|  |  |
| --- | --- |
| **Ríkisaðili** | **Tollstjóri** |
| **Ábyrgðaraðili** | **Snorri Olsen** |
|  |
| **1** | **Hlutverk og framtíðarsýn** |
|  | Hlutverk Tollstjóra er að vernda samfélagið og tryggja ríkinu tekjur. Stefna embættisins er að vera framsækin ríkisstofnun sem er þekkt fyrir að standa vörð um hagsmuni almennings og atvinnulífs, veita góða og skilvirka þjónustu og hlúa að mannauði sínum. Árið 2020 verði stjórnsýsla á sviði innheimtu opinberra gjalda og tollamála einföld, skilvirk og hagkvæm. Tollstjóri verði framsækin, traust stofnun sem með samvinnu við hagsmunaðila stuðlar að velferð allra hópa samfélagsins. Tollstjóri verði í fremstu röð hvað varðar fagmennsku og rafræna stjórnsýslu. |
| **2** | **Kjarnastarfsemi** |
|  | Kjarnastarfsemi Tollstjóra er á sviði tollstjórnar og innheimtumála. Embættið hefur með höndum tollgæslu í landinu ásamt innheimtu opinberra gjalda fyrir ríki og sveitarfélög í stjórnsýsluumdæmi höfuðborgarsvæðisins. Auk þess sinnir Tollstjóri víðtæku þjónustuhlutverki gagnvart samfélaginu. Með markvissum og nútímalegum aðferðum stuðlar embættið að aukinni samkeppnishæfni atvinnulífs og auknum lífsgæðum einstaklinga. Tollstjóri tekur þannig virkan þátt í vinnu að markmiðum stjórnvalda um að öryggi almennings sé tryggt, skattframkvæmd bætt og að dregið verði úr innheimtukostnaði.Embættið hefur sett sér stefnu í tolla- og innheimtumálum til ársins 2020 sem ætlað er að stuðla að því að embættið geti framfylgt því hlutverki sínu að vernda samfélagið og tryggja ríkinu tekjur.Skipting heildarútgjalda embættisins eftir sviðum á árinu 2016 er áætluð þannig að 61,07% fari í rekstur á kjarnasviðunum tveimur. Þar af 49,81% í rekstur á tollasviði og 11,26% í rekstur á innheimtusviði. Afgangurinn 38,93% fari til reksturs annarra sviða, þar af til rekstrar- og upplýsingatæknisviðs 27,64% og 11,29% til annarra rekstrareininga. |
|  | **Markmið 1** | **Tengist markmiði málaflokks** |
|  | Auka skilvirkni og árangur í innheimtu skatta og gjalda | Markmið 2: Bæta og samræma betur alla skattframkvæmd, Markmið 3: Draga úr innheimtukostnaði |
|  | **Aðgerðir** | **Upphaf** | **Lok** | **Kostnaður 2017** | **Kostnaður 2018** | **Kostnaður 2019** |
|  | Einföldun framkvæmdar við innheimtu skatta og gjalda | Q2 2016 | Q2 2019 | 10 mkr. | 10 mkr. | 10 mkr. |
|  | Þróun samræmingar- og eftirlitshlutverks við innheimtu opinberra gjalda | Q2 2015 | Q3 2017 | 3 mkr.  | 0 | 0 |
|  | Afskriftir skattkrafna | Q3 2016 | Q2 2017 | 3 mkr. | 0 | 0 |
|  | **Mælikvarðar** | **Gögn lögð til grundvallar** | **Staða 2015** | **Staða 2016** | **Viðmið 2017** | **Viðmið 2018** | **Viðmið 2019** |
|  | Innheimtuárangur á landsvísu vegna álagningar ársins sem hlutfall af álögðum gjöldum fyrra árs sem eru innheimt þann 31. desember í skilgreindum gjaldflokkum. | Tekjubókhald ríkisins. Gjaldflokkar: staðgreiðsla launagreiðanda, reiknað endurgjald, tryggingagjald, þing- og sveitarsjóðsgjöld einstaklinga, þinggjöld lögaðila, virðisaukaskattur, bifreiðagjöld, greiðslufrestur í tolli og vörugjöld af ökutækjum. | 93,16% | 92% | 92% | 92% | 92% |
