Ársskýrsla 2017
Inngangur

Í árskýrslu Tollstjóra má finna stefnu í innheimtumálum og tollamálum auk mannaóðstefnu, upplysingatæknistefnu, rekstrar- og umhverfisstefnu og þjónustu- og gæðastefnu, sem allar stuðla að því að embættið geti framfylgt því hlutverki sínu að vernda samfélagið og tryggja ríkinu tekjur.

Fjallað er stuttlagad um það sem bar hæst í rekstri og verkefnavinnu árið 2017. Hvoru tveggja, árangursríkur rekstur og verkefnavinna, stuðla að því að þráðaðarsýn embættisins, stefnu þess og markmiðum verði náð.

þá er gerð grein fyrir markmiðum, mælkvörðum og viðmiðum sem lögð eru til grundvallar mati á árangri starfseminnar og niðurstöðum sliks mats fyrir næstliðin ár.

Áhugaverð töflærði er birt auk rekstrarreiknings, efnahagsreiknings og sjóöstreymis. Rekstrarlegt markmið Tollstjóra er að árlegur rekstrarkostnaður verði ekki umfram samþykktar fjárheimildir í rekstraráætlun hvers árs. Var því markmiði náð á árinu 2017 líkt og undanfarin år en rekstraraðgangur nemur 175 milljónum króna.

þá benda niðurstöður viðhorfsskanna meðal starfsmanna, almennings og samstarfsaðila til að ágætlega gangi að innsleiða stefnu Tollstjóra.

Tollstjóri heldur áfram að feta upp sætastigann í könnunum SFR. Að þessu sinni hækkaði embættið um fimmt sæti en í sambærilegri könnun fyrir viðhorf árið 2016 hækkaði Tollstjóri um niðján sæti. Starfsandi, sveigjanleiki vinnu, sjálftstaði í starfi og jafnætti eru þeir þættar sem skorðuðu hæst hjá starfsmönnum Tollstjóra samkvæmt SFR-könnuninni. Framangreindir þættir mælast allir á styrkleikabili eða yfir 4,2 á skalunum 1 - 5 og teljast því til þeirra þátta sem hafa hvetjandi áhrif á starfssókum embættisins í starfi.


Snorri Olsen,
tollstjóri
**Tollstjóri**

Embætti tollstjóra heyrir undir fjármála- og efnahagsráðuneytið og er tollstjóri fjárhapslega ábyrgur gagnvart ráðherra fyrir rekstri embættisins.

Embætti tollstjóra gegnir mikilvægu hlutverki í samfélaginu. Auk þess að veita atvinnulífi, samfélaginu í heild og almenningi viðamikla þjónustu á sviði innheimtu- og tollamála er Tollstjóri handhafi löggaesluvals og fer með veigamiklum hlutverki við verndun landamæra.

Við embætti Tollstjóra starfa um 240 starfsmenn sem vinna ýmist við innheimtu skatta og gjalda, tollframkvæmd og tolleftirlit eða stoðbjónustu. Hópurinn hefur fjölbreytt menntun og er á breiðu aldursbili.


![Mynd 1: Tollhúsið, Tryggvagötu 19.](image-url)
Lögbundið hlutverk embættisins

Helstu ákvæði um lögbundið hlutverk Tollstjóra eru að finna í tollalögum nr. 88/2005, með síðari breytingum og í lögum um tekjuskatt nr. 90/2003, með síðari breytingum.

Um hlutverk Tollstjóra á sviði tollamála er einkum fjallað í 40. gr. tollalaga. Í þeirri grein kemur fram að hlutverk Tollstjóra er:

1. Að annast tollframkvæmd á landsvisu.
2. Álagnig og innheima toila og annarra skatta og gjalda sem greiða ber við tollafreiðslu voru samkvæmt lögum þessum eða oðrum lögum.
3. Eftirlit með innflutningi, umflutningi og útflutningi á vörum til og frá landinu og ferðum og flutningi fara og fólks til og frá landinu.
4. Aðstoð við ráðherra varðandi tollamálefni.
6. Samstarf við önnur stjórnög og stofnanir sem hafa með hóndum verkefni sem tengjast starfssviði hans, sbr. 45. gr.
7. Rekstur tölukerfis og þróun rafrænna sameksipta vegna tollafreiðslu.
9. Starfarskrá Tollskóla ríkisins sem sér um menntun tollstarfsmanna og annarra eftir því sem nánar er kveði á um í lögum eða reglurum.
10. Öflun upplýsinga til hagskýrslugerðar um milliríkjaviðskipti.
11. Þátttaka í alþjóðlegu samstarf við fyrirtæki.
14. Ákvörðun um form og efni tölukerfas og eyðublaða til nota við tollframkvæmd.
15. Önnur verkefni sem honum eru falin með lögum og stjórnvaldsfyrirmálum.

Um hlutverk Tollstjóra á sviði innheimtumála er einkum fjallað í 111. gr. laga um tekjuskatt.

Þar kemur m.a. fram að Tollstjóri annist innheimita skatta í umdæmi sýslumatans á hófuðborgsveiðinu. Auk þess annast Tollstjóri eftirtalir verkefni sem lúta að framkvæmd við innheimtu skatta og gjalda:

1. Stefnumótun á sviði innheimtumála á landsvisu með hagráðingu, samræmingu, framþróun og oryggj varðandi innheimtu opinberra gjalda að leiðarljósi.
2. Samræmningar- og eftirlits hlutverk gagnvart öðrum innheimtumönnum ríkisþjóðs, m.a. með setningu verklagsreglana. Tollstjóra er heimilt að beina bindandi fyrirælum til annarra innheimtumanna um innheimeitaðgerðir í einstökum málu ef settar reglur eru ekki virtar.
3. Úmsjón og þróun töluværa og rafrænnar stjórnsýslu á sviði innheimtu skatta og gjalda.
Stjórnskipulag

Í stjórnskipulagi embættisins er starfseminni skipt upp í tvö kjarnsvið, það er innheimtusvið og tollasvið, og þrjú stoðsvið, mannaúðssvið, rekstrar- og upplýsingataæknisvið og þróunarsvið. Þar fyrir utan er um að ræða starfsemi innri endurskoðunar og skrifstofu Tollstjóra. Stjórnskipulag embættisins, sem sjá má á mynd 2, tók gildi 7. febrúar 2013.

Mynd 2: Skipurit Tollstjóra
Meginstefna


Skilgreint hlutverk

Skilgreint hlutverk Tollstjóra er svohljóðandi: Við verndum samfelaglög og trygjum ríkun tekjur og er þeim orðum ætlað að draga fram þá ríku samfélagsslegu ábyrgð sem á embættinu hvílir, mikilvægi starfsmennar og allra starfa sem starfsmenn gegna. Tollstjóri væntir þess að hlutverk embættisins stuðli að árangursríkri samvinnu og göðri tilfinningu fyrir starfsemi Tollstjóra meðal starfsmanna og almennings. Það er sameiginleg ábyrgð stjórnanda og starfsmanna að halda á lofti því mikilvæga hlutverki sem embættið gegnir gegn íslensku samfélagi.


Um lögbundið hlutverk Tollstjóra er einkum fjallað í 40. gr. tollalaga nr. 88/2005, með síðari breytingum og 111. gr. laga nr. 90/2003 um tekjuskatt, með síðari breytingum.

Stefna og framtíðarsýn

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


Gildi

Gildi Tollstjóra eru traust, samvinna og framsækni.

**Traust**

Birtist í því að ganga má frá því sem visu að afgreiðsla mála byggi á fyrirliggjandi staðreyndum og sé í samræmi við lög, reglur og göða stjórnslögsluð. Viðskiptavinir og starfsmenn geta trest því að erindi þeirra séu unnin af heilindum og að allir njóti jafnfræðis. Æreiðanleiki í samskiptum, vandaðir starfshættir og vilji til að gera stöðugt betur leiðir til þess að allir hópar samfelagsins upplifa trausta og göða þjóðustu.

**Samwinna**


**Framsækni**

Birtist í því að lög er áhersla á gott samstarf við hagsmunaðila vegna þess að starfsmenn trúa að það skili gagnværum ávinningi. Gagnværum virðing leiðir til uppbyggilegra skoðanaskipta og heilbrigðs ágreinings. Starfsmenn hafa bjartsýni, gleði og jafnfræði að leiðarljósi í öllum samskiptum. Ánægjulegt og gefandi samstarf jafnt innbyrðis og að gagnvart hagsmunaðilaðilum stuðlar að göðum starfanda, starfsnægju og framróðun vekefna.

Stefnur málaflókka

Tollstjóri hefur sett sér stefnur sem taka til ýmissa þátta í kjarnastarfseminni og innri starfsemi embættisins, þ.e. innheimtustefnu, stefnu í tollamállum, mannaúðstefnu, upplysingataeknistefnu, rektar- og umhverfisstefnu og þjónustu- og gæðastefnu. Saman er þessum stefnum ætlað að stuðla að því að embættið geti framfylgt hlutverki sínu og að markmiðum málaflókka verði náð.
Innheimtustefna

Ríkinu tryggðar tekjur
Tollstjóri tryggir að álagðir skattar og gjöld skili sér hatt og örugglega í ríkissjóð eftir þeim reglum sem eru í gildi á hverjum tíma. Tekjur ríkissjóðs eru ein helsta undirstaða velferðarsamfélagsins.

Samfélagið verndað
Þeir sem eru skilvísir eiga rétt á því að innheimtumenn ríkissjóðs bregðist við og krefji þá greiðslu sem standa ekki í skilum. Því er innheimtuðgerðum beint að gjaðendum í vanskilum. Pað tryggir réttlát samfélag og eðililega samkeppni átvinnulífsins.

Skilvirk og árangursrik innheimta skatta og gajda
Tollstjóri leggur áherslu á skilvirk og árangursrika innheimtu skatta og gajda. Eftir stöðvar eru innheimtar eins fjótt og möguleg er á sem hagkvæmaston hátt.

Stjórnslýs til fyrirmyndar
Tollstjóri tryggir að afgreiðsla mála byggi á fyrirliggjandi staðreyndum og sé í samræmi við lög, reglur og gúða stjórnssyfluhætti. Gjaldfendar eiga að geta treyst því að afgreiðsla mála byggi á meðalhöfi og jafnraði.

Tollstjóri veitir göða og skilvirk þjónustu með áherslu á hraða afgreiðslu og svörun erinda og fyrirspurna.

Tollstjóri stefnir að því að gajendur hafi sem fjölbreyttasta möguleika til sjálfsafgreiðslu í gegnum tölkvikerf Tollstjóra og vef.

Faglegir og framsækir starfshættir
Tollstjóri beitt vornduðum starfsháltum og leitar stöðugt leiða til að gera enn betur. Skýrar verklagsreglur tryggja samræmt verklag og stöðugar umbætur við innheimtu skatta og gajda.

Gildi Tollstjóra eru:
Traust
Samvinna
Framsækni

Innheimtustefna Tollstjóra stuðlar að því að embættið geti framfylgt því hlutverki sinu að vernda samfélagið og tryggja ríkinu tekjur. Mannuður, tækni, faglegir starfshættir og stöðugar umbætur eru lykilbættir í skilvirkri og árangursrikri innheimtu skatta og gjalda.
Stefna í tollamálu

Venda samfélagið með markvissri og árangursríkri tollgaæslu

Stuðla að auknum gæðum í skýrslugerð, réttri álagningu og innheimtu gjalsa
Tollstjóri tryggir tekjur ríkissjóðs með álagningu og innheimtu áhrifun og tollferla. Hann stuðlar Tollstjóri að heilbrigði samfélagsins og styrkar innviði samfélagssins. Réttar tollskyrsur leggja grunn að rétrí álagningu og innheimtu gjalsa, auk þess sem þær eru lagðar til grundvallar við hagskýrslugerð í landinu. Því er mikilvægt að vinna gegn villutíðni í tollskyrsurum, undanskotum frá tollum og gjóldum og skiptulögðum og umfangsmyndum, brotum gegn tollalögum (efnahagsbrotum), meðal annars með markvissi skjalaskoðun, vöruskóðun og tollendurkonun.

Greiða fyrir lögmætum viðskiptum og trygga öryggi aðfangakeðjunnar
Tollstjóri stuðlar að løgmætum viðskiptum og þrí yggri aðfangakeðjunnar með skilvirki og marksækni í tollafreiðslu og einföldun viðskipta. Jafnframt með aðgerðum sem hvetja til reglufylgni, hraðari tollafreiðslu rekkstraðila smjóta þaðtaka að því að aðlaga framkvæmd því sem viðurkennt er á alljóðavættvængi sem besta framkvæmd í tollamálu. Áhersla er lögð að finna jafnvæg milli hráda vörufæðis og nauðsynlega æfritils. Vörusendingar eiga ekki að tefjast í tolleðeferð að nauðsynjalausu.

Eiga árangursríkt samstarf við atvinnulífíð og þá aðila sem Tollstjóri þjónustar eða starfar með á landamærum
Tollstjóri þjónustar og starfar með ýmsum stofnum viðskiptavina og þátttaka í samstarfi við erlend tollyfvið sem best þurfa ferlaða við vera skýrir og þjónustustígur vel skilgreint. Þóð sama skapi er mikilvægt að hafa fulltrúa atvinnulífíðsins með í ráðum þegar verið er að hann tollferla og framkvæmd. Hann er hægt að ræða hagsmuni þeirra og óskir um forgangsröðun og hafa þessa þætt í hliðsjónar eftir því sem kostur er, í því skyni að greiða fyrir lögum viðskipta.

Veita faglega og skilvirka þjónustu
Tollstjóra er það mikilvægt að upplifun viðskiptavina og samstarfsaðila af starfssemi embættisins sé góð. Því er lögð áhersla á góða og skilvirka þjónustu við einstaklinga, atvinnulífíð, ráðuneyti og samstarfsstöfnar. Í því felst meðal annars rétt og skilvirk upplýsingagjöf, skammar biótimi á þjónustustöðum og að erindum sé eina fljót og því verður við komið.

Gildi Tollstjóra eru:
Traust
Samvinna
Framsækni
Mannauðsstefna

Góður vinnustaður
Embæti tollstjóra hefur það að markmiði að vera góður vinnustaður þar sem starfsfólk myndar ofluga líðsveit sem er meðvituð um gildi vinnu sinnar, bygging á styrkleikum og skapar umhverfi þar sem umbætur og þverfagleg samvinna er viðhöfð. Starfsfólk sýni hvert öðru virðingu, jákvæðni, kurteisi og umhýggju.

Framsækinn stjórnnun, hvatning og endurgjöf

Heilsa, öryggi og velliðan í fyrirúmi

Jafnreitss og sanngirni sé gætt
Tollstjóri hefur jafnáttúrsmál að leiðarljósí og ekki er mismunað á grundvelli kynferðis, aldurs, trúar, þjóðernis, kynþáttar, fötlunar, kynhneigðar, stjórnmálaskoðana eða annarrar ómálefnalegra þátta. Tollstjóri greiðir sambærilegu grunnlaun fyrir jafnverðmæt störf.

Mannauðsstefna Tollstjóra stuðlar að því að embættið geti framfylgt því hlutverki sinu að vernda samfélagið og trygging ríkinu tekju. Mannauður, stjórnun og menning eru lykilbættir í sökn Tollstjóra í átt að framúrskarandi árangri í tollframkvæmd, innheimtu og fjölnustu. Embættið hefur það að markmiði að vera góður vinnustaður sem hefur á að skipa hæfu og áhugasömu starfsfólki sem er meðvitað um mikilvægi starfsins. Samvinna, fagleg bekkning, heilindi og samkennd leggja grunninn að góðum vinnustaðu þar sem starfsanægja er ríki og starfsfólk árangursdrif.

