



Årsrapport  
Tolletaten

2015

## Innholdsfortegnelse

I. Leders beretning.....	2
II. Introduksjon til virksomheten og hovedtall .....	4
III. Årets aktiviteter og resultater .....	6
Samlet vurdering av resultater, måloppnåelse og ressursbruk i 2015.....	6
Resultater og måloppnåelse 2015.....	8
Hovedmål 1: Motvirke ulovlig inn- og utførsel av varer.....	9
Hovedmål 2: Riktig fastsettelse av avgifter og toll .....	11
Hovedmål 3: Rettidig innbetaling av avgifter og toll.....	17
Hovedmål 4: God service overfor brukerne .....	20
Oppdrag i tildelingsbrevet 2015.....	22
Ressursbruk 2015 .....	27
IV. Styring og kontroll i virksomheten .....	29
Overordnet vurdering av styring og kontroll.....	29
Forhold departementet har bedt om særskilt rapportering på .....	31
V. Vurdering av framtidsutsikter .....	36
VI. Årsregnskap.....	38
Ledelseskommentar årsregnskapet 2015 .....	38
Prinsippnote årsregnskapet .....	40
Artskontorrapporteringen .....	41
Velferdsfondet for tollvesenet .....	41
Oversikt vedlegg.....	43

## I. Leders beretning

Årsskiftet 2015/2016 representerer en viktig milepæl for Tolletaten. Til og med 31. desember 2015 var Toll- og avgiftsetaten en viktig samfunnsbeskytter, vareførselsadministrator og avgiftsinnkrever. Fra og med 1.januar 2016 er Tolletaten kanskje en enda viktigere grenseetat, samfunnsbeskytter og vareførselsadministrator, men oppgaven å fastsette og innkreve avgifter for mer enn 200 milliarder kroner og deler av den økonomiske kontrollen er overført fra Tolletaten til Skatteetaten. I tillegg opprettholder Tolletaten sin rolle og funksjon som koordinator av mange offentlige myndigheters ansvarsoppgaver på grensen – en funksjon som kommer både næringslivet og samfunnet til beste.

Det er med betydelig stolthet vi kan sette milepælsstrek for en nesten to års felles utrednings- og implementeringsprosess med Skatteetaten, der oppgaveoverføringen fra Toll til Skatt er grundig utredet, grensesnitt og vekslingssteder er identifisert og konkretisert, IT systemer og applikasjoner er ansvarsfordelt, brukerne og næringslivet er orientert, medarbeidere er overført og implementeringen av den nye ansvarsfordelingen er faktisk gjennomført. Alt dette er gjort på «tid» og «budsjett», og enda bedre: Når denne årsrapport skrives, har det ikke oppstått problemer med drift eller oppgaveutførelsen, problemer som nesten uten unntak oppstår i forbindelse med så store reformer.

Vurdert i ettertid, mener vi at vi kan identifisere følgende hovedårsaker til det gode resultatet:

- 1) En meget tydelig oppdragsbestilling fra departementet
- 2) Meget god prosess- og prosjektkunnskap hos Skatteetaten
- 3) Stor gjennomføringskraft, arbeidsinnsats, stayerevne, fagkunnskap og lojalitet til fattede beslutninger i Tolletaten

Sluttresultatet, eller mer presist, milepælsresultater; fordi det kommer en viktig milepæl også 1. januar 2017, fremstår altså som meget godt, takket være en formidabel innsats fra alle berørte.

I tillegg til Toll-Skatt-prosessen har Tolletaten håndtert andre viktige og store utredningsoppgaver i 2015; jeg tenker særlig på «Nye Toll», fase 1 som omfatter den innovasjonsutvikling og organisasjonsutvikling og – justering som det har vært nødvendig å gjøre på Tolletatens side for å tilpasse organisasjonen til en annerledes oppgaveløsning fra og med 1. januar 2016. I perioder har flere hundre medarbeidere i Tolletaten vært engasjert i det totale utredningsarbeidet som har vært gjort. Ja, i realiteten har samtlige ansatte bidratt fordi øvrige medarbeidere har steppet inn for dem som har vært engasjert i utredningsarbeidet.

Etaten har gjennom det store innovasjons- og utviklingsarbeidet som er gjort i 2014 og 2015, og hjulpet av Skatteetatens metodekunnskap og innovasjonsutviklingen som DNV-rapporten har utløst, fått et innovasjonsløft som det er viktig å opprettholde og utvikle videre. Det skal vi klare, blant annet ved noe hjelp av de strategivurderinger og den innovasjonsfokusering som skal skje i «Nye Toll», fase 2.

Vi må allikevel aldri glemme den daglige driften, og vi har ikke glemt dette i 2015. Vi kan legge frem, etter vår egen vurdering, tilfredsstillende driftsresultater på alle hovedmål og

brukbar økonomistyring. Når vi tar hensyn til de ytre omstendigheter som Tolletaten har stått overfor i 2014 og 2015, våger vi å si at resultatene i 2015 er gode.

