

## HLUTVERK

Hlutverk tollstjórans í Reykjavík er margþætt:

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



**ÁRIÐ 2000****Tollgæsla:**

Í maí 2000 tók gildi nýtt skipurit fyrir tollgæslusvið embættisins. Breytingar á því helguðust af flutningi stærsta hluta af starfsemi tollgæslunnar í eitt húsnæði í Tollmiðstöð að Héðinsgötu 10. Áður hafði starfsemin verið á nokkrum stöðum í vöruskálum og að hluta til í Vatnagörðum 10. Þá flutti yfirstjórn tollgæslu í þetta nýja húsnæði auk tveggja starfsmanna af tollheimtusviði. Farmskrárdeild embættisins var færð undir stjórn tollgæslu og fylgdu tveir starfsmenn með við þá breytingu. Síðar á árinu flutti svo lögfræðideild tollgæslu í Tollmiðstöð. Starfseminni var skipt í tvær einingar; afgreiðslueiningu og eftirlitseiningu. Öll þessi breyting hefur orðið til mikillar hagræðingar og gefur möguleika á því að auka skilvirkni og nýta mannafla betur. Enn er unnið að því að skilgreina störfin og sníða af agnúa í boðleiðum og skipulagi.

Gildistaka reglugerðar nr. 710/2000, um meðferð póstsendinga hefur haft í för með sér nokkur vandamál við rekstur tollgæslunnar í Póstmiðstöð Íslandspósts að Stórhöfða. Unnið hefur verið að því sem kostur er að leiðrétta vinnuferla og starfsaðferðir. Því miður hefur þetta gengið seint. Aðalástæður þess eru þær að ýmsar aðstæður að Stórhöfða þjóna ekki nægilega vel þeim kröfum er embættið hefur lagt áherslu á.

Vandamál vegna mikillar starfsmannaveltu hjá tollgæslu hafa viðhaldist á árinu. Það er hins vegar afar mikilvægt að sem minnst starfsmannavelta sé í tollgæslu. Það tekur langan tíma að þjálfa tollverði til starfa svo viðunandi sé og því veldur mikil starfsmannavelta truflun og skaðar tolleftirlitið. Þá fylgir henni mikill kostnaður eðli máls samkvæmt. Aðstæður í Tollmiðstöð gefa tilefni til að efla fræðslustarf og kynningu á ýmsum málum er varða tollgæslu. Þó varð minna úr því á árinu en æskilegt hefði verið.

Starfsemi fíkniefna- og rannsóknadeildar var með óbreyttum hætti en hún flutti í nýtt húsnæði í Tollhúsinu í Tryggvagötu. Aðstæður þar eru hinar bestu. Segja má að allgóður árangur hafi verið af starfsemi deildarinnar þó enn séu nokkrir hnökrar í tengslum við samstarf deildarinnar við lögreglu.

**Tollheimta:**

Þann 1. mars 2000 tók gildi nýtt skipurit fyrir tollheimtusvið. Fól það í sér að sérafgreiðsludeild og afgreiðsludeild voru sameinaðar í eina deild; tollafgreiðsludeild. Tollendurskoðunardeildinni var lítið breytt en stofnuð var ný deild; lögfræði- og upplýsingadeild. Með lögfræði- og upplýsingadeild var ætlunin að auka og bæta þjónustu til inn- og útflytjenda en upplýsingadeildin hafði áður heyrt undir stjórnsýslusvið embættisins. Tveir starfsmenn bættust við deildina, verkefni þeirra voru skilgreind betur og starfsemin flutt í vesturendann. Með breytingum þessum var einnig komið á símatímum hjá endurskoðendum til reynslu en ætlast er til að upplýsingafulltrúar leysi úr sem flestum spurningum inn- og útflytjenda. Auk upplýsinga- og þjónustumála heyra undir deildina ýmis lögfræðileg mál, t.d. endurákvarðanir og úrskurðir í tollamálum.

Tollheimtusvið er nú með tvo starfsmenn staðsetta í Tollmiðstöð að Héðinsgötu en þar er unnt að leggja inn tollskjöl sem síðan eru send til endurskoðunar í Tryggvagötu. Ekki er unnt að greiða aðflutningsgjöld í Tollmiðstöðinni og hafa innflytjendur því engu að síður þurft að koma í Tryggvagötu til að greiða aðflutningsgjöld. Gera má ráð fyrir að þörfin fyrir gjaldkera vegna tollafgreiðslna eigi enn eftir að minnka þar sem að innflytjendur skulu tollafgreiða allar



sínar vörur í SMT eða með VEF-tollafgreiðslu frá og með 1. mars 2001. Ýmsar sérafgreiðslur og innflutningur ýmissa vara verður þó áfram skjallægur.