Gildi Tollstjóra eru:

| Traust | Samvinna | Framsækinn |

Mannauðsstefna Tollstjóra

Gildi Tollstjóra

Starfsfólk og þróun
Tollstjóri leggur áherslu á að hjá embættinnu starfi traust og hæft starfsfólk. Markvisst fræðslustarf, endurgjöf á frammið stöðu og sambærileg grunnlaun fyrir jafnverðmæt störf.
Örggút upplýsingatækniumhverfi

Öflugt vélbúnaðar- og tækniumhverfi

Sveigjanlegt hugbúnaðarumhverfi

Útvistun upplýsingatæknibjónustu
Greining, hönnun, framleiðsla og rekstur upplýsingatæknið er afjarna í hónum verktaka en fylgir stefnumarkandi ákvöðunum Tollstjóra. Tollstjóri fer með verkefnastjórn og gerð kröfulyssinga. Æfingreining eru unnnar af Tollstjóra eða í samstarfi við verktaka. Hýsing hugbúnaðarkerfa er jafnframt útvist, nema sérstaka ástæður krefjist þess að kerfið sé hyst innan vegga embættisins.

Virkt kostnaðar- og gæðaeftirlit
Öll áætlanagerð í upplýsingatæknini er unnn í ábyrgan hátt og virku kostnaðareftirlit eru beitt. Markvissu og skipulegu verklagi er beitt við val á verkefnum, hvort sem um er að ræða nýsmíði, viðbætur, lagfæringar af fyrirliggjandi kerfum eða kaup af tækjaúndmgöðum. Forsangafróðun verkefna er í hónum yfristjórnar og skal tryggt að þau falli vel að stefnu embættisins, framtíðarsyn og langtímaaætlun í upplýsingatækninumálum, ásamt fjárhagsaætlunum. Upplýsingatækniverkfróðu eru árangursmiðuð og gegnsæ. Áhersla er lögð á vandaðar viðtökuprófanir og er gæðastjórnkerfi Tollstjóra nýtt til eftirfylgni og úttækta á virki kerfa. Haldnar eru kerfis-handbækur um öll kerfi og skjöllun breytinga er markviss.

Gildi Tollstjóra eru:
Traust
Samvinna
Framsækti
Rekstrar- og umhverfisstefna

Árangursrík fjármálastjórnun
Tollstjóri leggur áherslu á að árleg útgjöld séu ekki umfram samþykktar fjárheimildir og ávalt í samræmi við rekstraráætlun hvers árs. Utanumhald fjármála skal vera skilvirkt, rekjanlegt og gagnsætt.

Hagkvæm og vistvæn innkaup
Innkaup á vöru og þjónustu hjá Tollstjóra skulu vera í samræmi við innkaupastefnu ríkisins. Við kaup á rekstrarvörum, tækjum og búnaði skal tekið tillit til umhverfisáhrifa jafnþ at kostnaðar og gæða.

Grænt bókhald
Í samræmi við stefnu ríkisins um vistvæn innkaup og grænæn rikisrekstur (sækja) mun embættið innleiða grænt bókhald til að korteleggja innkaup, neyslu og úrgangsumhverfisstarmadum og veita aðhald og upplýsingar um árangur í umhverfisstarmadum embættisins. Áhersla er lögð á að vinna að úrbótum vegna þeirra þáttar sem geta valdið neikvæðum umhverfisáhrifum í rekstri embættisins.

Bætt nýting
Með góðri nýtingu á rekstrarvörum, tækjum og búnaði er dregið úr umhverfisáhrifum. Stuðlað er að endurvinnumu eins og kostur er, meðal annars með markvissri flokkun úrgangs.

Vistvænar samgöngur
Með samgöngustefnu styður Tollstjóri við starfsmenn sem vilja tileinna sér vistvænargerð og heilsusamlegar samgöngur og hvetur starfsfólku til að nýta sér vistvæna valkosti til og frá vinnu og í ferðum á vegum embættisins.

Aukin umhverfisvitund
Með markvissri fræði og upplýsingamiðlunum um umhverfisvitið er unníð að því markiði að elfa umhverfisvitund og stuðla að vistvænum rekstri embættisins.

Gildi Tollstjóra eru:
Tráust
Samvinna
Framsækni

Ábyrg orkunotkun
Embættið og starfsmenn þess dragi úr orkunotkun eins og kostur eru og stuðli með því að bættri nýtingu auðlinda.
Þjónustu- og gæðastefna

Þjónustuandi rikjandi
Tollstjóri leggur áherslu á góðan þjónustuanda í samskiptum starfsmanna við viðskiptavini og aðra hagsmunanáðila embættisins. Með góðu viðmóti, viðbragðslýyi, áreiðanleika, góðri ásýnd, starfspekingu og fænni skapar starfsfólk Tollstjóra þjónustuanda. „Leiðarljós í samskiptum” hjá Tollstjóra stuðla að góðri þjónustu.

Öflug rafræn þjónusta
Tollstjóri verði í fararbroddi meðal stofnana rikis og sveitarfélaga í rafrænni þjónustu. Í því felst meðal annars að viðskiptavinir geti í flestu tilfellum afgreitt sig sjálfir með rafrænum hætti.

Virkt og vottað gæðastjórnkerfi

Ábyrg upplýsinga- og skjalastjórn

Stefnumiðað val og stýring verkefna
Tollstjóri verði í fararbroddi opinberra aðila sem nýta hvað best aðferðafraði verknastjórnunar. Verksei eru valin og þeim stýrt með hliðsjón af stefnu embættisins. Tollstjóri leggur áherslu á hagnýta verknastjórnun og að verknaskrá endurþesp gli stöðu verkefna.

Fagleg og markviss samskipti við fjölmiðla
Tollstjóri leggur áherslu á fagleg og markviss samskipti við fjölmiðla. Fréttaflutningur og upplýsingamiðlun stuðli að jákvæðni meðal starfsmanna sem og almennings og trausti til embætti Tollstjóra.

Gildi Tollstjóra eru:
Traust
Samvinna
Framsækni
Efst á baugi 2017
Innheimtumál

Innheimtusvið annast innheimtu opinberru gjalsa og veitir upplýsingar þar að lútandi. Þar fer einnig fram vanskilainnheimta og erlend innheimta samkvæmt gagnkvæmum innheimtusamningum. Þá annast sviðið greiðslu að reikningum embættisins. Innheimtusvið gefur út verklagsreglur, veitir leiðbeiningar og sinnir eftirliti með innheimtumönnum ríkissjóðs. Innheimtusvið aðstoðar einnig fjárýslyslu rikisins við hönnun og viðhald á tekubókhalderi ríkisins.

Umfang þjónustu á innheimtusviði:

Meðalbiðtími eftir þjónustu gjalskerker og þjónustufulltrúa er mjög skammur. Draga má þá ályktun að þessi skammi biðtími endurspeglist í ánægju viðskiptavina sem koma í afgreiðslusal á 5. hæð og svara jákvætt á "Happy or not" standinum en 96% viðskiptavina voru ánægðir með þjónustuna. Á lengri opnunartíma á fimmtudögum á milli kl 15:30 – 18:00 komu alls 318 á árinu 2017.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Samtals komur árið 2017</th>
<th>Heild</th>
<th>Meðalfjöldi á dag</th>
<th>Meðalbiðtími á dag</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Gjaldkerar afgreiðsludeildar</td>
<td>11.252</td>
<td>45</td>
<td>00:00:23</td>
</tr>
<tr>
<td>Þjónustufulltrúa lögfræðideildar</td>
<td>8.363</td>
<td>33</td>
<td>00:02:13</td>
</tr>
</tbody>
</table>


Heildarfjöldi innkominna símtala á skiptiborð Tollstjóra í apríl – desember á árinu 2017 var 31.427 símtöl, 29.138 símtöllum var svarað. Meðal skilvirkni í svörun símtala á skiptiborði var 93%.


Álagning einstaklinga 2017

Álagning opinberra gjalsa á einstaklinga voru mánuði fyrr af ferðinni en aður og fór fram í júní. Hér á eftir koma helstu upplýsingar um verkefni svödsins á þessum mesta annatíma ársins.


Stærsta verkefni lögfræðideildar vegna álagningar opinberra gjalsa fólki í gerð greiðsluáætlana um lækkun á launaafdrætti og frestveitingum á vanskilainnheimtuaðgerðum til þeirra sem fengu áætlaða skatta vegna of seinna framtalskila.

Undanfarin ár hefur verið lögöð áhersla að afgreiðslu þeirra sem flesta í gegnum síma og tölvupóist til að fækka komum á starfsstöð og veita sem besta þjónustu við gjaldendur. Þrátt fyrr af þeirri greiðsluáætlar hafi verið gerðar á árinu 2017 en 2016 voru færri komur til Tollstjóra á tímaríti.

Ákvæðið var að halda áfram með samstarfsverkefni milli Ríkisskattstjóra og Tollstjóra sem sett var á fót árið 2016. Fulltrúi frá lögfræðideild verða stæðsettur í aðalstöðum Ríkisskattstjóra á Laugavegi 166 til þess að leysa úr málum þeirra sem leiðuðu afgreiðslu þu. Jafnframt var starfsmaður frá Ríkisskattstjóra með aðsetur hjá Tollstjóra á sama tíma og sinni afgreiðslustörfum og upplysingagjöf. Ævint þetta verkefni mjög vel fyrr hjá viðskiptavínum beggja stofnana.

Alls voru gerðar 1.445 greiðsluáætlar 10 daga í kringum álagningu einstaklinga sem eru 9% fleiri en árið 2016.
Verkefní þjónustuvers vegna álagningar einstaklinga felast í upplýsingagjöf um álagningar – og innheimtuseðla, útborgun innneigna, skuldajónuðu, gjalldaða o.fl. Upplýsingagjöfin fer fram í gegnum síma, töluspóst og svarbox.

Svarlutfall símtala í álagnarinnisvunni 2017 var betra en árið á undan. Hæst var það 97% og fór lægst í 73%. Tölurverð auksning var í baði innkommun símtölum í þjónustuver og svörðum símtölum á álagnarinnisvöldum. Alls var svarað 4.863 símtölum á tímalinu. Á sama tíma var 2.875 töluspóstum sem komu á netfangið fyrirspurn@tollur.is svarað.

Stefnt var að því að ákvavarðanir Tollstjóra væru efnislega staðfestar í kærumeðferð hjá viðeigandi stjórnvöldum, umboðsmannin Alþingis og fyrir dómsmálum. Það markmið náðið 100% hjá innheimtuvers við tímalinu. Á árinu 2017 voru 18 mál til meðferðar; 10 héraðsdómsmál/úrskurðir, 3 hæstaréttarmál og 5 mál voru kærð til fjármál- og enfahagsráðuneytis. Fjármál- og enfahagsráðuneyti úrskurðaði embættinu í hag í öllum þeim málu sem kærð voru. Héraðsdómur fellið dóma/úrskurði embættinu í hag í öllum 10 málu nemunum. Ól 3 hæstaréttarmál félí embættinum í hag. Niðurstaðan var í árslok að því að ákvavarðanir Tollstjóra á Innheimtuvers við voru stofnað í 100% tívika.

Stefnt var að því að engar athugasemdir væru gerðar við málsmeðferð frá viðeigandi stjórnvöldum, umboðsmannin Alþingis og dómsmálum. Það markmið náðið 100% hjá innheimtuvers við tímalinu og á árinu í heild eða í þeim 18 máli sem til meðferðar voru.

Kyrsettingarmál


Starfsmenn innheimtuvers við ymse verkefnum á sóknaráætlun embættisins. Helst ber að nefna:

❖ Sameining þjónustuvers Tollstjóra
Tollstjóri hefur undanfarin ár rekið tvö þjónustuver, eitt sem annast fyrirspurnir um tollamál og annað sem annast fyrirspurnir um innheimtumál. Lengi hefur staðið til að sameina þjónustuver Tollstjóra. Þann 1. nóvember árið 2017 voru þjónu stuður tvö sameinuð í eitt um fjármál- og innheimtumál. Það er þó langtíma verkefni og mun þjónustuvers við um tímalinu veðr svarað í gegnum síma, töluspóst og svarbox.

❖ Greining afskrifta skattkrafna

❖ Samræmingar- og eftirlitshlutverk
Verkefni „Prónuum samræmingar og eftirlitshlutverks við innheimtu opinbærra gjalda“ var í vinnslu og framkvæmd í árinu 2017. Í upphafi ársins höfði skipulaging heimsókna til annarra innheimtuembættu sem líður í eflingu samazeta milli Tollstjóra og starfsmanna sem sinna innheimtu hjá innheimtuembættunum. Markmiðið með fundunum var að stuðla að göðu samstarfi og heyra sjónarmíð og hugmyndir innheimtufulltrúra og

Einföldun umhverfis við sköttum og gjöldum

Ýmis sérverkefni voru unnin á árinu. Í því sambandi má nefna:

Útgefnar verklagsreglur
Álls voru gefnar út 17 verklagsreglur á árinu. Í lögfræðideild voru gefnar út 7 endurnýjaðar verklagsreglur og 8 nýjar. Í afgreiðsludeild var gefin út 1 ný verklagsregla og 1 ný sem tilheyrir sérverkefnum og stoðbjöðnustu.

Hlutverk vefhóps
Vefhópur innheimtusviðs, í samstarfi við vefstjóra embættisins, hefur undanfarin ár haft umsjón með uppfærslu texta á vefsíðum Tollstjóra, þ.m.t. þjónustuvef sem er aðgengilegur öðrum innheimtumönnum rikissjóðs. Hópurinn hefur aðgang til að gera breytningar á vefnum millilliðalaust. Á árinu fór hópurinn yfir texta innheimtusviðs á vefjum embættisins og breytti og uppfærði eftir þörfum.

Hugmyndalisti á innheimtusviði
Hugmyndalistinn er kominn í fulla vinnslu. Listanum var skipt upp í tvö lista, fyrir tekjabókhaldeisferfis hugmyndir ásamt lista fyrir aðrar hugmyndir tengtar starfseminn. Á tekjabókhaldeisferfis/TBR- listanum er átta hugmyndum lokið, 18 í vinnslu og 1 í bið. Á hinum listanum var 18 hugmyndum lokið og 1 í vinnslu. Haldnin voru fundir reglulega til að taka afstoðu til hugmyndanna, þær áhættaþ Afféttumnar og settar í ferli. Hugmyndalistinn var tengdir við umbótaferilinn sem er ennþá í þróun.

Fundur um aðstoð við innheimtu skatta
Fulltrúar sviðsins söttu árlegan fundum framkvæmd innheimtuákvæðasamnings á milli Norðurlandanna um gagnkævna aðstoð í stjórnálystumálum. Fundurinn var að þessu sinni haldinn á Færeyjum í byrjun september.
Tollamál

Hlutverk Tollstjóra á svíði tollamála er skilgreint í 40. gr. tollalaga og er það á ábyrgð tollasviðs að tryggja að farið sé að lögum og stjórnvaldsfyrirræðum við inn-, um- og útflutning vara. Til þess að sinna þessu hlutverki ber Tollstjóra m.a. að viðhafa eftirtilt með innflutningi, umflutningi og útflutningi að vörum sem og eftirtilt með ferðum og flutningi fara og fólks til og frá landinu og eftirtilt með flutningi og geymslu á ötollafgreidum varningi innanlands. Tollstjóri hefur einnig það hlutverk að trygja samræmda-, árangursrika- og rétta tollframkvæmd, ásamt því að enduráðvarða aðflutningsgjöld á tollafgreiddar sendingar.