|  | Innheimtuárangur á landsvísu vegna álagningar fyrra árs sem hlutfall af álögðum gjöldum fyrra árs sem eru innheimt þann 31. desember í skilgreindum gjaldflokkum. | Tekjubókhald ríkisins.  | 98,34% | 97% | 97% | 97% | 97% |
|  | **Markmið 2** | **Tengist markmiði málaflokks** |
|  | Auka skilvirkni og árangur tollaframkvæmdar | Markmið 2: Bæta og samræma betur alla skattframkvæmd |
|  | **Aðgerðir** | **Upphaf** | **Lok** | **Kostnaður 2017** | **Kostnaður 2018** | **Kostnaður 2019** |
|  | Innleiðing málastjórnunar fyrir viðskiptaferla innan tollakerfa | Q1 2017 | Q3 2018 | 10 mkr. | 10 mkr. | 0 |
|  | Rafvæðing ferla í tollafgreiðslu | Q1 2017 | 2020 | 10 mkr. | 10 mkr. | 10 mkr. |
|  | Aukin virkni síu (viðskiptareglur) | Q3 2017 | 2020 | 10 mkr. | 10 mkr. | 10 mkr. |
|  | **Mælikvarðar** | **Gögn lögð til grundvallar** | **Staða 2015** | **Staða 2016** | **Viðmið 2017** | **Viðmið 2018** | **Viðmið 2019** |
|  | Hlutfall af heildarálögðum sektum sem borin eru af þeim 20% málum í rannsóknardeild sem bera hæstu sektirnar | Upplýsingar úr tollakerfi og Oracle | 56,5% |  | 80% |  |  |
|  | Villutíðni í tollskýrslum | Slembiúrtak úr tollakerfi og Oracle |  |  | Undir 30% | Undir 25% | Undir 20% |
|  | Sæti Íslands á „Doing Business“ lista Alþjóðabankans á mælikvarðanum „Trading Across Borders“. |  | 64 |  |  |  | 20 |
|  | **Markmið 3** | **Tengist markmiði málaflokks** |
|  | Bæta þjónustu við þá sem sækja þjónustu til embættisins | Markmið 1: Bæta þjónustu við skattgreiðendur  |
|  | **Aðgerðir** | **Upphaf** | **Lok** | **Kostnaður 2017** | **Kostnaður 2018** | **Kostnaður 2019** |
|  | Ein þjónustugátt: 1 fasi – Skjalalaus afgreiðsla | Q1 2017 | 2020 | 30 mkr. | 30 mkr. | 30 mkr. |
|  | **Mælikvarðar** | **Gögn lögð til grundvallar** | **Staða 2015** | **Staða 2016** | **Viðmið 2017** | **Viðmið 2018** | **Viðmið 2019** |
|  | Hlutfall viðskiptavina sem eru að jafnaði (árlegt hlutfall) mjög jákvæðir aðspurðir spurningarinnar „Hvernig líkaði þér þjónustan í dag?“ | Niðurstöður úr daglegri viðhorfskönnun meðal viðskiptavina í Tollhúsi og Flugstöð. Í ­ flugstöðinni er spurning orðuð: „Hvernig líkaði þér þjónustan á rauðu hliði í dag?“ | 89% í Tollhúsinu,80% við rautt hlið í KEF |  | 85% | 85% | 85% |
|  | Einkunn almennings á kvarðanum 1-5 aðspurð „Finnst þér þjónusta Embættis tollstjóra vera almennt góð eða slæm?“ | Niðurstöður úr árlegri viðhorfskönnunum meðal almennings. Hulduheimsóknir ­ framkvæmdar þegar/ef þurfa þykir. | 3,24 |  | 3,7 | 3,8 | 4,0 |
|  | Einkunn almennings á kvarðanum 1-5 aðspurð„Hversu jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) ertu gagnvart Tollstjóra?“ | Niðurstöður úr árlegri viðhorfskönnunum meðal almennings. Hulduheimsóknir ­ framkvæmdar þegar/ef þurfa þykir. | 3,28 |  | 3,6 | 3,7 | 3,9 |
| **3** | **Rekstrarþættir** |
