008 313,1 milljarður. Álagning hefur dregist saman um 33,1 milljarð. Það gjald sem mest dregst saman er greiðslufrestur í tolli sem er 11 milljörðum lægri í ár en á sama tíma árið áður. Þinggjöld lögaðila eru 9,24 milljörðum lægri í ár en árið áður og þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga eru 6,1 milljarði lægri.

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

Rekstrarafkoma

Rekstrarlegt markmið Tollstjóra er að embættið sé innan þess fjárhagsramma sem því er settur á fjárlögum að teknu tilliti til rekstrarafkomu ársins á undan. Var því markmiði náð á árinu 2009 líkt og undanfarin ár þrátt fyrir niðurskurð sem áætlað er að hafi verið um 9% eða 150 milljónir króna milli ára 2008 og 2009.

**Efni ársskýrslu**

Í ársskýrslu Tollstjóra fyrir starfsárið 2009 er fjallað um almenna starfsemi og helstu verkefni sviða á árinu. Birtar eru lykiltölur ársins og til samanburðar sömu tölur fyrir rekstrarárin 2006, 2007 og 2008. Þá er birtur rekstrar- og efnahagsreikningur ársins sem og yfirlit yfir sjóðstreymi.

Ég vil þakka starfsfólki Tollstjóra vel unnin störf á árinu 2009 og hvetja áfram til góðra verka með samstöðu og samvinnu að leiðarljósi.

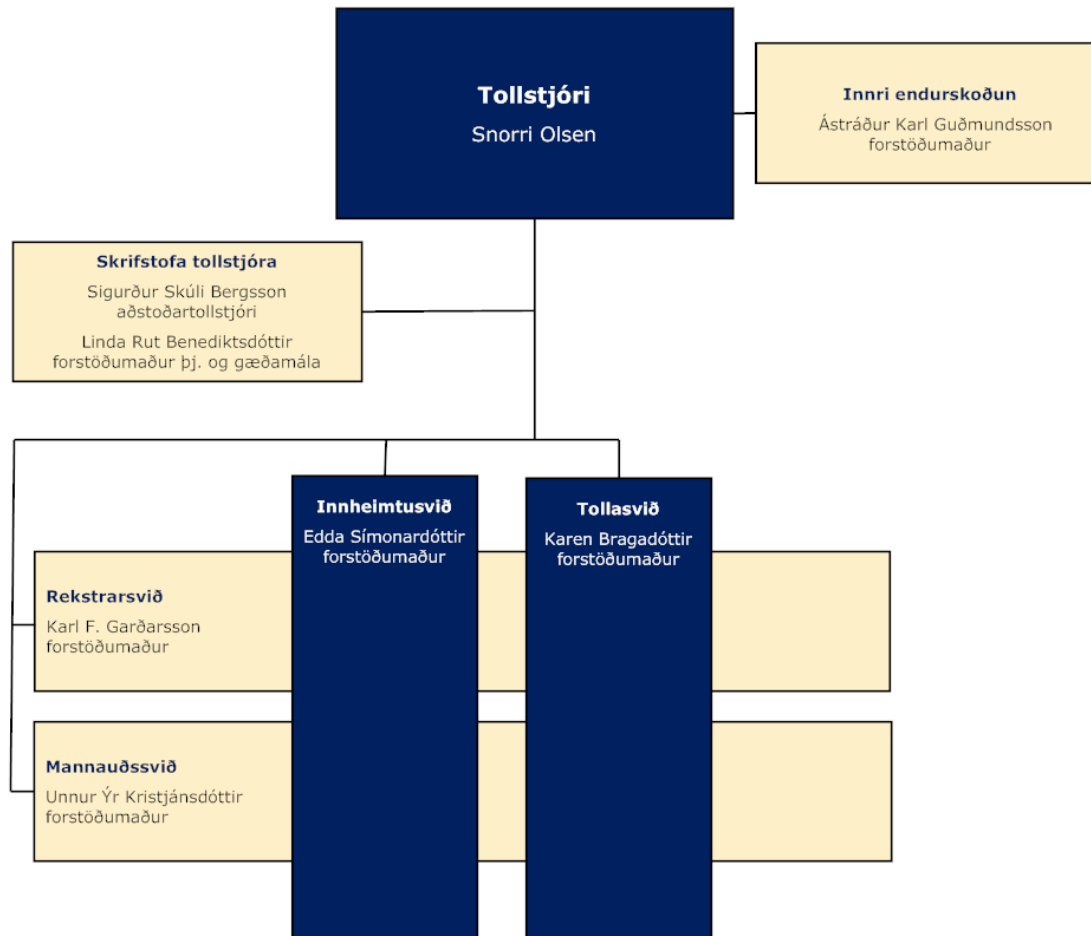
Reykjavík, 8. mars 2009

Snorri Olsen,
tollstjóri

2.0 Tollstjóri

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

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



Mynd 1: Stjórnskipulag Tollstjóra.

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

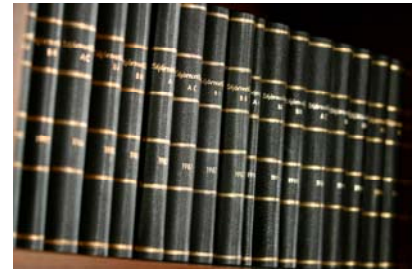
Starfsfólk Tollstjóra leitast við að hafa eftirfarandi gildi að leiðarljósi í störfum sínum og samskiptum við viðskiptavini og samstarfsfólk; Virðing, heilindi, samvinna, fagmennska, frumkvæði, nýsköpun, árangursmiðun, þjónusta og jafnrétti.

3.0 Almenn starfsemi og helstu verkefni sviða á árinu 2009

Hér á eftir fer umfjöllun um almenna starfsemi og helstu verkefni skrifstofu tollstjóra, innheimtusviðs, tollasviðs, rekstrarsviðs, mannauðssviðs og innri endurskoðunar á árinu 2009. Í upphafi hvers kafla er greint frá hlutverki viðkomandi sviðs og því næst fjallað um starfsemina og verkefnin innan sviðs og deilda.

3.1 Skrifstofa tollstjóra

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



Þjónustu- og gæðamál

Forstöðumaður þjónustu- og gæðamála vinnur ásamt stjórnendum og starfsfólki að ýmsum verkefnum sem miða að því að bæta stjórnunarhætti, styrkja gæða- og þjónustubrag sem og ímynd embættisins. Helstu viðfangsefni hans í starfi eru stefnumótun og áætlanagerð, árangursstjórnun, þjónustu- og gæðastjórnun, verkefnastjórnun og verkefnavinna.

Forstöðumaður þjónustu- og gæðamála vann að ýmsum verkefnum við skipulagsbreytingarnar í upphafi árs. Má í því sambandi nefna gerð:

- skipurits
- merkis
- bréfsfnis, umslaga og mappa
- sniðmáta
- samræmds útlits á undirskriftum í tölvupósti
- stimpla
- merkinga á afgreiðslustöðum
- auglýsingar í símaskrá. Þá voru upplýsingar á ja.is uppfærðar í samræmi við nýja auglýsingu.
- hljóðskrár fyrir símsvara

Af öðrum verkefnum sem forstöðumaður þjónustu- og gæðamála stýrði og/eða tók þátt í að vinna á árinu má nefna:

Aukinn sveigjanleiki - Heimavinna og hlutastörf: Reynslutími heimavinnu var framlengdur. Að þessu sinni unnu þrír starfsmenn hluta af vinnu sinni heima frá 16. mars - 15. júní. Þá ákvað yfirstjórn að gefa öllu starfsfólki kost á að sækja um hlutastarf og sérfræðingum um heimavinnu frá og með 30. október.

Afgreiðslusalur - Betri ásýnd og nýting: Forstöðumaður þjónustu- og gæðamála var í samskiptum við Bjarna Snæbjörnsson arkitekt og hóp stjórnenda vegna fyrirhugaðra breytinga á framlínunni í afgreiðslusalnum á Tryggvagötu. Hugmyndin er að fækka gjaldkerastúkum og flytja þjónustufulltrúa fram. Bjarni teiknaði nokkrar lausnir en framkvæmdinni var frestað. Þá var ráðgert að bæta ásýndina í afgreiðslusalnum m.a. með því að mála, skipta um gluggatjöld og húsgögn. Því var frestað til ársins 2010. Netþjónustu var aftur á móti komið fyrir í afgreiðslusalnum.



Fyrirmyndarþjónustuver: Tekin var í notkun sama tækni hjá símaveri tollafgreiðsludeildar á tollasviði og símaver afgreiðsludeildar á innheimtusviði hefur notað. Þá var skiptiborð embættisins fært inn í símaver afgreiðsludeildar. Hvoru tveggja voru skref í þá átt að bæta og auka skilvirkni í þjónustu við viðskiptavinum símaveranna.

Gerð verklagsreglna - sniðmát og leiðbeiningar: Í tengslum við verkefnið „Gerð verklagsreglna, leiðbeininga og gátlista fyrir tollasvið“ bjó forstöðumaður þjónustu- og gæðamála til sniðmát fyrir verklagsreglur og skrifaði leiðbeiningar sem hafa skal til hliðsjónar við skráningu verklagsreglna. Leiðbeiningarnar byggja á ráðleggingum frá ISO/TC 176 í bókinni „ISO9001 fyrir lítil fyrirtæki - Leiðsögn“.

Ársskýrsla 2007 og 2008: Ársskýrslurnar voru unnar af forstöðumönnum og hópi stjórnenda og starfsmanna. Verkstjórn og samantekt var á höndum forstöðumanns þjónustu- og gæðamála.

Verkefnastjórnun - fræðsla: Starfsfólki tollasviðs var boðið að sækja fræðslufund forstöðumanns þjónustu- og gæðamála um verkefnastjórnun og verkefnavinnu í september. Alls sóttu 68 starfsmenn fjóra fundi - tveir voru haldnir í Reykjavík og tveir á Keflavíkurflugvelli. Þá fengu tollverðir utan af landi sömu fræðslu í desember (einn fundur). Umfjöllun um verkefnastjórnun á starfsmannavef og www.tollur.is var ennfremur uppfærð.

Verkefnaáætlun 2009 og 2010: Verkefnaáætlunir voru unnar af hópi verkefnastjóra undir stjórn forstöðumanns þjónustu- og gæðamála. Í tengslum við gerð verkefnaáætlunar fyrir starfsárið 2010 hittust verkefnastjórar á tveimur ½ dags vinnufundum þar sem forstöðumaður fjallaði um a) árangursmarkmið og b) verk- og tímaáætlunir og verkefnastjórar hjálpuðust að við að útfæra hvoru tveggja fyrir verkefnið sem þeir bera ábyrgð á. Verkefnastjórar unnu ennfremur í tveimur hópum við að útfæra „Dag verkefnastjórnunar“, daginn sem starfsfólk Tollstjóra fagnaði útgáfu áætlunarinnar með fræðslu og skemmtun.

Dagur verkefnastjórnunar: Þegar verkefnaáætlun 2010 hafði verið skilað hófst frekari undirbúningur fyrir „Dag verkefnastjórnunar“ af hálfu forstöðumanns þjónustu- og gæðamála og starfsþróunarstjóra. Dagurinn var haldinn 21. janúar 2010.

Farvegur fyrir hrós, ábendingar og kvartanir: Um farveg Tollstjóra fyrir hrós, ábendingar og kvartanir frá viðskiptavinum á tollur.is bárust alls 83 erindi á árinu. Forstöðumaður þjónustu- og gæðamála svaraði þeim og/eða framsendi þau áfram til afgreiðslu.

Fundargerðir: Forstöðumaður þjónustu- og gæðamála ritaði fundargerðir yfirstjórnar. Fundir yfirstjórnar voru 35 talsins á árinu.

Tollpóstur: Forstöðumaður þjónustu- og gæðamála starfaði með ritnefnd Tollpóstsins.



Alþjóðamál

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

ESB - spurningalisti framkvæmdastjórnarinnar: Alþjóðafulltrúi, ásamt yfirtollverði þróunardeildar, sá um skipulag og framkvæmd á verkefnavinnu vegna tollakafra spurningalista framkvæmdastjórnar ESB. Þá sá alþjóðafulltrúi um lokavinnslu, prófarkalestur og samræmingu verksins.

Ráðstefna norrænna innheimtumanna: Í október var haldin í Reykjavík árleg ráðstefna norrænna innheimtumanna. Alþjóðafulltrúi vann að skipulagningu og framkvæmd ráðstefnunnar ásamt forstöðumanni innheimtusviðs og deildarstjóra lögfræðideildar.

Val, þjálfun og mat á frammistöðu starfsmanna á gegnumlýsingarbifreið: Alþjóðafulltrúi starfaði með verkefnishóp og sá m.a. um samskipti við erlenda verktaka og þjónustuveitendur, s.s. vegna hæfnisprófa og þjálfunar. Á árinu var haldið námskeið í myndgreiningu (advanced image analysis) fyrir starfsmenn gegnumlýsingarbifreiðarinnar sem og norræna kollega þeirra í tengslum við fundinn Nordic Scanner Forum sem haldinn var hér á landi. Peter Southwood, frá Peter Southwood and Associates í Frakklandi sá um námskeiðið. Þá ritaði alþjóðafulltrúi fundargerðir hópsins auk þess að vinna með verkefnisstjóra bifreiðarinnar og starfsþróunarstjóra að fyrstu drögum þjálfunarhandbókar.

Fyrirlestur á Degi íslenskrar tungu: Alþjóðafulltrúi var fenginn til að flytja fyrirlestur fyrir starfsfólk embættisins á Degi íslenskrar tungu. Fyrirlesturinn fjallaði um Karitasarbækur rithöfundarins Kristínar Marju Baldursdóttur og tengsl þeirra við íslenskan og alþjóðlegan veruleika.

Tollpóstur: Alþjóðafulltrúi starfaði með ritnefnd Tollpóstsins auk þess að prófarkalesa blaðið.



Sérverkefni

Á skrifstofu tollstjóra starfa tveir lögfræðingar sem sinna ýmsum sérverkefnum í tengslum við tollframkvæmdina. Af sérstökum verkefnum sem þeir unnu í samstarfi við aðra starfsmenn embættis tollstjóra og starfsmenn ráðuneyta á árinu má nefna:

Laga- og reglugerðarsmíð: Unnið var að gerð auglýsinga, reglugerða og lagafrumvarpa, m.a. í samstarfi við fjármálaráðuneytið. Meðal annars má nefna breytingar á tollalögum, tollskránni og reglugerðum, auk gjaldskrár Tollstjóra auk gerð ýmissa reglna varðandi tollframkvæmdina, m.a. reglur um farmvernd.

Fríverslunarsamningur: Unnið var að undirbúningi innleiðingar fríverslunarsamnings milli EFTA-landanna og Kanada og tvíhliða samnings Íslands og Kanada um landbúnaðarmál sem kom til framkvæmda 1. júlí 2009.