Aðflutningsgjöld og innheimtúrarangur


Vöru- og farþegaflæði


1 Vöru- og farþegaflæði

Mikil auðkunni hefur verið í komu farþega til landsins á árinu 2017 samanborið við fyrri ár. Aukið farþegaflæði er einkum komið til vegna mikils vaxtar í ferðaþjónustu. Meginþorri farþega kemur í gegnum flugstöðina í Keflavík en nokkurt flæði er eftirtilt í gegnum höfnina á Seyðisfirði með vikulegum komum Norrænu til landsins. Fjöldi komuflæða í gegnum flugstöðina í Keflavík var tæpar 2,9 milljónir árið 2017, þ.e. aukunni um fjarðað 24% frá árinu á undan.

Haldlagður varningur


Mikil auðkunni hefur verið í komu farþega til landsins á árinu 2017 samanborið við fyrri ár. Aukið farþegaflæði er einkum komið til vegna mikils vaxtar í ferðaþjónustu. Meginþorri farþega kemur í gegnum flugstöðina í Keflavík en nokkurt flæði er eftirtilt í gegnum höfnina á Seyðisfirði með vikulegum komum Norrænu til landsins. Fjöldi komuflæða í gegnum flugstöðina í Keflavík var tæpar 2,9 milljónir árið 2017, þ.e. auðkunni um fjarðað 24% frá árinu á undan.

Haldlagður varningur


1 Við vinnslu ársskýrslu 2017 var ákveðið að breyta forsendum við talningu á fjarðaði aðflutningsgjöldar. Míðað er við afhendingardag vöru í stað aðflutningsdaugs eins og var gert árin á undan.

2 Við vinnslu ársskýrslu 2017 var ákveðið að breyta forsendum við talningu á fjarðaði aðflutningsgjöldar. Míðað er við afhendingardag vöru í stað aðflutningsdaugs eins og var gert árin á undan. Ástæða fyrir þessari breytingu er að samræma mælingar og móttakanna benda á að hagtölu taka mið af útflutningsmætlum.
tæplega þrítugs karlmanns sem var að koma frá Amsterdam. Vökvanum hafði verið komið fyrir í fjórum brúsum sem merktur voru sem munnskóli, sápur og sjampó.

Hvað varðar haldlagningu á lyfjum, lyfseðilsskyldum og öðrum lyfjum 3, var aukaðningin yfir 200% á árinu 2017 frá fyrra ári í haldlögðu magni. Í nóvember voru fjórir íslenskir komufarþegar stöðvaðir sem allir höfðu umtalsvert magn af lyfseðilsskyldum lyfjum í fórum sínum. Samtals voru á þriðja þúsund töflur haldlagðar sem farþegarnir höfðu fáðið í náerklaðum sínum, ytri fatnaði eða í farangri. Í fyrsta skipti fundust lyfseðilsskyld lyf innvortis, en tölur er verið um það á hinum Norðurlöndunum. Stór hluti lyfjanna sem haldlögð voru reyndust vera sterk morfínskyld lyf og einnig voru um ræðu tölurver magn af sterku örvandi lyfjum. Þessar lyfjategundir sem voru að ræðu eru hafði þráttur sérstök við þeirri heilbrigðisfyrirtæki og eru eftirritunarskyldar.

**Tollendurskoðun og 50% álag**


**Þjónusta - útgáfa bindandi álita**

Útgáfa bindandi álita er gagnleg og gjaldfrjáls þjónusta sem embætti Tollstjóra veitir. Samkvæmt tollalögum getur Tollstjóri gefið út tvenns konar bindandi álit, annars vegar um tollflokkun- og hins vegar um uppruna vörur. Á árinu 2017 gaf Tollstjóri út 39 bindandi álit á tollflokkun vörur en eingöngu eit eitt um uppruna. Tilgangur bindandi álits um tollflokkun vörur er að verða rættilega álagningar þeirra. Við álagningu áflutningsgjöld sem innflytjanda þeirra er haldlagningu við inn- eða útflutningi á vörurni hafi ekki verið þráttur að áflutningsgjöldum. Einnig varðar bindandi álit um auknum gæðum í tollflokkun vörurni hafi ekki verið þráttur að áflutningsgjöldum.

Bindandi álit um tollflokkun vörur er bindandi í sex ár frá útgáfuðegi, nema það sá afturkallað af Tollstjóra eða brettreyð eftir kæru átæktum þeim. Við álagningu bindandi álits um tollflokkun vörur er að því að það veljaði þetta álagi í tollflokkun vörurni hafi ekki verið þráttur að auknum gæðum í tollflokkun vörurni.

**Sérverkefni**

Pán 1. janúar 2017 voru 26 verkefni á verkefnalista sviðsins og af þeim voru 14 í framkvæmd í upphafi árs. Á árinu voru áttu 26 verkefni samþykkt, 10 verkefnum var lokið og hætt var við eitt þeirra. Í lok ársins 2017 voru 22 verkefni á verkefnalista sviðsins og við þeim voru 17 í framkvæmd.

Af verkefnum sem lokið var á árinu má nefna: 

- Eignir viðskiptavina - samræmt verklag við skráningu og meðferð varnings við skoðun, stöðvun og haldlagningu
- Heimasiða Norrænna tølfyfirvalda
- Greining á skráningum í tollfritlitsferlinu
- Breytingar í tollskrá

---

3 Með „öðrum lyfjum“ er t.d. átt við fæðubótarefni, náttúruaækinalyf og þess háttar sem ekki fæst leyfi fyrir hjá Matvælastofnun (MAST) eða Lyfjastofnun.
Mannauðsmál

Hlutverk mannauðssviðs er að fara með, samræma og styðja stjórnendur við meðferð starfsmannamála embættisins ásamt því að leggja mat á árangur í starfsmannstjórnun.

Starfsaðið 2017

Fjöldi ársverka eru árviss/síverk á mannauðssviði. Í því sambandi má nefna yfirferð/endurskoðun verklagsregluna og göttista og umsýningum með umfanginnslu/Vinnustund, ráðningum, gerð starfslýsinga og starfsmannaskírteina, starfsmannasamfunna, árlegri heilsuvgínu og mánaðarlegi fóstudagskaffi, uppákomum í jólaviku og kaupum á jólaglaðningi svo fátt eitt sé nefnt.

Fraðslustarf skipar veglegan þátt í starfseminni og tekur það mið af þörfum embættisins og starfsmanna á ári hverju. Tóllskólinn hefur umsýning með námi verðandi tollvarða auk sí- og endurnýjunutunum allra starfsmanna Tóllstjóra. SKIL námsleifun er fyrir SFR starfsmenn á innheimg- og tollasviði. Ennfremur eru haldin námskeið fyrir innheimtumenn ríkissjóða, tollmiðlara og almenning.


Rekstrar- og upplýsingatækningilmál

Hlutverk rekstrar- og upplýsingatæknið er umsjón með rekstrarmálum og upplýsingatæknimálið.

Starfsaðið 2017

Fjöldi verka eru árviss/síverk á rekstrar- og upplýsingatækningi. Af síverkum rekstrarmálur má nefna gerð rekstrarafættunar og fjárhagsstillinga, færslu bókholds, kostnaðareftirítt, innkaup/eignakaup, húsvörlu, viðhald fasteignar/Tollhúss og umsýning með rætningum. Af síverkum upplýsingatæknimála má nefna þróun tollafreiðsluskerfa og rekstrur þeirra, uppfærslu á vefsveiðum (starfsmannafærur og tollur.is), tæknimál (öðurgatavöringar, innkaup, viðhald og eftirlit með tölvubúnaði, vegurferki, smíkerfi og dýrum tækjabúnaði) og almenna þjónustu við notendur kerfa.

Borð- og fartölum starfsmanna var skipt út í samráði við starfsmannafærur og ekstraum við starfsmannafærur og álls 25 konur. Þar var m.a. fjallað um hvað hægt væri að gera til að fjölga konum í stétt tollvarða og hvað maðir verða til þess að þær helst lengur í starf.

Borð- og fartölum starfsmanna var skipt út í samráði við starfsmannafærur og ekstraum við starfsmannafærur og álls 25 konur. Þar var m.a. fjallað um hvað hægt væri að gera til að fjölga konum í stétt tollvarða og hvað maðir verða til þess að þær helst lengur í starf.


Þróunarmál

Þróunarsvið hefur það hlutverk að styrka innra starf hjá Tollstjóra og þá þjónustu sem embættið veitir. Sviðið hefur umsjón með gæðamáli, upplýsinga- og skjalamáli og verkefnastofu. Verkefnastjórar á þróunarsviði stýra umfangsmiklum nýsköpunarverkefnum. Þá er unnið að ýmsum verkefnum sem snerta ásýnd og ímynd embættisins, þ.m.t. frétta- og kynningarmáli.

Starfsárið 2017


Tengt upplýsinga- og skjalamáli má nefna utanumhald mála í málakerfi, skráningu og frágang skjala í skjalageymslu og til þjóðskjalasafns Islands, grisjun skjala og umsjón með upplýsinga- og bókasafni embættisins. Árið 2017 voru fyrst grisjaðir skjalaflokkar skv. sjö nýjum grisjunarheimildum þjóðskjalasafns og því var heildarumfang grisjunar umtalsvert meira en aður hefur verið. Lókið var við að gera minnisblað varðandi rafræn skil á gögnum til þjóðskjalasafns en til þess að skjalavistunarráðlun embættisins fáist samþykkt þarf að sækja um og undirbúa skil á rafrænnum gögnum úr tollakerfum. Daglegur rekstur verkefnastofu felur í sér aðstoð við verkefnastjóra t.a.m. við áætlanargerð og eftirfylgni/eftirlit með verkefnum á söknaráætlun. Mikilvægur hluti starfsins er umsjón með fundum verkefnaráðs um forgangsróðun og stöðu verkefna á söknaráætlun. Á árinu 2017 voru fyrst grisjaðir skjalaflokkar til þess að skjalavistunarráðlun embættisins fáist samþykkt þarf að sækja um og undirbúa skil á rafrænnum gögnum úr tollakerfum.

Alþjóðamál

Á skrifstofu Tollstjóra hefur fagstjóri alþjóðamála umsjón með alþjóðlegu samstarfi embættisins og stefnumótun því tengdu. Viðamiðið erfrænt samstarf fer fram hjá Tollstjóra, m.a. í gegnum Alþjóða tollastofnunina (WCO), Alþjóða viðskiptastofnunina (WTO), Europol auk þess sem norræn samvista er mikilvægur blikkur í alþjóðlegum samskiptum og samstarfi embættisins. Á árinu 2017 styrði fagstjóri alþjóðamála starf Heilindanefndar Alþjóða tollastofnunarinnar (WCO).
Innri endurskoðun

Innri endurskoðun Tollstjóra starfar samkvæmt. 65. gr. laga nr. 123/2015 um opinber fjármál.

Starfsemi innri endurskoðunar hjá embættinu hófst á ný í apríl eftir nokkurt hlé. Tvær úttektir voru á dagskrá ársins, annars vegar úttekt á útflutningsferilínun og hins vegar á afskriftum skattkrafna. Auk úttekta og ráðgjafarverkefnat sinnir innri endurskoðun reglubundnum viðfangsfeðnum s.s. gerð verkefnatætjunum till er þriggja ára í sinn, viðhaldi eigin áhættuskrár, öformlegum samskiptum og ráðgjöf, gerð árskýrslu og norrænu samstarfi. Þá vann innri endurskoðun á árinu 2017 minnisblað fyrir Tollstjóra um innleiðingu á nýrri persónuverndarlöggjöf hjá embættinu.

Útflutningur: Tollafgreiðsla og tolfleifilti

Markmið úttektarinnar var að svara því hvort útflutningsferillinn hjá Tollstjóra væri í samræmi við lög, hvort starfsemi embættisins í tengslum við ferilinn væri markvirk og skilvirk og því hver staða tolfleifirlits með útflutningsvarmingi væri. Úttektin snéri þannig að heildarferli útflutnings (með áherslu á skipaflutningar), allt frá því að varningar sem fyrirhugað er að flytja af landi brett er farmverndaður í samræmi við lög um siglingavernd, og þar til tollafgreiðslu er lokið með útgáfu útflutningsleyfis. Einnig var skoðað hvaða eftirli Tollstjóri hefur með leyfisskyldum og ólegum útflutningsvarmingi, með hliðsjón af útflutningsstakmörkunum í lögum og þeim. Virkni tölifferfa var skoðað eftir því sem við átti, áhættur og veikleikar í ferlinum greind sem og innra eftirlit og upplýsingamiðlun til innri og ytri aðila. Úttektin var þannig óvenjulega umfangsmikil og tímafrek.


Eftirtæki með fyrrri úttakarniðourstöðum

Í tengslum við gerð árskýrslu innri endurskoðunar var skoðað hvernig gengur að vinna athugasemadur úr fyrrri úttakundisins. Farið var yfir tímarit 2009 – 2016, en alls hafa verið gerðar 14 úttektir á þessum árum að þriggja minnisblaða með tillögm um umhættatæki. Fjórður eftirfyrískir skilvirk hafa verið gerður. Úttektinar hafa skilað fjölmögum athugasemadum um tillögm um umhættatæki á starfseminni. Staða þeirra í árslok 2017 var eftirfarandi:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Heildarféldi áendinga á tímafrí</th>
<th>Fjöldi áendinga þar sem umhættatækið til</th>
<th>Fjöldi áendinga í vinnslu</th>
<th>Fjöldi áendinga sem ekki er byrjað að vinna úr</th>
<th>Annað</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>97</td>
<td>54</td>
<td>31</td>
<td>10</td>
<td>2</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Verkefnavinna

Á sóknaráætlun Tollstjóra eru valin verkefni sem stuðla að því að framtíðarsýn embættisins, stefnu og markmiðum þess verði náð. Hér er fjallað um nokkur verkefni sem voru í framkvæmd á árinu 2017.

Ein þjónustugátt

Fyrsta verkefnið í einni þjónustugátt, ein þjónustugátt - rafrænt umhverfi, var ræst á fyrri hluta ársins. Markmið þess var að koma á því tæknilega umhverfi sem þarf til að byggja upp rafræna þjónustu embættisins. Greiningarvinna gekk vel, vinna birgja við afurðir höfði á haustmánuðum og voru verkefnisteymi hjá tveimur birgjum að vinna í verkefni í lok árs.

GDPR


Innleiðing stjórnerfis upplýsingaöryggis skv. ISO 27001

Meginhliði vinnu verkefnishópsins í innleiðingu stjórnerfis upplýsingaöryggis fór fram á árinu en ákveðið var að takmarka umfang þess við að byggja upp grunnstöðu fyrir stjórnerfis upplýsingaöryggis. Afurðir unnust jafnt og þeitt við árið og voru að mestu tilbúna í lok árs. Verkefnishópurinn var stór og samvinna hans gekk mjög vel.