Á síðastliðnu ári tók embættið við nokkrum nýjum verkefnum og var kappkostað að kynna þau með sem bestum hætti og leiðbeina starfsmönnum eins og kostur er. Sem dæmi um þetta má nefna að með breytingu á lögum nr. 29/1993 um vörugjald af ökutækjum, og reglugerð nr. 331/2000, var tollstjóranum í Reykjavík falin umsjón með niðurfellingu vörugjalds af ökutækjum. Í tengslum við það var öllum starfsmönnum sem hafa með þessi mál að gera hjá tollstjóra og sýslumönnum í aðaltollhöfnum afhent mappa með öllum gögnum tengdum breytingunum. Í möppunni eru lög og reglur og verklagsreglur og formbréf til að vinna eftir.

Með reglugerð nr. 710/2000, um tollmeðferð póstsendinga, sem tók gildi 10. október 2000, var tollafgreiðsla póstsendinga flutt til tollstjórans í Reykjavík frá Íslandspósti hf. Vegna þessa var haldið stutt námskeið af hálfu ríkistollstjóra. Einnig gaf embættið út til starfsmanna sinna möppu með nauðsynlegum upplýsingum og leiðbeiningum. Einnig voru gerðar ítarlegar leiðbeiningar til innflytjenda um tollafgreiðslu póstsendinga.

### **Innheimta:**

Á árinu 2000 má segja að starfsemi innheimtusviðs hafi verið í nokkuð föstum skorðum eftir umbreytingar síðustu tveggja ára þar á undan. Engu að síður sluppu starfsmenn sviðsins ekki við tilfærslur því á miðju ári skiptu þjónustudeild og eftirstöðvadeild um aðsetur þannig að eftirstöðvadeild færðist upp á 4. hæð tollhússins og þjónustudeildin niður á 2. hæð. Tilgangur þessa var sá að auðvelda viðskiptavinum aðgengi að þeirri þjónustu sem þeir þurfa á að halda og sameina þjónustu við þá á 4. og 5. hæð í stað þess að hafa hluta þjónustunnar gagnvart viðskiptavinum einnig á 2. hæð.

Á árinu var símaveri komið upp í gjaldadeild í því skyni að auka þjónustuna við viðskiptavinina. Segja má að uppsetning símaversins hafi tekið lengri tíma en ætlað var en kaup á búnaði, uppsetning aðstöðu og grunnþjálfun starfsfólks var tímafrekari en upphaflega var áætlað. Óhætt er að fullyrða að starfsemi símaversins hafi gengið vel og aukið bæði innri og ytri þjónustu.

Á árinu fór fram mikil vinna í að undirbúa útgáfu ýmissa verklagsreglna sem gefnar voru út í lok ársins. Auk þess að ljúka vinnu við útgefna reglur voru drög að fleiri reglum unnin og er stefnt að útgáfu þeirra á árinu 2001. Innheimtudagatal var gefið út á árinu og skýrsla um innheimtu opinberra gjalda á landsvísu var samin og gefin út.

### **Þjónusta og ímynd:**

Á árinu var haldið áfram með endurbætur á aðstöðu embættisins í tollhúsinu við Tryggvagötu. Afgreiðslusalurinn á 5.hæð var kláraður að undanskilinni framlínunni sjálfri. Aðstaða fyrir símaver var útbúin og tekin í notkun í október. Í maí var Tollmiðstöðin við Héðinsgötu tekin í notkun og öll afgreiðsla tollgæslunnar, utan tollpósts, sameinuð undir einu þaki.

Á árinu var talsvert unnið í vinnuverndarmálum. Fjárfest var í búnaði ýmiss konar til að koma í veg fyrir álagseinkenni, s.s. músamottum með stuðningi, úlnliðsstuðningspúðum, fótскеmlum og skjáhækkunum með skjalahaldara. Áfram var haldið í endurnýjun stóla og stillingu vinnustöðva eftir einstaklingum. Í október var haldin vinnuverndarvika þar sem boðið var upp á fræðslu og skemmtun. Þar var áherslan lögð á heilbrigði starfsmanna og heilsuvernd á vinnustað. Starfsmenn voru hvattir til að hreyfa sig og stunda heilbriggt líferni, dreift var æfingaspjaldi með æfingum til að koma í veg fyrir álagseinkenni og boðið var upp á námskeið til að hætta að reykja.



Í september var settur á fót vinnuhópur til að skoða kosti og galla þess að sameina störf gjaldkera og fulltrúa gjaldadeildar í framlínu í eitt starf afgangslufulltrúa. Varð niðurstaða þessarar hópvinnu sú að slíkt fyrirkomulag hefði í för með sér mun fleiri kosti en galla. Í nóvember var svo gerð könnun meðal viðskiptavina þar sem spurt var um álit þeirra á slíkri hagræðingu. Varð niðurstaðan sú að tæplega 80% viðskiptavina töldu að slíkt fyrirkomulag yrði þeim örugglega eða hugsanlega til hagræðingar. Ákveðið var að stefna að slíkri sameiningu og hefja strax undirbúningsvinnu hennar.