Som leseren vil se utover i rapporten, er resultatene innenfor noen av områdene samlet sett bedre enn i 2014 og tidligere år. Både for hovedmål 2 - Riktig fastsettelse av avgifter og toll og hovedmål 3 - Rettidig innbetaling av avgifter og toll, er gjennomsnittlig måloppnåelse høyere enn foregående år. For hovedmål 3 har vi aldri hatt bedre samlet resultat. Resultatene for hovedmål 1 - Motvirke ulovlig inn- og utførsel av varer, er stabilt gode med nesten full måloppnåelse på samtlige parametere. Samtidig har vi brukbare resultater innenfor hovedmål 4 – God service overfor brukerne.

Oslo, 19. februar 2016



Bjørn Røse  
tolldirektør

## II. Introduksjon til virksomheten og hovedtall

Etaten gikk fra og med årsskiftet 2015/2016 fra å være Toll- og avgiftsetaten til å bli Tolletaten. Bak dette navneskiftet ligger den realitet at oppgaven å fastsette importmerverdiavgift og særavgifter, og å innkreve disse avgifter og toll samt en del av den økonomiske kontrollen, er overført fra Toll- og avgiftsetaten til Skatteetaten<sup>1</sup>. Etaten er underlagt Finansdepartementet. Tolldirektoratet er etatens overordnede administrative organ med hovedansvar for innovasjon, strategi, systemer, regelverk og styring, støttefunksjoner til tollregionene, og er klageinstans for næringsliv og publikum. Etatens lokalforvaltning som forestår størstedelen av den operative virksomheten er organisert i seks tollregioner.

Tolletatens oppgaveløsning er både før og etter 1. januar 2016 sterkt orientert mot å forvalte, forenkle og kontrollere den enorme strømmen av både legale og illegale varer og tilhørende elektroniske informasjon som passerer grensen mellom Norge og utlandet hver eneste dag, og etatens virksomhet er sterkt konsentrert om Norges grenser mot utenverdenen. Etaten forvalter eget regelverk, men også andre etaters regelverk og etatens oppgaveløsning er i likhet med tilnærmet alle andre tollmyndigheter sterkt orientert mot strategien «Coordinated border management», som innebærer at etaten utnytter sin strategiske posisjon på grensen til å utføre ikke bare egne oppgaver, men også andre myndigheters regelverksoppgaver, til samfunnets beste.

Tolldirektør Bjørn Røse leder etaten. Ved utgangen av 2015 var det 1 976 ansatte i etaten tilsvarende 1 757 årsverk etter Direktoratet for økonomistyrings (DFØ) utregningsmodell. Samlet budsjetttramme for 2015 var på 1 686 millioner kroner. Varestrømmen som etaten forvalter har en verdi på mer enn 1 000 milliarder kroner per år, etaten utførte i 2015 mellom 300 000 og 400 000 kontroller, gjorde 34 000 beslag hvorav cirka 4 000 narkotikabeslag og fastsatte og innkrevet toll og avgifter tilsvarende 229 milliarder kroner.

Tolletatens sentrale samfunnsoppgaver var i 2015:

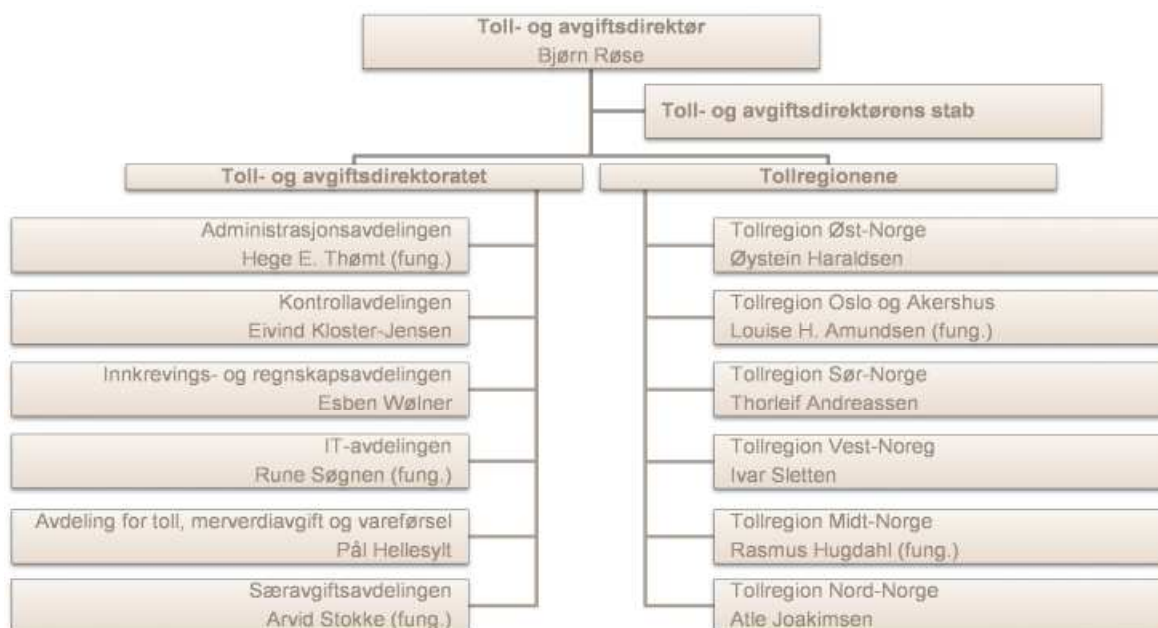
- Motvirke ulovlig inn- og utførsel av varer
- Sikre rett deklarerering, fastsetting og rettidig innbetaling av toll og avgifter
- Bidra til effektiv vare og informasjonsflyt over grensen

