



TOLLSTJÓRINN Í REYKJAVÍK

Ársskýrsla 2005

Júní 2006

Efnisyfirlit

Inngangur.....	3
Innheimtusvið	5
Tollgæslusvið	7
Tollheimtusvið.....	10
Stjórnsýslusvið.	11
Starfsmannasvið	13
Innri endurskoðun.....	17
Helstu lykiltölur	20
Árangursmælingar	22
Rekstrar- og efnahagsreikningur	24

Inngangur

Hlutverk tollstjórans í Reykjavík er 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.

Á sviði tollamála bar það hæst að þann 18. maí 2005 samþykkti Alþingi ný tollalög. Frá þeim degi var það ljóst að frá og með 1. janúar 2006 yrði hlutverk tollstjórans í Reykjavík mun víðtækara en verið hefur. Í lögnum er hlutverk tollstjórans í Reykjavík skilgreint og honum falið sérstakt miðlægt hlutverk. Tollstjóranum í Reykjavík er falið að sinna, eða heimild er veitt til að fela honum að sinna, verkefnum, sem ýmist fela í sér yfirstjórnunarverkefni eða eftirlitsverkefni. Ákvörðun Alþingis felur í sér nokkra viðurkenningu á þeirri sérþekkingu og sérhæfingu á sviði tollamála sem hefur þróast innan embættisins. Ákvörðunin er væntanlega tekin með það að markmiði að leggja grunn að markvissri skipulagningu tollframkvæmdarinnar til þess að ná sem mestri hagkvæmni og skilvirkni við úrlausn verkefna á sviði tollamála.

Tekin var ákvörðun um að sameina tollgæslu- og tollheimtusvið embættisins í eitt svið, tollasvið, en áður hafði farið fram greiningarvinna af hálfu starfshóps sem skipaður var af tollstjóra. Í tengslum við framangreint varð að hafa í huga þá staðreynd að embættið er með starfsstöðvar á fjórum stöðum í borginni og að starfsmenn tollasviðs yrðu ekki allir staðsettir undir sama þaki heldur dreift á fjórar starfsstöðvar. Ljóst er að framangreint hefur mikil áhrif á stýringu mannauðs og verkefna. Það myndi bæta verulega starfsemi embættisins í heild ef hún væri öll á einum og sama stað ekki síst þegar upp koma vandamál sem þarf að leysa með stuðningi annarra sviða embættisins, svo sem stoðsviðanna starfsmannasviðs og stjórnsýslusviðs.

Á sviði innheimtumála var markvisst unnið að því að bæta innheimtuferilinn til að ná fram aukinni hagkvæmni. Töluverðar mannabreytingar urðu á innheimtusviði en það er óhjákvæmilegt að slíkt hafi áhrif á skipulag og áherslur sviðsins. Vegna þeirrar þenslu sem nú er í þjóðfélaginu hefur ekki reynst auðvelt að manna stöður háskólamenntaðra starfsmanna.

Af framansögðu er ljóst að töluverður tími starfsmannasviðs fór í að ráða nýja starfsmenn. Fyrir utan fjölmörg verkefni sviðsins var lokið við þarfagreiningu fyrir tollskólann og lögð fram endurskoðuð námskrá.

Niðurstaða rekstrarreiknings embættisins er jákvæð, fjórða árið í röð. Á stjórnarsýslusviði var unnið að nýrri Tollalínu og umfangsmiklum breytingum á Tollakerfinu í tengslum við gildistöku nýrra tollalaga, auk annarra verkefna.

Í ársskýrslunni er fjallað um helstu verkefni sviða embættisins, auk lykiltalna í rekstri, dæmi eru tekin um niðurstöður árangursmælinga og í henni er að finna yfirlit yfir rekstrar- og efnahagsreikning ársins 2005.

Helstu verkefni ársins 2005

Innheimtusvið

Innheimtusvið annast innheimtu opinberra gjalda og sér um leiðbeiningar- og eftirlits-hlutverk á innheimtunni á landsvísu. Til þess að ná settu markmiði semur innheimtusvið m.a. verklagsreglur, innheimtudagatal og fleira fyrir öll innheimtuembættin. Ef tekin eru helstu gjöldin innheimtir tollstjórinn í Reykjavík yfir 60% þessara gjalda á landsvísu. Loks sinnir sviðið fleiri sérhæfðum verkefnum svo sem erlendri innheimtu skatta og gjalda, lögskráningu sjómanna, útgáfu skírteina o.fl.

Í samræmi við áætlun fyrir árið 2005 lagði innheimtusvið áherslu á að veita sem besta þjónustu við viðskiptavinum sína. Umbótaverkefni sviðsins voru valin í samræmi við þær áherslur.

Innheimtuferillinn. Á árinu var hafin vinna við að yfirfara innheimtuferilinn í þeim tilgangi að ná fram aukinni hagkvæmni. Verkerlar hjá gjaldkerum voru endurskoðaðir og náðist að stytta afgreiðslutímann hjá þeim verulega. Hafa viðskiptavinir stofnunarinnar látið í ljós ánægju sína með þessa þróun. Þá var hafin vinna við að leita leiða til að bæta innheimtuferil á skattkröfum útlendinga sem fluttir eru af landi brott og ekki væntanlegir aftur. Einnig var hugað að fræðslu til útlendinga í samvinnu við Alþjóðahús í tengslum við þennan vanda. Engar lausnir fundust á vandanum enda hann á herðum fleiri stofnana en tollstjórans í Reykjavík.

Í lögfræðideild var lögð áhersla á að bæta eftirfylgni með innheimtunni og hugað að því að kröfur töpuðust ekki vegna fyrningar. Á vormánuðum voru sendar út aðfararbeiðnir á maka vegna þing- og sveitarsjóðsgjalda ársins 2001.

Tölulegar upplýsingar. Hafin var vinna í samvinnu við Fjársýslu ríkisins við að skoða hvernig haldið er utan um tölulegar upplýsingar í vanskilakerfi TBR. Er það verkefni í stöðugri þróun og helst í hendur við uppfærslu á hugbúnaði TBR.

Skipulagsmál sviðsins. Hugað var að hagræðingu í afgreiðslu- og innheimtudeild og eru starfsmenn orðnir betri í því að vinna öll verkefni deildarinnar. Einnig hafa fleiri verkefni flust frá þjónustudeild til afgreiðsludeildar og hefur sú vinna gengið vel. Í þjónustudeild var gert átak í kaupgreiðendamerkingum og jafnframt var hafist handa við að færa Norðurlandakröfur inn í TBR og er það mikil breyting frá fyrri tíma.

Áhersla var lögð á að bæta og hraða þjónustu í þjónustuveri. Sú nýbreytni var tekin upp að senda yfirlit á pdf-skjali og ætti það að spara útprentun á pappír og kostnaður við sendingu símbréfa (fax) ætti líka að lækka í kjölfarið. Svarbox var sett upp í þjónustuveri til að bæta og flýta þjónustunni.