### **Starfsmannamál:**

Á árinu 2000 var unnið að undirbúningi formlegrar starfsmannastefnu, hafist var handa við að safna efni í væntanlega starfsmannahandbók auk þess sem unnið var að því að útbúa starfslýsingar fyrir öll helstu störf embættisins.

Aukin áhersla var lögð á þátttöku starfsmanna í námskeiðum og fyrirlestur. Stjórnendur luku 1. og 2. þrepi í stjórnendabjálfun og starfsmenn sóttu námskeið í tölvunotkun (Word, Excel, Access o.fl.), mannlegum samskiptum og ýmsu öðru sem gagnast þeim í starfi.

Frammistöðumat fór fram á árinu auk þess sem haldin voru formleg starfsmannasamtöl. Lögð var áhersla á að deildastjórar ræddu við starfsmenn a.m.k. 1 sinni á árinu um frammistöðu þeirra, verkefni, framtíðarsýn og líðan í starfi.

Í lok ársins 2000 hóf embættið þátttöku í verkefninu “Hið gullna jafnvægi” þar sem áhersla er lögð á að samræma sem best vinnu og einkalíf. Hafa fulltrúar embættisins sótt ráðstefnur og vinnufundi og tekið þátt í könnunum og verkefnum í sambandi við það.

### **Tölvur og tækni:**

Á árinu 2000 voru haldnir reglubundnir fundir tölvu- og tæknihóps. Þar eiga sæti fulltrúar frá öllum sviðum embættisins. Samin var ítarleg verkefnaskrá og hún sett upp í Access gagnagrunni.

Einn liður í endurskipulagningu tölvumála embættisins var að fá óháðan utanaðkomandi ráðgjafa til að gera úttekt á tölvumálum embættisins. Í framhaldi af því var ráðist í endurnýjun netþjóna, einum starfsmanni bætt við deildina, hafin tenging 10Mb ljósleiðara frá Skýrr að Tryggvagötu 19 og áfram að Héðinsgötu 10. Auk þess var Tollpóststofan tengd við Tryggvagötu með 0,128Mb línu og samið við Skýrr um að afritun gagna færi fram hjá þeim til að tryggja öryggi. Ljósleiðarar voru lagðir frá netþjóni á 2. hæð til rannsóknadeildar á 1. hæð og ljósleiðarar frá netþjóni til 5. hæðar bæði í austur- og vesturenda. Endurnýjun á tengibrettum í Tryggvagötu og Héðinsgötu var að mestu lokið og þar með losað um flöskuhálsa á netinu.



## ÁRANGUR

### *Að efla eftirlit með inn- og útflutningi*

#### Markmið

- ✓ **Öll starfsemi skipavaktar og vöruskoðunardeildar verði sameinuð í Sundamiðstöð fyrir 1. maí.**  
Þann 1.maí 2000 var starfsemi skipavaktar og vöruskoðunardeildar sameinuð í húsnæði sem embættið tók á leigu að Héðinsgötu 10.
- ✓ **Tilbúnar verði starfslýsingar fyrir a.m.k. 80% starfa í tollgæslu fyrir lok ársins.**  
\* Á árinu vannst ekki tími til að semja starfslýsingar fyrir fleiri en einn starfsmann. Stefnt er að því að lokið verði við gerð 80% starfslýsinga á árinu 2001.
- ✓ **Settar verði upp þjálfunaráætlanir fyrir 50% starfsmanna tollgæslu á árinu.**  
Þjálfunaráætlanir voru gerðar vegna einstakra námskeiða. Þar á meðal vegna Schengen, grunnnám fyrir alla tollverði og framhald fyrir nokkra sérvalda starfsmenn. Þá fengu allir nýir tollverðir þjálfun í greiningu fíkniefna og flestir hinna eldri fengu sömu upprifjun. Þá voru haldin námskeið í skýrslugerð og starfsmenn fíkniefna- og rannsóknardeildar fengu þjálfun í yfirheyrslum. Við samruna ríkistollstjóra-embættisins og embættis tollstjórans er líklegt að flestar slíkar áætlanir færast yfir til Tollskólans sem áður sá nær eingöngu um grunnnám tollstarfsmanna en minna um sértæk námskeið.
- ✓ **Stefnt að formlegri skráningu a.m.k. 70% verkefna á árinu.**  
\*\* Vandamál með tölvuforrit sem annast átti þessa skráningu hefur tafið þróun málsins. Það er nú í athugun að breyta þessari skrá og gera hana auðveldari í notkun. Einkum hvað varðar það atriði að kalla fram upplýsingar úr slíkri skrá. Ekki hefur enn unnist tími til að leysa það vandamál.