Próður gæðastjórnerfis

Vorið 2017 höfu sérfrafningar á tollasviði, innheimtusviði og þróunararsviði vinnu við að hanna og teikna upp ferla fyrir embættið. Í upphafi fór fram mikil hugmyndavinnu og voru gerð drög að ferlaramma þar sem sérfraðingar samþættust um hverning ferlafærslunar og myndu líta út, notkun tölukna o.fl. Í október 2017 höfð verkefnið formlega og verkefnastjóri settur yfir verkefnið í íframhaldinu fór fram vinnu við að færa skráð verklag í þennan nýja búnung en stuðst var við teikningar ur verklagsreglum sem voru til fyrir. Meginfilerar urðu til fyrir bæði kjarnar- og stoðsvið og mikil mag af ferlum undir hverjum þeirra.


Verkefnið felst í því að betrumbaða gæðastjórnerfið þannig að það stýðið betur við stefnu embættisins og markmiðsetningu Gert er ráð fyrir að endurvottun gæðakerfurðsins m.t.t. 2015 útgaðu ISO 9001 gæðastjórnunarstaðarlistis fari fram vorið 2018 og markar það lúkningarfarsa verkefnisins. Helstu verkþættir eru að koma á ferlastjórnun, gera ferla aðgengilega starfsfólki og bæta ferla um innri úttæktir, rýni, æðsönd og umbætur.
Lykilvíddir, markmið og mælikvarðar
Markmið og mælikvarðar á árangur

Í tengslum við stefnumörkun embættisins var samningur fjármála- og efnahagsráðuneytis og Tollstjóra um árangurssjónurnun endurskoðaður. Með samningnum er kveðið á um gagnkvæmar skyldur ráðuneytisins og Embættis Tollstjóra varandi útfærslu á lögðubundnu hlutverki Tollstjóra ásamt því að leggja grunn að áætlanagerð og árangursmati á starfsemi embættisins.


Meginmarkmið Tollstjóra eru fjögur og eru ákvörðuð út frá jafnmörgum lykilvíddum starfseminnar. Út frá meginmarkmiðunum eru sett árangursmarkmið. Þá eru sett fram viðmið um það hvaða árangri stefnt er að; til að mynda mælt í þrósentum, tíma eða einkunn. Loks eru skilgreindir mælikvarðar á árangur og ábyrgð. Markmið Tollstjóra, sem sjá má í eftirfarandi töflu, eru 19 talsins (4 meginmarkmið og 15 árangursmarkmið).

<table>
<thead>
<tr>
<th>Víddir</th>
<th>Meginmarkmið – Árangursmarkmið</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Samfélag og viðskiptavinir</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tollframkvæmd og innheimta til fyrirmyndar</td>
</tr>
<tr>
<td>SV1:</td>
<td>Skilvirk og árangursrik innheimta skatta og gjalda</td>
</tr>
<tr>
<td>SV2:</td>
<td>Skilvirk og árangursrik tollframkvæmd</td>
</tr>
<tr>
<td>SV3:</td>
<td>Góð þjónusta og imynd</td>
</tr>
<tr>
<td>Verklaug</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Faglegir starfshættir og stöðugar umbætur</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>V1:</td>
<td>Vönduð ákvarðanataka og málsmeðferð</td>
</tr>
<tr>
<td>V2:</td>
<td>Árangursríkt samstarf við samstarfsstofnanir, atvinnulífið og aðra hagsmunaaðila</td>
</tr>
<tr>
<td>V3:</td>
<td>Virkt og vottað gæðastjórnkerfi</td>
</tr>
<tr>
<td>V4:</td>
<td>Ábyrg upplýsinga- og skjalastjórn</td>
</tr>
<tr>
<td>V5:</td>
<td>Stefnumiðað val og styring verkefna</td>
</tr>
<tr>
<td>Starfsfólki og starfsumhverfi</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vöxtur í krafti mannaúðs og tækní</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>SS1:</td>
<td>Góður vinnustöð</td>
</tr>
<tr>
<td>SS2:</td>
<td>Gildi Tollstjóra trauð, samvinna og framsækni í hávegum höfð</td>
</tr>
<tr>
<td>SS3:</td>
<td>Heilsa, öryggi og vellíðan í fyrirrúmi</td>
</tr>
<tr>
<td>SS4:</td>
<td>Jafnréttis og sanngirni sé gætt</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjármlói</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Árangursrík fjármálastjórn</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>F1:</td>
<td>Útgjöld innan fjárheimilda</td>
</tr>
<tr>
<td>F2:</td>
<td>Vönduð áætlanagerð og markviss eftrélfigni</td>
</tr>
<tr>
<td>F3:</td>
<td>Góð nýting fjármuna</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Í tengslum við gæðastjórnkerfi Tollstjóra eru haldnir tveir rynifundir með yfirstjórn á ári, sá fyrri um miðjan mars (arárang á liðnu starfsári) og sá seinni um miðjan september (arárang janúar - júní). Á þessum fundum er meðal annars farið yfir sett markmið og mælingar á árangri sem þá liggja fyrir.

Mælingar varða alla jafna árangur undangengis árs. Súu frávik frá þeirri meginreglu er þess sérstaklega getið í viðmiði árangursmarkmiðs. Í þessum talsins samkvæmt lýs ðiðirstöðuð þóttanna meðal starfsmanna, viðskiptavina og annarra hagsmunaaðila viðhorfi þeirra á þeim tíma sem mælt er.
Samfélag og viðskiptavinir: Tollframkvæmd og innheimta til fyrirmyndar
Samfélag og viðskiptavinir: Tollframkvæmd og innheimta til fyrirmyndar


SV1: Skilvirk og árangursrík innheimta skatta og gjalda

Töllstjóri leggur áherslu á skilvirk og árangursrík innheimtu skatta og gjalda. Í því skyni tryggir Töllstjóri vandaða upplýsingagjöf til viðskiptavina, skýra verkferla og markvissar verklagsreglur við frammvæmd innheimtu opinberra gjalda ásamt reglulegum mælingum á innheimtuárangri. Með vönduðum vinnubrögðum, stöðugu eftirliti með innheimtuárangri og eftirfylgni tryggir Töllstjóri að innheimta tekna ríkissjóðs sé framkvæmd á skilvirkan og árangursrikan hátt.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Viðmið</th>
<th>Mæling 2016</th>
<th>Mæling 2017</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Viðmið I: Innheimtuárangur Tollstjóra vegna álagningar ársins verði a.m.k. 93%, þann 31. desember þess árs í eftirtöldum gjaflflokum: staðgreiðsla launagreiðanda, reiknað endurgjald, tryggingagjald, ping- og sveitarjöðsgjöld einstaklinga, þinggjöld lógaðila, virðisaukaskattur, bífreiðagjöld, greiðslulístur í tolli og vöruþjón af ökutækjum</td>
<td>93,91%</td>
<td>93,87%</td>
</tr>
<tr>
<td>Viðmið II: Innheimtuárangur Tollstjóra vegna álagningar fyrra árs verði a.m.k. 97%, þann 1. júlí, árið eftir álagningar ár í eftirtöldum gjaflflokum: staðgreiðsla launagreiðanda, tryggingagjald, ping- og sveitarjöðsgjöld einstaklinga, þinggjöld lógaðila, virðisaukaskattur, bífreiðagjöld, greiðslulístur í tolli og vöruþjón af ökutækjum</td>
<td>98,17%</td>
<td>98,31%</td>
</tr>
<tr>
<td>Viðmið III: Innheimtuárangur Tollstjóra vegna álagningar fyrra árs verði a.m.k. 98%, þann 31. desember, árið eftir álagningar ár í eftirtöldum gjaflflokum: staðgreiðsla launagreiðanda, tryggingagjald, ping- og sveitarjöðsgjöld einstaklinga, þinggjöld lógaðila, virðisaukaskattur, bífreiðagjöld, greiðslulístur í tolli og vöruþjón af ökutækjum</td>
<td>98,53%</td>
<td>98,77%</td>
</tr>
<tr>
<td>Viðmið IV: Innheimtuárangur á landsvísu vegna álagningar ársins verði a.m.k. 92%, þann 31. desember þess árs í eftirtöldum gjaflflokum: staðgreiðsla launagreiðanda, reiknað endurgjald, tryggingagjald, ping- og sveitarjöðsgjöld einstaklinga, þinggjöld lógaðila, virðisaukaskattur, bífreiðagjöld, greiðslulístur í tolli og vöruþjón af ökutækjum</td>
<td>93,88%</td>
<td>93,77%</td>
</tr>
<tr>
<td>Viðmið V: Innheimtuárangur á landsvísu vegna álagningar fyrra árs verði a.m.k. 96,5%, þann 1. júlí, árið eftir álagningar ár í eftirtöldum gjaflflokum: staðgreiðsla launagreiðanda, tryggingagjald, ping- og sveitarjöðsgjöld einstaklinga, þinggjöld lógaðila, virðisaukaskattur, bífreiðagjöld, greiðslulístur í tolli og vöruþjón af ökutækjum</td>
<td>98,16%</td>
<td>98,30%</td>
</tr>
<tr>
<td>Viðmið VI: Innheimtuárangur á landsvísu vegna álagningar fyrra árs verði a.m.k. 97%, þann 31. desember, árið eftir álagningar ár í eftirtöldum gjaflflokum: staðgreiðsla launagreiðanda, tryggingagjald, ping- og sveitarjöðsgjöld einstaklinga, þinggjöld lógaðila, virðisaukaskattur, bífreiðagjöld, greiðslulístur í tolli og vöruþjón af ökutækjum</td>
<td>98,54%</td>
<td>98,75%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Mælikvarði og ábyrgð

Viðmið I - VI: Upplýsingar sóttar í Tekjubókhaldskerfi ríkisins. Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns innheimtuárangis.
SV2: Skilvirk og árangursrík tollframkvæmd

Tollstjóri leggar áherslu á skilvirk og árangursríka tollframkvæmd (tollgæsla, tollafgreiðsla og tollendurskoðun). Það felur í sér að stemma stigur við ólöglegum inn- og útflutningi, trygja rétta álagnings og innheimtu afhlutningsgjálda og gialda á innlandar framelíðsluvörur og stuðla að einfoldun löglegra viðskipta. Áhættugreining og -stjórunn gegnar lykillhutverki í árangri á þessum vettvangi og verður höfði í fyrirrúmi í öllum þáttum starfsmennar, þannig að æskilegt jafnvaði næst á milli eftirlits og hráða vöruflaðis. Erfitt er að setja fram mælanleg markmið um verndun landamæra en þar er öðrum aðferðum beitt við að meta stöðuna svo sem með gerð stöðuðats á starfsstöðvum tollgæslu, áhættumati um ólögmaða starfsemi, mælingum á tolleflutningu og haldlagningartölum.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Viðmið</th>
<th>Mæling 2016</th>
<th>Mæling 2017</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Viðmið I:</td>
<td>67,79%</td>
<td>68,11%</td>
</tr>
<tr>
<td>Viðmið II:</td>
<td>23,00%</td>
<td>*</td>
</tr>
<tr>
<td>Viðmið III:</td>
<td>-19,51**</td>
<td>-17,57%</td>
</tr>
<tr>
<td>Viðmið IV:</td>
<td>99,87%</td>
<td>99,88%</td>
</tr>
<tr>
<td>Viðmið V:</td>
<td>66</td>
<td>69</td>
</tr>
<tr>
<td>Viðmið VI:</td>
<td>27,44 mín.</td>
<td>16,75 mín.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Leiðrétt tala.
*** Afgreiðslutími: Frá því að rafrænt skeyti berst frá innflytjanda til Tollstjóra með fullnægjandi gögnum þar til tolskýrsla er tilbúin til afgreiðslu. Upplýsingar byrjar ekki að telja fyrir en skip hefur fengið komuafgreiðslu.
**** Mælingar ekki hafnar.
SV3: Góð þjónusta og ímynd

Tollstjóri leggur áherslu á öfluga rafræna þjónustu og góðan þjónustuanda í samskiptum starfsmanna við viðskiptavini og aðra hagsmunaðila embættisins. Áherslur Tollstjóra í þjónustu- og gæðamálum miða að því að þeir sem sækja þjónustu til embættisins séu ánægðir með hana og að þeir sem sæta íþyngjandi ákvörðunum vegna innheimtu- og tollamála séu sáttir við framkvæmdina. Ennfremur miða áherslurnar að því að jákvæðni og traust ríki meðal almennings í garð embættis Tollstjóra.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Viðmið</th>
<th>Mæling 2016</th>
<th>Mæling 2017</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Viðmið I:</td>
<td>97,5% rafræn skil tollskýrslna vegna innflutnings árið 2016, 98% árið 2018 og 100% árið 2020.</td>
<td>98,02%</td>
</tr>
<tr>
<td>Viðmið II:</td>
<td>Vefur Tollstjóra <a href="http://www.tollur.is">www.tollur.is</a> lenti í 1. - 5. sæti í könnuninni Hvāð er spunnð í opinbera veði.</td>
<td>Mælt 2017</td>
</tr>
<tr>
<td>Viðmið III:</td>
<td>85% viðskiptavina að jafnaði (áreign hlutfall) mjög jákvæðir aðspurður spurningarinnar „Hvernig líkaði þér þjónustan í dag?”</td>
<td>90%* 75%**</td>
</tr>
<tr>
<td>Viðmið IV:</td>
<td>Að lámgarki 3,6 í einkunn árið 2016; 3,8 árið 2018 og 4,0 árið 2020. Almenningar spurdur spurningarinnar „Finnst þér þjónusta Tollstjóra vera almennt góð eða slæm?”****</td>
<td>3,18</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Mælikvarði og ábyrgð

Viðmið I: Upplýsingar sóttar í tollakerfi árlega. Fylgiskjöl og seinni afgreiðslur eru ekki í mælikvarðanum.
Viðmið II: Könnunin er framkvæmd annað hvert ár fjyrir forsætisráðuneytið í vegjum stofnana ríkis og sveitarfélaga.

Framekvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns tollasviðs og forstöðumanns þróunararsviðs.

* Mæling í afgreiðslusal á S. hæð í Tollhúsluvið við Tryggvagötu.
** Mæling við rauð hlið í Keflavík.
*** Spurning var áður „Finnst þér þjónusta Embættis tollstjóra vera almennt góð eða slæm?”
**** Spurningin var áður „Hversu jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) ertu gagnvart Embætti tollstjóra.”
***** Spurningin var áður „Hversu traustur eða ótraustur finnst þér Embætti tollstjóra vera?”
Verklag:
Faglegir starfshættir
og stöðugar umbætur
Verklag: Faglegir starfshættir og stöðugar umbætur


V1: Vönduð ákvarðanataka og málsmeðferð

Tollstjóri leggur áherslu á vönduð vinnubrögð við töku stjórnvaldsákvæðana og við kærumeðferð innan stjórnsvísunlar. Í sumum tilvikum er mikil lagaleg óvissa fyrir hendi og því talið rétt að láta reyna á mál til að öðlast forðeisegefandi niðurstöðu. Tollstjóri tryggir vandaðan undirbúning dómsmála og málsmeðferð fyrir dómsstöllum. Þessi vinnubrögð stuðla að því að ákvarðanir Tollstjóra verði staðfestar við endurskoðun æðri stjórnvalda og dómsstóla.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Viðmið</th>
<th>Mæling 2017 vegna 2016</th>
<th>Mæling 2018 vegna 2017</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Viðmið I</td>
<td>Akvarðanir Tollstjóra séu efnislega staðfestar í kærumeðferð hjá viðeigaði stjórnvöldum, umboðsmanni Alþingis og fyrir dómsstóllum. Miðað er við dagsetningu úrskurðar/dóms.</td>
<td>95%* 100%*</td>
</tr>
<tr>
<td>Viðmið II: Engar athugasemdir við málsmeðferð frá viðeigaði stjórnvöldum, umboðsmanni Alþingis og dómsstóllum. Miðað er við dagsetningu úrskurðar/dóms.</td>
<td>100%* 71,43%**</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Mælikvarði og ábyrgð

Viðmið I og II: Upplysingar söttar til forstöðumanns kjarna- og stoðsvíða.