|  | Tollstjóri hefur sett sér stefnur sem taka til ýmissa þátta í innri starfsemi embættisins, þ.e. mannauðsstefnu, upplýsingatæknistefnu, rekstrar- og umhverfisstefnu og þjónustu- og gæðastefnu. Við mótun rekstrar- og umhverfisstefnu var samræmi við innkaupastefnu ríkisins og stefnu um vistvæn innkaup og grænan ríkisrekstur haft að leiðarljósi. Saman er þessum stefnum ætlað að stuðla að því að embættið geti framfylgt hlutverki sínu og að markmiðum málaflokka verði náð. Þær hafa það að markmiði að embættið sé góður vinnustaður sem hefur á að skipa hæfu og áhugasömu starfsfólki, að bæta og auka rafræna þjónustu við almenning og atvinnulíf, að rekstur sé hagkvæmur og vistvænn og að tryggja faglega starfshætti og stöðugar umbætur. |
|  | **Markmið 1** | Faglegir starfshættir og stöðugar umbætur |
|  | **Aðgerðir** | **Upphaf** | **Lok** | **Kostnaður 2017** | **Kostnaður 2018** | **Kostnaður 2019** |
|  | Innleiðing á aðferðafræði áhættustjórnunar | Q2 2016 | Q3 2018 | 1 mkr. | 1 mkr. | 0 |
|  | Gerð skjalavistunaráætlunar | Q2 2017 | Q2 2018 | 0,5 mkr. | 0,5 mkr. | 0 |
|  | Stöðluð stýring verkefna | Q1 2017 | Q3 2019 | 0,5 mkr. | 0,5 mkr. | 0,5 mkr. |
|  | **Mælikvarðar** | **Gögn lögð til grundvallar** | **Staða 2015** | **Staða 2016** | **Viðmið 2017** | **Viðmið 2018** | **Viðmið 2019** |
|  | Hlutfall alvarlegra frávikaskráninga af heildarfjölda athugasemda innri úttekta | Niðurstöður úr mánaðarlegum innri úttektum sem framkvæmdar eru af gæðastjóra | 4% |  | <5% | <5% | <5% |
|  | Hlutfall nokkuð alvarlegra frávikaskráninga af heildarfjölda athugasemda innri úttekta | Niðurstöður úr mánaðarlegum innri úttektum sem framkvæmdar eru af gæðastjóra | 21% |  | <10% | <10% | <10% |
|  | Hlutfall ákvarðana Tollstjóra sem eru efnislega staðfestar í kærumeðferð hjá viðeigandi stjórnvöldum, umboðsmanni Alþingis og fyrir dómsstólum |  | 85% |  | 100% | 100% | 100% |
|  | **Markmið 2** | Vöxtur í krafti mannauðs og tækni |
|  | **Aðgerðir** | **Upphaf** | **Lok** | **Kostnaður 2017** | **Kostnaður 2018** | **Kostnaður 2019** |
|  | Innleiðing jafnlaunastaðals ÍST 85:2012 | Q4 2015 | Q4 2016 | 0 | 0 | 0 |
|  | Innleiðing stjórnkerfis upplýsingaöryggis skv. ISO 27001 | Q2 2016 | Q4 2017 | 2,5 mkr.  | 0 | 0 |
|  | Innleiðing fræðslu- og ráðningarkerfa ORRA | Q4 2016 | Q3 2018 | 0,5 mkr. | 0,5 mkr. | 0 |
|  | **Mælikvarðar** | **Gögn lögð til grundvallar** | **Staða 2015** | **Staða 2016** | **Viðmið 2017** | **Viðmið 2018** | **Viðmið 2019** |
|  | Meðaleinkunn á kvarðanum 1-5 í viðhorfskönnun meðal starfsmanna | Niðurstöður úr árlegri viðhorfskönnun  | 3,85 |  | 4 | 4,2 | 4,3 |
|  | Meðaleinkunn á kvarðanum 1-5 í afstöðu starfsmanna til fullyrðingarinnar „Á heildina litið er ég ánægð(ur) í starfi mínu hjá Tollstjóra“ | Niðurstöður úr árlegri viðhorfskönnun meðal starfsmanna | 3,97 |  | 4,1 | 4,2 | 4,3 |
|  | Meðaleinkunn á kvarðanum 1-5 í afstöðu starfsmanna til fullyrðingarinnar „Mér finnst vera gott jafnvægi á milli vinnu og einkalífs hjá mér“ | Niðurstöður úr árlegri viðhorfskönnun meðal starfsmanna | 4,09 |  | 4,1 | 4,2 | 4,3 |
|  | **Markmið 3** | Góð nýting fjármuna |
|  | **Aðgerðir**  | **Upphaf** | **Lok** | **Kostnaður 2017** | **Kostnaður 2018** | **Kostnaður 2019** |
|  | Innleiðing grænna skrefa | Q1 2017 | Q1 2019 | 0 | 0 | 0 |
|  | **Mælikvarðar** | **Gögn lögð til grundvallar** | **Staða 2015** | **Staða 2016** | **Viðmið 2017** | **Viðmið 2018** | **Viðmið 2019** |