#### Mælikvarðar

	Raun 1999	Markm. 2000	Raun 2000
Starfandi deildir tollgæslu	5	4	4
Heildarfjöldi stöðugilda tollvarða	43	50	48
Heildarfjöldi annarra stöðugilda	1	3	3
Starfslýsingar m.v. stöðugildi %		80%	2%*
Skrásett verkefni %		50%	50%**



### *Að hefta innflutning á ólöglegum og hættulegum varningi*

#### Markmið

- ✓ **Að auka haldlagningu ólöglegra efna um 3% miðað við meðaltal síðustu 5 ára.**
- ✓ **Skoða a.m.k. 1% sendinga sem berast með pósti til landsins á árinu.**
- ✓ **Skoða að lágmarki 2500 sendingar í almennri frakt á árinu.**
- ✓ **Skoða a.m.k. 1% gámaeininga á árinu.**
  - \* Á ársáætlun 2000 voru þessir mælikvarðar settir fram í fyrsta skipti. Kom það hins vegar í ljós á árinu að erfitt var að mæla þessar einingar. Því hefur tollgæslan ákveðið að endurskoða þessa mælikvarða og finna aðra sem varpað geta ljósi á árangur tollgæslunnar. Upplýsingar um magn haldlagðs varnings, fjölda innlagðra skýrslna o.fl. eru að vísu til hjá embættinu, en þær tölur segja okkur eingöngu frá magninu en ekki þeim árangri sem tollgæslan er að ná í störfum sínum.
- ✓ **Auka sameiginlegar skyndiaðgerðir milli deilda um 50% á árinu.**
  - Á árinu 2000 fóru fíknefna- og rannsóknadeild og almenn deild embættisins í um 15 sameiginlegar skyndiaðgerðir. Á það við um leit í skipum, eftirlit með gámum, eftirlit með förmum og eftirlit með hraðsendingum.

#### Mælikvarðar

	Raun 1999	Markm. 2000	Raun 2000
Skip; Inn-afgreiðslur	624	624	604
Skip; Út-afgreiðslur	304	304	336
Flugvélar; Inn-afgreiðslur	1494	1494	1862
Flugvélar; Út-afgreiðslur	424	424	730
Skoðaðar póstsendingar %		1%	*
Skoðaðar sendingar í almennri frakt		2500	*
Skoðaðar gámaeiningar %		1%	*
Sameiginlegar skyndiaðgerðir	10	15	15

### *Að tryggja rétta álagningu aðflutningsgjalda*

#### Markmið

- ✓ **Að skoða allar skjallugar afgreiðslur innan við sólarhring frá því að þær berast.**
  - Í flestum tilfellum hefur tekist að afgreiða skjallugar afgreiðslur á innan við sólarhring. Hlutfall skjallegra afgreiðslna var þó hærra en gert hafði verið ráð fyrir og hækkaði innkoma póstflutningsskýrslna hlutfall skjallegra afgreiðslna mikið.
- ✓ **Að fjölga skýrslum sem skoðaðar eru í SMT heimsóknum um 30% á árinu.**
  - Á árinu 1999 voru 36 fyrirtæki heimsótt og skoðaðar u.þ.b. 5000 skýrslur en á árinu 2000 voru skoðaðar u.þ.b. 7800 skýrslur hjá 42 fyrirtækjum. Fjölgun fyrirtækja er því 14% og fjölgun skoðaðra sendinga hefur því aukist um 35%. Unnið var að þróun heimsókna í fyrirtæki vegna SMT-heimsókna, m.a. tekin í notkun ný eyðublöð og skyldur endurskoðenda betur skilgreindar. Starfsaðstaða endurskoðenda var einnig bætt til muna.



\* Þótt heimsóknnum í fyrirtæki hafi fjölgað á árinu, þá var markmiðinu um 46 heimsóknir ekki náð. Einungis var farið í 42 fyrirtæki á árinu. Fjölgun heimsókna á árinu má rekja til þess að undirbúningur og skipulag heimsókna hefur batnað til muna. Það að markmiðið náðist ekki alveg má rekja til þess að ekki fékkst fjárveiting til þess að stofna annað heimsóknalið og kaupa búnað til þess.

\*\* Ekki var tekið við eins mörgum SMT-skýrslum á árinu og áætlað var, annars vegar vegna frestunar á lokadagsetningu fyrirtækja til að fara í SMT og hins vegar vegna yfirtöku tollstjóraembættisins á afgreiðslum póstsendinga þar sem flestar aðflutningsskýrslurnar eru skriflegar.

✓ **Sett verði á fót formleg upplýsingadeild á tollheimtusviði fyrir 1. apríl 2000.**

Lögfræði- og upplýsingadeild var komið á laggirnar á tollheimtusviði þann 1. mars sl. Samanstendur deildin af deildarstjóra sem er lögfræðingur, yfirtollverði og þremur upplýsingafulltrúum. Helstu verkefni deildarinnar eru flest öll lögfræðileg málefni sem upp koma hjá tollheimtusviði, svo sem áætlanir, úrskurðir, endurákvæðanir og fleira, upplýsingagjöf til viðskiptavina bæði í síma og þeirra sem koma á staðinn. Þá er það einnig í verkahring deildarinnar að upplýsa inn- og útflytjendur um helstu breytingar og annað sem telja verður nauðsynlegt að koma á framfæri til þeirra. Sett hefur verið saman upplýsingahandbók sem ætluð er upplýsingafulltrúum fyrst og fremst til leiðbeiningar og til að auðvelda þeim vinnuna. Gerðar voru ítarlegar leiðbeiningar fyrir viðskiptavinum vegna tollafgreiðslu póstsendinga. Þá var einnig unninn ítarlegur bæklingur um uppruna af hálfu ríkistollstjóra og er að finna á heimasíðunni tollur.is