Útgáfustarfsemi: Unnið var að uppfærslum á Tollahandbók I, sem birt er á tollvefnum og hefur að geyma helstu lög og reglur sem gilda um tollframkvæmdina. Jafnframt var unnið að uppfærslu Tollahandbókar II, vegna breytinga sem gerðar voru á tollskránni, og við undirbúning að prentun viðkomandi blaðsíðna í prentuðu útgáfu tollskrárinnar. Þá var unnið að endurskoðun ýmissa bæklinga varðandi tollframkvæmdina vegna prentunar þeirra og útgáfu á tollvefnum.

Einföldun tollframkvæmdar: Á árinu var hafin vinna við nýtt verkefni á vegnum embættisins sem tengist stefnu ríkisstjórnarinnar um upplýsingasamfélagið varðandi sjálfsafgreiðslu og upplýsingaþjónustu á tollvefnum. Verkefni þetta miðar að því að gera notendum vefsins, jafnt einstaklingum sem fyrirtækjum, mögulegt að ljúka tollafgreiðslu og skila umsóknum varðandi tollamál með rafrænum hætti á vefnum. Með tækninýjungum á sviði rafrænnar auðkenningar, sem stutt er í að verði að veruleika, opnast nýir möguleikar. Með því að nýta þessa möguleika að fullu má gera ráð fyrir að viðskiptavinir tollsins geti í auknum mæli afgreitt sig sjálfir með rafrænum hætti sem gæti stýtt afgreiðslutíma mála og dregið úr vinnu hjá embættinu til dæmis vegna umsókna og afgreiðslu auk þess að spara viðskiptavinum sporin. Ennfremur mun draga enn frekar úr kostnaði við prentun eyðublaða og hann jafnvel í einhverjum tilvikum heyra sögunni til.

Gerð eyðublaða og upplýsingagjöf: Sinnt var ýmis konar aðstoð og ráðgjöf við tollstarfsmenn og aðra í ýmsum tilvikum varðandi tollframkvæmdina. Unnið var að gerð eyðublaða og leiðbeininga til birtingar á tollvefnum.

Umsókn um aðild að Evrópusambandinu: Í upphafi árs var hafin vinna við samanburð á tollalögum nr. 88/2005 og tollalöggjöf Bandalagsins til þess að skoða þróun tollalöggjafarinnar í alþjóðlegu samhengi. Var þá jafnframt hafin þýðing ESB-tollalaganna á íslensku. Vegna aðildarumsóknar Íslands að ESB síðar á árinu var unnið ásamt ýmsum starfsmönnum embættis tollstjóra og ráðuneyta að svörum við ítarlegum spurningalista ESB um hina ýmsu þætti tollalöggjafar og framkvæmdar hennar og tengdra laga. Jafnframt var í tengslum við aðildarumsóknina unnið í samvinnu við utanríkisráðuneytið að þýðingu á helstu reglugerðum varðandi tollamál og uppfærslu lista yfir tollaívilnanir sem tilgreina skuldbindingar Íslands um tollabindingar samkvæmt Marakess-bókuninni við hið almenna samkomulag um tolla og viðskipti frá 1994. Með tilkomu aðildarumsóknar Íslands að ESB var í árslok hafin vinna við skoðun þeirra gerða um tollamál sem ljóst er að innleiddar verða hér á landi með tilkomu aðildar að ESB. Sú vinna mun standa fram á næsta ár.

Rannsóknir tengdar alþjóðlegri tollstarfsemi o.fl.: Unnið var að rannsóknnum varðandi SAFE Framework of Standards, Jóhannesborgarsamninginn, Authorised Economic Operators o.fl., til undirbúnings aðlögunar Íslands að ýmsu alþjóðlegu regluverki sem vænta má að verði tekið upp.



Vegvísir tollsins: Unnið var að þýðingu á Customs Blueprints - Pathways to Modern Customs, til að greiða fyrir aðlögun íslenskrar tollframkvæmdar að bestu framkvæmd ESB á sviði tollamála.

3.2 Innheimtusvið

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



Á innheimtusviði eru nú starfandi tvær deildir: afgreiðsludeild og lögfræðideild.

Lagaumhverfi innheimtu var breytt á árinu til að styrkja stöðu gjaldenda og hafði það í för með sér ný verkefni og aukna þörf fyrir upplýsingagjöf og leiðbeiningar til almennings og annarra innheimtumanna ríkissjóðs. Töluverð vinna fór í gerð umsagna um lagafrumvörp og almenn innheimtumál á vegum sérfræðinga sviðsins, má þar t.d. nefna þróun í gerð tölulegra upplýsinga um innheimtu. Miðaði sú vinna að því að gefa sem gleggsta mynd af stöðu innheimtunnar á hverjum gjalddaga í hverjum gjaldflokki fyrir sig. Á árinu voru endurútfegnar verklagsreglur um fjárnám og gjaldþrotaskipti.

Fimm starfsmenn sviðsins hafa í samstarfi við starfþróunarstjóra embættisins og fræðslusetrið Starfsmennt unnið að gerð námsskrár fyrir sérstaka námslínu innheimtusviðs. Innheimtulínan tók til starfa haustið 2009 með 9 þátttakendum. Starfsemi sviðsins er skipulögð í kringum námið.

Sameining tollumdæma hafði í för með sér aukið umfang verkefna afgreiðsludeildar varðandi uppgjör sjóða og greiðslu reikninga.

Afgreiðsludeild

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

Nýtt gjald, útvarpsgjald, kom til innheimtu við álagningu þing- og sveitarsjóðsgjalda. Það hafði í för með sér aukin verkefni í formi upplýsingagjafar og skráningar.

Frestanir á gjalddögum í virðisaukaskatti, staðgreiðslu ásamt uppskiptingu greiðslufrests í tolli í þrjá gjalddaga í stað eins, leiddu til aukins vinnuálags við upplýsingagjöf og stýringu greiðslna. Umtalsverð aukning varð á skilum vegna takmarkaðrar skattskyldu sem hafði í för með sér aukið álag í kringum skráningar á skilagreinum og færslur á greiðslum.

Sameining tollumdæma í upphafi árs hafði í för með sér aukin verkefni varðandi uppgjör sjóða og greiðslu reikninga fyrir hið sameinaða embætti. Krafðist það endurskipulagningar á verkferlum og samræmingar við frágang á sjóðsuppgjöri frá mismunandi starfsstöðvum.

Alls voru afgreiddir af gjaldkerum 32.882 viðskiptavinir á árinu 2009. Til samanburðar var fjöldinn 46.241 árið 2006 og 57.342 árið 2003. Þannig dróst fjöldinn saman um 19% frá 2003



- 2006 og aftur um 29% frá 2006 - 2009. Fækkunina má einkum rekja til aukinnar rafrænnar tollafgreiðslu og innheimtu skatta og gjalda. Þróunina í fjölda viðskiptavina árin 2009, 2006 og 2003 eftir mánuðum má sjá myndrænt í viðauka IV.

Lögfræðideild

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

Í kjölfar efnahagshrunsins á seinni hluta árs 2008 komu þau skilaboð frá stjórnvöldum að beita skyldi vægum innheimtuúrræðum og veita skuldurum svigrúm eins og kostur væri. Sú stefna hafði mikil áhrif á starfsemi deildarinnar árið 2009. Meðal annars var heimildum til að stöðva atvinnurekstur vegna vanskila ekki beitt á árinu og frestir vegna nauðungarsölubeiðna fullnýttir.

Til að tryggja betur rétt skuldara voru sett lög sem höfðu mikil áhrif á reglulega starfsemi deildarinnar. Mestu breytingarnar hlutust af lögum nr. 23/2009 sem lengdu aðfararfrest tímabundið úr 15 dögum í 40 og heimiluðu frestun nauðungarsölu á íbúðarhúsnæði. Lögin höfðu þau áhrif að fjárnámsbeiðnir urðu færri en ella og mjög fáar framhaldssölur fóru fram á íbúðarhúsnæði frá apríl til áramóta.

Með lögum nr. 24/2009 var greiðsluáætlögun heimiluð fyrir einstaklinga. Nokkur fjöldi hefur sótt um þetta úrræði og hefur það aukið verkefni við yfirferð gagna, útsendingu kröfulýsinga og gerð nýrra afskriftarferla. Á árinu var mikil aukning á nauðasamningsumleitunum fyrirtækja. Þá varð töluverð aukning í gerð greiðsluáætlana sem leiddi af sér aukið álag á þjónustufulltrúa á árinu.

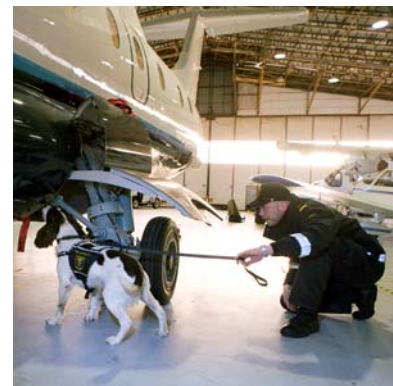
Nokkur fjöldi lagafrumvarpa kom til umsagnar hjá deildinni á árinu. Ber þar helst að nefna frumvarp sem varð að lögum nr. 23/2009 um breytingu á lögum um aðför nr. 90/1989, lögum um nauðungarsölu nr. 90/1991, lögum um gjaldþrotaskipti o.fl. nr. 21/1991, og lögum um vexti og verðtryggingu, nr. 38/2001 sem og frumvarp sem breytti ákvæðum gjaldþrotalaga og heimiluðu greiðsluáætlögun einstaklinga.

Á árinu sáu starfsmenn lögfræðideildar um 1744 mætingar í fjárnámsmálum fyrir innheimtumiðstöð sekta og sakarkostnaðar, auk þess sem það verkefni bættist við að annast mætingar fyrir innheimtumiðstöðina í nauðungarsölumálum.

Í erlendu samstarfi á árinu bar hæst fund norrænna innheimtumanna sem haldinn var í Reykjavík í október. Þema fundarins var áhrif efnahagskreppunnar á innheimtu skatta á Norðurlöndum. Gefin voru yfirlit um stöðu innheimtu í hverju landi fyrir sig ásamt lýsingu á þeim breytingum sem gerðar hafa verið í formi nýrrar löggjafar og skipulagsbreytinga.

3.3 Tollasvið

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



Greiningardeild

Greiningardeild í Reykjavík er skipt upp í A-hóp og B-hóp. Í A-hópi starfa þrjú starfsmenn en þeir hafa stuðning frá starfsmönnum B-hóps sem eru að jafnaði tveir. Einn starfsmaður er í fæðingarorlofi og verður í leyfi fram á haust 2010 og annar er í tollskóla.

Á Keflavíkurflugvelli starfa tíu tollverðir sem sinna farþegaflugi og hraðsendingum, þar af eru átta á vöktum og tveir í dagvinnu.

Reykjavík

Verkefni A-hóps:

- Greiningarvinna
- Farmskrárefirlit
- Erlend samskipti, verkefni og samstarf
- Úttektir á fyrirtækjum og einstaklingum
- Áhættumat á skemmtiferðaskipum
- Aðstoð við æfingu í tollskóla ríkisins
- Ritnefnd tollpóstsins
- Norrænt samstarf, fundir á vegum PTN
- Skýrsla um vandamál í eftirliti með transitsendingum
- Skýrsla um efni til framleiðslu fíkniefna
- Stjórnun sérverkefnahópa
- Skráning upplýsinga í Crime-Base
- Umsjón með tollur.is/kontrol heimasíðunni
- Samstarf með innlendum og erlendum stofnunum
- Ýmis önnur verkefni

Verkefni B-hóps:

Í sérfræðingahluta deildarinnar var unnið að ýmsum verkefnum og má þar helst nefna árs-skýrslu tollasviðs. Af öðrum verkefnum má nefna:

- Aðstoð við greiningu
- Verkefnastjórnun í verkefninu „Skilvirkt upplýsingaflæði“
- Tollpóstur
- Erlend samskipti
- Fyrirspurnum frá ýmsum aðilum/stofnunum/fjölmiðlum innanlands svarað
- Skráning gagna í alþjóðlegan gagnagrunn (CEN)
- Upplýsingasöfnun fyrir erlenda fundi
- Skráning upplýsinga í Crime base
- Ýmis tölfraeðivinna vegna fyrirspurna
- Operation ATLAS



- Operation DEMETER
- Áhættumat 2010
- Aðstoð vegna gegnumlýsingabíls
- Aðstoð við upplýsingaöflun
- Ýmis önnur verkefni

Keflavíkurflugvöllur

Við sameiningu tollumdæma í upphafi árs voru þrjú hundþjálfarar fíkniefnadeildar á Keflavíkurflugvelli fluttir í tollefirtirlitsdeild. Aðrir starfsmenn sinna sömu verkefnum og áður, þ.e. farþegagreiningu ásamt úrvinnslu og upplýsingaöflun auk eftirlits með hraðsendingum sem var aukið á árinu. Farið var af stað með áttak í greiningu hraðsendinga og verður þeirri vinnu framhaldið. Nánar tiltekið eru verkefni starfsmanna á Keflavíkurflugvelli:

- Farþegagreining
- Vinna úr farþegagreiningu
- Upplýsingaöflun
- Úrvinnsla upplýsinga
- Verkefnavinna
- Greining á hraðsendingum
- Vöruskoðun á hraðsendingum
- G - kerfi
- Erlend samskipti
- Samvinnuverkefni með fíkniefnadeild lögreglu (Suðurnes)
- Samvinnuverkefni með flugstöðvardeild lögreglu
- Samvinnuverkefni með RLS
- Samvinnuverkefni með fíkniefnadeild lögreglu höfuðborgarsvæðis
- Önnur verkefni

Tollefirtirlitsdeild

Hlutverk tollefirtirlitsdeildar er fyrst og fremst eftirlit með innflutningi, umflutningi og útflutningi á vörum til og frá landinu og ferðum og flutningi fara og fólks til og frá landinu. Þá sinnir tollefirtirlitsdeild m.a. afgreiðslu flutningsfara og eftirliti með flutningi á ótollafgreiddri vöru innanlands.

Tollefirtirlitsdeildin starfar í Reykjavík, á Suðurnesjum (Keflavíkurflugvelli), Norðurlandi (Akureyri) og Austurlandi (Seyðisfirði og Eskifirði). Á þessum stöðum starfa samtals 58 tollverðir, þar af 32 í Reykjavík, 21 í almennu deildinni á Keflavíkurflugvelli, tveir á Seyðisfirði, tveir á Eskifirði og tveir á Akureyri.

Flugstöð Leifs Eiríkssonar

Í Flugstöð Leifs Eiríkssonar á Keflavíkurflugvelli starfa á þriðja tug tollvarða. Starfstöð þessi er eðlilega starfrækt allan sólarhringinn, allt árið um kring og flestir tollvarðanna vinna á vöktum. Starfsviðið er að mestu fólgið í tollafgreiðslu og tollefirtirliti með farþegum en einnig sinna tollverðir almennu tollefirtirliti í flugstöðinni, á flug- og þjónustusvæði auk þess sem flugvéla- og skipaafgreiðslur eru á höndum tollvarða tollefirtirlitsdeildar.