Verkferlar á innheimtusviði. Hafist var handa við gerð verkferla sviðsins og settur á stofn hópur nokkurra starfsmanna sem vann frumdrög þeirra. Málið fór síðan í frekari athugun og hefur verið unnið jafnt og þétt að þróun á heildarferli innheimtunnar. Næstu skref eru að teikna ferlana og ákveða hverjir skuli hafa forgang.

Afskriftir. Í byrjun ársins var afskriftanefnd lögð niður og það lagt í hendur innheimtumanna að hafa með höndum afskriftir. Í kjölfarið var hafin vinna í samstarfi við fjármálaráðuneytið um gerð verklagsreglna fyrir innheimtumenn ríkissjóðs um afskriftir opinberra gjalda og sekta. Lauk þeirri vinnu með útgáfu reglnanna 1. júlí 2005. Á haustmánuðum fór afskriftavinnsla á fullt og náðist að taka eilítið til í gömlum kröfum.

Bætt þjónusta við borgarana og aðra innheimtumenn. Lokið var við verklagsreglur um innheimtu skatta hjá þriðja manni en hér er átt við lögbundna óskipta ábyrgð maka á þing- og sveitarsjóðsgjöldum og þá sem bera ábyrgð á skattgreiðslum annarra. Í lok ársins var hafist handa við gerð verklagsreglna um greiðsluáætlanir og frestveitingar.

Innheimtusvið tók einnig þátt í símenntunarverkefni sýslumannafélagsins sem nefnist Járnsíða og útbjó námsefni. Námsefnið gagnast einnig sem liður í nýliðafræðslu fyrir starfsmenn innheimtusviðs.

Eftirlit með innheimtunni. Á árinu var lokið við skýrslur vegna heimsóknna til tveggja innheimtuembætta á fyrra ári. Jafnframt var farið í heimsókn til eins innheimtuembættis úti á landi en ekki tókst að ljúka skýrslugerð fyrir áramót. Ljóst er að einfalda þarf framkvæmd þessara úttekta en þeim hefur verið lokið með útgáfu mjög umfangsmikillar skýrslu sem leiddi til þess að heimsóknirnar urðu færri en til stóð.

Tollgæslusvið

Tollgæslusvið stuðlar að því að farið sé að lögum og stjórnvaldsfyrirmælum við inn- og útflutning vara í umdæmi tollstjórans í Reykjavík. Til að sinna þessu hlutverki sínu hefur tollgæslusvið eftirlit með innflutningi, umflutningi og útflutningi sem og eftirlit með farþegum og áhöfnum í utanlandsförum. Þá annaðist tollgæslusvið ásamt tollheimtusviði embættisins, í umboði fjármálaráðherra, samræmingu tollframkvæmdar og eftirlits- og rannsóknarstarfa á tollsvæði íslenska ríkisins.

Afgreiðsla og vöruskoðun. Alls voru skráðar skoðaðar um 4.981 sending í vöruskoðun á árinu, þar af voru skráðar athugasemdir á 1.022 sendingar eða um 20,5%.

Tollpóstur. Fjöldi bögglasendinga í tollpósti á liðnu ári var 105.797 en heildarfjöldi bréfasendinga var 3.200.000. Fjöldi afgreiddra póstaðflutningskýrslna (E-3) var 92.063 sem er 59% aukning frá árinu 2004.

Eftirlitsdeild. Tollgæslan á Keflavíkurflugvelli óskaði eftir að skipta fíkniefnaeftirliti á Litla-Hrauni á milli embætta. Norskur hundapjálfari var fenginn til að vera með fíkniefnaleitarhundunum í æfingum og úttektum. Að lokinni úttekt var fundað með þjálfaranum um samstarfssamning við norsku tollgæsluna um hundapjálfun og úttektir. Unnið var að gerð rafrænna eyðublaða, samkvæmt reglugerð nr. 869/2004, vegna aðkomuafgreiðslna og voru eyðublöðin sett á heimasíðu embættisins, www.tollur.is.

Rannsóknardeild. Taka átti í gagnið nýja málaskrá í tölvutæku formi. Hönnuð var málaskrá í Excel. Við notkun málaskrárinnar kom í ljós að hún var illa fallin til skráningar

og notkunar. Var notkun hennar því hætt og hafin leit að annarri leið til vörslu umræddra upplýsinga. Niðurstaðan var að rannsóknardeildin tæki í notkun verkskráningarkerfi sem notað hefur verið af tolleftirlitsdeild.

Upplýsinga- og áhættugreiningardeild. Árið 2005 urðu töluverðar breytingar á starfsemi upplýsinga- og áhættugreiningardeildar. Árið 2003 var ákveðið að hjá embættinu væri starfandi upplýsinga- og áhættugreiningardeild sem starfaði fyrir allar deildir embættisins sem lúta að tolleftirliti (tollheimtusvið og tollgæslusvið).

Tölfræðivinna var eflað til muna árið 2005 og vinnu við ársskýrslu deildarinnar um haldlagðan varning markaður skýrari farvegur. Í september var upplýsingatæknistjóri ráðinn sem sérfræðingur til deildarinnar með það hlutverk að vinna að gagngerum endurbótum á upplýsingakerfum embættisins.

Útgáfustarfsemi og kynningarfundir fyrir tollverði. Gefin var út ársskýrsla um haldlagðan varning árið 2005 fyrir árið 2004. Ákveðið var að fresta útgáfu reglulegs blöðungs um starfsemina vegna hugmynda um hvort ekki væri rétt að nýta innra netið í þessum tilgangi. Einnig hafði mannekla áhrif á útgáfustarfsemi deildarinnar.

Fræðsla í áhættugreiningu og gerð samstarfssamninga. Unnið var að efni til notkunar við fræðslu í áhættugreiningu en kennsla í tollskólanum í áhættugreiningu hefst haustið 2006. Á áætlun var að gera samstarfssamninga við stofnanir og einkaaðila en því verkefni var frestað vegna anna.

Eftirlitsáætlun. Upplýsinga- og áhættugreining hefur það hlutverk að gera eftirlitsáætlanir. Unnið hefur verið að eftirlitsáætlun og er hún enn í þróun.

Persónuverndarlöggjöf. Á dagskrá var að gera verklagsreglur um meðferð persónuupplýsinga hjá tollgæslu. Verkefninu var frestað vegna anna en hefur nú verið tekið upp að nýju.

Farmvernd. Á árinu var haldið áfram að tengja löggæslustöðvar á landinu, bæði hjá tollgæslu og einnig hjá þeim lögreglumönnum sem annast um tollgæslu á landsbyggðinni. Nú er svo komið að öll löggæsla hjá öllum tollumdæmum landsins er tengd kerfi þessu.

Samþykktir farmverndaraðilar eru nú 286 og farmverndarfulltrúar þeirra aðila eru samtals 1.152. Þá eru tengdir löggæsluaðilar á öllu landinu samtals 125.