\*\*\* Markmið ársins 2000 var að engar breytingar á úrskurðum yrðu gerðar hjá ríkistollanefnd. Á árinu voru hins vegar gerðar 2 breytingar sem vörðuðu mjög matskennd atriði. Í framhaldi af því hafa nú verið settar skýrar verklagsreglur um hvernig skuli hafna tollverði á notuðum ökutækjum.

## Mælikvarðar

	Raun 1999	Markm. 2000	Raun 2000
Innlagðar tollskýrslur á pappír (í þús.)	91	50	75**
SMT-skýrslur (í þús.)	164	220	199**
Skóðaðar skjallausar skýrslur (í þús.)	5	6,5	8
Heimsóknir í fyrirtæki	36	46	42*
Breytingar hjá ríkistollanefnd	1	0	2***

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

## Markmið

- ✓ **Semja og gefa út eftirfarandi verklags- og leiðbeiningarreglur á árinu:**
- *Leiðbeiningar um innheimtu skatta og gjalda þar sem lagaheimild til stöðvunar atvinnurekstrar gjaldenda er til staðar.*
  - *Leiðbeiningar um meðferð og miðlun upplýsinga um gjaldendur o.fl.*
  - *Leiðbeiningar um framkvæmd fjárnáma.*
  - *Verklagsreglur varðandi gjaldþrotaskipti.*
  - *Vinnureglur í vörslusviptingarmálum.*
  - *Vinnureglur vegna afklippinga skráningarnúmera ökutækja.*





Á árinu 2000 voru eftirfarandi verklagsreglur gefnar út:

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

Á árinu tókst að gefa út þann fjölda verklagsreglna sem að var stefnt. Þó voru ekki gefnar út verklagsreglur í vörslusviptingarmálum en í stað þeirra voru gefnar út verklagsreglur um útborgun og skuldajöfnuð á innskatti þrotabúa. Ástæða þess að verklagsreglur í vörslusviptingarmálum voru ekki gefnar út er sú að tekin var ákvörðun um að fella þær inn í verklagsreglur um uppboðsmál sem gefnar verða út á árinu 2001.

- ✓ **Semja og gefa út innheimtugatal ársins 2000 fyrir 1. mars.**  
Innheimtugatalið var gefið út um miðjan mars.
- ✓ **Semja og gefa út skýrslu um innheimtu opinberra gjalda á landsvísu vegna innheimtu ársins 1999 fyrir 1. júní.**  
Skýrsla um innheimtu opinberra gjalda á landsvísu vegna innheimtu ársins 1999 var samin og gefin út í desember. Vinna við skýrsluna var meiri heldur en reiknað hafði verið með þannig að útgáfa hennar tafðist.
- ✓ **Ljúka fyrsta áfanga símavers í gjaldadeild fyrir 1. ágúst.**  
Fyrsta áfanga símavers í gjaldadeild var lokið á árinu. Ekki tókst að standa við ætlaða dagsetningu en um mánaðarmótin október – nóvember hófst starfsemi í símaverinu.
- ✓ **Koma allri móttöku viðskiptavina embættisins fyrir á 4. og 5. hæð tollhússins fyrir 1. júní.**  
Móttöku viðskiptavina embættisins var komið fyrir á 4. og 5. hæð Tollhússins fyrir 1. júní.
- ✓ **Stefnt var að tilteknum innheimtuárangri á árinu og vísast til mælikvarða þar um:**  
Innheimtumarkmið ársins 2000 hafa náðst nokkuð vel.  
\* Stærsta frávikið er í opinberum gjöldum einstaklinga, álagningu ársins. Á þessu fráviki er þó tiltölulega einföld skýring. Algengt er að viðskiptavinir hafi ekki áttað sig á að álagningarseðill ársins hafi jafnframt verið tilkynning um að greiða skuli hjá innheimtumönnum á tilteknum gjalddögum. Þegar venjubundin tilkynning hefur verið send einstaklingum um vangoldin opinber gjöld, í október – nóvember ár hvert, taka mjög margir við sér og greiða. Á árinu 2000 var álagningin í fyrsta skiptið keyrð inn í TBR kerfið. Vegna byrjunarörðugleika reyndist ekki unnt að senda ofangreinda tilkynningu fyrr en eftir áramótin 2000- 2001. Vegna þessa er mikill munur á innheimtuárangri árána 1999 og 2000 í þessum gjaldflokki.  
\*\* Þess ber að geta að þegar tölur eru skoðaðar um innheimtu virðisaukaskatts þá er búið að gera leiðréttingu á vægi áætlana í þeim gjaldflokki en áætlanir á milli ára hafa margfaldast og skekkja þær myndina ef þær tölur eru notaðar óbreyttar.