|  | Græn skref tekin |  | Ekkert | Ekkert | Skref 1 og 2 | Skref 3 og 4 | Öll 5 skref |
|  | Frávik annara kostnaðarliða en launakostnaðar | Upplýsingar úr bókhaldi | +2,75% |  | <5% | <5% | <5% |
|  | Athugasemdir Ríkisendurskoðunar og fjármála- og efnahagsráðuneytis hvað varðar nýtingu fjármuna | Endurskoðunarbréf Ríkisendur­skoðunar og formlegar athugasemdir fjármála- og efnahagsráðuneytis | 0 |  | 0 | 0 | 0 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Hlutverk og framtíðarsýn ríkisaðila** Hér skal lýsa hlutverki stofnunar eins og stofnunin skilgreinir það sjálf og er því ekki gert ráð fyrir að þessi lýsing sé jafn ítarleg og skilgreining á hlutverki stofnunar skv. lögum. Jafnframt skal gera grein fyrir framtíðarsýn, þ.e. hvað stofnunin er/vill vera þekkt fyrir. |
|  | **Kjarnastarfsemi**Gera skal grein fyrir helstu verkefnum stofnunar. Þetta er ekki hugsað sem tæmandi listi yfir lögbundin verkefni heldur yfirlit yfir eðli eða tegundir verkefna. Eftir því sem mögulegt er skal grein fyrir skiptingu útgjalda eftir meginviðfangsefnum stofnunar.Fjalla skal um væntanlegar breytingar, t.d. á regluverki eða lýðfræðilegar breytingar sem gera má ráð fyrir að hafi áhrif á þróun starfsemi. Tengja skal umfjöllunina við stefnu stjórnvalda, þ.e.a.s. bæði stefnu þess málaefnasviðs og málaflokks sem stofnunin fellur undir og helstu opinberu stefnur og áætlanir sem tengjast starfsemi stofnunarinnar. Hvaða markmið í þessum stefnum styður starfsemi ríkisaðila fyrst og fremst við og hvert er hlutverk ríkisaðila við framkvæmd stefnunnar? |
|  | Markmið (að hámarki 3)Hér eru skilgreind að hámarki þrjú deilimarkmið sem miða að framkvæmd þeirra markmiða stjórnvalda sem tilgreind eru hér að ofan. Markmiðin eru þannig nánari skilgreining á hvernig þeim markmiðum skuli náð og skal tilgreina hvaða markmiðum í stefnu málaflokks þau tengjast. Leitast skal við að setja sér markmið sem miða að bættum niðurstöðum (*outcome*) fyrir skattgreiðendur frekar en að leggja áherslu á framlag eða aðföng (*input*) ríkisaðila. Markmiðin skulu vera skýr, mælanleg, aðgerðabundin og raunhæf.  |
|  | Aðgerðir (að hámarki 3 við hvert markmið)Hvernig verður unnið að framkvæmd markmiða og áherslna sem fram koma í þeirri stefnu sem unnið er eftir? Aðgerðir geta falist í breyttum áherslum í starfi eða sérstökum verkefnum sem ýmist eru í gangi eða ráðast á í. Í einhverjum tilfellum hafa verkefni verið tilgreind í stefnu og eru þá nánar útfærð hér. Í öðrum tilfellum þarf ríkisaðili að skilgreina aðgerðir eða verkefni sem miða að framkvæmd tiltekins markmiðs í stefnunni. Ef um er að ræða verkefni sem ná til töluvert lengri tíma en þessi áætlun tekur til getur verið gagnlegt að áfanga­skipta þeim og fjalla hér um þann þátt verkefnis sem kemur til framkvæmdar á tímabilinu. Gera skal grein fyrir því hvenær ráðgert er að vinna við hverja aðgerð hefjist og hvenær henni skal lokið.Gert er ráð fyrir að allar aðgerðir rúmist innan núverandi fjárheimilda og útgjaldasvigrúmi þar sem það á við. Þetta er því ekki vettvangur til að koma á framfæri óskum um viðbótarfjármagn heldur skal hér gera grein fyrir því hvernig þeim fjármunum sem stofnun fær úthlutað verður ráðstafað. Þar sem því er viðkomið skal tilgreina, fyrir hvert ár sem áætlunin nær til, áætlaðan heildar­kostnað eða hagræðingu vegna aðgerða sem tengjast markmiðinu. Gera má nánari grein fyrir aðgerðum í viðauka við þessa áætlun. |