Skrifaðar voru 2.260 skýrslur á árinu vegna haldlagningar varnings sem tekinn var af ferðamönnum við komuna til landsins, mun færri en á árinu 2008 þegar haldlagningar voru um 4.000 talsins. Sektargreiðslur af þeim varningi sem haldlagður var námu 7.328.009 kr. Á rauðu hliði var framvísað varningi vegna 3.345 mála á 2.926 aðila og er það nokkuð sambærilegt við árið á undan. Greiðslur af varningi sem var framvísað á rauðu hliði námu 38.840.742 kr en bróðurparturinn af því er virðisauki eða rúmar 26.000.000 kr.

Farþegum um flugstöðina fækkaði umtalsvert á árinu en um fimmtungi færri farþegar fóru um flugstöðina samanborið við árið 2008. Frá Keflavíkurlflugvelli fóru 706.027 farþegar og til flugvallarins komu 714.682 farþegar auk þess sem 237.710 farþegar millilentu á flugvöllum. Alls fóru því 1.658.419 farþegar um flugvöllinn á árinu.

70 skip voru afgreidd á árinu, 32 við komu til landsins og 38 við brottför frá landinu. Þá voru sérafgreiðslur á flugvélum með viðkomu á Keflavíkurlflugvelli, til dæmis sjúkravélum, einkavélum og hervélum, 2994 talsins.

Klettagarðar

Hundapjálfurum deildarinnar var á árinu fjölgað um tvo og eru þeir nú orðnir sjö talsins. Þess má geta að allir nýju hundarnir og þjálfarar þeirra stóðust starfsleyfisúttekt í febrúar 2010. Hundar Tollstjóra sinna enn öllum fíkniefnaleitum fyrir lögregluna á höfuðborgarsvæðinu í samræmi við samning sem tollstjóri undirritaði við lögreglustjórann á höfuðborgarsvæðinu árið 2008. Þeim sem að hundapjálfunarmálum hafa komið hefur tekist að halda uppi ákveðnum gæðastaðli í gegnum tíðina og endurspeglast það í þeim góða árangri sem náðst hefur á undanförunum árum.

Gámaskanni embættisins hefur nú verið starfræktur í 10 mánuði og á þeim tíma hafa verið gegnumlýstir á annað þúsund gámar og bílar. Skanninn hefur gert það kleift að skoða fjöldann allan af sendingum með fljótverkum hætti. Þetta var áður aðeins hægt með því að tæma gámana sem eru mjög tíma- og mannskapsfrekar aðgerðir. Þess má geta að árleg ráðstefna notenda gámagegnumlýsingarbíla á Norðurlöndunum fór fram á Íslandi á árinu. Stefnt er að því að halda starfsleyfisúttekt fyrir þá sem starfa við gegnumlýsingarbifreið Tollstjóra í lok 2010.

Samvinna milli starfsstöðva hefur aukist mikið eftir að sameining tollumdæma átti sér stað sem er af hinu góða. Starfsstöðin í Klettagörðum hefur sent tollverði til vinnu á Keflavíkurlflugvelli þegar minna hefur verið að gera í Reykjavík. Það er mjög mikilvægt að auka enn frekar samvinnu milli starfsstöðva í framtíðinni og á hún að aukast til muna með tilkomu átaksverkefna sem nýlega hefur verið hrint af stað. Starfsstöðin hefur einnig sent tollverði til aðstoðar við tollafgreiðslu og eftirlit ferjunnar Norrænu á Seyðisfirði, en það hefur tíðkast um árabíl.

Vöruskoðun

Verkefni vöruskoðunar eru margvísleg en þau felast m.a. í því að framfylgja beiðnum frá greiningardeild og tollafgreiðslu á Tryggvagötu um vöruskoðun, eftirlit með bifreiðum sem afgreiddar eru á akstursleyfi, eftirlit með bifreiðum sem flytja á úr landi og skoðun flug- og hraðsendinga svo einhver dæmi séu nefnd. Vöruskoðun sér einnig um eftirlit með umflutningi á vöru eins og t.d. áfengi og tóbaki á milli geymslna.

Aðgerðaeining og skipavakt

Aðgerðaeining og skipavakt sinntu hefðbundnu tolleftirliti líkt og fyrri ár með afgreiðslu og leit í förum.

Stóraukið samstarf varð milli Reykjavíkur og Keflavíkurlflugvallar þar sem tollverðir af skipavakt veittu aðstoð í Leifsstöð við afgreiðslu farþega.

Samtals 1520 verkbeiðnir voru afgreiddar á árinu 2009, 393 frá tollvörðum í Klettagörðum og 1127 frá öðrum deildum.



Akureyri

Tollgæslan er staðsett í húsi sýslumannsins á Akureyri, Hafnarstræti 107. Á Akureyri eru tvö stöðugildi, aðstoðaryfirtollvörður og tollsérfræðingur. Tollgæslan á Akureyri sinnir tolleftirliti allt frá Þórshöfn á Langanesi í austri til Hvammstanga í vestri. Á þessu svæði eru fjórar hafnir: á Skagaströnd, Sauðárkróki, Akureyri og Húsavík. 158 skip voru afgreidd á árinu, 70 við komu til landsins og 88 við brottför frá landinu. Þar af voru 60 skemmtiferðaskip og voru átta þeirra á hringferð um landið með viðkomu á Akureyri. Alls 42.363 farþegar og 18.361 áhafnameðlimir voru á þessum skipum.

Árið 2009 var Iceland Express með tvær ferðir í viku frá Akureyri til Kaupmannahafnar, en auk þess var Norlandair með frakt og farþegaflug til Grænlands frá apríl og fram á haust. Einnig var nokkuð um að ferju- og einkaflugvélar hefðu viðkomu á Akureyri. Árið 2009 voru 253 flugafgreiðslur, 121 komuafgreiðslur og 132 brottfaraafgreiðslur. Heildarfarþegafjöldi vegna flugs var 6.479 farþegar.

Tollgæslan á Akureyri sinnir einnig vöruskoðun hjá Íslandspósti og hjá skipafélögnum, Eimskip, Samskip og Dregg shipping, auk afgreiðslna á tollpappírnum og EDI- afgreiðslum.

Tollgæslan á Akureyri sinnir einnig lögskráningu sjómanna.

Eskifjörður

Á Eskifirði eru starfandi tveir tollverðir, aðstoðaryfirtollvörður og tollsérfræðingur. Tollstjóri leigir skrifstofuaðstöðu og geymslu hjá sýslumanni að Strandgötu 52.

Helstu verkefni starfstöðvarinnar eru:

- Aðkomu- og brottfararafgreiðslur skipa.
- Tollaafgreiðslur skjala á pappír eða gegnum tölvusamskipti (SMT/VEF).
- Eftirlit með tollgeymslum flutningsaðila.
- Eftirlit með skilum á tollskýrslum frá inn- og útflytjendum.
- Tæknilegt eftirlit með útfyllingu skjala og að tollframkvæmdin sé í samræmi við lög, reglur og önnur stjórnvaldsfyrirmæli varðandi innlend og erlend tollamálefni.
- Aðstoð við afgreiðslu á bílaferjunni Norröna.
- Tollskoðun, farmskráeftirlit og leit í skipum og vörusendingum, ásamt að sinna almennu eftirliti við stendur og hafnir umdæmisins.
- Þjónusta við viðskiptavinum, ásamt öðrum tilfallandi verkefnum.
- Önnur verkefni sem tollstjóri úthlutar.

Fjöldi skipaafgreiðslna er með því mesta sem gerist á landinu og svæði tollgæslunnar á Eskifirði mjög víðfeðmt. Í umdæminu eru átta hafnir og eru fjórar þessara hafna skilgreindar í tollalögum sem tollhafnir: Norðfjarðar- og Eskifjarðarhöfn, Reyðarfjarðarhöfn þ.m.t. stórskipahöfnin á Mjóeyri við Reyðarfjörð, og höfnin á Höfn í Hornafirði. Aðrar hafnir eru á Djúpavogi, Mjóafirði, Breiðdalsvík og Stöðvafirði. Milli nyrstu og syðstu hafna í umsjá tollgæslunnar á Eskifirði eru um 361 km. með viðkomu á þeim öllum. Komuafgreiðslur fara voru 212 og brottfarir 246.

Seyðisfjörður

Starfsstöð Tollstjóra á Seyðisfirði sér um tollaafgreiðslur á tollhöfnunum á Seyðisfirði, Egilsstöðum og Vopnafirði. Höfnin á Borgarfirði Eystri er einnig í umsjá starfsstöðvarinnar. Umfangsmesta verkefnið er tollaafgreiðsla bílaferjunnar Norröna sem kemur vikulega til Seyðisfjarðar allt árið um kring. Flutningur farþega og ökutækja með ferjunni hefur að mestu staðið í stað, með tilfærslum milli inn- og útflutnings. Samsetning farþega hefur breyst, en Íslendingar ferðast mun minna og erlendum ferðamönnum hefur fjölgað. Nokkuð hefur borið á því að Íslendingar sem leita fyrir sér með vinnu erlendis fari með ferjunni. Útflutningur á frakt hefur verið að aukast með ferjunni en innflutningur er minni. Aðrar skipaafgreiðslur á Seyðisfirði eru einkum bundnar fiskimjölsverksmiðju staðarins ásamt skemmtiferðaskipum og skútum.



Flugumferð um alþjóðaflugvöllinn á Egilsstöðum er tilfallandi og sveiflukennnd. Í því sambandi má nefna ferjuflug, flug veiðimanna, flug vegna áhafnaskipta og flug til og frá Noregi og Færeyjum.

Vopnafirði er að mestu þjónað af lögreglu staðarins, skv. samningi. Þó var þrisvar farið þangað frá Seyðisfirði til tollafgreiðslu og leitar. Búast má við aukningu tollafgreiðslna þar vegna aukinnar atvinnuuppbyggingar hjá H.P. Granda.

Borgarfjörður Eystri er ekki tollhöfn, en þó var ein skúta tollafgreidd þar að undangenginni mikilli rannsóknarvinnu.

Á árinu varð sú breyting á starfsliði tollsins að starfskona sýslumanns fylgdi ekki yfir til Tollstjóra við breytingu tollamála, en hún hafði starfað um langt árabil við tollamál. Fastir starfsmenn Tollstjóra á Seyðisfirði eru nú tveir og þar af er annar með fíkniefnaleitarhund.

Tollafgreiðsludeild

Hlutverk tollafgreiðsludeildar er fyrst og fremst afgreiðsla og samtímaeftirlit tollafgreiðslu á landsvísu vegna komu og brottfarar flutningsfara, innflutnings og útflutnings á vörum og tollafgreiðslu farþega og farmanna. Þegar tollafgreiðsla, t.d. vegna vörusendingar, hefur farið fram er verkefni tollefirtirlitsdeildar almennt lokið og endurskoðunardeild tekur við.

Tollafgreiðsludeild starfar í Reykjavík, á Suðurnesjum (Keflavíkflugvelli), Vesturlandi (Ísafjörður) og Suðurlandi (Selfoss, Vestmannaeyjar). Á þessum stöðum starfa samtals 26 tollverðir, þar af 13 í Reykjavík, níu á Suðurnesjum, einn á Ísafirði, einn á Selfossi og tveir í Vestmannaeyjum. Deildin hefur á þessum starfsstöðvum m.a. eftirlit með inn- og útflutningi varnings, sér um tollafgreiðslu varnings og aðkomu- og brottfararafgreiðslur fara sem koma til landsins þegar það á við.

Tollpóstur

Fjórir tollverðir og aðalvarðstjóri störfuðu að jafnaði á tollpóstinum á árinu auk þess sem einn sérhæfður tollvörður sinnti sérverkefnum. Fjöldi bögglasendinga í tollpósti á liðnu ári var 83.210 en heildarfjöldi bréfasendinga var 3.100.000. Þegar bornar eru saman tölur fyrir árin 2008 og 2009 sést vel hversu mikill samdráttur varð á milli ára. Bréfasendingum hefur fækkað um 20%, bögglasendingum um 20,5% og hraðsendingum um 5 %. Fjöldi tollafgreiðslna á tollpóstinum voru samtals 116.800 og fjöldi hraðsendinga hjá TNT samtals 39.886 en þar af voru 1.160 þeirra skoðaðar eða um 3%. Alls voru 69.732 sendingar gegnumlýstar á árinu og er það 7% meira en árið 2008.

Alls fóru 1.726 sendingar í lyfjaskoðun hjá Lyfjastofnun og af þeim voru 1.315 sendingar bannaðar. Á árinu hefur komist upp um allmargar tilraunir til smygls á lyfjum og fíkniefnum. Skrifðar voru samtals 204 kæruskýrslur á árinu eða 65% fleiri en árið 2008. 40 mál voru send til rannsóknardeildar Tollstjóra og 164 mál til lögreglunnar á höfuðborgarsvæðinu Heildarmagn stera og steratengdra lyfja sem kærð hafa verið á árinu eru 43.032 töflur, 1.739 ampúlur og 8.114 millilítrar og er aukningin milli ára gífurleg, 420% á töflum og 623% á vökva.



Tollafgreiðsla Hafnarfirði

Tollafgreiðsludeild í Hafnarfirði sinnti afgreiðslu er varðar útflutning, að undanskildum þeim sendingum er fóru í gegnum Keflavíkurflugvöll. Að auki sinnti afgreiðslan í Hafnarfirði útgáfu EUR1 skírteina.

Fjöldi hraðsendinga hjá Icetransport var samtals 28.075 sem er í kringum 30% fækkun frá árinu áður þegar sendingarnar voru 39.912 talsins. Tollgæslan skoðaði 3.138 af þessum sendingum eða 7,8%.

Önnur verkefni vöruskoðunar eru margvísleg en þau felast m.a. í því að framfylgja beiðnum frá áhættugreiningardeild og tollafgreiðslu á Tryggvagötu um skoðun og förgun vöru. Rofin voru innsigli fyrir Icetransport, Thorship og DM Transport í 416 skipti og 84 förgunarskýrslur skrifaðar á árinu.

Tollafgreiðsla Tryggvagötu

Starfsemi tollafgreiðsludeildar á Tryggvagötu felst aðallega í tollafgreiðslu og eftirliti með innflutningi í rafrænu umhverfi og pappírsskýrslum ásamt leiðréttingum á slíkum afgreiðslum. Þá fer fram eftirlit með farmskrárskilum farmflytjenda ásamt skráningum og leiðréttingum og samanburði á innkomnum farmskrám. Önnur verkefni eru t.d. upplýsingagjöf til inn- og útflytjenda, ýmsar sérafgreiðslur, eftirgjöf og endurgreiðslur á gjöldum, skráning kvaða á ökutæki sem fengið hafa lækkun eða endurgreiðslu á gjöldum, endurgreiðsla virðisaukaskatts og annarra gjalda, útgáfa ýmissa vottorða, s.s. upprunasannana, spilliefnavottorða og löndunavottorða, afgreiðsla umsókna vegna EDI/veftollafgreiðslu, útgáfa heimildanúmera vegna niðurfellingar aðflutningsgjalda á aðföngum til atvinnustarfsemi, útgáfa heimildanúmera vegna tóbaksinnflutnings og afgreiðsla transitskjala í samvinnu við norsk tollyfirvöld, eftirlit með eftirstöðvum og skýrslugerð og uppgjör vegna uppboða, en tvö uppboð voru á árinu.