**Mælikvarðar**

	<b>Raun 1999</b>	<b>Markm. 2000</b>	<b>Raun 2000</b>
Útgefnar verklagsreglur	1	6	6
Útgefnin innheimtugatatöl	1	1	1
Útgefnar skýrslur um innheimtu opinberra gjalda	1	1	1
Innheimtuárangur:			
staðgreiðsla viðkomandi ár.....	99,4%	99,2%	99,2%
staðgreiðsla ársins á undan.....	99,8%	99,7%	99,7%
reiknað endurgjald.....	73,6%	71,1%	72,4%
tryggingagjald í staðgreiðslu.....	98,4%	98,1%	98,0%
tryggingagjald álagt viðkomandi ár.....	98,7%	98,8%	98,5%
tryggingagjald álagt árið á undan.....	99,3%	99,3%	99,3%
VSK álagning ársins.....	93,7%	93,7%	94,0%**
VSK álagning ársins á undan .....	96,4%	96,4%	98,5%**
opinber gjöld félaga álagning ársins.....	65,5%	67,3%	77,2%
opinber gjöld einstaklinga álagning ársins.....	83,1%	86,0%	51,6%*

*Að bæta þjónustu og ímynd embættisins*

**Markmið**

- ✓ **Útbúin verði heildstæð þjónustustefna fyrir embættið á árinu 2000.**  
\* Ekki var útbúin formleg þjónustustefna á árinu. Helstu ástæður þess að markmiðið náðist ekki var tímaskortur og að meiri áhersla var lögð á undirbúning formlegrar starfsmannastefnu.
- ✓ **Gerð verði markviss kynningaráætlun fyrir embættið á árinu 2000.**  
\*\* Ekki var gerð kynningaráætlun fyrir embættið á árinu þar sem ekki fékkst fjárveiting til að fjármagna það kynningarefni sem vilji er til að gefa út. Hins vegar voru gefnir út bæklingar varðandi afgreiðslu póstsendinga og útbúið dreifibréf um tollmiðstöðina við Héðinsgötu. Markmiðið verður því tekið út á næsta ári og í staðinn sett markmið um útgáfu a.m.k. eins kynningarbæklings um embættið.
- ✓ **Reglulegar kannanir verði gerðar meðal viðskiptavina frá miðju ári 2000.**  
\*\*\* Gerð var ein þjónustukönnun á meðal viðskiptavina á árinu með það að markmiði að kanna hvort skilyrði væru til þess að sameina störf í framlínu til hagræðingar fyrir viðskiptavinum. Ekki voru gerðar aðrar kannanir meðal viðskiptavina embættisins á árinu. Fengin var 1 tillaga að útliti tillögu-/svarkassa og stendur til að fá fleiri tillögur.

**Mælikvarðar**

	<b>Raun 1999</b>	<b>Markm. 2000</b>	<b>Raun 2000</b>
Formleg þjónustustefna		1	0*
Formleg kynningaráætlun		1	0**
Starfsmenn telja ímynd embættisins jákvæða/hlutlaus (%)		50%	***
Ánægðir viðskiptavinir/hlutlausir (%)		60%	***



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

### Markmið

- ✓ **Starfsmannastefna fyrir embættið gefin út á árinu 2000.**  
\* Undirbúningur hófst að formlegri gerð starfsmannastefnu og hafist var handa við vinnu starfsmannahandbókar. Drög að starfsmannahandbók liggja fyrir, en eftir er að fullklára efnið.
- ✓ **Drög að starfsmannahandbók verði tilbúin í lok árs 2000.**  
\*\* Byrjað var á að draga saman helsta efni sem heima á í starfsmannahandbók. Gefið var út efnisyfirlit til stjórnenda til yfirlstrar og fengnar athugasemdir og viðbætur.
- ✓ **Starfslýsingar fyrir a.m.k. 50% starfa hjá embættinu verði tilbúna fyrir lok ársins.**  
Starfslýsingar fyrir a.m.k. 50% starfa eru til hjá embættinu og finnast í deildum embættisins. Enn á eftir að safna þeim saman, lagfæra og gefa formlega út.

