

## Gildi

Gildi Tollstjóra eru *traust, samvinna og framsækni*.

**Traust** birtist í því að ganga má að því visu að afgangur mála byggir á fyrirliggjandi staðreyndum og sé í samræmi við lög, reglur og góða stjórnsluhætti.

Viðskiptavinir og starfsmenn geta treyst því að erindi þeirra séu unnin af heilindum og að allir njóti jafnræðis. Áreiðanleiki í samskiptum, vandaðir starfshættir og vilji til að gera stöðugt betur leiða til þess að allir hópar samfélagsins upplifa trausta og góða þjónustu.

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

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

# Tollstjóri 2020

SÓKN FYRIR ATVINNULÍF  
OG SAMFÉLAG

## Tollstjóri

Tryggvagötu 19 - 101 Reykjavík  
Sími: 560 0300 - Fax: 562 5826  
[www.tollur.is](http://www.tollur.is)

TOLLSTJÓRI



**Tollstjóri 2020** er stefnumarkandi skjal um öfluga og skilvirka stofnun sem styður við atvinnulífið og velferð allra hópa samfélagsins. Það felur í sér áform um fjárfestingar í mannauði og nauðsynlegum innviðum Tollstjóra og stefnu um hvernig megi styrkja menntun og menningu, nýsköpun og þróun innan stofnunarinnar í þágu samfélagsins í heild.

### Viddir - Meginmarkmið - Árangursmarkmið Samfélag og viðskiptavinir

#### Tollframkvæmd og innheimta til fyrirmyndar

- SV1: Skilvirk og árangursrík innheimta skatta og gjalda
- SV2: Skilvirk og árangursrík tollframkvæmd
- SV3: Góð þjónusta og ímynd

#### Verklag

##### Faglegir starfshættir og stöðugar umbætur

- V1: Vönduð ákvarðanatataka og málsmeðferð
- V2: Árangursríkt samstarf við samstarfsstofnanir, atvinnulífið og aðra hagsmunaaðila
- V3: Virkt og vottað gæðastjórnkerfi
- V4: Ábyrg upplýsinga- og skjalastjórn
- V5: Stefnumiðað val og stýring verkefna

#### Starfsfólk og starfsumhverfi

##### Vöxtur í krafti mannauðs og tækni

- SS1: Góður vinnustaður
- SS2: Gildi Tollstjóra traust, samvinna og framsækni í hávegum höfð
- SS3: Heilsa, öryggi og vellíðan í fyrirrúmi
- SS4: Jafnréttis og sanngirni sé gætt
- SS5: Skilvirk og örugg upplýsingatækni

#### Fjármál

##### Árangursrík fjármálastjórn

- F1: Útgjöld innan fjárheimilda
- F2: Vönduð áætlanagerð og markviss eftirfylgni
- F3: Góð nýting fjármuna



#### Hlutverk

Við verndum samfélagið og tryggjum ríkinu tekjur.

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

#### Stefna

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

#### Framtíðarsýn

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