Fjöldi afgreiðslna vegna endurgreiðslu virðisaukaskatts og annara gjalda á eyðublaði E 20 voru:

Vegna gjafa og styrkja:	144
Vegna björgunarsveita:	44
Endurgreitt áfengisgjald:	114
Vegna verðjöfnunar á sælgæti:	5

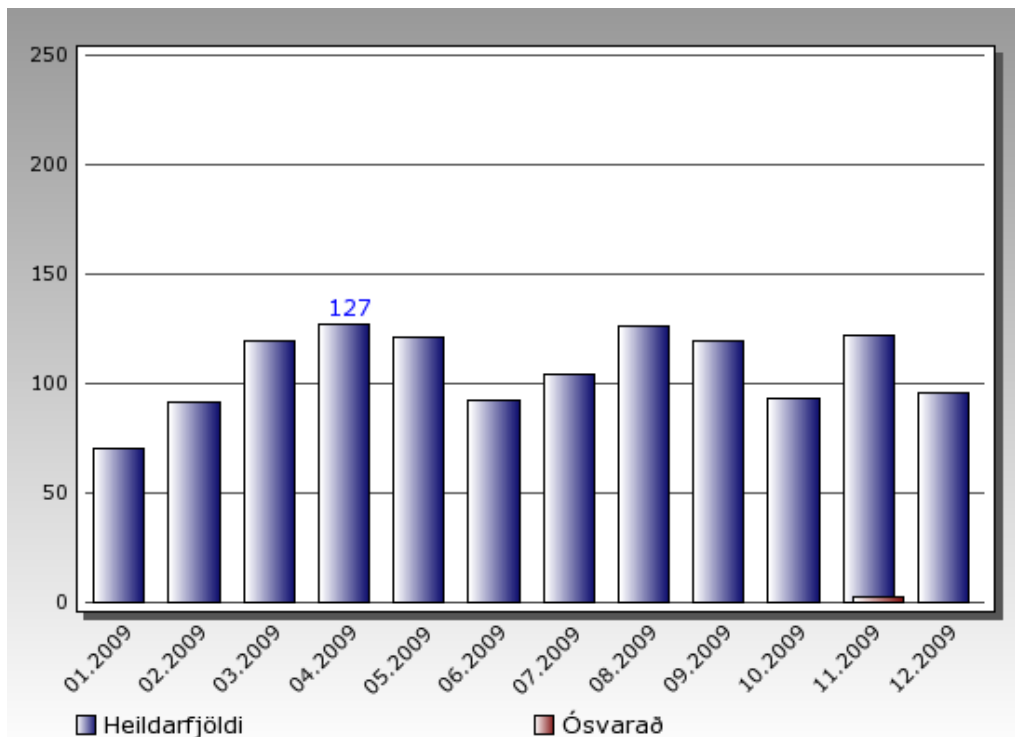
Innflutningur á notuðum bílum dróst mjög saman frá fyrri árum og voru afgreiðslur aðeins 159 árið 2009.

Afgreiddar aðvinnsluskýrslur vegna nýsmíði og viðgerða/breytinga á ökutækjum voru 99.

Í desember 2008 voru sett lög sem heimiluðu endurgreiðslu á vörugjaldi og virðisaukaskatti á ökutækjum sem flutt voru út og afskráð. Lög þessi giltu til ársloka 2009. Árið 2009 bárust 611 umsóknir um endurgreiðslu, 47 var hafnað eða dregnar til baka og í árslok voru 39 umsóknir óafgreiddar þar sem skilyrðum var ekki fullnægt þegar löggin voru felld úr gildi. Endurgreitt var samtals: kr. 350.624.771.

Í apríl 2009 fluttust förgunarverkefni til tollafgreiðslu Tryggvagötu og með því einn starfsmaður en þrír starfsmenn létu af störfum í deildinni án þess að ráðið væri í þeirra stað.

Deildinni barst mikill fjöldi fyrirspurna vegna tollframkvæmdarinnar en aðallega er leitað eftir upplýsingum símleiðis. Í svarboxi voru afgreiddar 1.279 fyrirspurnir (sjá uppskiptingu eftir mánuðum á mynd 2) og 12.308 í tölvupósti. Einnig var töluvert um að viðskiptavinir kæmu á staðinn til að leita upplýsinga.



Mynd 2: Fjöldi fyrirspurna um tollamál gegnum svarbox janúar – desember 2009.

Tollafgreiðsla Keflavíkurflugvelli

Í daglegu tali gengur þessi starfsstöð undir nafninu fraktin og þar starfa nú átta tollverðir og tveir aðrir tollstarfsmenn. Skipulagsbreytingarnar í upphafi árs ásamt miklum samdrætti í innflutningi höfðu töluverð áhrif á starfsstöðina á árinu og fór starfsmannafjöldi í tollafgreiðsludeild úr 15 í 10. Þrjú tollverðir fluttust í aðrar deildir án þess þó að flytja starfsstöð sína, einn fluttist um deild og starfsstöð og einn lét af störfum.

Töluverðar breytingar hafa orðið á starfsemi starfsstöðvarinnar samfara ofangreindum breytingum. Í þessu sambandi má helst benda á endurskoðunarþátt varðandi EDI-afgreiðslur og flug- og skipaafgreiðslur ásamt eftirliti með flughlaði og höfnum. Samdráttur í innflutningi og fækkun tollvarða í endurskoðun hefur leitt af sér breytingar á störfum þeirra sem áður sinntu því starfi og mikið af þeirri vinnu er nú unnin í afgreiðslunni á Tryggvagötu og störf þeirra á Suðurnesjum felast nú mun frekar í svokallaðri afgreiðslu 2, þ.e. beiðni um breytingar frá upphaflegri afgreiðslu. Flug- og skipaafgreiðslur ásamt eftirliti á flughlaði og í höfnum hefur færst yfir á tolleftirlitsdeild samfara flutningi tollvarða í þá deild. Að öðru leyti má segja að verkefni felist í neðangreindu:

- Vöruskoðun og eftirlit með flug- og skipafrakt, bæði við inn- og útflutning.
- Innsiglanir og útgáfa tollseðla vegna flutnings ótollafgreidds varnings milli tollhafna.
- Eftirlit, afgreiðsla og þjónusta við hraðflutningsfyrirtækin DHL og UPS.
- Endurskoðun EDI-afgreiðslur innflutningur
- Sérafgreiðslur: tímabundinn innflutningur, neyðarleyfi, ATA-carnet afgreiðslur o.fl.
- Endurskoðun EDI-afgreiðslur útflutningur
- Farmskrábreytingar og uppskiptingar
- Farganir
- Lögskráning sjómanna
- Afgreiðsla úr TBR kerfi



Stór og veigamikill hluti vinnunnar er eftirlit og þjónusta við hraðflutningsfyrirtækin DHL og UPS. Heildarfjöldi hraðsendinga á þeirra vegum í innflutningi voru á síðasta ári 101.957 pakkasendingar og 33.499 skjalasendingar, en í útflutningi var um að ræða 17.966 pakkasendingar og 22.426 skjalasendingar. Af þessum rúmlega 100 þúsund pakkasendingum og rúmlega 33 þúsund skjalasendingum voru 13.389 sendingar stöðvaðar til frekari skoðunar og af þeim voru 4.996 stoppaðar á ýmskonar forsendum, svo sem að óskað var eftir raunvirði sendinga, vöntun var á áritun hinna ýmsu stofnana, innflutningstakmarkanir og/eða bönn.

Eins og áður hefur komið fram þá urðu á árinu ýmsar skipulagsbreytingar samfara því að landið var gert að einu umdæmi. Hluti þeirra breytinga voru tilfærslur innan deilda og nýjar áherslur eins og aukið eftirlit með hraðsendingum. Verkefni þetta fór af stað á haustmánuðum og hefur samvinna greiningardeildar og þeirra tollvarða sem sinna eftirliti með hraðsendingum gengið vel. Þróun og vöxtur verkefnisins vindur sífellt upp á sig og ekki hægt að segja annað en að það lofi góðu.

Ísafjörður

Tollgæslan er staðsett í húsi Sýslumannsins á Ísafirði, Hafnarstræti 1. Á Ísafirði er eitt stöðugildi, aðstoðaryfirtollvörður. Tollgæslan á Ísafirði sinnir tollefirtiliti á öllum Vestfjörðum. Heildarskipaafgreiðslur árið 2009 voru 54 og skiptast þær í 21 komuafgreiðslur, 30 brottfararafgreiðslur auk þriggja annarra afgangsgreiðslna. Tíu flugafgreiðslur voru á árinu, þar af tvær komuafgreiðslur og átta brottfararafgreiðslur. 27 skemmtiferðaskip höfðu á árinu viðkomu á Ísafirði.

Selfoss

Á Selfossi starfar einn aðstoðaryfirtollvörður. Aðsetur hans er á sýsluskrifstofunni Hörðuvöllum 1. Fyrir sameiningu tollumdæma var umdæmið eitt af átta tollumdæmum á landinu og kallaðist það Suðurlandsumdæmi. Tollsvæði Suðurumdæmis var Árnessýsla, Rangárvallasýsla og Vestur-Skaftafellssýsla ásamt tólf mílna landhelgi.

Eimskip og Samskip reka geymslur fyrir ótollafgreiddar vörur á Selfossi. Kuldaboli er samþykkt landamærastöð af Fiskistofu, sem heimilar móttöku á fiskfangi frá ríkjum utan EES. Þó hefur Kuldaboli ekki leyfi Tollstjóra til að geyma ótollafgreiddar vörur.

Helstu verkefni tollgæslunnar eru:

- Tollafgreiðsla vörusendinga til fyrirtækja og einstaklinga sem eru staðsettir í Árnessýslu, Rangárvallarsýslu og Vestur-Skaftafellssýslu.
- Inn- og útafgreiðsla skipa í Þorlákshöfn
- Lögskráning sjómanna
- Ýmis sérverkefni

Í Þorlákshöfn var sem fyrr mest af vikurskipum og fjöldi áburðaskipa var svipaður og á árinu 2008. EDI afgreiðsla í útflutningi var flutt til starfsstöðvar Tollstjóra í Hafnarfirði. Alls voru afgreidd 28 skip og fjöldi lögskráninga var 381. Tollgæslan á Selfossi nýtur þess að eiga gott samstarf við lögreglu á staðnum sem er nauðsynlegt til að ná árangri í að koma í veg fyrir ólöglegan innflutning. Líkt og áður hafa verið mikil samskipti við allar deildir Tollstjóra. Nokkur sérverkefni á vegum greiningardeildar voru unnin á árinu.



Vestmannaeyjar

Tveir tollverðir annast alla almenna tollafgreiðslu. Tollgæslan hefur aðsetur í stjórnsýsluhúsinu að Heiðarvegi 15. Við breytingu á skipulagi tollgæslu í ársbyrjun 2009 færðust nokkrir verkþættir frá Vestmannaeyjum. Á mótí hafa verkefni verið færð frá Reykjavík auk þess sem sérhæfing starfsmanna í Vestmannaeyjum hefur verið nýtt við verkefni sem tölvutækni gerir fært að vinna á starfsstöðvum á landsbyggðinni. Umsjón lögskráningar hefur verið færð til sýslumannsins í Vestmannaeyjum.

Helstu verkefni tollgæslunnar í Vestmannaeyjum eru:

- Tollafgreiðslur við aðkomu og brottför fara
- Vöruskoðun og eftirlit með flug- og skipafrakt
- Farganir á vörusendingum
- Endurskoðun EDI vegna innflutnings
- Sérafgreiðslur: tímabundinn innflutningur og neyðarleyfi
- Endurskoðun EDI vegna útflutnings
- Farmskrárbreytingar og uppskiptingar
- Endurgreiðslur, niðurfellingar vegna innflutnings
- Schengen eftirlit vegna aðkomu og brottfarar skipa
- Eftirlit með farmvernd
- Samvinnuverkefni með lögreglu
- Sérverkefni

Skipakomur og brottfarir til Vestmannaeyja voru 216 árið 2009. Vöruflutningaskip lesta í Vestmannaeyjum, hér er aðallega um að ræða fiskafurðir svo sem mjöl, lýsi og ferskan og frystan fisk. Algengt er að aðkomuför taki fyrstu eða síðustu höfn í Vestmannaeyjum, en að auki tekur þar töluverður fjöldi seglbáta fyrstu höfn.

Þróunardeild

Verkefni þróunardeildar tollasviðs eru margvísleg og tengjast allri starfsemi tollsins. Flest verkefni eru af því tagi að þau hafa bæði upphaf og endi. Þau verkefni sem mestan tíma hafa tekið síðan deildin tók til starfa tengjast gerð verklagsreglna, gátlista og leiðbeininga fyrir starfsmenn tollasviðs. Nú þegar hafa verið samdar margar reglur, sem kynntar verða á síðari hluta ársins 2010. Þær reglur og leiðbeiningar sem um ræðir varða um 50 vinnuferla innan tollasviðs. Að auki vinnur þróunardeild að gerð síðareglna fyrir tollverði. Þá hefur þróunardeild unnið að gerð almennra öryggisreglna.

Allt frá því um mitt sumar 2009 hefur þróunardeild, ásamt mörgum öðrum starfsmönnum embættisins, unnið að undirbúningi aðildarviðræðna Íslands við ESB og mun sú vinna halda áfram. Stór hluti verkefna deildarinnar felst í hópavinnu og á þetta t.d. við um vinnu tengda nýjum einkennisfötum tollvarða, ESB og vef embættisins.

Þróun og uppbygging AST kerfisins, „græna hnappsins“ og ýmsar breytingar sem gerðar hafa verið á framskránni hafa verið á höndum starfsmanns deildarinnar. Þá bættist við nýr starfsmaður í lok árs 2009 sem ætlað er að áhættugreina innflutning með hjálp síunnar í tollakerfinu og sérhæfa sig í málum tengdum tollskránni.



Rannsóknardeild

Verkefni rannsóknardeildar er í megin dráttum rannsókn brota á tollalögum, afgreiðsla tollalagabrota m.a. með sektargreiðslum, aðstoð og samvinna við erlend tollyfirvöld, aðstoð og samstarf við lögreglu og saksóknara vegna rannsókna og afgreiðslu tollalagabrota.

Farvegur mála sem berast deildinni fer eftir eðli og umfangi. Einföld mál og lítil ef svo mætti segja eru afgreidd með boði um sekt og í langflestum tilvikum upptöku, og er þá oftast um að ræða smyglmál skipverja á millilandaskipum. Þá eru mál sem koma frá vöruskoðun, en þau mál geta útheimt mun meiri vinnu en hin hefðbundnu smyglmál. Í þessum málum þarf að afla gagna víða og oftast en ekki þurfa að fara fram skýrslutökur. Það fer svo eftir atvikum hvort unnt er að ljúka slíkum málum með sektargerðum tollstjóra eða hvort senda þarf mál til lögreglustjóra. Mál koma einnig frá áhættugreiningardeild og endurskoðunardeild. Þá hefur færst í vöxt að mál hafi verið tekin til rannsóknar að frumkvæði starfsmanna deildarinnar.