### Mælikvarðar

	Raun 1999	Markm. 2000	Raun 2000
Formleg starfsmannastefna		1	0*
Tilbúið efni í starfsmannahandbók %		80%	20%**
Fjöldi formlegra starfslýsinga hjá embættinu	30	70	70

*Að bæta tölvu- og tæknimál embættisins*

### Markmið

- ✓ **Útbúa formlega áætlun fyrir tölvudeild embættisins á árinu 2000.**  
Ekki var á árinu útbúin nein formleg áætlun utan verkefnaskrár þar sem verkefni líðandi stundar voru skráð og haldið utan um framgang þeirra.
- ✓ **Hefja á árinu undirbúningsvinnu vegna heimasíðu.**  
Á árinu var settur á fót sérstakur hópur til að safna saman því efni sem á að vera á heimasíðu embættisins. Skilaði hópurinn efninu af sér á haustmánuðum og var þá sett upp tilraunasiða til yfirlstrar og prufu. Í árslok 2000 var ákveðið að sameina ríkistollstjóraembættið við embætti tollstjórans í Reykjavík og fékkst þá með í kaupunum heimasíða þess embættis sem verið hefur á netinu um all nokkurt skeið. Vinnur tölvudeild að því að sameina þessar síður.
- ✓ **Hefja á árinu undirbúningsvinnu sem miðar að uppsetningu hópinnukerfis á næstu 2-3 árum.**  
Ekki fékkst fjárveiting til þessa verkefnis á árinu og bíður það því betri tíma.



- ✓ **Útbúa á árinu verkefnaskrá og taka í notkun forrit sem heldur utan um verkefni, dagsetningar, eftirfylgni o.s.frv.**

Á árinu var útbúin verkefnaskrá og henni komið upp í Access forriti. Var farið reglulega yfir hana á fundum tölvu- og tækniþóps auk þess sem tölvudeild nýtti hana við forgangsröðun og vinnslu daglegra verkefna.

**Mælikvarðar**

	<b>Raun 1999</b>	<b>Markm. 2000</b>	<b>Raun 2000</b>
Verkefnum á verkefnalista ársins lokið (%)		90%	
Nýjar vélar	33	35	31



# ÁRSREIKNINGUR



## Rekstrarreikningur árið 2000

	Skýr.	2000	1999
<b>Tekjur:</b>			
Þjónustutekjur .....	1	31.041.765	29.469.279
Aðrar tekjur .....		2.637.145	5.000.201
	Tekjur alls	<u>33.678.910</u>	<u>34.469.480</u>
<b>Gjöld:</b>			
Launagjöld .....	2	467.294.303	397.826.137
Ferðir, námskeið og akstur .....	3	13.822.173	9.038.850
Rekstrarvörur og risna .....	4	28.981.501	19.638.914
Aðkeypt þjónusta .....	5	91.994.431	90.594.271
Sími og afnotagjöld af skráum .....	6	9.095.953	10.521.988
Húsnæðiskostnaður .....	7	44.099.411	24.358.034
Verktakar .....	8	9.673.076	17.919.009
Tilfærslur .....	9	1.340.810	2.149.677
Rekstrargjöld samtals.....		666.301.658	572.046.880
Eignakaup .....	10	22.076.786	35.104.656
	Gjöld alls	<u>688.378.444</u>	<u>607.151.536</u>
Tekjuafgangur (halli) án fjármagnsliða		(654.699.534)	(572.682.056)
<b>Fjármunatekjur og (fjármagnsgjöld)</b>		<u>118.408</u>	<u>334.981</u>
Tekjuafgangur (halli) án ríkisframlags		(654.581.126)	(572.347.075)
Ríkisframlag .....		<u>611.560.000</u>	<u>549.760.000</u>
<b>Tekjuafgangur (halli)</b>		<u>(43.021.126)</u>	<u>(22.587.075)</u>



## Efnahagsreikningur 31. desember 2000

	Skýr.	2000	1999
Eignir:			
Ríkissjóður .....	12	0	40.204.305
Veltufjármunir:			
Viðskiptakröfur .....	13	27.116.488	90.612.114
Skuldaviðurkenningar.....		278.863.005	163.398.601
Sjóður.....		157.278	502.466
Bankareikningar.....		130.938.497	117.203.666
Veltufjármunir		<u>437.075.268</u>	<u>371.716.847</u>
<b>Eignir alls</b>		<u>437.075.268</u>	<u>411.921.152</u>
Skuldir og eigið fé:			
Eigið fé:			
Höfuðstóll í ársbyrjun .....		40.204.305	62.791.380
Tekjuafgangur (halli) á árinu .....		(43.021.126)	(22.587.075)
Eigið fé samtals		<u>(2.816.821)</u>	<u>40.204.305</u>
Skuldir:			
Ríkissjóður .....		2.816.821	0
Skammtímaskuldir			
Viðskiptaskuldir .....	14	434.749.290	365.763.558
Ógreidd gjöld .....		2.325.978	5.953.289
Skammtímaskuldir		<u>437.075.268</u>	<u>371.716.847</u>
Skuldir samtals		<u>439.892.089</u>	<u>371.716.847</u>
<b>Skuldir og eigið fé alls</b>		<u>437.075.268</u>	<u>411.921.152</u>