|  | Mælikvarðar (að hámarki 3 við hvert markmið)Hvaða mælikvarða hyggst stofnunin nota til að meta árangur? Hafa skal til hliðsjónar þá mælikvarða sem skilgreindir eru í stefnu málaflokks. Hvaða gögn verða lögð til grundvallar við mælingar? Ef ekki liggja fyrir nýtanleg gögn skal gera grein fyrir hvernig þeirra verði aflað, t.d. með framkvæmd kannana eða söfnun og skráningu stjórnsýsluupplýsinga.Gera skal grein fyrir því hver staða mælikvarða var á síðastliðnu ári og eftir því sem mögulegt er hver staðan er á yfirstandandi ári. Jafnframt skal skilgreina viðmið, þ.e. töluleg markmið fyrir hvert af næstu þrjú árum. |
|  | **Rekstrarlegir þættir**Gera skal stuttlega grein fyrir áherslum og áætlaðri þróun er varða rekstur stofnunar í breiðum skilningi. Hér er m.a. átt við stjórnsýslu, þjónustu, fjármál, gæðamál, mannauðsmál, jafnréttismál, umhverfismál og upplýsingatækni. Eftir því sem við á skal vísa til viðeigandi stefnu stjórnvalda, t.d. útvistunarstefnu ríkisins eða stefnu um vistvæn innkaup. Loks skal gera grein fyrir því hvernig gæði og árangur í starfsemi stofnunar eru metin. Í hve ríkum mæli eru mælikvarðar notaðir? Er gert ráð fyrir því að þróa mælikvarða í átt að samhæfðu árangursmati og þá hvernig? |
|  | Markmið (að hámarki 3)Tilgreina skal allt að þrjú markmið er snúa að rekstri og almennri starfsemi stofnunar og unnið verður að á tímabilinu. Markmiðin skulu miða að því að tryggja *gæði* í starfsemi stofnunar eða bæta/efla/styrkja tiltekna þætti og vera skýr, mælanleg, aðgerðabundin og raunhæf.  |
|  | Aðgerðir (að hámarki 3 við hvert markmið)Í hvaða aðgerðir verður ráðist til að ná fram settum markmiðum? Hér getur verið um að ræða áherslur í starfi eða skilgreind verkefni. Gera skal grein fyrir því hvenær ráðgert er að vinna við hverja aðgerð hefjist og hvenær henni skal lokið.Gert er ráð fyrir að allar aðgerðir rúmist innan núverandi fjárheimilda og útgjaldasvigrúmi þar sem það á við. Þetta er því ekki vettvangur til að koma á framfæri óskum um viðbótarfjármagn heldur skal hér gera grein fyrir því hvernig þeim fjármunum sem stofnun fær úthlutað verður ráðstafað. Þar sem því er viðkomið skal tilgreina, fyrir hvert ár sem áætlunin nær til, áætlaðan heildar­kostnað eða hagræðingu vegna aðgerða sem tengjast markmiðinu. Gera má nánari grein fyrir aðgerðum í viðauka við þessa áætlun. |
|  | Mælikvarðar (að hámarki 3 við hvert markmið)Hvaða mælikvarða hyggst stofnunin nota til að meta starfsemina? Hvaða gögn verða lögð til grundvallar við mælingar? Ef ekki liggja fyrir nýtanleg gögn skal gera grein fyrir hvernig þeirra verði aflað, t.d. með framkvæmd kannana eða söfnun og skráningu stjórnsýsluupplýsinga. Gera skal grein fyrir því hver staða mælikvarða var á síðastliðnu ári og eftir því sem mögulegt er hver staðan er á yfirstandandi ári. Jafnframt skal skilgreina viðmið, þ.e. töluleg markmið fyrir hvert af næstu þrjú árum. |