Starfsmenn deildarinnar hafa aðstoðað starfsmenn annarra deilda á tollasviði m.a. við upplýsingaöflun.

Á árinu voru 176 mál afgreidd frá deildinni. Þar af lauk 133 málum með sektargreiðslum og upptöku, fjórum málum lauk með greiðslu sekta án upptöku, 16 mál voru send lögreglustjóraembættinu á höfuðborgarsvæðinu og 48 mál hafa verið send endurskoðunardeild til endurákvörðunar aðflutningsgjalda. Á árinu voru 18 mál lögð upp. Ótilteknum fjölda mála lauk með því að greiðsla aðflutningsgjalda var heimiluð eða með öðrum hætti. 183 mál voru óafgreidd frá deildinni í árslok.

Sameining tollumdæma í upphafi árs hafði tilsvarendi áhrif á starfsemi rannsóknardeildar sem tekur nú til landsins alls. Má í þessu sambandi nefna að mál sem upp koma á Keflavíkurflugvelli og ekki er hægt að afgreiða þar með sektargerð koma nú til meðferðar í rannsóknardeild. Samstarfssamningur hefur verið gerður milli tolls og lögreglu í umdæmi lögreglustjórans á Suðurnesjum.

Endurskoðunardeild

Tollendurskoðun tekur til hvers konar könnunar tollstjóra á réttmæti upplýsinga sem lagðar voru fram við lögboðna skýrslugjöf til tollstjóra og hvers konar könnunar á réttmæti skila á aðflutningsskýrslum eftir álagningu þeirra. Í tollendurskoðun felst m.a. samanburður á upplýsingum sem tollstjórum eru veittar með rafrænum hætti við bókhaldsgögn, þar á meðal viðeigandi fylgigögnum sem eiga að liggja til grundvallar skýrslugjöf til tollstjóra samkvæmt ákvæðum tollalaga. Tollendurskoðun tekur einnig til öflunar frekari gagna frá tollskyldum aðilum eða öðrum. Á árinu 2009 voru stofnuð 132 mál í málaskráningarkerfi. 53 úrskurðir um endurákvörðun voru kveðnir upp á árinu og nam fjárhæð endurákvörðana samtals kr. 65.649.607.

Starfsmaður endurskoðunardeildar hefur séð um að svara erindum vegna upprunamála vegna annara vara en sjávarfangs. Á árinu 2009 bárust 12 erindi frá erlendum tollyfirvöldum þar sem óskað var eftir könnun á uppruna vara sem fluttar voru út frá Íslandi. Á árinu sendi tollstjóri tvö bréf til danska tollsins, tvö bréf til franska tollsins og tvö bréf til breskra tollsins, þar sem óskað var eftir staðfestingu á uppruna tiltekinna vara.



Lögfræðideild

Lögfræðideild tollasviðs sinnir þeim verkefnum sem henni eru falin samkvæmt skipuriti. Hlutverk deildarinnar er m.a. að styðja við starfsemi tollasviðs með ráðgjöf og upplýsingagjöf og stjórnábyrgð af afgreiðslu erinda sem henni berast. Meðal daglegra verkefna á árinu 2009 voru svörun erinda og álitaefna, uppkvaðning kæruúrskurða, gerð lögfræðilegra álitsgerða og umsagna, vinna að verklagsreglum, yfirumsjón með farmvernd, staðfesting uppruna afurða úr sjávarfangi og veiting ýmissa leyfa. Þar að auki sinntu starfsmenn deildarinnar fræðslu, m.a. í Tollskóla ríkisins og á námskeiðum fyrir tollmiðlara.

Í mars 2009 byrjaði lögfræðideild að skrá erindi í málasafnið Go-Pro. Á árinu voru stofnuð tæplega 400 mál hjá deildinni í málasafninu. Af sérstökum verkefnum sem unnin voru á árinu má nefna:

Úrskurðir: Kveðnir voru upp 16 úrskurðir vegna kæru á ákvörðun tollstjóra á árinu. Er það töluvert fleiri úrskurðir en á undanförunum árum, en kveðnir voru upp níu úrskurðir 2008 og átta úrskurðir 2007. Málin voru fjölbreytt, en snerust m.a. um ákvörðun tollverðs á vörum í póstsendingum, endurgreiðslu virðisaukaskatts vegna gjafa, innheimtu vörugjalds af leigubifreiðum og tollflokun.

Af þeim átta úrskurðum Tollstjóra, bæði kæruúrskurðum og úrskurðum um endurákvörðun, sem kærðir voru til ríkistollanefndar voru tveir staðfestir en sex felldur úr gildi eða staðfestir að hluta.

Uppboð: Ótollafgreidd vara var boðin upp á tveimur stórum uppboðum og einu minna uppboði. Stór uppboð voru haldin á svæði Eimskips og Samskipa á svæðum þeirra í Reykjavík. Þá var boðin upp ótollafgreidd vara á uppboði á Seyðisfirði. Starfsmenn lögfræðideildar, tollafgreiðsludeildar og vöruskoðunar unnu að undirbúningi uppboðanna. Uppboðin tókust vel, en nokkur tími er síðan haldin hafa verið uppboð fyrir ótollafgreidda vöru. Vinna er hafin við að uppfæra verklagsreglur embættisins um uppboð á ótollafgreiddri vöru.

Farmvernd: Á árinu 2009 var lokið við að senda út farmverndaráætlanir til fyrirtækja, skráðum í farmverndarkerfi embættisins og hafa því öll fyrirtæki í farmvernd fengið sendar slíkar áætlanir til afgreiðslu. Skráðir farmverndaraðilar voru 296 talsins í árslok 2009. Á sama tíma höfðu 217 aðilar sent inn svör, þannig að enn eiga 79 aðilar eftir að svara. Nokkrar skýringar geta verið á því hvers vegna svo margir eiga eftir að senda inn svör, svo sem að fyrirtækin séu lítið í útflutningi eða hafi hætt starfsemi og ekki tilkynnt það. Í upphafi þessa árs verður hafist handa við að ganga eftir svörum. Samtals störfuðu 1.125 farmverndarfulltrúar hjá þessum 296 fyrirtækjum og er mesti fjöldi þeirra starfandi hjá stóru skipafélögunum og álverksmiðjunum.

Annað: Alls bárust 33 erindi frá erlendum tollyfirvöldum þar sem óskað var eftir staðfestingu á uppruna sjávarfangs og áreiðanleika skjala. Alls bárust 21 umsókn um leyfi til þess að gefa yfirlýsingu um uppruna á vörureikningi sem viðurkenndir útflytjendur. Það er fjölgun frá fyrri árum, en síðustu fjögur ár á undan hafa umsóknir verið á bilinu 12 – 17. Í átta tilvikum var leyfið veitt, sjö umsóknum var hafnað og sex umsóknir voru í vinnslu við áramót.

Tollmiðlaraleyfi voru veitt til 11 fyrirtækja á síðasta ári og 15 leyfi voru veitt til reksturs geymslusvæða fyrir ótollafgreidda vöru.

3.4 Rekstrarsvið

Rekstrarsvið hefur umsjón með fjármálum embættisins, þróun og rekstri tollafgreiðslukerfa, tæknimálum og innkaupum. Meðal umfangsmikilla sérverkefna rekstrarsviðs er umsjón og uppfærsla vefsíðu, útgáfumál og skjalastjórnun.

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



Fjármál og bókhald

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

Árið 2009 kemur nokkuð vel út miðað við rekstraráætlun eða með 0,3% frávík frá þeim fjárveitingum sem embættið hafði vegna ársins. Niðurstaðan var neikvæð um 7,1 milljón en gert var ráð fyrir að hún yrði neikvæð um 11 milljónir og yrði þá nýttur höfuðstóll frá fyrra ári en rekstrarafgangur þess árs var 89,7 milljónir. Heildarniðurstaða ársins er því jákvæð. Embættið hefur ávallt sett sér þau rekstrarlegu markmið að vera innan fjárlagaramma sem því er settur hverju sinni og hefur það tekist í mörg undanfarin ár. Öll svið embættisins voru í meginatriðum innan rekstraráætlunar.

Helstu frávík frá rekstraráætlun voru þessi: Launaliður, sem er stærsti kostnaðarliður við rekstur embættisins að upphæð 1.341 milljónir eða um 70% af heild, var innan áætlunar eða sem nam 5%. Litlar breytingar þurfa að vera í mannhaldi til að skapa frávík vegna t.d. veikinda, barnsburðarleyfa eða breytinga á störfum. Fundir og ferðir eru 17,7% innan áætlunar og munar mest um lækkun á ferðakostnaði erlendis og akstri frá áætlun. Aðrar rekstrarvörur fara 7,8% fram úr rekstraráætlun og munar þar mest um skrifstofuvörur og áhöld sem hækka mikið vegna verðlagsþróunar. Önnur þjónusta fer fram úr áætlun um 7,1 % og er megin ástæða þess sú að tekin var ákvörðun um að reyna að klára áfanga í AST kerfinu og koma því í notkun en það kostaði um 20 milljónir. Húsnæðiskostnaður fór 17% fram úr áætlun vegna verðhækkana og að ákveðið var að greiða kostnað við stækkun aðstöðu tollgæslunnar í Flugstöð Leifs Eiríkssonar. Rekstur bifreiða var umfangsmeiri en áður vegna sameiningar tollembættanna og var 23,5% yfir áætlun aðallega vegna hærri verkstæðis- og varahlutakostnaðar en einnig voru tryggingar og skattar hærri en áætlað var. Eignakaup fóru 20 milljónir fram úr áætlun þar sem ákveðið var að endurnýja ekki rekstrarleigu bifreiða heldur kaupa nýjar í staðinn þar sem það var talið hagkvæmara.

Sértekjur embættisins reyndust 10 milljónum króna undir áætlun eða 7,5% lægri en áætlað var og er meginástæða þess sú að vegna samdráttar í þjóðfélaginu reyndust komur og brottfarir flutningafara færri en áður. Embættið gaf út nýja verðskrá í lok ársins sem gefur væntanlega meiri tekjur.



TTU-deild

Helstu verkefni TTU-deildar (deild tölvukerfa, tollafgreiðslu og upplýsingavinnslu) eru: þróun, breytingar, viðhald og rekstur tollakerfanna, notendapjónusta, SMT- og VEF-tollafgreiðsla, aðgangspjónusta vegna kerfa og viðhald stoðupplýsinga í tollakerfunum, t.d. vegna breytinga á tollskrá, aðflutningsgjöldum og lykllum innflutningstakmarkana. Ennfremur samskipti við starfsmenn Tollstjóra og ýmsa opinbera aðila, inn- og útflytjendur, tollmiðlara, farmflytjendur, hugbúnaðarhús og aðra vegna tölvuvinnslu og miðlun upplýsinga sem tengjast tollafgreiðslu vara.

Tollakerfin eru:

- Tollakerfi, inn- og útflytningur; tollafgreiðsla vara hjá tollstjórum.
- VEF-tollafgreiðsla; tollskýrslu- og tollafgreiðslukerfi fyrir inn- og útflytjendur.
- Tollalínan; upplýsingaveita um tollafgreiðslu fyrir viðskiptavini.
- Farmvernd; vefkerfi fyrir útflytjendur og starfsmenn Tollstjóra vegna öryggiseftirlits og verndar vöru í farmi til útflutnings.
- VEF-farmskrárskil; vefkerfi fyrir minni farmflytjendur og miðlara.
- Vöruhús gagna, Business Objects; fyrirspurnarkerfi fyrir gagnagrunn inn- og útflutningstollskýrslna.

Breytingar á aðflutningsgjöldum til hækkunar voru töluverðar á árinu. Stöðugt vaxandi eftirspurn opinberra aðila, m.a. Seðlabanka Íslands, og annarra var á árinu eftir tölfraðiupplýsingum úr gagnagrunnum tollakerfanna, m.a. vegna stöðu efnahagsmála. Á verkefnaáætlun ársins voru þrjú megin verkefni sem öllum var lokið:

1. Útgáfu TTU-deildar vegna notkunar Tollstjóra, fjármálaráðuneytisins og nokkurra stofnana á rafrænum skilríkjum lauk á árinu og tekin voru í notkun ný rafræn skilríki á debetkortum/hvítum kortum, sem Auðkenni hf, þjónustufyrirtæki bankakerfisins, í samstarfi við fjármálaráðuneytið, gefur út. Ennfremur hafa flestir bankar hafið útgáfu þessara rafrænu skilríkja á debetkortum. Framangreind kort eru m.a. notuð af ríkisstofnunum og viðskiptamönnum þeirra. Þessi nýju rafrænu skilríki eru nú notuð af starfsmönnum fyrirtækja með heimild til VEF-tollafgreiðslu.
2. Á árinu var lokið við nýtt fyrirspurnarkerfi, vöruhús gagna, í Business Objects fyrir innflutning, en frekari viðbætur eru fyrirhugaðar.
3. Lokið var við verkefnið „Afgreiðslustýring í farmskrá. Staðfestingar á komu fara“, sem nefnt hefur verið „Græni hnappur“ í Tollakerfi. Ný virkni og verkferlar gera m.a. annarsvegar kleift að staðfesta komur flutningsfara til landsins með nákvæmum hætti og hinsvegar mögulegt fyrir innflytjendur vara að senda aðflutningsskýrslur til Tollstjóra fyrir komu flutningsfars. Í þessu felst bæði hagræðing og bætt tollefirlit.

Unnið var að þarfagreiningu fyrir nýtt og/eða breytt Tollakerfi, sem nú er eitt af elstu kerfum ríkisins, og skoðaðir möguleikar á að taka upp önnur rafræn samskipti en EDI/SMT í samskiptum við viðskiptavini. Unnið var að greiningu vegna endurbóta og gerð nýrra kerfishluta í tollakerfum og TBR vegna verkþátta við endurákvæðanir aðflutningsgjalda og dráttar- og inneignarvaxtaútreiknings van- og ofgreiddra aðflutningsgjalda. Tollalínan, sem er mikilvæg upplýsinga- og þjónustuveita fyrir viðskiptavini tollstjóra, fékk ýmsar endurbætur á árinu. Breytingar á tollakerfum vegna rafrænnar EDI/SMT bráðabirgðatollafgreiðslu vegna útflutnings vara er á lokastigi.



Veruleg vinna var hjá TTU-deild á árinu vegna breytinga hjá þeim aðilum sem tengjast rafrænni tollafgreiðslu með EDI-skeytasendingum milli tollstjóra og nefndra aðila. Ýmis fyrirtæki farmflytjenda, tollmiðlara, rekstraraðila tollvöruheymisla, inn- og útflytjenda sameinuðust, voru keypt eða skiptu um rekstraraðila, en allt þetta hefur áhrif á vinnslu tollkerfa hjá tollstjóra og viðkomandi aðilum vegna EDI-skeyta sem fara milli aðila vegna rafrænnar tollafgreiðslu.