Á árinu var byrjað að hanna og prófa farmverndareftirlit í fyrirtækjum en áætlað er að það verði einnig rafrænt eins og annað tengt kerfi þessu. Fyrirhugað er að farmverndaraðilum verði sendar leiðbeiningar ásamt ákveðnum kröfum um framkvæmd farmverndar sem þau verða síðan að svara og senda til baka rafrænt en í framhaldi af því verða aðilar heimsóttir af eftirlitinu og úttektir gerðar á framkvæmd farmverndar.

Í tengslum við farmvernd sem er hluti af siglingavernd voru haldin námskeið fyrir starfsmenn hafna og fl. til að fræða starfsmenn þessa um hafnarvernd og framkvæmd farmverndar.

Upprunamál

Á árinu 2005 bárust 45 erindi frá tollyfirvöldum á Evrópska efnahagssvæðinu um staðfestingu uppruna á fiskafurðum unnum hér á landi.

Dagana 2. – 6. maí 2005 komu hingað til lands fimm fulltrúar frá OLAF, rannsóknardeild Evrópusambandsins, með ósk um að fá að heimsækja tiltekin fyrirtæki hér á landi vegna athugunar þeirra á innflutningi á fiskafurðum til landa Evrópusambandsins.

Dagana 20. – 29. nóvember komu sex rannsóknaraðilar frá OLAF í sömu erindagjörðum en nú til athugunar á útflutningi íslenskra fyrirtækja á fiskafurðum til landa Evrópusambandsins. Alls voru fimm fyrirtæki heimsótt.

Forvarnastarf

Árið 2005 urðu mannbreytingar meðal umsjónaraðila forvarnastarfs embættisins og tóku fjórir tollverðir við framkvæmd starfsins á haustmánuðum.

Tollheimtusvið

Hlutverk tollheimtusviðs er einkum að annast tollafgreiðslur vörusendinga í umdæminu, álagningu og innheimtu tolla og annarra aðflutningsgjalda, upplýsingamiðlun varðandi tollamál og samræmingu tollheimtu á landsvísu.

Snemma árs var hafinn undirbúningur að sameiningu tollgæslu- og tollheimtusviðs í eitt svið, tollasvið. Áherslur í starfsemi sviðsins voru í samræmi við það að fyrirhugaðar væru breytingar á sviðinu og má segja að vegna þessa hafi starfsáætlun sviðsins breyst nokkuð frá því sem ákveðið hafði verið í áætlun fyrir árið 2005. Frá 1. október 2005 var forstöðumaður tollgæslusviðs einnig forstöðumaður tollheimtusviðs.

Endurbætur og þróun efnis á heimasíðu. Unnið var að endurbótum og gerð nýs efnis á heimasíðu.

Nýr kafli í handbók. Ekki var gefinn út nýr kafli í handbók vegna anna starfsmanna sviðsins né var farið í heimsóknir til tollstjóra eins og fyrirhugað var vegna anna og vöntunar starfsmanna í verkefnum.

Biðtími símtala til upplýsingafulltrúa. Á áætlun fyrir 2005 var að hefja mælingu biðtíma símtala til upplýsingafulltrúa til að unnt væri að meta hversu góða eða slæma símpjónustu sviðið veitti. Ekki tókst að ná þessu markmiði vegna vöntunar á mælingaforriti en byrjað verður að mæla umrætt á árinu 2006.

Áhættugreining og -stýring. Í byrjun ársins 2005 var starfsmaður eftirlitsdeildar tollheimtusviðs sem starfað hefur við áhættugreiningu tollheimtu fluttur í áhættugreiningardeild tollgæslu. Var þetta gert til tilraunar í eitt ár. Bæði til að auka samstarf við tollgæslu og til að samhæfa eftirlit tollheimtu og tollgæslu.

Verklagsreglur. Unnið var að nýju verklagi og leiðbeiningum vegna einfaldaðrar meðferðar útfluttra smásendinga.

Samráð. Í september fór fram árlegur samráðsfundur tollendurskoðenda á Norðurlöndunum, Nordiskt revisionchefsmøte, og voru Íslendingar gestgjafar að þessu

sinni. Sex góðir gestir frá hinum Norðurlöndunum heimsóttu okkur og ræddu um stöðu tollendurskoðunar í sínum heimalöndum, sögðu tíðindi og báru saman bækur.

Stjórnsýslusvið

Stjórnsýslusvið sér um fjármál embættisins hvað varðar gerð rekstraráætlunar og eftirfylgni vegna hennar gagnvart einstökum rekstrarþáttum, fjárlagatillögur, bókhald, innheimtuuppgjör og önnur fjármál varðandi innkaup, kostnaðareftirlit og greiðslu reikninga. Rekstur og uppbygging tollakerfisins, önnur tölvu- og tæknimál, vefur embættisins, útgáfumál svo og þjónusta þeim tengd, ásamt öðrum almennum rekstrarmálum sem falla einnig undir umsjón stjórnsýslusviðs.

Fjármál og bókhald. Niðurstaða rekstrarreiknings embættisins er jákvæð vegna ársins 2005, sbr. rekstrarreikning og er það fjórða árið í röð sem það tekst. Grundvallaratriði í því að ná þeim árangri að rekstrarniðurstaða sé jákvæð er að gæði og eftirfylgni rekstraráætlana sé í góðu lagi. Öll svið reyndust í meginatriðum innan áætlunar. Eignakaup voru með hefðbundnum hætti þar sem reynt var að endurnýja tæki embættisins eftir þörfum en stærstu liðir voru endurnýjun bifreiða og tölvubúnaðar. Vinnureglur um útlagðan kostnað og ferðalög innanlands og erlendis voru endurnýjaðar á árinu.

Tölvu- og tæknimál. Tilraunaverkefni fjármálaráðuneytisins og nokkurra stofnana með rafræn skilríki hélt áfram á árinu. Rafrænu skilríkin eru notuð af starfsmönnum fyrirtækja með heimild til VEF-tollafgreiðslu og enn fremur af allmörgum viðskiptavinum Ríkisskattstjóra vegna skila á framtalsgögnum. Í tengslum við sífellt meiri áhuga á að nýta upplýsingar úr tollskýrslum í Tollakerfi, m.a. vegna áhættugreiningar tollstjóra, var á árinu unnið að gerð nýs fyrirspurnakerfis í Business Objects fyrir útflutning, sem lauk á árinu. Vinna við sams konar fyrirspurnakerfi vegna innflutnings hófst á árinu. Á árinu var unnið að gerð nýrrar Tollalínu, upplýsingaveitu fyrir tollmiðlara, inn- og útflytjendur, í stað eldri tölvukerfa Tollalínu. Nýja Tollalínan mun bjóða upp á nýja og betri þjónustu frá því sem nú er. Gerð nýju Tollalínunnar var nær lokið á árinu, en verður tekin í notkun fyrri hluta árs 2006. Í maí 2005 voru ný tollalög samþykkt á Alþingi og á árinu var hafin greining á þeim breytingum og nýjungum sem löggin hafa á tölvuvædda tollafgreiðslu, en þær eru