Framkvæmd mælinga á ábyrgð aðstoðartollstjóra.

*Innheimtumál **Tollamál

V2: Árangursríkt samstarf við samstarfsstofnanir, atvinnulífið og aðra hagsmunaaðila

Tollstjóri leggur áherslu á árangursríkt samstarf við samstarfsstofnanir, atvinnulífið og aðra hagsmunaaðila. Á svöði innheimtu opinberra gjalda kappkostar Tollstjóri að sinna eftirlits- og leiðbeinagarhlutverki sínun við innheimtumenn ríkissjóðs á sem markvissastan hátt með það að leiðarljósi að ná fram sem bestum árangri við innheimtu opinberra gjalda á landsvísu. Á svöði tollamála leggur Tollstjóri annars vegar vinnubrögð á árangursríkt samstarf við þær stofnanir sem embættið þjónustar eða hefur samstarf við á landamaðurum og hins vegar við atvinnulífið og aðra hagsmunaaðila þar sem einföldun viðskipta og bætt tollgæsla fara saman.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Viðmið</th>
<th>Mæling 2016</th>
<th>Mæling 2017</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Að lágar miðað 4,0 í einkunn árið 2016; 4,2 árið 2018 og 4,4 árið 2020. Samstarfsstofnanir taki afstöðu til fullyrðingarinnar „Samstarf við Tollstjóra er árangursríkt“.</td>
<td>4,04 3,87</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Mælikvarði og ábyrgð

Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstóður úr árangursríkt samstarfsstofnanir. Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumenn kjarnasviða og forstöðumanns þróunarvisið.

*Samstarfsstofnanir sem mælingin tekur til eru annars vegar innheimtumenn ríkissjóðs (innheimtumál) og hins vegar samstarfsstofnanir (eftirlitsstofnanir) sem veita leyfi, tolimoliðar með starfsleyfi og farmflytjendur (tollamál).
V3: Virkt og vottað gæðastjórnkerfi

<table>
<thead>
<tr>
<th>Viðmið</th>
<th>Mæling 2016</th>
<th>Mæling 2017</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Viðmið I: Alvarlegar frávikaskráningar* verði undir 5% af heildarfjölda athugasemda innri úttekta.</td>
<td>3%</td>
<td>Ekki mælt</td>
</tr>
<tr>
<td>Viðmið II: Nokkuð alvarlegar frávikaskráningar* verði undir 10% af heildarfjölda athugasemda innri úttekta.</td>
<td>27%</td>
<td>Ekki mælt</td>
</tr>
<tr>
<td>Viðmið III: Ólíllumbótaverkum sem tengjast skráum athugasemdu frá síðustu úttekt vottunarstofu lokíð innan tímarka.</td>
<td>100%</td>
<td>Ekki mælt</td>
</tr>
<tr>
<td>Viðmið IV: Vottun/viðhaldsvottun samkvæmt ISO 9001 staðlinum.</td>
<td>Viðhaldsvottun</td>
<td>Viðhaldsvottun</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Mælikvarði og ábyrgð

* Frávikaskráningar innri úttekta flokkast í 3 flokka: Alvarlegt - Nokkuð alvarlegt - Ekki alvarlegt.

V4: Ábyrg upplýsinga- og skjalastjórn

<table>
<thead>
<tr>
<th>Viðmið</th>
<th>Mæling 2016</th>
<th>Mæling 2017</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Viðmið I: Fjöldi kassa sendir í gagnaeyðingu</td>
<td>817</td>
<td>1001</td>
</tr>
<tr>
<td>Viðmið II: Fjöldi kassa tilbúnir til afhendingar Þjóðskjalasafn til varðveislu</td>
<td>2067</td>
<td>2226</td>
</tr>
<tr>
<td>Mælikvarði og ábyrgð</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Grísjun og varðveisla skv. skjalavistunaráætlun. Framkvæmd úttekta á ábyrgð forstöðum anns þróunarvís.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

V5: Stefnumiðað val og stýring verkefna
Tollstjóri verði í fararbroddi opinbera aðila sem nýta hvað háð best aðferðafræði verkefnastjórnunar. Verkefni eru valin og þeim stýrt með hlöðsjón af stefnu embættisins. Tollstjóri leggur áherslu á hagnýta verkefnastjórnun og að verkefnaskrá endurspegli stöðu verkefna.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Viðmið</th>
<th>Mæling 2016</th>
<th>Mæling 2017</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Að lágmarki 3 í einkunn á verkefnastjórnunaráhættum þroska árið 2020.</td>
<td>*</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Mælikvarði og ábyrgð</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður árlegar innri úttektar (sjálfsmat) á grundvelli viðurkennds þroskalíkans. Framkvæmd úttekta á ábyrgð forstöðumanns þróunarvís.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Starfsfólk og starfsumhverfi:
Vöxtur í krafti mannauðs og tækni
Starfsfólk og starfsumhverfi: Vöxtur í krafti mannaúðs og tækní


**SS1: Góður vinnustaður**


**Mæling**

**2016**

**Mæling**

**2017**

**Viðmið I:** Að lágmarki 4,0 í meðaleinkunn á 13 kjarnaspurningum árið 2016; 4,2 árið 2018 og 4,4 árið 2020.

3,86

Ekki mælt

**Viðmið II:** Að lágmarki 4,0 í einkunn árið 2016; 4,2 árið 2018 og 4,4 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Á heildina litlið er ég ánægð(ur) í starfi minu hjá Tollstjóra“. 4,10

Ekki mælt

**Mælikvarði og ábyrgð**

Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður úr viðhorfskönnun meðal starfsmanna.

Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns þróunararsvís.

Mæling framkvæmd á 18 mán. fresti.

**SS2: Gildi Tollstjóra traust, samvinna og framsækni í hávegum höfð**

Tollstjóri leggur áherslu á að gildi embættisins traust, samvinna og framsækni séu í hávegum höfð.

**Viðmið**

**Mæling**

**2016**

**Mæling**

**2017**

**Viðmið I:** Að lágmarki 4,2 í einkunn árið 2016; 4,4 árið 2018 og 4,6 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Gildi Tollstjóra traust er mér leiðsögna í daglegu starfi“. 3,99

Ekki mælt

**Viðmið II:** Að lágmarki 4,2 í einkunn árið 2016; 4,4 árið 2018 og 4,6 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Gildi Tollstjóra samvinna er mér leiðsögna í daglegu starfi“. 4,02

Ekki mælt

**Viðmið III:** Að lágmarki 4,0 í einkunn árið 2016; 4,2 árið 2018 og 4,4 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstöðu til fullyrðingarinnar „Gildi Tollstjóra framsækni er mér leiðsögna í daglegu starfi“. 3,82

Ekki mælt

**Mælikvarði og ábyrgð**

Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður úr viðhorfskönnun meðal starfsmanna.

Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns þróunararsvís.

Mæling framkvæmd á 18 mán. fresti.
SS3: Heilsa, öryggi og vellíðan í fyrrirúmi


<table>
<thead>
<tr>
<th>Viðmið</th>
<th>Mæling 2016</th>
<th>Mæling 2017</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Viðmið I: Að lágmarki 3,8 í einkunn árið 2016; 4,0 árið 2018 og 4,2 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstoðu til fullyröðingarinnar „Tollstjóri hvetur mig til að huga að heilsunni“</td>
<td>4,10</td>
<td>Ekkí mælt</td>
</tr>
</tbody>
</table>

* Árið 2015 var spurningin „Heilsustefna Tollstjóra er mér hvatning til að huga að heilsunni“.

| Viðmið II: Að lágmarki 4,0 í einkunn árið 2016; 4,2 árið 2018 og 4,4 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstoðu til fullyröðingarinnar „Mér finnst vera gott jafnvægi á milli vinnu og einkalifís hjá mér“ | 4,05 | Ekkí mælt |


| Viðmið IV: Að lágmarki nýti 57% starfsmanna sér líksamræktarstyrk Tollstjóra árið 2016, 60% árið 2018 og 62% árið 2020. | 52% | 45% |


Mælikvarði og ábyrgð

Viðmið I - III: Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður úr viðhorfskönnun meðal starfsmanna.

| Mæling framkvæmd á ábyrgð forstöðumanns þróunarsviðs. | 18 mán. fresti. |

Viðmið IV - V: Upplýsingar sóttar í Oracle og Vinnustund.

Mæling framkvæmd á ábyrgð forstöðumanns mannauðssviðs.

SS4: Jafnréttis og sanngirni sé gætt


<table>
<thead>
<tr>
<th>Viðmið</th>
<th>Mæling 2016</th>
<th>Mæling 2017</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Að lágmarki 3,8 í einkunn árið 2016; 4,0 árið 2018 og 4,2 árið 2020. Starfsmenn beðnir að taka afstoðu til fullyröðingarinnar „A heildina litið er ég ánægð(ur) með stöðu jafnréttismála hjá Tollstjóra“</td>
<td>3,82</td>
<td>Ekkí mælt</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Mælikvarði og ábyrgð

Viðmið I - III: Mæling framkvæmd á ábyrgð forstöðumanns þróunarsviðs.

| Mæling framkvæmd á 18 mán. fresti. |

Viðmið IV - V: Mæling framkvæmd á ábyrgð forstöðumanns mannauðssviðs.

Mælikvarði og ábyrgð

Viðmið I - III: Kvarðinn er 1 - 5. Niðurstöður úr viðhorfskönnun meðal starfsmanna.

| Framkvæmd mælinga á ábyrgð forstöðumanns þróunarsviðs. |

Viðmið IV - V: Upplýsingar sóttar í Oracle og Vinnustund.

Mæling framkvæmd á ábyrgð forstöðumanns mannauðssviðs.

Viðmið I - III: Mæling framkvæmd á ábyrgð forstöðumanns þróunarsviðs.

| 18 mán. fresti. |
Fjármál:
Árangursrík fjármálastjórn
Fjármál: Árangursrík fjármálastjórn

Í fjármálavídd er meginmarkmið Tollstjóra Árangursrík fjármálastjórn. Sett hafa verið þrjú árangursmarkmið til að ná því fram: F1) Útgjöld innan fjárheimilda, F2) Vönduð áætlanargerð og markviss eftirfylgni og F3) Góð nýting fjármuna.

F1: Útgjöld innan fjárheimilda

Tollstjóra ber að halda útgjöldum innan fjárheimilda hvers árs og skal leita allra leiða til þess að svo verði.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Viðmið</th>
<th>Mæling 2016</th>
<th>Mæling 2017</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Árlegur rekstrarkostnaður Tollstjóra verði ekki umfram samþykktar fjárheimsafir í rekstraráætlun hvers árs.</td>
<td>-1,53%</td>
<td>-2,89%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Mælikvarði og ábyrgð

Upplýsingar úr bókhaldi (Rekstraryfirlit 09262. Útgjaldaliðir: 01+02+03+04+05+06+07). Rekstraryfirlit lagt fram af forstöðumanni rekstrar- og upplýsingatæknisviðs í apríl ár hvert.

F2: Vönduð áætlanargerð og markviss eftirfylgni

Vönduð áætlunarargerð stuðlar að góðri og raunsærri sýn yfir væntanleg útgjöld embættisins á komandi rekstrarári þess. Í rekstraráætlun er þeim fjárhunum sem stofnun hefur til ráðstöfunar skipt á einstaka rekstrarlóði sem endurspeglar áherslur í rekstri embættisins. Mikilvægt er að vanda til þessa svo unnt verði að fylgja áætluninni markvisst eftir með reglulegum samanburði áætlunar og reksturs.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Viðmið</th>
<th>Mæling 2016</th>
<th>Mæling 2017</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Viðmið I: Frávik launakostnaðar umfram áætlun verði innan við 2%.</td>
<td>-4,10%</td>
<td>-4,76%</td>
</tr>
<tr>
<td>Viðmið II: Frávik annarra kostnaðarliða en launakostnaðar umfram áætlun verði innan við 5%.</td>
<td>+5,67%</td>
<td>+2,75%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Mælikvarði og ábyrgð

Viðmið I: Upplýsingar úr bókhaldi (Rekstraryfirlit 09262. Útgjaldaliðir 01). Viðmið II: Upplýsingar úr bókhaldi (Rekstraryfirlit 09262. Útgjaldaliðir: 02+03+04+05+06+07). Rekstraryfirlit lagt fram af forstöðumanni rekstrar- og upplýsingatæknisviðs í apríl ár hvert.

F3: Góð nýting fjármuna

Tollstjóri gætir þess að innkaup séu í samræmi við innkaupastefnu embættisins og leitast að òðru leiti við að gæta hagkvæmni í öllum rekstri sínum.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Viðmið</th>
<th>Mæling 2016</th>
<th>Mæling 2017</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Viðmið I: Athugasemdalaus endurskoðun Ríkis-endurskoðunar á ársreikningi Tollstjóra hvað varðar nýtingu fjármuna.</td>
<td>Engar athugasemdir</td>
<td>Engar athugasemdir borist</td>
</tr>
<tr>
<td>Viðmið II: Ekki séu gerðar athugasemdir við framkvæmd Tollstjóra á nýtingu fjármuna af háluf fjármála- og efnahagsráðuneytisins og Ríkisendurskoðunar.</td>
<td>Engar athugasemdir</td>
<td>Engar athugasemdir borist</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Mælikvarði og ábyrgð

Tölfræði
Tölfræði

Tölfræði ársins er hér birt og til samanburðar sömu tölur fyrir rekstrarárin 2016 og 2015.