Á árinu tóku gildi einn fríverslunarsamningur (Kanada), 19 lagabreytingar og 38 reglugerðarbreytingar sem höfðu áhrif á upplýsingavinnslu í tollakerfum, einkum varðandi breytingar á aðflutningsgjöldum. Þann 31. desember 2008 voru 478 fyrirtæki með heimild til SMT-tollafgreiðslu og 746 fyrirtæki með heimild til VEF-tollafgreiðslu. Fyrirtæki með heimild til rafrænnar tollafgreiðslu eru því 1.204, sem er rúmlega 1,2 % fjölgun frá fyrra ári. Þrátt fyrir að fjöldi fyrirtækja hafi náð nokkru jafnvægi er töluverð vinna við notendabjónustu við fyrirtækin vegna breytinga og uppfærsla á hugbúnaði til tollskýrslugerðar hjá þeim og breytinga á starfsmönnum er annast tollskýrslugerð, en umboð fyrirtækjanna vegna þessara starfsmanna þarf að liggja fyrir hjá Tollstjóra á hverjum tíma.

51 sérstaklega skráðum verkefnum vegna viðhalds, þróunar og reksturs tollakerfanna var lokið á árinu, en þá eru frátalin minniháttar og almenn verkefni og dagleg bjónusta.

Fjöldi aðila með aðgang að tollakerfum:

- Tollakerfi, rúmlega 450 starfsmenn Tollstjóra og annarra opinberra aðila.
- Nýja Tollalínan: Búið var að samþykkja 662 umsóknir í lok ársins 2009.
- Business Objects, fyrirspurnarkerfi á gögn úr Tollakerfi, 15 starfsmenn Tollstjóra.
- Vefur VEF-tollafgreiðslu, 746 fyrirtæki.
- Aðgangur að SMT (EDI) tollafgreiðslu, 478 fyrirtæki.
- Vefurinn Farmvernd, 248 fyrirtæki og hjá þeim fyrirtækjum eru 1.020 farmverndarfulltrúar. Einnig eru 149 starfsmenn Tollstjóra og sýslumanna með aðgang að vef Farmverndar.
- VEF-farmskrárskil, fjöldi fyrirtækja sem nota kerfið er 22.
- Aðgangur að EDI-kerfi Skýrr hf., 4 starfsmenn TTU-deildar Tollstjóra.

Aðrar upplýsingar:

- Fjöldi hugbúnaðarhúsa sem bjóða upp á tollskýrslugerðarforrit í sínum hugbúnaði og EDI tollafgreiðslumöguleika, 10 hugbúnaðarhús.

Tæknimál og innkaup tæknibúnaðar

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

Helsta endurnýjun á tæknibúnaði var eftirfarandi: endurnýjaðar voru sjö fartölvur, keyptir átta prentarar, 11 skannar, 40 IP-símar, 16 MindManager og 16 Visio leyfi og einn netþjónn. Vírusvarnarforrit embættisins var uppfært. Einnig var símsstöðin uppfærð til að geta veitt betri bjónustu og Windows Outlook forrit úr 2003 í 2007 útgáfu. Gagnaflutningsgeta innranetsins var uppfærð úr 10,0Mb í 100,0Mb og nýr tengibúnaður keyptur í stað eldri þar sem hann reyndist ófullnægjandi. Tveir netþjónar voru uppfærðir og minniseiningar í þeim stækkaðar. Gengið var frá tengingum við starfsstöðvar utan Reykjavíkur í kjölfar þess að landið varð eitt tollumdæmi og komið á fleiri IP tengingum og eru nú allar starfsstöðvar utan Reykjavíkur IP tengdar.



Skjalastjórn og afgreiðsla rekstrarvöru

Allt árið 2009 var unnið að innleiðingu á GoPro mála- og skjalavistunarkerfinu hjá embættinu og um áramót voru 100 starfsmenn með aðgang að kerfinu. Kerfið hefur verið sett upp í öllum deildum embættisins og er a.m.k. einn starfsmaður í hverri deild með aðgang að því. Eldra bréfaskráningakerfi var aflagt í september 2009 og eru nú öll innsend bréf sem berast embættinu skönnuð inn og um þau stofnað mál í GoPro. Alls voru stofnuð 1633 mál í GoPro árið 2009 eða 136 mál á mánuði. Alls voru 13.287 skjöl sett inn í kerfið. Telja má líklegt að fjöldi mála verði allnokkuð meiri á næsta ári.

Til þess að vinna að innleiðingunni og hafa umsjón með skráningu mála í GoPro var fenginn til liðs við embættið upplýsinga- og bókasafnsfræðingur og er ætlunin að hann muni einnig sinna bókasafni Tollstjóra þegar fram líða stundir. Auk þess fluttist starfsmaður til deildarinnar til þess að sinna skráningu á bréfasafni Tollstjórans í Reykjavík og Ríkistollstjóra auk annarra skráningaverkefna. Ætlunin er að afhenda bæði söfnin Þjóðskjalasafni Íslands til varðveislu. Til þess að svo megi verða, þurfa þau að uppfylla kröfur safnsins um skráningu og frágang. Slíkur frágangur er tímafrekur en bréfasafn Ríkistollstjóra er tilbúið til afhendingar og vinna vel á veg komin við að ganga frá bréfasafni Tollstjórans í Reykjavík.

Mikil vinna var lögð í grisjun tollskjala á árinu, en unnið var eftir nýrri grisjunarheimild Þjóðskjalasafns Íslands sem kveður á um lágmarksvarðveislu tollskjala í sex ár og að haldið sé til haga einni viku úr hverju ári sem sýnishorni. Alls voru grisjuð í nokkrum lotum 35 tonn af tollskjölum eða í kringum 80 vörubretti. Tollskjöl eru stærsti einstaki skjalaflokkur embættisins og með tilkomu grisjunarheimildarinnar hefur allt ut anumhald verið einfaldað og nú eru öll tollskjöl geymd á einum og sama staðnum.

Vefsetur - útgáfumál

Notendum vefsins fjölgaði um tæp 16% á árinu. Hins vegar fækkar flettingum á vefnum í fyrsta sinn síðan mælingar hófust. Flettingar á vefnum voru 2.354.860 á árinu 2009, sem er tæplega 9,6% minna en á árinu 2008.

Fækkun flettinga á ytri vef og í Tollalínu má líklega tengja minnkuðum innflutningi og samdrætti í þjóðfélaginu. Hinsvegar jókst áhugi á starfsmannavef og þjónustuvef. Þá aukningu má ef til vill tengja því að nýir og betri vefir voru gangsettir seint á árinu 2008 og því að starfsmönnum Tollstjóra fjölgaði nokkuð við sameiningu tollstjóraembætta 1. janúar 2009. Flestir heimsóttu vefinn í 43 viku, en þá heimsóttu 7.076 einstakir notendur vefinn. Að meðaltali heimsóttu 3003 notendur vefina í viku hverri sem er um 15,7% aukning frá fyrra ári og fletti meðal notandinn 45.155 síðum á heilu ári, sem er næstum því 5000 síðum minna en árið áður.

Vinsælasta síða vefsins var Sendingar í Tollalínunni en sú síða var skoðuð 246.284 sinnum á árinu. Næst mest lesna síðan var forsíða ytri vefs en hún var lesin 240.823 sinnum. Þriðja vinsælasta síðan var forsíða starfsmannavefs, en henni flettu notendur 201.455 sinnum á árinu. Meirihluti notenda vefsins eða 87% voru á Íslandi þegar þeir tengdust, notendur frá löndunum US, DE, EU og DK voru samtals rúmlega 6% notenda, en gestir frá yfir 130 löndum heimsóttu vefinn á árinu.

Vefurinn tollur.is og nokkrir hliðarvefir eru vaktaðir með “Varðhundi” sem er sérhæfð vaktþjónusta fyrir vefþjóna. Kerfið mælir og skráir uppi- og svartíma vefþjónsins og lætur vita svári þjónninn ekki. Uppitími vefsins var 99.56% (að meðtöldum skipulögðum niðritíma) og meðal svartími var rúm 1 sekúnda, sem telst viðunandi.

Gögn vef tollskrár voru uppfærð nokkrum sinnum á árinu til samræmis við lagabreytingar. Einnig voru gerðar lagfæringar á umsjónarkerfi vef tollskrárinnar. Tollskráin er vinsæl hjá notendum, en þeir framkvæma leit í skránni tæplega 500 sinnum á dag.

Í úttekt sem gerð var fyrir forsætisráðuneytið um mitt ár 2009 fékk vefur Tollstjóra hæstu einkunn allra vefja sem þátt tóku og fékk 95 stig af 100 mögulegum. Metnir voru 274 vefir ríkisstofnana, ráðuneyta og sveitarfélaga, að meðtöldum ýmsum sérvefjum, þjónustugáttum og vefjum ohf.-fyrirtækja. Niðurstöður könnunarinnar er hægt að skoða á vefnum <http://www.ut.is/>.

Í sambærilegri könnun sem gerð var árið 2007 var vefurinn í fjórða sæti. Niðurstöður þeirrar könnunar voru notaðar til að bæta þau atriði sem betur máttu fara og svo verður einnig gert nú.

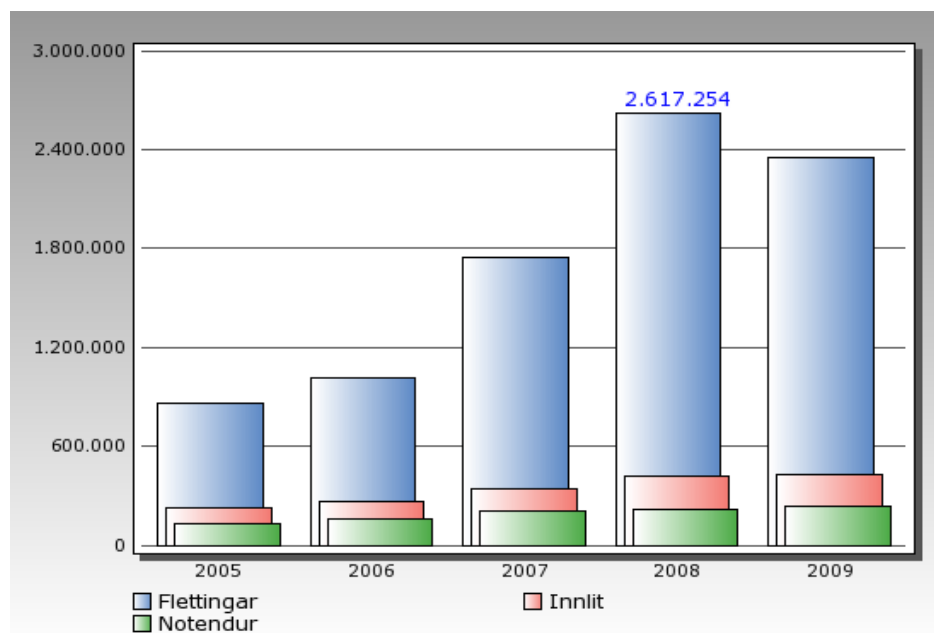
Engar meiriháttar breytingar voru gerðar á vefnum á árinu. Hins vegar voru framkvæmdar fjölmargar minni lagfæringar og breytingar á vefnum sem flokkast undir daglegt viðhald og rekstur.

Í töflu 1 má sjá samanburð á fjölda notenda, heimsóknna og hve oft síðum á www.tollur.is var flett á árunum 2005 – 2009.

Ár	Síðuflettingar	Heimsóknir	Meðalfjöldi notenda á viku
2009	2354860	430582	3003
2008	2604794	417198	2596
2007	1748978	345415	2688
2006	1019127	267203	2062
2005	856100	226927	1711

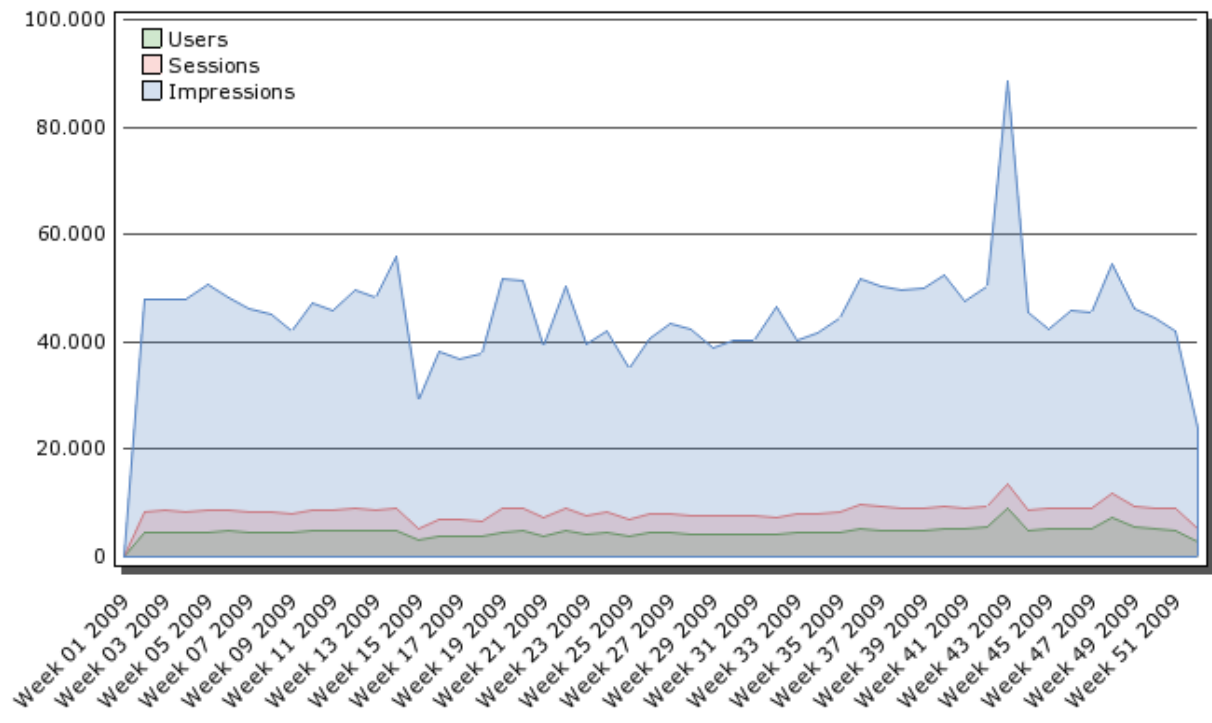
Tafla 1: Samanburður milli ára: Fjöldi notenda, heimsóknir og síðuflettingar

Á mynd 3 má sjá notkunarmynstur vefsins 2005 - 2009 þar sem grænt er notendur, bleikt heimsóknir og ljósblátt síðuflettingar.



Mynd 3: Notkunarmynstur vefsins 2005 - 2009.

Á mynd 4 má sjá notkunarmynstur vefsins 2009 eftir vikum, þar sem grænt er notendur, bleikt heimsóknir og ljósblátt síðuflettingar.