umtalsverðar. Vegna nýrra tollalaga tafðist verkefni, sem var á ársáætlun varðandi endurbætur á farmskrárkerfi og innleiðingu á rafrænum skeytum vegna beiðna um uppskiptingu farmbréfa, breytinga á farmskrám o.fl., en ný tollalög hafa ákvæði um nýja verkferla og vinnubrögð sem tengjast þessu verkefni. Áfram var unnið að greiningu á þörfum og breytingum við að taka upp önnur rafræn samskipti en EDI/SMT, svo sem að nota ebXML-skeytastaðal. Umfangsmiklar breytingar á öllum tollkerfum og aðflutningsskýrslu vegna nýrra úrvinnslugjalda af pappa-, pappírs- og plastumbúðum voru gerðar, tóku gildi 1. janúar 2006 og tókust vel. Á ársáætlun voru breytingar á Tollakerfi vegna vistunar afrita af greiðslukvittunum úr Tollakerfi á rafrænu formi í tengslum við sams konar verkefni Fjársýslu ríkisins vegna kvittana úr TBR-kerfum ásamt samtengingar við posakerfi hjá gjaldkerum tollstjóra og sýslumanna. Þetta verkefni tók breytingum á þann veg að ákveðið var að flytja greiðslukvittanaumsýslu og uppgjör gjaldkera úr Tollakerfi í TBR-G-kerfi Fjársýslunnar. Þetta er fullkomnari lausn, sem gerir vinnu gjaldkera auðveldari. Vinna við þessar breytingar var langt komin í árslok 2005.

Mikil vinna var hjá TTU-deild stjórnarsýslusviðs á árinu vegna breytinga hjá þeim aðilum sem tengjast rafrænni tollafgreiðslu með EDI-skeytasendingum milli tollstjóra og nefndra aðila.

Á árinu tóku gildi fjórar lagabreytingar og 35 reglugerðarbreytingar sem höfðu áhrif á upplýsingavinnslu í tollkerfum, einkum varðandi breytingar á aðflutningsgjöldum. Þann 31. desember 2005 voru 437 fyrirtæki með heimild til SMT-tollafgreiðslu og 727 fyrirtæki með VEF-tollafgreiðslu. Fyrirtæki með heimild til rafrænnar tollafgreiðslu eru því 1.164, sem er meira en 6% fjölgun fyrirtækja frá fyrra ári. Þrátt fyrir að fjöldi fyrirtækja hafi náð nokkru jafnvægi er töluverð vinna við notendabjónustu við fyrirtækin vegna breytinga og uppfærslna 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.

Útgáfumál – vefsetur. Gerðar voru talsverðar breytingar á forsíðu ytri vefjar, bæði á útliti og virkni. Eftir breytingarnar er auðveldara að draga fram efni sem vinsælt er og skiptir máli á hverjum tíma. Gerðar voru breytingar sem auðvelda notendum að átta sig á hvar þeir eru í vefnum og að nálgast tengt efni.

Gerðar voru breytingar á vefnum sérstaklega til þess að bæta aðgengi fatlaðra. Hægt er að birta vefinn í sérstökum textaham sem hentar sjónskertum vel, auk þess sem textahamurinn gerir vefinn læsilegri fyrir skjálestrarbúnað sem blindir nota. Sett voru upp tvö Svarbox, annars vegar fyrir innheimtumál og hins vegar fyrir tollamál. Svarboxin gera notendum vefjarins kleift að ná beinu sambandi við þjónustufulltrúa í gegnum vefinn. Allir notendur geta nýtt sér þessa tækni, en hún hentar heyrnarlausum og öðrum sem eiga erfitt með að tala í síma afar vel.

Aðgangsstýring lokaðra hluta vefjarins var bætt, aðgangur að þessum vefhlutum er nú samtengdur K-númera-aðgangsstýrikerfi Skýrr.

Heilmikil vinna var lögð í undirbúning að forritun tollskrár og flutning gagna tollskrárinnar í gagnagrunn, auk aðkomu að vinnu við tollalínu.

Utan þessa voru gerðar fjölmargar lagfæringar og breytingar sem flokkast undir daglegt viðhald og rekstur, nú eru t.d. námskrá og stundaskrár tollskólans aðgengilegar nemendum í gegnum vefinn.

Tollpósturinn var gefinn út tvisvar á liðnu ári og dreift til starfsmanna og helstu samskiptaaðila embættisins. Leiðbeiningabæklingar til almennings voru endurnýjaðir og undirbúningur hafinn að endurnýjun á leiðbeiningum við tollskýrslugerð innflutnings og útflutnings. Ný tollalög voru sérprentuð og þeim dreift og sömuleiðis sérprentun af tollskrá.

Starfsmannasvið

Hlutverk starfsmannasviðs er að fara með, samræma og styðja aðra stjórnendur í meðferð starfsmannamála embættisins ásamt því að leggja mat á árangur í starfsmannastjórnun. Starfsmannasvið hefur umsjón með öllum starfsmannamálum embættisins, þar með talið ráðningum, fræðslu, rekstri tollskólans og starfsþróun. Ætlast er til að skilvirk starfsmannastjórnun skili sér í aukinni starfsánægju, bættu starfsumhverfi og árangri starfsmanna.

Innanhúskönnun. Árið 2004 fór fram ítarleg vinna með völdum hópi starfsmanna í kjölfar innanhúskönnunar sem framkvæmd hafði verið í ársbyrjun. Var gerð grein fyrir niðurstöðum þeirrar vinnu í byrjun árs 2005 með frétt á innra neti embættisins. Ekki þótti ástæða til að efna aftur til innanhúskönnunar árið 2005 þar sem ekki þótti nægilega langur tími hafa liðið frá fyrri könnun.

Starfsmannahandbók. Gerð starfsmannahandbókar var lokið á árinu. Dregist hefur að kynna hana fyrir starfsfólki þar sem skipulagsbreytingar hafa átt sér stað og var talið nauðsynlegt að fara í gegnum efni bókarinnar með nýjum stjórnendum. Gert er ráð fyrir að hún verði gefin út á fyrri hluta árs 2006.

Öryggisnefnd. Nefndin gerði drög að áhættumati fyrir embættið skv. vinnuverndarlögum nr. 46/1980. Haldnar voru rýmingaræfingar í öllu húsnæði embættisins og starfsmenn sóttu námskeið í brunavörnum.

Ráðningar. Ráðnir voru 27 nýir starfsmenn á árinu. Flestir starfsmanna voru ráðnir eftir auglýsingu á vegum embættisins á Starfatorgi.

Oracle-starfsmannakerfið. Innleiðing Oracle-starfsmannakerfisins hélt áfram á árinu. Á fyrri hluta árs var farið í að kenna stjórnendum embættisins á Vinnustund (undirkerfi í Oracle) og aðstoða þá við notkun þess. Launafulltrúi hélt í þessu sambandi sex fyrirlestra u.þ.b. klukkustundarlanga fyrir umrædda stjórnendur. Launaafgreiðsla fluttist yfir til stofnunarinnar og voru fyrstu laun greidd út úr kerfinu 1. júní 2005.