## Sjóðstreymi árið 2000

	Skýr.	2000	1999
<b>Handbært fé frá rekstri:</b>			
Veltufé frá rekstri:			
Tekjuafgangur (halli).....		(43.021.126)	(22.587.075)
		<u>(43.021.126)</u>	<u>(22.587.075)</u>
 Breytingar á rekstrartengdum eignum og skuldum:			
Skammtímakröfur (hækkun).....		(51.968.778)	(38.643.494)
Viðskiptaskuldir (lækkun).....		65.358.421	103.417.872
		<u>13.389.643</u>	<u>64.774.378</u>
		(29.631.483)	42.187.303
 <b>Fjármögnunarahreyfingar</b>			
Breyting á stöðu við ríkissjóð:			
Framlag ríkissjóðs.....		(613.745.000)	(553.833.000)
Greitt úr ríkissjóði.....		656.766.126	576.420.075
		<u>43.021.126</u>	<u>22.587.075</u>
 <b>Hækkun (lækkun) á handbæru fé .....</b>		13.389.643	64.774.378
 <b>Handbært fé í ársbyrjun .....</b>		<u>117.706.132</u>	<u>52.931.754</u>
 <b>Handbært fé í árslok</b>		<u><u>131.095.775</u></u>	<u><u>117.706.132</u></u>





## Samanburður fjárlaga, fjárheimilda og reksturs

Í eftirfarandi töflu eru fjárheimildir ársins bornar saman við rekstrarniðurstöðuna.

<b>Pús. kr.</b>	<b>Fjárlög</b>	<b>Breyting</b>	<b>Samtals</b>	<b>Bókhald</b>	<b>Mismunur</b>	<b>%</b>
		<b>fjárheim.</b>				
Laun	343.400	136.777	480.177	467.294	12.883	2,8%
Annar kostnaður	198.800	-7.815	190.985	198.889	-7.904	-4,0%
Eignakaup	26.000	-40.013	-14.013	22.077	-36.090	-163,5%
	<b>568.200</b>	<b>88.949</b>	<b>657.149</b>	<b>688.260</b>	<b>-31.111</b>	<b>-4,5%</b>
Sértekjur	-3.200		-3.200	-31.494	28.294	-89,8%
	<b>565.000</b>	<b>88.949</b>	<b>653.949</b>	<b>656.767</b>	<b>-2.818</b>	<b>-0,4%</b>

Í fjárlögum var gert ráð fyrir að útgjöld yrðu 565 m.kr. en þau reyndust hins vegar 656,7 m.kr. Fjárheimild ársins varð 653,9 m.kr. sem er ríflega 2,8 m.kr. lægra en gjöld ársins. Fjárheimildir breyttust um 88,9 m.kr. og sundurliðast breytingin með eftirfarandi hætti:

<b>Pús. kr.</b>	<b>Launa- bætur tollv.</b>	<b>Yfirf. heimild</b>	<b>Af 09-212 fíkniefna- varnir</b>	<b>Af 09-212 flutn.m. póstsins</b>	<b>Af 09-250 vörugj. bifreiða</b>	<b>Fjár- auka- lög</b>	<b>Rekstr.- tekjur</b>	<b>Samt.</b>
Laun	36.400	80.417	13.160	2.000	3.000	1.800		136.777
Annar kostnaður							-7.815	-7.815
Eignakaup		-40.213				200		-40.013
	<b>36.400</b>	<b>40.204</b>	<b>13.160</b>	<b>2.000</b>	<b>3.000</b>	<b>2.000</b>	<b>-7.815</b>	<b>88.949</b>

Stofnunin átti inni ónotaða fjárheimild frá fyrra ári að fjárhæð 40,2 m.kr. Heimildir ársins jukust að henni meðtalinni um 88,9 m.kr. Til næsta árs flyst halli að fjárhæð 2,8 m.kr.

Við greiningu frávika milli fjárheimilda og kostnaðar ársins kemur í ljós að stofnunin er ríflega 12,8 m.kr. undir fjárheimild launa, annar kostnaður er um 8 m.kr. yfir, en kostnaður við eignakaup reyndist um 36 m.kr. yfir heimildum. Tekjur að meðtöldu tollafgreiðslugjaldi urðu 28,3 m.kr. hærri en gert var ráð fyrir. Í fjárlögum var gert ráð fyrir að embættið myndi afla 10 m.kr. í tollafgreiðslugjald en það er skilgreint sem tekjur ríkisins. Í reynd öfluðust ekki nema 2,2 m.kr. og var fjárheimild annarra rekstrargjalda lækkuð af þeim sökum um 7,8 m.kr. Í töflunum hér að framan eru breytingar þessar settar fram með svipuðum hætti og í fjárheimildakerfi ríkisins.

Megin niðurstaðan er sú að rekstur ársins fer 2,8 m.kr. framúr heildar fjárheimildum.

Í fjárlögum er fjárheimildum ekki lengur skipt á viðfangsefni og hafa forstöðumenn því visst svigrúm í rekstrinum til að flytja á milli viðfangsefna. Í fjárheimildakerfinu er hins vegar enn haldið utan um tegundaskiptingu fjárheimilda.