Mynd 4: Notkunarmynstur vefsins 2009.

Toppurinn í viku 43 skýrist af frétt um haldlagningu stera sem var mjög vinsæl.

3.5 Mannauðssvið

Mannauðssvið fer með starfsmannamál embættisins og samræmir þau. Sviðið styður jafnframt stjórnendur við meðferð málaflokksins ásamt því að leggja mat á árangur við starfsmannastjórnun. Þá heyrir rekstur tollskólans og almennt fræðslustarf undir sviðið.

Í byrjun árs 2009 voru fimm stöðugildi á mannauðssviði. Í ágúst mánuði fækkaði um eitt stöðugildi ritara og í nóvember fór deildarstjóri starfsmannahalds í fæðingarorlof sem standa mun til nóvember 2010.



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

Starfsmannavelta á árinu var ólík því sem verið hefur sl. ár þar sem einungis þrjú starfsmenn voru ráðnir til framtíðarstarfa og 28 létu af störfum. Auk þessa voru 51 sumarstarfsmenn ráðnir til starfa en þarf af voru 30 að vinna við Norrænu á Seyðisfirði. Fimm starfsmenn voru auk þess ráðnir í tímavinnu á árinu. Stærsta verkefni starfsmannahalds var að taka á móti 56 nýjum starfsmönnum sem bættust í hópinn við sameiningu tollstjóraembættanna. Mikil vinna fór í að fá starfsmannatengdar upplýsingar sem fylgja áttu starfsmönnum í nýtt embætti og samræma launakerfi sem og annað.

Kjara- og launamál tóku mikinn tíma þar sem um niðurskurð var að ræða á árinu. Þar var m.a. dregið úr yfirvinnu starfsmanna og föstum yfirvinnutímum fækkað.

Starfsmannasamtöl: Starfsmannasamtöl voru innleidd í lok árs með þeim hætti að haldnir voru kynningarfundir með yfirmönnum annars vegar og með starfsmönnum hinsvegar. Allir starfsmenn fengu möppu með eyðublöðum og leiðbeiningum. Starfsmannasamtöl hófust í lok árs og munu standa yfir fram á vormánuði 2010. Úrvinnsla og eftirfylgd samtalanna verður unnin á mannauðssviði á árinu 2010.

Starfsmannaskrá – Prófill: Er verkefni sem unnið var í tengslum við starfsmannasamtöl. Verkefnið fól m.a. í sér endurskipulagningu og nákvæmari skráningu á upplýsingum um starfsmenn, t.a.m. upplýsingum um menntun og starfsreynslu starfsmanna ásamt tölvu- og tungumálakunnáttu og annarri starfstengdri færni.

Uppfærsla starfsmannahandbókar: Unnið var að uppfærslu starfsmannahandbókar á innra neti sem er nýtileg fyrir alla starfsmenn Tollstjóra hvar sem þeir starfa á landinu. Horfið var frá því að hafa útprintaða handbók og verður handbókin einungis á rafrænu formi. Einnig mun liggja fyrir printaður bæklingur með helstu upplýsingum fyrir nýliða. Áframhaldandi vinna við uppfærslu starfsmannahandbókar verður á árinu 2010.

Forstöðumaður og deildarstjóri starfsmannahalds áttu sæti í nefnd sem lagði drög að nýju útliti fyrir einkennisfatnað tollvarða. Útboð vegna þessa mun fara fram 2010.



Heilsuvika: Heilsuvika var haldin dagana 16. – 20. febrúar undir yfirskriftinni „Aukin vellíðan – aukin lífsgæði“. Starfsfólki var boðið upp á heilsufarsmælingar, heilsustefna embættisins leit dagsins ljós og var kynnt öllum starfsmönnum. Útivistarfélag Tollstjóra (ÚT) var stofnað og dagskrá þess kynnt auk þess tók hópur starfsmanna tók þátt í átaksverkefninu „Lífshlaupið“ á vegum Lýðheilsustöðvar og ÍSÍ.

Tollskóli ríkisins: Níu nemendur luku námi tollvarða við skólann og fór útskrift fram 22. maí. Námskrá Tollskólans var metin af menntamálaráðuneytinu og hefur námið fengið viðurkenningu sem sérhæft starfsnám á framhaldsskólastigi. Starfshópur um fræðslumál á tollasviði vann undir stjórn starfsþróunarstjóra drög að skipulagi sí- og endurmenntunar tollvarða og tollendurskoðenda. Fyrirhugað er að nýr hópur tollvarða hefji nám við skólann í janúar 2010 og hófst undirbúningur undir það í nóvember með inntökuprófum og námskeiði í íslensku í desember.

Kynningar- og fræðslufundum er ætlað að vera vettvangur starfsmanna til að kynna samstarfsfólki starfsemi deilda og önnur viðfangsefni sem tengjast starfseminni. Haldnir voru nokkrir slíkir á árinu m.a. um siglinga- og hafnarvernd, fölsuð lyf ásamt kynningu á Lyfjastofnun. Auk þess sóttu tollverðir námskeið í flugvernd á Keflavíkur- og Reykjavíkurflugvelli og haldnar voru kynningar fyrir tollverði á verkefnastjórnun.

Tollverðir á gegnumlýsingarbifreið sóttu námskeið hjá Geislavörnum ríkisins og Brimborg auk sérhæfðs námskeiðs í gegnumlýsingu. Námskeiðið var haldið í tengslum við Norræna ráðstefnu tollvarða á gegnumlýsingarbifreiðum og sóttu ráðstefnugestir einnig námskeiðið.

Starfshópur um þróun náms fyrir starfsfólk á innheimtusviði hélt áfram vinnu við námskrárgerð og skipulag námsins undir stjórn starfsþróunarstjóra. Þeirri vinnu lauk á sumarmánuðum og hófst námið í september. Tíu manna hópur úr afgreiðslu- og lögfræðideild innheimtusviðs stundar nú námið. Námið hlaut nafnið **SKIL** – Starfsþróun, **Kunnátta**, **Innsýn**, **Leikni**.

Þrekpróf tollvarða: Í nýjum kjarasamningum tollvarða var sett inn skilyrði um þrekálag. Vinnuhópur skipaður tollstjóra, forstöðumanni mannauðssviðs, starfsþróunarstjóra og formanni Tollvarðafélags Íslands vann að reglum og skipulagi þrekprófs. Kom það í hlut starfsþróunarstjóra að halda utan um framkvæmd þrekprófa. Þrekpróf voru haldin í mars, maí og september og þreytti 61 tollvörður prófið.

Námskeið fyrir almenning: Námskeið í tollskýrslugerð fyrir almenning eru haldin reglulega á vegum Tollskóla ríkisins, haldin voru tvö námskeið vegna innflutnings á árinu. Auk þess var haldið eitt 100 stunda námskeið fyrir tollmiðlara. Starfsmenn embættisins hafa sótt þessi námskeið eftir því sem aðstæður leyfa.

Erlent samstarf: Starfsþróunarstjóri sótti ásamt alþjóðafulltrúa embættisins tengslaráðstefnu sem haldin var á vegum Landsskrifstofu Leonardo á Íslandi. Voru þar kannaðir möguleikar á að komst í erlend samstarfsverkefni tengd þjálfun starfsmanna og verður unnið áfram með það árið 2010.

3.6 Innri endurskoðun

Innri endurskoðun framkvæmir úttektir á starfseminni og kannar hvort hún sé í samræmi við lög og önnur fyrirmæli. Sérstaklega er athugað hvort áhættustýring, innra eftirlit og verklagsreglur séu fullnægjandi og hvort upplýsingakerfi og öryggi þeirra sé í góðu horfi. Innri endurskoðun á jafnframt að veita ráðgjöf um allt sem getur skilað auknum árangri, hagkvæmni eða gæðum í starfseminni.

Innri endurskoðun er skilgreint af alþjóðasamtökum innri endurskoðenda The Institute of Internal Auditing (IIA) þannig:

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

Á árinu 2008 hófst innri endurskoðun handa við að meta stöðu AST-kerfisins. Úttektin laut að fjórum viðamiklum þáttum í starfsemi tollgæslunnar, þ.e. öryggi AST-kerfisins, sektum vegna tollalagabrota, haldlögðum varningi og loks meðferð fjármuna og samskiptum við tekjubókhaldskerfi ríkisins (TBR). Úttektin var í raun fjórar sjálfstæðar úttektir sem teknar voru saman í einni lokaskýrslu sem gefin var út 11. mars 2009. Í stuttu máli sagt stóð það upp úr að fara þyrfti rækilega yfir tölvuöryggið hjá embættinu bæði hvað varðar aðgengi að vélbúnaði og aðgangsstýringu notenda. Einnig þyrfti að hefjast handa við gerð verklagsreglna um þessa fjóra þætti.

Í kjölfar efnahagshrunsins í október 2008 var ljóst að það þyrfti að kafa mun dýpra í stöðu innheimtunnar bæði til að meta áhrif breyttra aðstæðna og breyta framkvæmd innheimtunnar.

Í upphafi árs fól tollstjóri innri endurskoðun að rannsaka með hvaða hætti unnt væri að meta innheimtu skatta niður á einstök tímabil og jafnvel niður á einstaka gjalddaga tímabils. Tekið var fram að þetta yrði aðalverkefni innri endurskoðunar á árinu og jafnvel því næsta.

Fram að miðju ári fór megin vinnan í að kanna hvað menn vildu skoða, hvaða gögn væru til og hvernig best væri að vinna úr þeim til þess að fá sem gleggst svör.

Fyrstu skýrsludrögin lágu fyrir í júní og frá og með ágúst gaf innri endurskoðun út mánaðarlega skýrslu um stöðu helstu gjaldflokka, niður á ár, tímabil og gjalddaga. Auk þessa fylgdi með skuldalisti fyrir hvern lið yfir 21 hæsta skuldara viðkomandi gjalddaga.

Samhliða útgáfunum vann innri endurskoðun að frekari greiningu gagna svo sem um verðmæti innflutnings á föstu verðlagi, þróun aðflutningsgjalda og um vægi áætlana í virðisaukaskatti til innheimtu og vægi þeirra í eftirstöðvum. Sérstök skýrsla um virðisaukaskattinn kom út í september.

Innri endurskoðun tók þátt í talningu á haldlögðum varningi inn á nýjan lager í Klettagörðum. Samhliða þessu gerði innri endurskoðun úttekt á stöðu og meðferð haldlagðs varnings. Niðurstöður þessa verkefnis voru fjórþættar. Skilgreina þarf vægi haldlagðs varnings svo unnt sé að meta hvort meðferð hans og varðveisla teljist viðunandi. Teikna þarf upp ferilinn allt frá haldlagningu og til ráðstöfunar að málsmeðferð lokinni og áhættugreina einstaka þætti. Með þessu móti er unnt að ákvarða einstaka þætti innra eftirlits sem síðan þarf að flétta inn í viðkomandi verkferla. Skrifa þarf verklagsreglur um haldlagningu, meðferð, varðveislu og ráðstöfun hans. Þessi þáttur er mikilvægur til að skapa samræmda málsmeðferð. Loks þarf að skípa „geymslustjóra“ sem hefði yfirumsjón með haldlagningargeymslum á landsvísu.

Samanlagt ritaði innri endurskoðun og gaf út átta skýrslur á árinu 2009.



Á síðustu dögum 2009 hófst innri endurskoðun handa við að gera úttekt á öryggi tölvukerfis embættisins, öryggisafritun og fleiri þáttum þess. Ekki er gert ráð fyrir að þeirri úttekt verði lokið fyrr en á árinu 2010.



4.0 Lykiltölur

Lykiltölur ársins 2007 og 2008 eru ekki alltaf samanburðarhæfar við lykiltölur ársins 2006 vegna þess að tollumdæmum var fækkað úr 26 í átta í upphafi ársins 2007. Þá var landið gert að einu tollumdæmi í byrjun ársins 2009. Lykiltölur ársins eru því ekki alltaf eða að fullu samanburðarhæfar við lykiltölur árunna 2006-2008.

	2006	2007	2008	2009
Fjármál				
Framlag úr ríkissjóði	1.206.400	1.194.400	1.345.000	1.864.800
Fjárheimild ársins að viðbættum höfuðstól frá fyrra ári	1.296.242	1.432.258	1.522.531	1.954.507
Heildarrekstrarkostnaður (netto)	1.059.079	1.254.727	1.432.824	1.871.858
Tekjuafgangur/rekstrarhalli ársins**	147.320	-60.326	-87.824	-7.058
Höfuðstóll til næsta árs	237.163	177.531	89.707	82.649
Heildarinnheimta tollstjóra (greitt hjá TSR / Tollstjóra í Reykjavík)	57.511.287	66.673.884	68.448.081	55.776.389
Heildarálagning í tollakerfi (brúttó)	168.874.369	169.268.844	183.143.531	174.875.041
Heildarálagning í tollakerfi (nettó – up., frádr.)	122.082.269	125.631.273	141.761.707	121.407.640
Staðgreitt af heildarálagningu í tollakerfi	*	11.807.784	15.778.357	15.694.971
Tölvu- og tæknimál				
Hlutfall rafrænna tollafgreiðslna, innflutningur (fyrirtæki og einstaklingar)	95,5%	96,2%	97,1%	97,6%
Hlutfall rafrænna tollafgreiðslna, útflutningur (fyrirtæki og einstaklingar)	92,7%	94,3%	95,6%	96,3%
Fjöldi heimsóknna á heimasíðu	267.198	345.415	417.198	430.582
Tollafgreiðsla, eftirlit og endurskoðun				
Heildarfjöldi innlagðra tollskjala í innflutningi	259.144	311.670	260.180	308.772
Þar af almennar sendingar á pappír í innflutningi	9.272	10.608	3.437	20.475
Þar af almennar SMT-sendingar í innflutningi	170.711	201.487	162.133	142.415
Þar af almennar VEF-sendingar í innflutningi	12.060	13.819	11.488	9.573
Þar af bráðabirgðaafgreiðslur í innflutningi	2.712	3.339	3.242	1.684
Þar af E8 o.fl. í innflutningi	11.533	12.275	13.367	11.089
Þar af hraðsendingar í SMT/VEF í innflutningi	52.380	69.614	66.140	136.359
Þar af hraðsendingar á pappír í innflutningi	475	528	373	149
Þar af ET-sendingar	*	215.306	173.621	151.988
Fjöldi fyrirtækja í SMT/VEF í Reykjavík í innflutningi	342/305	390/470	395/466	*
Heildarfjöldi innlagðra tollskjala í útflutningi	21.150	24.902	28.133	75.394
Þar af almennar SMT/VEF-sendingar í útflutningi	18.735	22.755	26.569	72.363
Fjöldi fyrirtækja í SMT/VEF í Reykjavík í útflutningi	42/123	54/204	59/207	*
Komur skipa	521	823	903	1.371
Brottfarir skipa	237	610	561	1.243
Komur flugvéla	2.507	2.772	2.355	13.383
Brottfarir flugvéla	828	1.559	1.100	12.496
Fjöldi endurákvæðana	*	59	45	53
Fjöldi kæruúrskurða	6	8	9	16
Fjárhæð vangreiddra aðflutningsgjalda	*	86.448.079	47.938.658	65.649.607

* Tölur liggja ekki fyrir

** 2006 sérstök fjárv. 120 m. til kaupa á gegnumlýsingarþreid.

Allar fjárhæðir eru í þúsundum króna.