Skjalavistun starfsmannaskrár. Gengið var í það á árinu að endurskipuleggja skjalasafn starfsmannasviðs. Eru nú starfsmannaskrár flokkaðar eftir nafni hvers starfsmanns og skjöl tengd viðkomandi starfsmanni því á einum stað.

Fræðslustarf, Tollskóli ríkisins. Fræðslustjóri hefur á árinu stýrt endurskoðun námsefnis og fyrirkomulags Tollskóla ríkisins og haldið úti hinum ýmsu námskeiðum sem þörf var talin á.

Ljóst var strax í lok árs 2004 að rík þörf var á að endurskoða starfsemi tollskólans og var það mál í forgangi hjá fræðslustjóra á árinu. Ákveðið var að halda ekki skóla árið 2005 en hefja þess í stað fyrri önn tollskóla í janúar 2006.

Endurskoðun tollskóla. Lokið var við þarfagreiningu fyrir tollskólann og lögð fram endurskoðuð námskrá. Var sú vinna byggð á:

- Viðtölum við kennara og fyrrverandi nemendur skólans.
- Yfirferð kennsluefnis.
- Hugarflugsfundum með tollvörðum í Reykjavík og á Keflavíkurflugvelli.
- Fundum og samanburði við námskrá Lögregluskóla ríkisins, rædd var útfærsla á aðkomu lögregluskólans að kennslu við tollskóla.

Reglugerð tollskóla. Forstöðumaður og fræðslustjóri sátu í vinnuhópi um endurskoðun og endurskrifun reglugerðar fyrir Tollskóla ríkisins í tengslum við ný tollalög. Áætlað er að fjármálaráðuneytið gefi reglugerðina út í byrjun árs 2006.

Inntökupróf fyrir Tollskóla 2006. Liður í nýju fyrirkomulagi á starfi tollskólans var að nemar skyldu þreyta inntökupróf í skólann. Voru prófin tvíþætt, annars vegar skrifleg próf þar sem prófað var í almennri þekkingu, ensku og íslensku og hins vegar líkamsgetupróf. Í fyrstu voru haldin stöðupróf fyrir þá nemendur er voru nú þegar starfandi hjá tollstjóraembættunum og til stóð að senda í tollskólann (tollstjórinn í Reykjavík og sýslumaðurinn á Keflavíkurflugvelli).

Verklegar æfingar fyrir tollgæslusvið. Fræðslustjóri kom að framkvæmd verklegra æfinga fyrir tollverði í samvinnu við tollgæslusvið. Haldnar voru sex verklegar æfingar á árinu og í kjölfarið var haldið tveggja daga námskeið á vegum landhelgisgæslunnar þar sem farið var yfir öryggismál tengd sprengiefnum og skotfærum.

Námskeið á vegum tollskóla fyrir stofnanir og fyrirtæki. Námskeið í tollskýrslugerð fyrir almenning voru fleiri en ráðgert var í ársáætlun 2005. Var námskeiðum fjölgað úr tveimur í sjö sökum mikillar eftirspurnar. Einnig var orðið við beiðnum frá Íslandspósti og utanríkisráðuneyti varðandi námskeið í tollskrá og fríverslunarsamningum. Sjá nánar lykiltölur í viðhengi.

Heilsuvika. Heilsuvika var haldin 7. – 11. febrúar undir slagorðinu „heilbrigð sál í hraustum líkama“. Var markmið vikunnar að hvetja starfsmenn til heilbrigðara lífennis og

hreyfingar. Sérfræðingar á sviði næringar, líkamsbeitingar og sálgæslu héldu fyrirlestra. Starfsfólki var gefinn kostur á að halda matardagbók og fá persónulega leiðsögn frá næringarfræðingi. Pantaðar voru ávaxtakörfur fyrir allar starfsstöðvar og fengu starfsmenn að gæða sér á hollum og góðum millibitum út vikuna. Heilsuviku lauk með hádegisverðarboði í mötuneyti.

Járnsíða. Fræðslustjóri tók þátt í vinnuhópnum járn síðu á vegum Fræðslusetursins Starfsmenntar. Hlutverk vinnuhópsins er að athuga hvernig best verði staðið að símenntunarmálum starfsmanna sýslumannsembættanna. Sett var á fót námskeiðaröð og lagði tollskólinn til húsnæði fyrir þau námskeið sem haldin voru fyrir starfsmenn á höfuðborgarsvæðinu. Starfsmenn innheimtusviðs embættisins útbjuggu hluta af kennsluefni sem notað var í námskeiðaröðinni. Nýliðar á innheimtusviði sátu námskeiðið til reynslu. Þar sem námskeiðaröðin var ekki á vegum tollskóla er fjöldi námskeiða ekki getið í lykiltölum.

Eldvarnarnámskeið og skyndihjálparnámskeið. Í janúar, febrúar og mars voru haldin eldvarnarnámskeið fyrir alla starfsmenn embættisins og var skyldumæting á þau. Einnig voru rýmingaræfingar haldnar í húsnæði embættisins að Tryggvagötu, Skúlagötu og Héðinsgötu. Landssamband slökkviliðs- og sjúkraflutningamanna (LSS) stóð fyrir námskeiðunum, gerði úttekt á húsnæði í leiðinni og sendi skýrslu um úrbætur. Sjá nánar í umfjöllun um öryggisnefnd hér að ofan. Einnig sá LSS um skyndihjálparnámskeið sem haldið var 2. nóvember fyrir öryggisnefndarmenn og þá starfsmenn sem áhuga höfðu.

Táknmál. Áhugi var fyrir því að einn til tveir starfsmenn tollstjóra í hverri starfsstöð embættisins gætu verið til taks fyrir heyrnarskerta viðskiptavini embættisins. Ekki reyndist unnt að finna nægjanlega marga áhugasama starfsmenn til að læra táknmál. Var því ráðist í að fá Samskiptamiðstöð heyrnarlausra til að útbúa táknmálsmyndband sem sett hefur verið á vefsíðu embættisins. Á myndbandinu er að finna helstu orð og orðasambönd sem við koma tollmálum.

Forvarnastarf. Umsjón forvarnastarfs embættisins fluttist til starfsmannasviðs á árinu 2005 og fellur nú undir fræðslustarf embættisins. Settur var saman fjögurra manna vinnuhópur tollvarða sem, undir stjórn fræðslustjóra, hefur endurskoðað það efni sem notast hafði verið við áður hjá embættinu, aflað sér nýs efnis og sett saman nýja kynningu.

Fræðslustjóri ásamt þáverandi forvarnafulltrúa embættisins kynnti forvarnastarfið og stóð fyrir sýningarbás á kirkjudögum 24. og 25. júní. Gestir á Kirkjudögum voru rúmlega 5000 og var kynningin vel sótt.