Innheimtumál

Tafla 1

<table>
<thead>
<tr>
<th>Djónustuver - Upplýsingar um skatta og gjöld</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Símtölum svarað í djónustuveri</td>
<td>56.260</td>
<td>67.517</td>
<td>53.688</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjöldi símtala sem ekki var svarað í djónustuveri</td>
<td>7.599</td>
<td>11.310</td>
<td>16.807</td>
</tr>
<tr>
<td>Símtölum svarað á skiptiborði (april-des)</td>
<td>29.138</td>
<td>X</td>
<td>X</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjöldi símtala sem ekki var svarað á skiptiborði (april-des)</td>
<td>2.289</td>
<td>X</td>
<td>X</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjöldi tölvupósta svarað í djónustuveri</td>
<td>65.975</td>
<td>60.776</td>
<td>50.659</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tafla 2

<table>
<thead>
<tr>
<th>Innheimta skatta og gjalda</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Staðgreiðsla launagreiðenda, álagning</td>
<td>278.389</td>
<td>246.939</td>
<td>215.254</td>
</tr>
<tr>
<td>Staðgreiðsla launagreiðenda, innheimt</td>
<td>97,87%</td>
<td>98,05%</td>
<td>97,95%</td>
</tr>
<tr>
<td>Staðgreiðsla af reiknuðu endurgjaldi, álagning</td>
<td>3.521</td>
<td>3.160</td>
<td>2.794</td>
</tr>
<tr>
<td>Staðgreiðsla af reiknuðu endurgjaldi, innheimt</td>
<td>72,71%</td>
<td>72,64%</td>
<td>70,52%</td>
</tr>
<tr>
<td>Tryggingagjald, álagning</td>
<td>66.648</td>
<td>61.711</td>
<td>56.749</td>
</tr>
<tr>
<td>Tryggingagjald, innheimt</td>
<td>97,33%</td>
<td>98,15%</td>
<td>98,05%</td>
</tr>
<tr>
<td>Virðisaukaskattur (útskattur &gt; innskattur), álagning</td>
<td>133.518</td>
<td>122.529</td>
<td>107.696</td>
</tr>
<tr>
<td>Virðisaukaskattur (útskattur &gt; innskattur), innheimt</td>
<td>97,73%</td>
<td>98,04%</td>
<td>96,50%</td>
</tr>
<tr>
<td>Greiðslufrestur í tolli, álagning</td>
<td>115.925</td>
<td>109.221</td>
<td>106.625</td>
</tr>
<tr>
<td>Greiðslufrestur í tolli, innheimt</td>
<td>82,65%</td>
<td>84,10%</td>
<td>83,36%</td>
</tr>
<tr>
<td>Þing- og sveitarjóðsgjöld einstaklinga, álagning</td>
<td>20.587</td>
<td>16.310</td>
<td>15.676</td>
</tr>
<tr>
<td>Þing- og sveitarjóðsgjöld einstaklinga, innheimt</td>
<td>77,86%</td>
<td>73,69%</td>
<td>72,54%</td>
</tr>
<tr>
<td>Þing- og sveitarjóðsgjöld féлага, álagning</td>
<td>75.381</td>
<td>65.681</td>
<td>84.663</td>
</tr>
<tr>
<td>Þing- og sveitarjóðsgjöld féлага, innheimt</td>
<td>92,07%</td>
<td>88,57%</td>
<td>90,99%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tafla 3

<table>
<thead>
<tr>
<th>Innheimtuðgerðir og afgreiðsla</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Sendar fjárnámseiðinir</td>
<td>9.439</td>
<td>8.371</td>
<td>943</td>
</tr>
<tr>
<td>Heildarfjöldi nauðungarsölubeiðna</td>
<td>322</td>
<td>530</td>
<td>343</td>
</tr>
<tr>
<td>Gjaldprotaskiptabeiðinir</td>
<td>932</td>
<td>887</td>
<td>770</td>
</tr>
<tr>
<td>Heildarfjöldi greiðsluáætlana</td>
<td>12.156</td>
<td>12.236</td>
<td>10.604</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjöldi aðila á lokunarlista</td>
<td>300</td>
<td>300</td>
<td>300</td>
</tr>
<tr>
<td>Rekstur stoðvaður timabundið</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjöldi formlegra svaraðra erinda á innheimtusvöði</td>
<td>150</td>
<td>247</td>
<td>160</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjöldi nauðasamninga og greiðsluáðgumarmála</td>
<td>84</td>
<td>42</td>
<td>67</td>
</tr>
<tr>
<td>Komur til gjaldkera</td>
<td>11.252</td>
<td>13.195</td>
<td>15.695</td>
</tr>
<tr>
<td>Komur til ljónustufulltrúra</td>
<td>8.363</td>
<td>9.026</td>
<td>9.871</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Þau gjöld sem aðallega er litið til þegar innheimtuárangur er mældur eru: staðgreiðsla laungreiðanda, reiknað endurgjald, tryggingagjald, virðisaukaskattur, greiðslufrestur í tolli, bifreiðagjöld, vörugjöld af ökutækjum, þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga og þinggjöld lögaðila.

Tafla 4

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Upþæðir í milljónum króna</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Staðgreiðsla laungreiðanda (SK)</td>
<td>278.388,82</td>
<td>272.468,64</td>
<td>97,87%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>246.939,00</td>
<td>242.122,20</td>
<td>98,05%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>215.253,57</td>
<td>210.830,77</td>
<td>97,95%</td>
</tr>
<tr>
<td>Reiknað endurgjald (SR)</td>
<td>3.520,60</td>
<td>2.559,95</td>
<td>72,71%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>2.597,33</td>
<td>2.122,20</td>
<td>82,64%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>2.148,70</td>
<td>1.800,42</td>
<td>85,35%</td>
</tr>
<tr>
<td>Tryggingagjald (SJ)</td>
<td>66.647,50</td>
<td>64.867,11</td>
<td>97,33%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>61.711,46</td>
<td>60.569,39</td>
<td>98,15%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>56.748,95</td>
<td>55.643,83</td>
<td>98,05%</td>
</tr>
<tr>
<td>Virðisaukaskattur (brúttó) (VA)</td>
<td>133.517,99</td>
<td>130.480,89</td>
<td>97,73%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>122.529,33</td>
<td>120.131,76</td>
<td>98,04%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>107.696,00</td>
<td>103.922,99</td>
<td>96,50%</td>
</tr>
<tr>
<td>Bifreiðagjöld</td>
<td>20.587,21</td>
<td>16.029,57</td>
<td>77,86%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>16.310,65</td>
<td>12.019,41</td>
<td>73,69%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>15.675,58</td>
<td>11.371,84</td>
<td>72,54%</td>
</tr>
<tr>
<td>Þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga</td>
<td>75.380,63</td>
<td>69.405,99</td>
<td>92,07%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>65.681,06</td>
<td>58.176,75</td>
<td>88,57%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>84.662,63</td>
<td>77.032,08</td>
<td>90,99%</td>
</tr>
<tr>
<td>Vörugjöld</td>
<td>9.688,47</td>
<td>8.691,54</td>
<td>89,71%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>7.841,59</td>
<td>7.409,08</td>
<td>94,48%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>6.982,76</td>
<td>6.407,38</td>
<td>91,76%</td>
</tr>
<tr>
<td>Samtals</td>
<td>708.587,83</td>
<td>665.185,71</td>
<td>93,87%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

** Álagning til innheimtu hjá Tollstjóra og samtals greiðslur vegna álagningarársins 2016 þann 31.12.2016. Upplýsingar fengnar úr bókhaldskerfi tekjubókhuðs ríkisins, TBR-B.


Þess ber að geta að í árslok er álagning fyrir síðasta tímbil ársins í staðgreiðslu laungreiðanda og tryggingagjalds ekki gjaldfallin og álagning tímbilsins er skráð í TBR í janúar. Álagning síðasta tímbils ársins í virðisaukaskattir er hvorki gjaldfellin né skráð í TBR við áramót, gjaldagjum tímbilsins nóvember-desember er fimmti febrúar. Álagning greiðslufrests í tolli er færð yfir í TBR á tímbílum sjálfum og því er hluti skráðrar álagningar í TBR um áramót ekki gjaldfellinn yfir en 15. janúar.
Tollstjóri sér um innheimtu á tæplega 80% allra álagðra skatta og gjalda, ásamt því að sinna eftirlits- og leiðbeiningarskyldu gagnvart 8 síslumönnum sem sjá um innheimtu utan höfuðborgarsvæðisins.

Hlutdeild innheimtumanns rikissjóðs í samanlagðri álagningu álagningarársins 2017 miðað við þann 31.12.2017

- Tollstjóri: 79,10%
- Sýslum. á Norðurlandi eystra: 4,91%
- Sýslum. á Suðurnesjum: 3,50%
- Sýslum. á Vesturlandi: 3,31%
- Sýslum. á Suðurlandi: 3,28%
- Sýslum. á Austurlandi: 2,85%
- Sýslum. á Norðurlandi vestra: 1,22%
- Sýslum. á Vestfjörðum: 1,06%
- Sýslum. í Vestmannaejum: 0,78%

Myndin sýnir heildarinheimtúarangur álagningar hvers árs, þann fyrsta júlí árið eftir álagningarárr.

Tæra talningar sem liggja til grundvallar þessum niðurstöðum eru fengnar úr tekjubókhaðskerfri ríkisins, TBR. Skoðuð er álagning og eftirstöðvar til innheimtu, án dráttarvaxta og kostnaður. Miðað er við 1. júlí árið eftir álagningarár í eftirfarandi gjalflokkum: virðisaukaskattur, staðgreiðsla laungreiðenda, tryggingagjald, þing- og sveitarfjölsögjöld einstaklinga og þinggjöld lögaðila.
Álagðir skattar árið 2016, staða innheimtu í árslok 2017

<table>
<thead>
<tr>
<th>Samanlögð álagning til innheimtu hjá innheimtumönnum ríkissjóðs</th>
<th>Álagning + breyting - afskrift í kr.</th>
<th>afskrifað í kr.</th>
<th>greitt í kr.</th>
<th>%</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>staðgreiðsla laungreiðanda (SK)</td>
<td>346.295.841.573</td>
<td>-106.570.446</td>
<td>-338.922.444.876</td>
<td>97,87%</td>
</tr>
<tr>
<td>reiknað endurgjald (SR)*</td>
<td>5.236.644.851</td>
<td>-4.006.303.529</td>
<td>-85.215.804.285</td>
<td>97,37%</td>
</tr>
<tr>
<td>tryggingagjald (SJ)</td>
<td>87.516.436.379</td>
<td>-1.820.997</td>
<td>-85.215.804.285</td>
<td>97,37%</td>
</tr>
<tr>
<td>vírðisaukaskattur (brúttó) (VA)</td>
<td>167.939.227.557</td>
<td>-38.903.340</td>
<td>-164.061.867.350</td>
<td>97,69%</td>
</tr>
<tr>
<td>þing- og sveitarsj.gjöld einstaklinga (AB)</td>
<td>30.121.189.855</td>
<td>-5.905.441</td>
<td>-23.964.100.161</td>
<td>79,56%</td>
</tr>
<tr>
<td>þinggjöld lagaðilí (AB)</td>
<td>91.426.866.042</td>
<td>-19.807.600</td>
<td>-84.116.884.988</td>
<td>92,00%</td>
</tr>
<tr>
<td>bifreiðagjöld (BK)</td>
<td>7.438.750.107</td>
<td>-166.666</td>
<td>-7.345.990.160</td>
<td>98,75%</td>
</tr>
<tr>
<td>greiðslufrestur í tolli (KA+TA)</td>
<td>149.605.894.477</td>
<td>-4.949.803</td>
<td>-123.196.377.685</td>
<td>82,35%</td>
</tr>
<tr>
<td>vörugjöld (VF)</td>
<td>10.269.608.730</td>
<td>-9.219.942.768</td>
<td>9.059.666</td>
<td>89,78%</td>
</tr>
<tr>
<td>Samtals</td>
<td>895.850.459.571</td>
<td>-178.124.293</td>
<td>-840.049.715.802</td>
<td>93,77%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

*Ógreitt reiknað endurgjald (SR) er lagt á sem hluti af ógreiddum þing- og sveitarsjóðsgjöldum einstaklinga við álagningu ársins eftir innheimtuárangurinn, táknaður með % er: (greitt)/(álagning+breyting-afskrift)

Álagðir skattar árið 2017, staða innheimtu í árslok 2017

<table>
<thead>
<tr>
<th>Samanlögð álagning til innheimtu hjá innheimtumönnum ríkissjóðs</th>
<th>Álagning + breyting - afskrift í kr.</th>
<th>afskrifað í kr.</th>
<th>greitt í kr.</th>
<th>%</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>staðgreiðsla laungreiðanda (SK)</td>
<td>346.295.841.573</td>
<td>-106.570.446</td>
<td>-338.922.444.876</td>
<td>97,87%</td>
</tr>
<tr>
<td>reiknað endurgjald (SR)*</td>
<td>5.236.644.851</td>
<td>-4.006.303.529</td>
<td>-85.215.804.285</td>
<td>97,37%</td>
</tr>
<tr>
<td>tryggingagjald (SJ)</td>
<td>87.516.436.379</td>
<td>-1.820.997</td>
<td>-85.215.804.285</td>
<td>97,37%</td>
</tr>
<tr>
<td>vírðisaukaskattur (brúttó) (VA)</td>
<td>167.939.227.557</td>
<td>-38.903.340</td>
<td>-164.061.867.350</td>
<td>97,69%</td>
</tr>
<tr>
<td>þing- og sveitarsj.gjöld einstaklinga (AB)</td>
<td>30.121.189.855</td>
<td>-5.905.441</td>
<td>-23.964.100.161</td>
<td>79,56%</td>
</tr>
<tr>
<td>þinggjöld lagaðilí (AB)</td>
<td>91.426.866.042</td>
<td>-19.807.600</td>
<td>-84.116.884.988</td>
<td>92,00%</td>
</tr>
<tr>
<td>bifreiðagjöld (BK)</td>
<td>7.438.750.107</td>
<td>-166.666</td>
<td>-7.345.990.160</td>
<td>98,75%</td>
</tr>
<tr>
<td>greiðslufrestur í tolli (KA+TA)</td>
<td>149.605.894.477</td>
<td>-4.949.803</td>
<td>-123.196.377.685</td>
<td>82,35%</td>
</tr>
<tr>
<td>vörugjöld (VF)</td>
<td>10.269.608.730</td>
<td>-9.219.942.768</td>
<td>9.059.666</td>
<td>89,78%</td>
</tr>
<tr>
<td>Samtals</td>
<td>895.850.459.571</td>
<td>-178.124.293</td>
<td>-840.049.715.802</td>
<td>93,77%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

*Ógreitt reiknað endurgjald (SR) er lagt á sem hluti af ógreiddum þing- og sveitarsjóðsgjöldum einstaklinga við álagningu ársins eftir innheimtuárangurinn, táknaður með % er: (greitt)/(álagning+breyting-afskrift)
Heildarfjöldi svaraðra tölvpósta á netfanginu fyrirspurn@tollur.is var 65.975 árið 2017 í samanburði við 60.776 árið 2016. Fjöldun erinda í gegnum tölvpóst heldur áfram að taka stökk milli ára á meðan fjöldi svaraðra símtala stendur í stað. Þess má einnig geta að fjöldi ósvaraðra símtala er í sögulegu lágmarki árið 2017.

Meðalbiðtími eftir þjónustu gjaldkera var innan við hálft minúta og um 2 minútur hjá þjónustufulltrúa.
Alls voru 8.363 komur til þjónustufulltrúa á árinu og gerðar voru 12.156 greiðsluætlanir við gjaldendur.

Þessar myndir sýna umfang afskrifaðs höfuðstóls skattkrafna á árinu á landsvisu.
Eftirfarandi mynd sýnir aldursgreiningu afskrifaðra skattkrafna á árinu 2017.

Afskriftir á höfuðstól skattkrafna árið 2017, skipt á milli einstaklinga og lögaðila á landsvisu

- Einstaklingar: 5,856,962,179 kr.
- Lögaðilar: 8,118,696,407 kr.