	2006	2007	2008	2009
Upplýsingar úr farmverndarkerfi um útflutning				
Vörugámar fluttir frá landinu	*	*	*	50.839
Farmar í lausu	*	*	*	738
Opnar einingar	*	*	*	3.358
Sendingar með dælum	*	*	*	12
Tengivagnar	*	*	*	502
Haldlagning				
Áfengi (ltr.)**	695	394	444	1579
Hass (grömm)	11.350	425	542	244
Ectasy (töflur stk.)	0	10	1.921	9.882
Kókaín (grömm)	3.742	108	3	3.887
Amfetamín (grömm)	15.296	3	554	14.844
Vindlingar (stykki)	38.100	140.430	77.570	135.298
Matvæli (kg)	1.139	1.056	755	1.596
Lyf (kg)***	108	98	52	171
Forvarnastarf				
Fjöldi fyrirlestra vegna forvarnastarfs í fíkniefnamálum	63	87	76	11
Fjöldi barna sem sóttu fyrirlestra	2.392	2.990	2.790	368
Þjónustuver – Upplýsingar um skatta og gjöld				
Símtölum svarað	67.085	62.161	56.317	59.125
Fjöldi innhringinga sem ekki var svarað	11.984	6.376	6.311	8.278
Innheimta skatta og gjalda				
Staðgreiðsla launagreiðenda, álagning	97.136	111.796	120.210	119.121
Staðgreiðsla launagreiðenda, innheimt	98,80%	99,00%	98,00%	96,94%
Staðgreiðsla af reiknuðu endurgjaldi, álagning	1.691	1.675	1.635	1.400
Staðgreiðsla af reiknuðu endurgjaldi, innheimt	65,90%	65,10%	65,05%	62,83%
Tryggingagjald, álagning	21.663	23.745	25.115	25.401
Tryggingagjald, innheimt	97,80%	98,10%	97,38%	96,68%
Virðisaukaskattur (útskattur > innskattur), álagning****	45.880	49.024	50.840	48.240
Virðisaukaskattur (útskattur > innskattur), innheimt	94,70%	95,40%	92,86%	92,43%
Greiðslufrestur í tolli, álagning	57.892	59.589	58.250	47.181
Greiðslufrestur í tolli, innheimt	83,50%	82,80%	84,65%	76,18%
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, álagning	11.042	11.713	14.820	8.682
Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, innheimt	62,40%	64,60%	67,12%	52,36%
Þing- og sveitarsjóðsgjöld félaga, álagning	31.304	32.167	34.596	25.355
Þing- og sveitarsjóðsgjöld félaga, innheimt	81,90%	81,63%	57,13%	39,74%

* Tölur liggja ekki fyrir.

**Árið 2009: Haldlagt áfengi á landsvísu.

*** Árið 2009: Einnig haldlögð 1.226 stykki af lyfjum.

**** Til álagningar í virðisaukaskatti teljast álagningar skv. skilagrein og skv. áætlun skattstjóra.

Samtala allra virðisaukaskattsskilagreina í virðisaukaskatti þar sem útskattur er umfram innskatt að síðasta tímabilinu frá töldu, en það gjaldfellur í upphafi árs 2010. Þessu fé er síðan ráðstafað sem endurgreiðslum (innskattur > útskattur) og sem tekjum í ríkissjóð.

Allar fjárhæðir eru í þúsundum króna.



	2006	2007	2008	2009
Innheimtuaðgerðir og afgreiðsla				
Sendar fjárnámsbeiðnir	10.242	10.356	7.767	6.416
Heildarfjöldi nauðungarsölubeiðna	1.991	1.209	985	558
Gjaldþrotaskiptabeiðnir	525	623	700	517
Heildarfjöldi greiðsluáætlana	4.936	5.026	5.188	6.348
Fjöldi aðila á lokunarlista	431	298	450	0
Fjöldi fyrirtækja þar sem rekstur var stöðvaður tímabundið	39	9	7	0
Fjöldi formlegra svaraðra erinda á innheimtusviði	91	126	264	338
Fjöldi nauðasamninga og greiðsluáðlögumarmála	*	*	*	63
Komur til gjaldkera	46.283	40.487	32.782	32.882
Útgáfa				
Útgefnir bæklingar, fjöldi eintaka	18.000	18.000	28.400	18.000
Fjöldi prentaðra eyðublaða, eintök samtals	102.000	102.000	34.000	31.500
Útgáfa Tollpósts, fjöldi tölublaða	2	2	2	1
Starfsmenn				
Heildarfjöldi starfsmanna í árslok	163	138	185	214**
Fjöldi nýráðninga á árinu	29	51	42	3
Fjöldi starfsmanna sem létu af störfum	29	44	32	28
Starfsmannavelta	*	25%	16%	1,50%
Fjöldi starfsmanna í sumar- og tímavinnu	*	15	19	63***
Meðalaldur starfsmanna	45	46	42	44,7
Heildarfjöldi veikindadaga á árinu	2.644	2.132	2.913	4.270
Heildarfjöldi veikindadaga vegna barna	*	*	203	278
Hlutfall starfsmanna sem nýtti sér íþróttastyrk	*	29%	43%	42%

* Tölur liggja ekki fyrir.

** Þar af hættu fjórir starfsmenn 31.12.2009.

*** Sumarmenn 23, tímamenn 5, tímamenn við Norrænu 30, kennarar við Tollskólann 5.



Viðauki I: Rekstrarreikningur

Tollstjórinn í Reykjavík

09-262

Rekstrarreikningur

	Reikningur 2009	Reikningur 2008	Fjárheimildir 2009
Tekjur			
Sértekjur.....	52.933.069	83.737.501	123.200.000
Markaðar tekjur.....	0	0	0
Aðrar rekstrartekjur.....	91.869.552	36.662.506	26.500.000
Tekjur samtals	144.802.621	120.400.007	149.700.000
Gjöld			
Almennur rekstur.....	1.977.531.306	1.365.759.773	2.014.500.000
101 Tollstjórinn í Reykjavík.....	1.732.737.694	1.137.677.128	1.797.200.000
145 Tollafgreiðslukerfi.....	244.793.612	228.082.645	217.300.000
Stofnkostnaður.....	39.129.731	187.464.071	0
601 Tæki og búnaður.....	39.129.731	187.464.071	0
Gjöld samtals	2.016.661.037	1.553.223.844	2.014.500.000
Tekjur umfram gjöld	-1.871.858.416	-1.432.823.837	-1.864.800.000
Framlag úr ríkissjóði	1.864.800.000	1.345.000.000	1.864.800.000
Hagnaður/tap ársins	-7.058.416	-87.823.837	0



Viðauki II: Efnahagsreikningur

Tollstjórinn í Reykjavík

09-262

Efnahagsreikningur

	Reikningur 31.12.2009	Reikningur 31.12.2008
Eignir		
Fastafjármunir		
Áhættufjármunir.....	0	0
Langtímakröfur.....	0	0
Fastafjármunir samtals.....	0	0
Veltufjármunir		
Vörubirgðir.....	0	0
Inneign hjá ríkissjóði.....	258.071.398	145.528.702
Skammtímalán.....	0	0
Skammtímakröfur aðrar.....	58.073.654	171.705.987
Handbært fé.....	263.068.149	1.474.127.152
Veltufjármunir samtals.....	579.213.201	1.791.361.841
Eignir samtals.....	579.213.201	1.791.361.841
Skuldir og eigið fé		
Eigið fé		
Höfuðstóll		
Staða í ársbyrjun.....	89.707.358	177.531.195
Breyting v/lokafjárlaga.....	0	0
Tekjujöfnuður ársins.....	-7.058.416	-87.823.837
Höfuðstóll í árslok.....	82.648.942	89.707.358
Annað eigið fé		
Bundið eigið fé.....	0	0
Framlag til eignamyndunar.....	0	0
Annað eigið fé samtals.....	0	0
Eigið fé í árslok.....	82.648.942	89.707.358
Langtímaskuldir		
Tekin löng lán.....	0	0
Langtímaskuldir samtals.....	0	0
Skammtímaskuldir		
Yfirdráttur á bankareikningum.....	0	0
Skuld við ríkissjóð.....	0	0
Skammtímalántökur.....	0	0
Aðrar skammtímaskuldir.....	496.564.259	1.701.654.483
Skammtímaskuldir samtals.....	496.564.259	1.701.654.483
Skuldir samtals.....	496.564.259	1.701.654.483
Skuldir og eigið fé samtals.....	579.213.201	1.791.361.841



Viðauki III: Sjóðstreymi

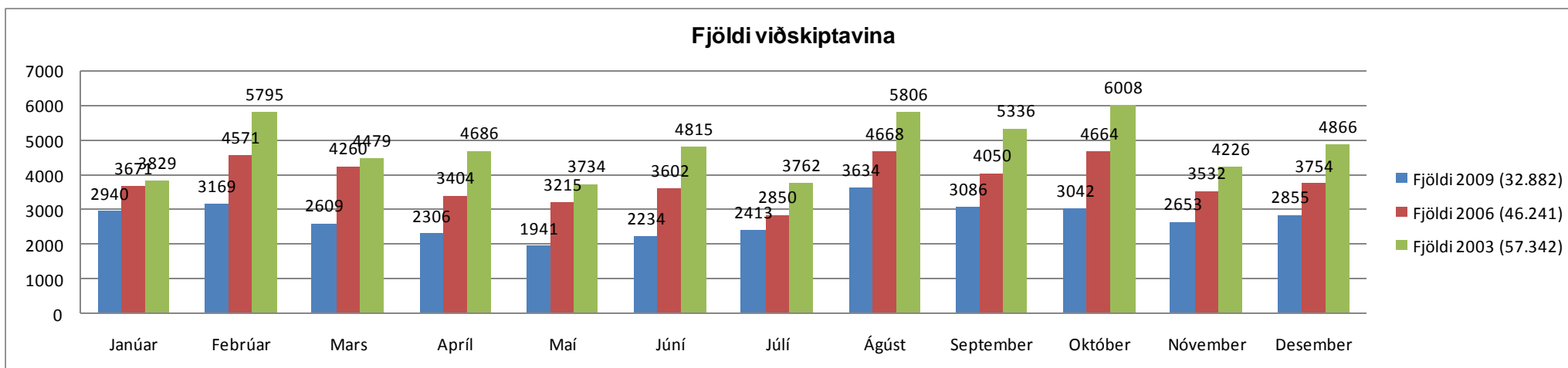
Tollstjórinn í Reykjavík
09-262

Sjóðstreymi

	Reikningur 2009	Reikningur 2008
Tekjuafgangur/-hali	-7.058.416	-87.823.837
Breyting rekstrartekna, eigna og skulda		
Breyting skammtímakrafna og birgða.....	113.632.333	713.079.367
Breyting skammtímaskulda.....	-1.205.090.224	268.454.466
Handbært fé frá rekstri	-1.098.516.307	893.709.996
Fjárfestingahreyfingar		
Veitt lán.....	0	0
Afborganir veittra lána.....	0	0
Endurmat veittra lána	0	0
Breyting á áhættufjármunum	0	0
Fjárfestingahreyfingar samtals	0	0
Fjármögnunarhreyfingar		
Framlag ríkissjóðs.....	-1.864.800.000	-1.345.000.000
Tekjur innheimtar af ríkissjóði.....	-80.293.808	-36.011.737
Greitt úr ríkissjóði.....	1.832.551.112	1.451.815.157
Tekin lán.....	0	0
Afborganir tekinna lána.....	0	0
Endurmat tekinna lána.....	0	0
Fjármögnunarhreyfingar samtals	-112.542.696	70.803.420
Breyting á handbæru fé	-1.211.059.003	964.513.416
Handbært fé í ársbyrjun	1.474.127.152	509.613.736
Handbært fé, hreyfingar	-1.211.059.003	964.513.416
Handbært fé í árslok	263.068.149	1.474.127.152

Viðauki IV: Þróun í fjölda viðskiptavina gjaldkera

Gjaldkerar Tollstjóra á Tryggvagötu afgreiddu alls 32.882 viðskiptavini á árinu 2009. Til samanburðar var fjöldinn 46.241 árið 2006 og 57.342 árið 2003. Þannig dróst fjöldinn saman um 19% frá 2003 - 2006 og aftur um 29% frá 2006 - 2009. Fækkunina má einkum rekja til aukinnar rafrænnar tollafgreiðslu og innheimtu skatta og gjalda. Hér má sjá þróunina í fjölda viðskiptavina árin 2009, 2006 og 2003 eftir mánuðum



Viðauki V: Ársskýrsla 2009: Verk- og tímaáætlun

Frestur til að skila ársskýrslu til fjármálaráðuneytis fyrir starfsárið 2009 er **26. febrúar nk.** Hér á eftir fer verk- og tímaáætlun fyrir gerð ársskýrslu Tollstjóra.

Nr.	Verkpáttur	Ábyrgð	Hefst	Lýkur	February																												March			
					2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	1	2	3	4	
1	Undirbúningur		2/2/2010	5/2/2010																																
1.1	Útbúa verk- og tímaáætlun, fá samþykki yfirstjórnar	LRB	2/2/2010	3/2/2010																																
1.2	Uppfæra sniðmát og leiðbeiningar, fá samþykki yfirstjórnar	LRB	4/2/2010	5/2/2010																																
2	Framkvæmd		8/2/2010	25/2/2010																																
2.1	Gerð ársskýrslu skv. sniðmáti	Forst.menn	8/2/2010	17/2/2010																																
2.2	Forstöðumenn skila áfurð / samantekt skv. sniðmáti til forstöðumanns þjónustu- og gæðamála	Forst.menn	17/2/2010	17/2/2010																																
2.3	Verkefnaáætlun - samantekt	LRB	17/2/2010	24/2/2010																																
2.4	Forstöðumaður þjónustu- og gæðamála skilar ársskýrslu til yfirstjórnar	LRB	24/2/2010	26/2/2010																																
2.5	Yfirllestur, síðustu leiðréttingar	Yfirstjórn	24/2/2010	25/2/2010																																
3	Verklök		26/2/2010	2/3/2010																																
3.1	Verkefnaáætlun skilað til ráðuneytis	SO	26/2/2010	26/2/2010																																
3.2	Gerð skilamats	LRB	1/3/2010	2/3/2010																																
3.3	Skilamati skilað til yfirstjórnar	LRB	3/3/2010	3/3/2010																																

Verkefnisstjóri: Linda Rut Benediksdóttir, forstöðumaður þjónustu- og gæðamála



Stöndum saman

gegn smygli á ólöglegum varningi svo sem fíkniefnum og vopnum.

Aðstoð almennings skiptir sköpum - hafðu samband!

Nafnleyndar er gætt

Sími: 552 8030

Netfang: smygl@tollur.is