NTR-KUG. Fræðslustjóri stóð fyrir samnorrænum fundi dagana 10. og 11. mars. Komu þar þátttakendur frá Danmörku, Noregi, Svíþjóð og Finnlandi. Á fundinum voru ræddar hugsanlegar leiðir í sameiginlegri fræðsluþarfagreiningu. Í kjölfarið var send út sameiginleg skoðanakönnun til forstöðumanna og deildarstjóra sem þýdd var á hvert norrænt tungumál. Markmið könnunarinnar var að fá skýrari mynd af því hvort embættin teldu þörf á að halda samnorræn námskeið eða aðra samnorræna fræðslu. Í ljós kom að þörf var fyrir sameiginlega fundi og ráðstefnur þar sem hægt væri að ræða hina margvíslegu verkferla sem notaðir eru á Norðurlöndum, lítil þörf var talin vera á samnorrænum námskeiðum.

Innri endurskoðun

Innri endurskoðun gerir úttektir á starfsemi tollstjórans í Reykjavík til að kanna hvort starfsemin sé í samræmi við lög og önnur fyrirmæli, hvort áhættustýring og innra eftirlit sé fullnægjandi, hvort verklagsreglur séu fullnægjandi og hvort upplýsingakerfi og öryggi þeirra sé í góðu horfi.

Áhættustjórnun og innra eftirlit. Á árinu var sérstök áhersla lögð á athuganir og rannsóknir sem varða áhættustjórnun og innra eftirlit. Markmiðið var tvíþætt; annars vegar að byggja upp fræðilega og faglega þekkingu á þessum þáttum hjá starfsmönnum innri endurskoðunar til að undirbúa ráðgjöf og frekari aðstoð við stjórnendur við framþróun þessara stjórnunarþátta hjá tollstjóranum í Reykjavík og hins vegar að vinna skýrslur í hendur tollstjóra og helstu stjórnenda annarra til að auðvelda þeim að kynna sér þessi mál. Í skýrslu um áhættustjórnun var lögð áhersla á það sem e.t.v. mætti nefna altæka áhættustjórnun (e. Enterprize-wide Risk Management), en þá er aðferðarfræði áhættustjórnunar beitt heildstætt á alla starfsemi og rekstur tiltekins fyrirtækis eða stofnunar. Í skýrslu um innra eftirlit var fjallað um helstu þætti innra eftirlits og leitast við

að varpa ljósi á þýðingu þess fyrir stofnun eins og tollstjórnin í Reykjavík. Þeirri skýrslu fylgdi viðauki með samantekt helstu ábendinga ríkisendurskoðunar um meginþætti innra eftirlits, bæði almennt, sbr. ritling stofnunarinnar um innra eftirlit frá 1998, og með sérstakri vísun til tollstjórnans í Reykjavík, sbr. skýrslu sem ríkisendurskoðun vann fyrir tollstjórnin í Reykjavík 2002 um innri endurskoðun og innra eftirlit. Enn fremur fylgdi viðauki með yfirliti sem var unnið úr leiðbeiningum bandarísku ríkisendurskoðunarinnar (GAO) fyrir stjórnendur hjá ríkisaðilum um skoðun á stöðu innra eftirlits (Internal Control Management and Evaluation Tool, 2001).

Ferlar og árangursmælikvarðar. Fyrirhugað var að taka þátt í tveimur samstarfsverkefnum árið 2005 með verkefnisstjóra stefnumótunar og þróunar hjá tollstjórnin í Reykjavík en minna varð úr því en efni stóðu til.

Annars vegar var ætlunin að vera til aðstoðar og ráðuneytis hlutaðeigandi starfsmönnum einstakra sviða embættisins við gerð og skráningu helstu verkferla. Koma áhersluatriði innri endurskoðunar í því sambandi fram í lið 3.1 í skýrslu nr. 4/2004 um þjónustugjöld tollgæslu. Að sjálfsögðu var sem jafnan ásetningur innri endurskoðunar að varðveita sjálfstæði og hlutlægni við aðkomu að þessu verkefni.

Enn fremur stóð til að fara með verkefnisstjóra yfir og endurmeta árangursmælikvarða sem einstök svið TSR nota í samhæfðu árangursmati (Balanced Scorecard).

Miðlægt hlutverk tollstjórnans í Reykjavík í tollamálum. Samkvæmt starfsáætlun var gert ráð fyrir að innri endurskoðun myndi sinna athugunum og ráðgjöf varðandi stefnumótun um miðlægt hlutverk tollstjórnans í tollamálum, en innri endurskoðun hefur áður, þegar tilefni hefur gefist til, fjallað um þörf á stefnumótun o.fl. varðandi þessi mál, eftir að hlutverk tollstjórnans í Reykjavík breyttist er ríkistollstjóraembættið var lagt niður 1. janúar 2001.

Ákveðið var að fresta þessu verkefni þegar tollstjóri kom á fót vinnuhópi til að undirbúa sameiningu tollgæslusviðs og tollheimtusviðs embættisins í eitt tollasvið, en hann átti m.a. að setja fram hugmyndir um með hvaða hætti embættið gæti sinnt miðlægu hlutverki sínu í tollamálum.

Sjálfsmat vegna starfs innri endurskoðunar. Til stóð að framkvæma eins konar sjálfsmat á starfi innri endurskoðunar til að gaumgæfa m.a. hvort unnt væri að ná meiri árangri, t.d. með breyttum áherslum eða annarri nálgun verkefna.

Þrátt fyrir fyrirheit í ársbyrjun lánaðist ekki að sinna þessu viðfangsefni á árinu.

Verklagsreglur tollgæslu um meðferð haldlagðs varnings. Í tengslum við athuganir á innra eftirliti kom m.a. til skoðunar hvort verklagsreglur tollgæslunnar um meðferð haldlagðs varnings frá 19. des. 2003 væru viðunandi, m.a. með hliðsjón af dómi Hæstaréttar nr. 523/2004, þar sem fjallað var um meðferð lögreglu á haldlögðum peningum.

Í minnisblaði til forstöðumanns tollgæsluviðs 19. maí var vakin athygli á málinu. Síðla árs var Birni Rögnvaldssyni og Júlíusi B. Georgssyni, lögfr. deildarstjóra tollgæslu, falið að endurskoða reglurnar og skiluðu þeir tillögum 13. des. sl.

Viðvarandi viðfangsefni innri endurskoðunar. Hefðbundin viðvarandi viðfangsefni starfsmanna innri endurskoðunar tóku talsverðan tíma. Var Netið, sem fyrr, drjúgt hjálpartæki við öflun upplýsinga, gagna og fræðsluefnis. Sóttir voru tiltækir fundir, ráðstefnur og námskeið sem varða málefni innri endurskoðunar og/eða stjórnun almennt. Farið var yfir tiltæk gögn úr starfseminni, svo sem úrskurði, skýrslur og embættisbréf. Fylgst með skýrslum ríkisendurskoðunar og umboðsmanns Alþingis, úrskurðum Persónuverndar, dómum, lagastarfi og stjórnsýslureglum, stjórnsýsluákvörðunum er varða embættið o.fl.; enn fremur norrænum tímaritum um tollamál og heimasíðum erlendra tollstjórna og ríkisendurskoðenda, Alþjóðatollastofnunarinnar o.fl. aðila, svo það helsta sé nefnt.