Afskrifaður höfuðstóll skattkrafna eftir álagningarárum krafna á landsvisu á árinu 2017

Afskrifaður höfuðstóll skattkrafna á árinu 2017 á landsvisu eftir álagningarári kröfu
Eftirfarandi mynd sýnir aldursgreiningu afskrifaðra skattkrafna á árinu 2017 og skiptingu milli einstaklinga og lögaðila.
### Tollamál

**Tafila 5**

**Inn- og útflutningsskýrslur**

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
<th>Þróun 16 - 17</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Innflutningur</td>
<td>1.204.184</td>
<td>964.047</td>
<td>777.769</td>
<td>24,91%</td>
</tr>
<tr>
<td>Útflutningur</td>
<td>105.479</td>
<td>101.047</td>
<td>91.233</td>
<td>4,39%</td>
</tr>
<tr>
<td>Heildarjöldi skýrsla í inn- og útflutingi</td>
<td>1.309.663</td>
<td>1.065.094</td>
<td>869.002</td>
<td>22,96%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Tafila 6**

**Gjaldfærð gjöld við innflutning**

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
<th>Þróun 16 - 17</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Virðisaukaskattur</td>
<td>160.150.733.445</td>
<td>148.043.316.095</td>
<td>150.532.531.186</td>
<td>8,18%</td>
</tr>
<tr>
<td>Ëldsneytsigjöld</td>
<td>17.162.167.738</td>
<td>16.946.124.394</td>
<td>15.660.275.334</td>
<td>1,27%</td>
</tr>
<tr>
<td>Áfengisgjöld</td>
<td>11.132.714.693</td>
<td>10.218.930.545</td>
<td>8.503.700.731</td>
<td>8,94%</td>
</tr>
<tr>
<td>Tollur</td>
<td>3.581.811.398</td>
<td>4.793.683.213</td>
<td>5.939.312.569</td>
<td>-25,28%</td>
</tr>
<tr>
<td>Vörugjöld af öktækjum</td>
<td>10.464.285.636</td>
<td>7.934.234.130</td>
<td>7.219.182.590</td>
<td>31,89%</td>
</tr>
<tr>
<td>Vörugjöld – almennt verslunarvara</td>
<td>12.079.872</td>
<td>13.035.120</td>
<td>92.951.565</td>
<td>-7,33%</td>
</tr>
<tr>
<td>Önnur gjöld</td>
<td>2.506.217.140</td>
<td>1.914.934.427</td>
<td>2.548.012.412</td>
<td>30,88%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Samtals**

|                          | 205.010.009.922 | 189.864.257.924 | 190.495.966.387 | 7,98%       |

**Tafila 7**

**Flutningar um Keflavíkurflugvöll**

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
<th>Þróun 16 - 17</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Fjöldi komufarþega</td>
<td>2.886.636</td>
<td>2.318.293</td>
<td>1.694.927</td>
<td>24,52%</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjöldi brottfararþega</td>
<td>2.822.692</td>
<td>2.304.261</td>
<td>1.698.575</td>
<td>22,50%</td>
</tr>
<tr>
<td>Vörupýngd í tonnum til landsins</td>
<td>22.240</td>
<td>15.680</td>
<td>13.320</td>
<td>41,84%</td>
</tr>
<tr>
<td>Vörupýngd í tonnum frá landinu</td>
<td>32.170</td>
<td>32.450</td>
<td>30.057</td>
<td>-0,86%</td>
</tr>
<tr>
<td>Póstur til landsins í tonnum</td>
<td>1.352</td>
<td>1.182</td>
<td>1.035</td>
<td>14,38%</td>
</tr>
<tr>
<td>Póstur frá landinu í tonnum</td>
<td>339</td>
<td>308</td>
<td>321</td>
<td>10,06%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Tafila 8**

**Komur skipa og flugvéla**

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
<th>Þróun 16 - 17</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Flugvélar</td>
<td>31.325</td>
<td>26.912</td>
<td>21.502</td>
<td>16,40%</td>
</tr>
<tr>
<td>Skip</td>
<td>1.987</td>
<td>1.743</td>
<td>1.821</td>
<td>14,00%</td>
</tr>
<tr>
<td>Samtals</td>
<td>33.312</td>
<td>28.655</td>
<td>23.323</td>
<td>16,25%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

---

4 Frá árinu 2017 er miðað við afhendingardag, aður var miðað við tollafgreiðsludag.
5 Frá árinu 2017 er miðað við útflutningsár, aður var miðað við tollafgreiðsludag.
6 Með gjaldfærðum gjöldum er átt við þau gjöld sem voru skuldfærð skv. reglum um greiðslufrest eða staðgreidd við tollafgreiðslu.
7 Æfisstjóri annast álagningu vörugjalds á olíu og þeirrar tölfræði er því ekki getið hér. Tollstjóri annast álagningu annarra eldseytisgjalda (almennt og sérstakt vörugjald á bensíni, kolefnisgjöld og flutningsjöfnunargjöld).
8 Tollur skv. viðauka í við tollalög, nr. 88/2005 er lagður á ýmsa verslunarvöru. Tollur getur verið i) verðtollur, ii) magntollur eða iii) verð- og magntollur. Verðtollur er t.d. 10% af tollverði vöru, magntollur er fást fjárhæð á hvert kg eða stk.
9 Hér er um að ræða úrivinslugjöld, skilagjöld, eftirlitsgjöld samstarfssfofnana, o.s.frv.
Tafla 9

<table>
<thead>
<tr>
<th>Ferjuflutningar til Seyðisfjarðar</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>Próun 16 - 17</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Farþegar</td>
<td>21.357</td>
<td>18.068</td>
<td>18,20%</td>
</tr>
<tr>
<td>Ökutæki</td>
<td>6.249</td>
<td>5.869</td>
<td>6,47%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tafla 10

<table>
<thead>
<tr>
<th>Framvísun á rauðu hliðí</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
<th>Próun 16 - 17</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Málafjöldi</td>
<td>3.987</td>
<td>3.840</td>
<td>3.918</td>
<td>3,83%</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjöldi aðila</td>
<td>3.028</td>
<td>3.117</td>
<td>3.231</td>
<td>-2,86%</td>
</tr>
<tr>
<td>Innheimt gjöld, kr.</td>
<td>77.898.692</td>
<td>81.376.292</td>
<td>85.072.506</td>
<td>-4,27%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tafla 11

<table>
<thead>
<tr>
<th>Farmvernd</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
<th>Próun 16 - 17</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Starfandi farmverndarfulltrúar</td>
<td>1.108</td>
<td>1.095</td>
<td>1.310</td>
<td>1,19%</td>
</tr>
<tr>
<td>Skráðir farmverndaraðilar</td>
<td>327</td>
<td>320</td>
<td>318</td>
<td>2,19%</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjöldi &quot;bulk&quot; sendinga</td>
<td>755</td>
<td>661</td>
<td>632</td>
<td>14,22%</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjöldi opinna eininga</td>
<td>3.407</td>
<td>3.949</td>
<td>6.472</td>
<td>-13,72%</td>
</tr>
<tr>
<td>Lestun með dælum</td>
<td>7</td>
<td>5</td>
<td>5</td>
<td>40,00%</td>
</tr>
<tr>
<td>Tengivagnar</td>
<td>1.942</td>
<td>1.048</td>
<td>877</td>
<td>85,31%</td>
</tr>
<tr>
<td>Útfl. farmverndaðir gámar</td>
<td>53.997</td>
<td>54.913</td>
<td>53.430</td>
<td>-1,67%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tölfræði yfir haldlagðan varning

Tafla 12

<table>
<thead>
<tr>
<th>Áfengi ltr.</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
<th>Próun 16 - 17</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Sterkt</td>
<td>1.379,86</td>
<td>1.034,42</td>
<td>1.484,41</td>
<td>33,39%</td>
</tr>
<tr>
<td>Létt</td>
<td>1.492,60</td>
<td>1.022,05</td>
<td>834,00</td>
<td>46,04%</td>
</tr>
<tr>
<td>Bjór</td>
<td>1.909,36</td>
<td>1.750,65</td>
<td>1.676,40</td>
<td>9,07%</td>
</tr>
<tr>
<td>Samtals</td>
<td>4.781,82</td>
<td>3.807,12</td>
<td>3.994,81</td>
<td>25,60%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tafla 13

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tóbak</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
<th>Próun 16 - 17</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Vindlingar stk.</td>
<td>330.338,00</td>
<td>109.021,00</td>
<td>166.701,00</td>
<td>203,00%</td>
</tr>
<tr>
<td>Vindlar stk.</td>
<td>553,00</td>
<td>250,00</td>
<td>846,00</td>
<td>121,20%</td>
</tr>
<tr>
<td>Reyklaust tóbak g</td>
<td>27.596,90</td>
<td>39.710,75</td>
<td>66.059,98</td>
<td>-30,51%</td>
</tr>
<tr>
<td>Annað tóbak g</td>
<td>22.725,00</td>
<td>7.840,00</td>
<td>15.052,50</td>
<td>189,86%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tafla 14

<table>
<thead>
<tr>
<th>Sundurlíðun á reyklausu tóbaki</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
<th>Próun 16 - 17</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Munntóbak g</td>
<td>16.614,70</td>
<td>31.555,50</td>
<td>53.739,98</td>
<td>-47,35%</td>
</tr>
<tr>
<td>Neftóbak g</td>
<td>10.982,20</td>
<td>8.155,25</td>
<td>12.320,00</td>
<td>34,66%</td>
</tr>
<tr>
<td>Samtals g</td>
<td>27.596,90</td>
<td>39.710,75</td>
<td>66.059,98</td>
<td>-30,51%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

10 Hér er átt við varning sem far- og ferðamenn greiða lögboðin gjöld af.

11 Þessi upphæð er vegna varnings sem framvísð er á "Rauðu hliðí" og greitt af, og er hluti af heildar tollafgreiðslugjöldum innheimtum í gegnum AST kerfð.
### Tafla 15

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
<th>Próún 16 - 17</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Kjót kg</td>
<td>1.352,52</td>
<td>1.135,78</td>
<td>739,28</td>
<td>19,08%</td>
</tr>
<tr>
<td>Önnur matv. kg</td>
<td>2.551,36</td>
<td>2.265,38</td>
<td>1.555,74</td>
<td>12,62%</td>
</tr>
<tr>
<td>Samtals kg</td>
<td>3.903,88</td>
<td>3.401,16</td>
<td>2.295,02</td>
<td>14,78%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Tafla 16

<table>
<thead>
<tr>
<th>Lyf, lyfseðillsskyl og önnur</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
<th>Próún 16 - 17</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Kg</td>
<td>128,49</td>
<td>38,42</td>
<td>44,02</td>
<td>234,41%</td>
</tr>
<tr>
<td>Ml</td>
<td>195.051</td>
<td>54.147</td>
<td>25.914</td>
<td>260,22%</td>
</tr>
<tr>
<td>Stk.</td>
<td>66.654</td>
<td>15.396</td>
<td>18.829</td>
<td>332,93%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Tafla 17

<table>
<thead>
<tr>
<th>Sterar</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
<th>Próún 16 - 17</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Duft g</td>
<td>130,00</td>
<td>760,98</td>
<td>209,00</td>
<td>-82,92%</td>
</tr>
<tr>
<td>Ml</td>
<td>1.909,00</td>
<td>7.762,00</td>
<td>10.773,00</td>
<td>-75,41%</td>
</tr>
<tr>
<td>Töflur stk.</td>
<td>31.466,00</td>
<td>43.049,00</td>
<td>48.012,00</td>
<td>-26,91%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Tafla 18

<table>
<thead>
<tr>
<th>Vopn</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
<th>Próún 16 - 17</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Eðgvopn</td>
<td>336</td>
<td>34</td>
<td>65</td>
<td>888,24%</td>
</tr>
<tr>
<td>Hand-/ fótjárn</td>
<td>7</td>
<td>7</td>
<td>21</td>
<td>0,00%</td>
</tr>
<tr>
<td>Skotvopn</td>
<td>23</td>
<td>10</td>
<td>25</td>
<td>130,00%</td>
</tr>
<tr>
<td>Önnur vopn</td>
<td>23</td>
<td>23</td>
<td>46</td>
<td>0,00%</td>
</tr>
<tr>
<td>Varnarúð, stk</td>
<td>11</td>
<td>2</td>
<td>2</td>
<td>450,00%</td>
</tr>
<tr>
<td>Rafbyssur</td>
<td>15</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
<td>1400,00%</td>
</tr>
<tr>
<td>Skotfæri (kúlur (púður/loft), örvar o.fl.)</td>
<td>8.724</td>
<td>2.000</td>
<td>9.871</td>
<td>336,20%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Tafla 19

<table>
<thead>
<tr>
<th>Lifandi dýr og plöntur</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
<th>Próún 16 - 17</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Dýr</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0,00%</td>
</tr>
<tr>
<td>Plöntur</td>
<td>6</td>
<td>245</td>
<td>5</td>
<td>-97,55%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

---

12 Hluti af tölfræði í þessari töflu er það magn lyfja sem fæst ekki tollafgreitt á Tollpósti og viðtakandi af einhverjum orsönum vil ekki endursenda og afhendir tillögæslu til fargarun.

13 Með „öðrum lyfjum“ er t.d. átt við fæðubótarefni, náttúrulækningalyf og þess háttar sem ekki fæst leyfi fyrir hjá Matvælastofnun (MAST) eða Lyfjastofnun.

14 Skotfæri eru ekki sundurlíðuð frekar.
Tafla 20

<table>
<thead>
<tr>
<th>Fíkniefni</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
<th>Próun 16 - 17</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Amfetamin, g</td>
<td>9.586,41</td>
<td>4.566,51</td>
<td>9.108,20</td>
<td>109,93%</td>
</tr>
<tr>
<td>Amfetaminbasi, ml</td>
<td>12.878,00</td>
<td>0,00</td>
<td>0,00</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Amfetamintöflur, stk</td>
<td>0,00</td>
<td>0,00</td>
<td>60,00</td>
<td>0,00%</td>
</tr>
<tr>
<td>E-töfluduft, g</td>
<td>3.684,35</td>
<td>379,60</td>
<td>20.609,41</td>
<td>870,59%</td>
</tr>
<tr>
<td>E-töflur, stk</td>
<td>279,00</td>
<td>423,00</td>
<td>209.615,00</td>
<td>-34,04%</td>
</tr>
<tr>
<td>Hass, g</td>
<td>23.855,07</td>
<td>5.589,18</td>
<td>8.036,38</td>
<td>326,81%</td>
</tr>
<tr>
<td>Heröín, g</td>
<td>8,73</td>
<td>0,00</td>
<td>0,00</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Cannabismfræ, stk</td>
<td>641,00</td>
<td>612,00</td>
<td>985,00</td>
<td>4,74%</td>
</tr>
<tr>
<td>Kókaín, g</td>
<td>32.722,12</td>
<td>7.460,18</td>
<td>6.952,52</td>
<td>338,62%</td>
</tr>
<tr>
<td>Kókaín, ml</td>
<td>350,00</td>
<td>0,00</td>
<td>0,00</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>LSD, stk</td>
<td>214,00</td>
<td>119,00</td>
<td>415,00</td>
<td>79,83%</td>
</tr>
<tr>
<td>Marijúana, g</td>
<td>356,14</td>
<td>194,46</td>
<td>153,26</td>
<td>83,14%</td>
</tr>
<tr>
<td>Metamfetamín, g</td>
<td>374,60</td>
<td>1.027,07</td>
<td>332,24</td>
<td>-63,53%</td>
</tr>
<tr>
<td>Kannabisolía, g</td>
<td>3,26</td>
<td>0,00</td>
<td>55,56</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Kannabivökvi (rafsigrettu), ml</td>
<td>25,00</td>
<td>41,00</td>
<td>2.075,00</td>
<td>-39,02%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tafla 21

<table>
<thead>
<tr>
<th>Rannsóknardeild</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
<th>Próun 16 - 17</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Mál til rannsóknar</td>
<td>428</td>
<td>270</td>
<td>266</td>
<td>58,52%</td>
</tr>
<tr>
<td>Mánum lokið með kæru til lögreglu</td>
<td>126</td>
<td>87</td>
<td>82</td>
<td>44,83%</td>
</tr>
<tr>
<td>Mánum lokið með sektargerð hjá rannsóknard.</td>
<td>74</td>
<td>79</td>
<td>74</td>
<td>-6,33%</td>
</tr>
<tr>
<td>Mánum lokið með öðrum hætti</td>
<td>45</td>
<td>63</td>
<td>80</td>
<td>-28,57%</td>
</tr>
<tr>
<td>Mánum lokið, alls</td>
<td>245</td>
<td>229</td>
<td>236</td>
<td>6,99%</td>
</tr>
<tr>
<td>Mál í vinnslu í árslok</td>
<td>183</td>
<td>41</td>
<td>30</td>
<td>346,34%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tafla 22

<table>
<thead>
<tr>
<th>Sektargerðir Tollstjóra15</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
<th>Próun 16 - 17</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Sektargerðir</td>
<td>1.356</td>
<td>1.122</td>
<td>2.400</td>
<td>20,86%</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjárhæð greiddra sektargreiðslna</td>
<td>18.519.686</td>
<td>12.818.361</td>
<td>15.806.705</td>
<td>44,48%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tafla 23

<table>
<thead>
<tr>
<th>Endurskoðunardeild</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
<th>Próun 16 - 17</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Fjöldi stofnaðra mála</td>
<td>45</td>
<td>45</td>
<td>30</td>
<td>0,00%</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjöldi endurákvörðunar/úrskurða</td>
<td>21</td>
<td>8</td>
<td>13</td>
<td>162,50%</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjárhæð endurákvörðuna (hækkun gjalda, kr)</td>
<td>33.734.888</td>
<td>31.875.629</td>
<td>21.507.133</td>
<td>5,83%</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjárhæð leiðréttninga til endurgreiðslu gjalda</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>12.745.952</td>
<td>0,00%</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjárhæð endurákvörðunar (hækkun + lækkun, kr)</td>
<td>33.734.888</td>
<td>31.875.629</td>
<td>34.253.085</td>
<td>5,83%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

15 Hér er um að ræða sektargerðir á landsvísu, þar með talið sektargerðir rannsóknardeildar.
### Tafla 24

<table>
<thead>
<tr>
<th>Úrskurðir</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
<th>Próun 16 - 17</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Kæruúrskurðir Tollstjóra skv. 117. gr. tollalaga</td>
<td>21</td>
<td>13</td>
<td>16</td>
<td>61,54%</td>
</tr>
<tr>
<td>Kæruúrskurður Tollstjóra skv. 117. gr. staðfestur af Yfirskattanefnd</td>
<td>4</td>
<td>7</td>
<td>10</td>
<td>-42,86%</td>
</tr>
<tr>
<td>Kæruúrskurður Tollstjóra skv. 117. gr. feildur úr gildi eða staðfestur að hluta af Yfirskattanefnd</td>
<td>1</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>-66,67%</td>
</tr>
<tr>
<td>Samtals úrskurðir Yfirskattanefndar</td>
<td>5</td>
<td>10</td>
<td>11</td>
<td>-50,00%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Tafla 25

<table>
<thead>
<tr>
<th>Endurákvárðanaúrskurðir</th>
<th>2017</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Kæruúrskurðir Tollstjóra skv. 118. gr. tollalaga</td>
<td>21</td>
</tr>
<tr>
<td>Kæruúrskurður Tollstjóra skv. 118. gr. staðfestur af Yfirskattanefnd</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Kæruúrskurður Tollstjóra skv. 118. gr. feildur úr gildi eða staðfestur að hluta af Yfirskattanefnd</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Samtals úrskurðir Yfirskattanefndar</td>
<td>1</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Tafla 26

<table>
<thead>
<tr>
<th>IPR máli</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
<th>Próun 16 - 17</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Fjöldi</td>
<td>5</td>
<td>8</td>
<td>7</td>
<td>-37,50%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Tafla 27

<table>
<thead>
<tr>
<th>Upprunamál</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
<th>Próun 16 - 17</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Fjöldi fyrirspurna að utan</td>
<td>16</td>
<td>27</td>
<td>40</td>
<td>-40,74%</td>
</tr>
<tr>
<td>Uppruna hafnað/hafnað að hluta</td>
<td>1</td>
<td>3</td>
<td>1</td>
<td>-66,67%</td>
</tr>
<tr>
<td>Uppruni staðfestur</td>
<td>15</td>
<td>24</td>
<td>39</td>
<td>-37,50%</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjöldi fyrirspurna sendar út</td>
<td>8</td>
<td>8</td>
<td>10</td>
<td>0,00%</td>
</tr>
<tr>
<td>Uppruna hafnað/hafnað að hluta</td>
<td>1</td>
<td>5</td>
<td>5</td>
<td>-80,00%</td>
</tr>
<tr>
<td>Uppruni staðfestur</td>
<td>1</td>
<td>2</td>
<td>5</td>
<td>-50,00%</td>
</tr>
<tr>
<td>Svar ekki komið</td>
<td>6</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
<td>500,00%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

16 Frá árinu 2017 eru endurákvárðanaúrskurðir ekki með í tölfræði yfir staðfestu/hnekkta úrskurði. Sú tölfræði er í sértöflu.

17 Núurstaða eins úrskurðir getur verið blönduð og er þá talin sem bæði staðfestur og óstaðfestur. Yfirskattanefnd kvað upp 6 úrskurði árið 2017 þar sem kæruúrskurðir Tollstjóra skv. 117. gr. voru teknir til skoðunar en einungis var einnig núsíðurtöski innan á frumkvæði tollgæslu.

18 Hugverkaréttarvarið efnir stöðvað við innflutning að beðni rétttheta eða að frumkvæði tollgæslu.
Fjármál, tölvu- og tæknimál

Tafila 28

<table>
<thead>
<tr>
<th>Fjármál*</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Framlag úr ríkissjóði</td>
<td>2.797.958.582</td>
<td>2.565.200.000</td>
<td>2.405.100.000</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjárheimild ársins að viðbættum höfuðstól frá fyrri ári</td>
<td>2.879.705.024</td>
<td>3.324.244.107</td>
<td>2.658.650.000</td>
</tr>
<tr>
<td>Heildarrekstrarkostnaður (netto)</td>
<td>3.316.182.884</td>
<td>2.466.446.935</td>
<td>2.315.305.893</td>
</tr>
<tr>
<td>Tekjuafgangur/rekstrarháll ársins</td>
<td>174.944.843</td>
<td>98.753.065</td>
<td>89.794.107</td>
</tr>
<tr>
<td>Höfuðstóll til næsta árs</td>
<td>617.042.015</td>
<td>442.097.172</td>
<td>343.344.000</td>
</tr>
<tr>
<td>Heildarálagning í tollakerfi (brúttó)</td>
<td>361.629.960</td>
<td>369.003.053</td>
<td>332.793.572</td>
</tr>
<tr>
<td>Heildarálagning í tollakerfi (nettó – úb., frádr.)</td>
<td>194.288.434</td>
<td>182.297.468</td>
<td>182.149.666</td>
</tr>
<tr>
<td>Staðgreitt af heildarálagningu í tollakerfi</td>
<td>28.270.363</td>
<td>27.231.384</td>
<td>27.994.709</td>
</tr>
</tbody>
</table>

*Ársreikningur 2017 var gerður skv. nýjum lögum um opinber fjármál (LOF)

Tafila 29

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tölvu- og tæknimál</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Hlutfall rafrænna tollafreiðslu, innflutningur (fyrirtæki og einstaklingar)</td>
<td>98,89%</td>
<td>98,29%</td>
<td>96,62%</td>
</tr>
<tr>
<td>Hlutfall rafrænna tollafreiðslu, útflutningur (fyrirtæki og einstaklingar)</td>
<td>99,61%</td>
<td>99,57%</td>
<td>99,40%</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjöldi heimsókna á heimasíðu</td>
<td>849.891</td>
<td>749.011</td>
<td>665.043</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Útgáfumál

Tafila 30

<table>
<thead>
<tr>
<th>Útgáfa</th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Útgefnir bæklingar, fjöldi eintaka</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>8.000</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjöldi prentaðra eyðublaða, eintök samtals</td>
<td>47.000</td>
<td>52.500</td>
<td>47.500</td>
</tr>
<tr>
<td>Sérprent, Tollskrá</td>
<td>0</td>
<td>100</td>
<td>300</td>
</tr>
</tbody>
</table>
## Mannauðsmál

### Tafli 31

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2017</th>
<th>2016</th>
<th>2015</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Fjöldi starfsmanna í árslok</td>
<td>248</td>
<td>237</td>
<td>228</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjöldi nýráðninga á árinu</td>
<td>40</td>
<td>38</td>
<td>17</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjöldi starfsmanna sem lét af störfum</td>
<td>22</td>
<td>28</td>
<td>22</td>
</tr>
<tr>
<td>Starfsmannavelta</td>
<td>8,8%</td>
<td>11,8%</td>
<td>7,5%</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjöldi starfsmanna í sumar- og tímovinnu</td>
<td>35</td>
<td>44</td>
<td>29</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjöldi starfsmanna í sumavinnu</td>
<td>14</td>
<td>23</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjöldi starfsmanna í tímovinnu í Rvk.</td>
<td>5</td>
<td>5</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjöldi starfsmanna í tímovinnu við tollgæslu</td>
<td>16</td>
<td>16</td>
<td>18</td>
</tr>
<tr>
<td>Meðalaldur starfsmanna</td>
<td>43,5</td>
<td>45,2</td>
<td>45,8</td>
</tr>
<tr>
<td>Heildarfjöldi veikindadaga á árinu</td>
<td>4.291</td>
<td>3.450</td>
<td>3.978</td>
</tr>
<tr>
<td>Heildarfjöldi veikindadaga vegna barna</td>
<td>390</td>
<td>358</td>
<td>427</td>
</tr>
<tr>
<td>Hlutfall starfsmanna sem nýttí sér íþróttastyrk</td>
<td>45%</td>
<td>52%</td>
<td>50%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Rekstrarreikningur, efnahagsreikningur og sjóðstreymi
### Rekstrarreikningur

ATH. breytt framsetning á reikningaskilum

<table>
<thead>
<tr>
<th>Skýr</th>
<th>2017</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>3</td>
<td>2.797.958.582</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>598.040.551</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>11.009.296</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>2.507.001</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>81.746.422</td>
</tr>
</tbody>
</table>

| Tekjur samtals | 3.491.261.952 |

<table>
<thead>
<tr>
<th>Gjöld</th>
<th>2017</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>8</td>
<td>2.454.644.014</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>779.792.448</td>
</tr>
<tr>
<td>11</td>
<td>81.746.422</td>
</tr>
</tbody>
</table>

| Gjöld samtals | 3.316.182.884 |

| Afkoma (tap) fyrir fjármagnsløl | 175.079.068 |

<table>
<thead>
<tr>
<th>Ærsløl</th>
<th>51.566</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>(185.891)</td>
<td>(134.225)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

| Afkoma árána | 174.944.843 |
Efnahagsreikningur

ATH. breytt framsetning á reikningsskilum

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Eignir</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Fastafjármunir</td>
<td>12</td>
<td>4.252.257</td>
</tr>
<tr>
<td>Defnslægir eignir</td>
<td></td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Værsætir rekstrarfjármunir</td>
<td>13</td>
<td>276.424.179</td>
</tr>
<tr>
<td>Anhold og bánaður</td>
<td></td>
<td>279.676.946</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Fastafjármunir samtals</strong></td>
<td>279.676.946</td>
<td>285.381.950</td>
</tr>
<tr>
<td>Veltufjármunir</td>
<td>14</td>
<td>72.886.174</td>
</tr>
<tr>
<td>Viðskiptakröfur</td>
<td>15</td>
<td>2.313.582.381</td>
</tr>
<tr>
<td>Tengdir dollar</td>
<td>16</td>
<td>21.529.964</td>
</tr>
<tr>
<td>Áðrar krotur og fyrirframgreiddur kostnaður</td>
<td>17</td>
<td>65.195.236</td>
</tr>
<tr>
<td>Handbört fé</td>
<td></td>
<td>1.473.193.755</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Veltufjármunir samtals</strong></td>
<td>1.473.193.755</td>
<td>950.511.416</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Eignir samtals</strong></td>
<td></td>
<td>1.752.870.701</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Eiglði fé og skuldir</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Eiglði fé</td>
<td>18</td>
<td>617.042.015</td>
</tr>
<tr>
<td>Frein eign</td>
<td></td>
<td>229.230.432</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Eiglði fé samtals</strong></td>
<td>617.042.015</td>
<td>229.230.432</td>
</tr>
<tr>
<td>Skuldir</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Tengdir dollar</td>
<td>19</td>
<td>272.432.705</td>
</tr>
<tr>
<td>Viðskiptaskuldir</td>
<td>20</td>
<td>328.653.914</td>
</tr>
<tr>
<td>Ynmar skammtimaskuldir</td>
<td>21</td>
<td>255.065.121</td>
</tr>
<tr>
<td>Frestun tekjafærslu fjärrleistenciaiða</td>
<td>21</td>
<td>279.676.946</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Skuldir samtals</strong></td>
<td></td>
<td>1.135.828.686</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Eiglði fé og skuldir samtals</strong></td>
<td>1.135.828.686</td>
<td>1.006.662.934</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>1.752.870.701</td>
</tr>
</tbody>
</table>
## Sjóðstreymisýfirlit ársins 2017

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Skýr</th>
<th>2017</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Rekstrarkreifingar</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Hreins vetufé frá rekstri:</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Afkoma ársins:</td>
<td></td>
<td>174.944.843</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Rekstrariðir sem ekki hafa áhrif á fjárástreymi:</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Afskriftir</td>
<td></td>
<td>81.746.422</td>
</tr>
<tr>
<td>Tekjufærsla frestaða tekna fyrrri ára</td>
<td></td>
<td>(81.746.422)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>174.944.843</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Lækkun (lækkun) rekstrartengdræ eigna:</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Viðskiptákörufur - aðrar skammtákörufur</td>
<td></td>
<td>(42.678.004)</td>
</tr>
<tr>
<td>Hækkun (lækkun) rekstrartengdræ skulda:</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Skammtimaskuldir</td>
<td></td>
<td>165.918.316</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>123.240.312</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Handbaðt lít frá rekstri</td>
<td></td>
<td>298.185.155</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Fjárfeastingahreifingar</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Kaupverð óehnilegra eigna</td>
<td></td>
<td>(4.883.517)</td>
</tr>
<tr>
<td>Kaupverð varanlegra rekstrarijárłuna</td>
<td></td>
<td>(71,157,301)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>(76.041.418)</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Fjármögunarhreifingar</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Tengdir aðilir</td>
<td></td>
<td>(267.867.111)</td>
</tr>
<tr>
<td>Fjárfeastingaframlab</td>
<td></td>
<td>76.041.418</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>(191.625.793)</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Hækkun (lækkun) á handbaðu fé</strong></td>
<td></td>
<td>30.317.344</td>
</tr>
<tr>
<td>Handbaðt fé í byrjum árs</td>
<td></td>
<td>34.877.292</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Handbaðt fé í árslok</td>
<td></td>
<td>65.195.236</td>
</tr>
</tbody>
</table>