Helstu lykiltölur

Fjármál (í þús. kr.)	2003	2004	2005
Heildarráðstöfunarfé tollstjórans í Reykjavík, fjárveitingar og millifærslur frá fyrra ári	908.726	969.449	1.036.900
Heildarrekstrarkostnaður tollstjórans í Reykjavík	896.463	939.854	989.164
Höfuðstóll (tekjuafgangur /rekstrarhalli) fluttur til næsta árs (að viðb. leiðr. lokafjár. 2004)	12.262	17.345.751	42.435.544
Heildarinnheimta tollstjóra (greitt hjá tollstjóra)	63.995.173	62.848.370	63.263.099
Innheimt í tollakerfi (staðgreitt)	6.430.540	18.243.298	9.048.752
Heildarálagning í tollakerfi (brúttó)	84.444.088	99.753.865	128.913.921
Heildarálagning í tollakerfi (nettó- up frádr.)	68.171.319	80.822.485	100.771.021
Tölvu og tæknimál			
Hlutfall rafrænna tollafgreiðslna, innflutningur (fyrirtæki og einstaklingar.)	92%	93%	93%
Hlutfall rafrænna tollafgreiðslna, útflutningur (fyrirtæki og einstaklingar)	84%	90%	92%
Fjöldi heimsókna á heimasíðu	137.817	157.466	226.927
Tollafgreiðsla og eftirlit			
Heildarfjöldi innlagðra tollskjala í innflutningi:	245.780	255.460	273.423
Þar af almennar sendingar á pappír í innflutningi	7.248	8.295	9.656
Þar af almennar SMT sendingar í innflutningi	150.554	156.011	171.761
Þar af almennar Vef sendingar í innflutningi	13.915	13.531	13.788
Þar af bráðabirgðaafgreiðslur í innflutningi	5.098	1.985	2.770
Þar af E8 o.fl. Í innflutningi	11.830	12.665	12.187
Þar af hraðsendingar í SMT/VEF í innflutningi	52.759	62.085	62.627
Þar af hraðsendingar á pappír í innflutningi	1.982	888	634
Þar af ET sendingar	2.394		
Fjöldi fyrirtækja í SMT/VEF í Reykjavík í innflutningi	257/267	259/268	276/283
Heildarfjöldi innlagðra tollskjala í útflutningi	27.242	21.827	21.608
Þar af almennar SMT/VEF sendingar í útflutningi	17.016	18.275	18.939
Fjöldi fyrirtækja í SMT/VEF í Reykjavík í útflutningi	8/23	29/128	32/142
Komur skipa	581	612	548
Brottfarir skipa	224	247	200
Komur flugvéla	1579	1.833	2.118
Brottfarir flugvéla	515	555	608
Gámaflutningar í gámaeiningum til Faxaflóahafna**	105.063	116.676	*
Gámaflutningar í gámaeiningum frá Faxaflóahöfnum **	98.290	111.743	*
Vöruflutningar til Reykjavíkur í tonnum	1.215.028	1.405.885	*

	2003	2004	2005
Haldlagning			
Áfengi (lítrar)	1.016	290	501
Hass (grömm)	32.699	12.881	291,56
Ecstasy (töflur stk.)	33	1.000	558
Kókaín (grömm)	0	749	72,84
Amfetamín (grömm)	1.444	10.475	372,28
Vindlingar (stykki)	57.200	65.100	26.400
Matvæli (kg.)	110	394	146
Forvarnarstarf			
Fjöldi fyrirlestra vegna forvarnarstarfs í fíkniefnamálum	74	81	*
Fjöldi barna sem sóttu fyrirlestra	3.000	3.838	*
Fjöldi foreldra sem sóttu fyrirlestra	700	2.522	*
Innheimta skatta og gjalda			
Símtölum svarað	80.828	76.357	76.369
Fjöldi innhringinga sem ekki var svarað	15.537	12.571	16.814
Sendar fjárnámsbeiðnir	9.566	9.269	7.793
Heildarfjöldi nauðungarsölubeiðna	3.300	3.223	2.082
Gjaldprotaskiptabeiðnir	675	860	893
Fjöldi afklippinga á bílum vegna gjalda	168	186	92
Fjöldi aðila á lokunarlista	346	393	280
Fjöldi fyrirtækja þar sem rekstur var stöðvaður tímabundið	54	66	42
Fjöldi formlegra svaraða erinda á innheimtusviði	217	130	106
Útgáfa			
Útgefnir bæklingar, fjöldi eintaka	12.000	19.100	17.800
Fjöldi prentaðra eyðublaða, eintök samtals	116.000	47.000	192.000
Tollpósturinn	2	2	2
Starfsmenn			
Heildarfjöldi starfsmanna í árslok	*	173	159
Fjöldi nýráðninga á árinu	*	15	27
Fjöldi starfsmanna er lét af störfum	*	21	36
Meðalaldur starfsmanna	*	46	47
Heildarfjöldi veikindadaga á árinu	*	*	3.247

*Tölur liggja ekki fyrir

**Reykjavík, Akranes, Grundartangi og Stykkishólmur

Dæmi um niðurstöður helstu mælinga

Meginmarkmið

Niðurstöður 2005

<p>Pjónusta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Góð þjónusta og samskipti • Hagkvæm og árangursrík tollgæsla • Hagkvæm og árangursrík tollheimta • Hagkvæm og árangursrík innheimta skatta og gjalda 	<p>-Ekki voru gerðar kannanir á árinu til að kanna ánægju viðskiptavina embættisins.</p> <p>-Ánægja viðskiptavina embættisins með námskeið var 92%, markmiðið var 85%</p> <p>- Að meðaltali skiluðu 63% leita í skipum eða skyggingu árangri. Markmiðið var 75%.</p> <p>- Athugasemd var gerð 12% skoðaðra aðfluningssskýrslna í eftiráskoðun. Markmiðið var 20%.</p> <p>Árlegur höfuðstóll til innheimtu í gjöldum með lokunarheimild (VSK án áætlana) eru um 163 milljarðar kr., sjá eftirfarandi gjöld:</p> <p>-Höfuðstólsinnheimta á staðgreiðslu launagreiðanda, reiknuðu endurgjaldi, tryggingagjaldi og virðisaukaskatti skv. skilagreinum var 0,76% yfir áætlun.</p> <p>-Innheimta reiknaðs endurgjalds var 3,21% yfir áætlun.</p> <p>-Innheimta í tryggingagjaldi var 0,94% yfir áætlun.</p> <p>-Innheimta virðisaukaskatts í skilagreinum var 0,22% yfir áætlun.</p> <p>Árlegur höfustóll til innheimtu í öðrum gjaldflokkum er um 85 milljarðar kr. sjá eftirfarandi gjöld:</p> <p>-Innheimta þing- og sveitarsjóðsgjalda einstaklinga, álögð 2004, var 2,64% undir áætlun hjá einstaklingum og 4,06% undir áætlun hjá félögum.</p> <p>-Innheimta bifreiðagjalda var í árslok 0,54% yfir áætlun.</p> <p>-Innheimta í tollkrít með eins mánaðar gjaldfresti var 0,33% yfir áætlun.</p> <p>- Innheimta í tollkrít með tveggja mánaða gjaldfresti var 0,89% undir áætlun.</p> <p>-Innheimta vörugjalds af ökutækjum var 1,43% yfir áætlun.</p>
<p>Fjármál</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fjármál tollstjórans í Reykjavík innan ramma • Fjármál sviða innan ramma • Góð nýting fjármuna 	<p>-Markmið rekstraráætlunar ársins 2005 var að skila jákvæðri niðurstöðu og var hún jákvæð um 42 milljónir sem var betri árangur en gert var ráð fyrir.</p> <p>-Öll svið embættisins reyndust innan settra vikmarka.</p> <p>-Greiddir dráttarvextir voru að meðaltali kr. 4.199 per mánuð en markmiðið var að greiða ekki meira en 3.500 kr. per mánuð í dráttarvexti.</p>

<p>Innra starf</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gæði innra starfs • Skilvirkir þjónustu-og verkferlar • Góð upplýsingamiðlun 	<p>Mikil áhersla hefur verið lögð á að efla heimasíðu embættisins til að aðgengi upplýsinga fyrir viðskiptavini embættisins og aðra tollstjóra verði gott.</p> <p>-Hlutfall fastráðninga/nýráðninga var 65% markmiðið var 85%.</p> <p>-Hlutfall tollamála sem fara fyrir ríkistollanefnd eða fjármálaráðuneytið þar sem niðurstaða tollstjóra er samþykkt var 67%. Markmiðið er 100%.</p> <p>-Sett var markmið um að 90% viðskiptavina sem koma á Tryggvagötu þurfi ekki að bíða lengur en í 4 mínútur eftir afgreiðslu. Að meðaltali voru 85% viðskiptavina afgreiddir innan þessara marka.</p> <p>- Sett eru markmið um ákveðinn fjölda funda allra sviða embættisins.</p>
<p>Starfsmenn</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Starfsánægja • Símenntun og starfsþróun • Stöðugleiki í starfsmannahaldi 	<p>- Ekki var gerð viðhorfskönnun til að kanna starfsánægju meðal starfsmanna árið 2005.</p> <p>-Hlutfall starfsmanna embættisins sem tók þátt í formlegum námskeiðum á vegum embættisins var 84%. Markmiðið var 50%.</p> <p>-Meðaltal fjarvista á mánuði per starfsmann vegna veikinda var 1,52 dagar að meðtöldum fjarvistum vegna veikinda barna. Markmiðið var 1 dagur per starfsmann.</p> <p>-Hlutfall starfsmanna með 3ja ára starfsreynslu var að meðaltali 76%. Markmiðið var 85%.</p> <p>-Hlutfall starfsmannaveltu var að meðaltali 10,20%. Markmiðið var 8%.</p>

Rekstrarreikningur árið 2005

	2003	2004	2005
Tekjur			
Sértekjur	54.632.373	56.944.496	5.300.000
Markaðar tekjur	0	0	0
Aðrar rekstrartekjur	0	0	0
Tekjur samtals	54.632.373	56.944.496	5.300.000
Gjöld			
Almennur rekstur	1.017.527.892	978.701.060	1.015.400.000
101 Tollstjórinn í Reykjavík	1.017.527.892	978.701.060	856.000.000
145 Tollafgreiðslukerfi	0	0	159.400.00
Stofnkostnaður	26.268.937	18.097.685	21.500.000
601 Tæki og búnaður	26.268.937	18.097.685	21.500.000
Gjöld samtals	1.043.796.829	996.798.745	1.036.900.000
Tekjur umfram gjöld	-989.164.456	-939.854.249	-1.031.600.000
Framlag úr ríkissjóði	1.031.600.000	957.200.000	1.031.600.000
Hagnaður/tap ársins	42.435.544	17.345.751	0

Efnahagsreikningur 31. desember 2005

	2005	2004
Eignir		
Fastafjármunir		
Áhættufjármunir	0	0
Langtímakröfur	0	0
Fastafjármunir samtals	0	0
Veltufjármunir		
Vörubirgðir	0	0
Inneign hjá ríkissjóði	90.133.764	47.580.469
Skammtímalán	0	0
Skammtímakröfur aðrar	665.765.901	370.564.054
Handbært fé	118.499.052	258.074.419
Veltufjármunir samtals	874.398.717	676.218.942
Eignir samtals	874.398.717	676.218.942
Skuldir og eigið fé		
Eigið fé		
Höfuðstóll		
Staða í ársbyrjun	47.407.038	12.246.287
Breyting v/lokafjárlaga	0	17.815.000
Tekjujöfnuður ársins	42.435.544	17.345.751
Höfuðstóll í árslok	89.842.582	47.407.038
Annað eigið fé		
Bundið eigið fé	0	0
Framlag til eignamyndunar	0	0
Annað eigið fé samtals	0	0
Eigið fé í árslok	89.842.582	47.407.038
Langtímaskuldir		
Tekin löng lán	0	0
Langtímaskuldir samtals	0	0
Skammtímaskuldir		
Yfirdráttur á bankareikningum	0	8.643
Skuld við ríkissjóð	0	0
Skammtímalántökur	0	0
Aðrar skammtímaskuldir	784.556.135	628.803.261
Skammtímaskuldir samtals	784.556.135	628.811.904
Skuldir samtals	784.556.135	628.811.904
Skuldir og eigið fé samtals	874.398.717	676.218.942

Sjóðstreymi árið 2005

	2005
Tekjuafgangur/-halli	42.435.544
Breyting rekstrartekna, eigna og skulda	
Breyting skammtímakrafna og birgða	-295.201.847
Breyting skammtímaskulda	155.752.874
Handbært fé frá rekstri	-97.013.429
Fjárfestingahreyfingar	
Veitt lán	0
Afborganir veittra lána	0
Endurmat veittra lán	0
Breyting á áhættufjármunum	0
Fjárfestingahreyfingar	samtals 0
Fjármögnunarhreyfingar	
Framlag ríkissjóðs	-1.031.600.000
Tekjur innheimtar af ríkissjóði	0
Greitt úr ríkissjóði	989.046.705
Tekin lán	0
Afborganir tekinna lána	0
Endurmat tekinna lána	0
Fjármögnunarhreyfingar samtals	-42.553.295
Breyting á handbæru fé	-139.566.721
Handbært fé í ársbyrjun	258.065.776
Handbært fé, hreyfingar	-139.566.724
Handbært fé í árslok	118.499.052

Rekstrar- og efnahagsreikningur þessi er óendurskoðaður af ríkisendurskoðun og er samkvæmt bráðabirgðauppgjöri fjársýslunnar.