---

<sup>1</sup> En del oppgaver blir formelt overført først fra og med 1. januar 2017, men slike detaljer berøres ikke i denne årsrapporten som i hovedsak er innrettet mot virksomheten i 2015.

Ledelsen i etaten per 31. desember 2015:

Figur 1 – Organisasjonskart Toll- og avgiftsetaten 2015 (organisering og navn endret 1. januar 2016)



Tabellene nedenfor viser volumtall fra etatens virksomhet og nøkkeltall fra regnskapet.

Tabell 1 – Utvalgte volumtall

<b>Volumtall 2013 - 2015</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Antall kontroller i grensekontrollen	212 385	214 894	<b>212 667</b>
Antall kontroller i grensekontrollen med treff	26 461	25 572	<b>25 436</b>
Treffprosent i grensekontrollen	12,5 %	11,9 %	<b>12,0 %</b>
Antall beslag	35 729	34 570	<b>34 155</b>
Antall narkotikabeslag	3 905	3 957	<b>3 942</b>
Antall varekontroller/økonomiske kontroller	181 023	175 232	<b>164 640</b>
Avdekket beløp økonomisk kontroll i millioner kroner	1 082	1 359	<b>1 489</b>
Antall innførselsdeklarasjoner behandlet	5 536 271	5 794 936	<b>5 671 648</b>
Antall utførselsdeklarasjoner behandlet	1 269 026	1 383 477	<b>1 412 038</b>
Antall særagiftsdeklarasjoner	12 243	14 759	<b>15 825</b>
Inntekter (toll og avgifter) i millioner kroner	212 205	219 224	<b>229 113</b>
Antall besvarte henvendelser ved informasjonssenterne	106 565	102 070	<b>88 643</b>

Tabell 2 – Nøkkeltall fra regnskapet

<b>Nøkkeltall 2013 - 2015</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Antall årsverk*1	1 736,4	1 722,3	<b>1 756,6</b>
Samlet tildeling post 01-99 i millioner kroner	1 688	1 710	<b>1 687</b>
Utnyttelsesgrad post 01-29	95,8 %	97,6 %	<b>95,3 %</b>
Driftsutgifter (fratrasket refusjoner) i millioner kroner	1 514	1 568	<b>1 520</b>
Lønnsutgifter, andel av driftsutgifter	63,0 %	63,8 %	<b>66,9 %</b>
Lønnsutgifter per årsverk*1	549 211	572 952	<b>578 489</b>

\*1 Årsverk er basert på DFØs mal for beregning. Lønnsutgifter er kontoklasse 50\*\*-58\*\*.

### III. Årets aktiviteter og resultater

#### Samlet vurdering av resultater, måloppnåelse og ressursbruk i 2015

##### *Innovasjon, utredning og omstilling*

Tolletaten har de to siste årene befunnet seg i en innovasjons- og omstillingsmessig «trykkoker». Vi har sammen med Skatteetaten utredet og implementert overføring av fastsetting og innkreving av importmerverdiavgift og særavgifter fra Tolletaten til Skatteetaten hva gjelder så vel systemer, rutiner, mannskaper, brukerhåndtering og kommunikasjon. Vi har utredet styrking av grensekontrollen og påbegynt detaljtilpasninger og implementering av den nye nasjonale etterretnings- og analyseenheten, ANPR-kameraer på alle grenseoverganger, videreføringen av utrykningskjøring og utrulling av nødnett i alle tollregionene. Vi har sentralisert og spesialisert informasjonstjenesten fra seks enheter til en nasjonal enhet, vi har sentralisert all ekspedisjons- og arkivtjeneste til ett felles dokumentsenter, vi har fullført digitaliseringen av journal-, arkiv- og saksbehandlerfunksjonene, vi har oppdatert internett- og intranettsidene på flere plattformer, vi har kommet et godt stykke på vei når det gjelder modernisering av deklarasjonsordningen og forhåndsinformasjonsbasert ekspressfortolling, vi har den nye digitale Kvote-appen for reisegodsfortollinger klar for lansering, vi har forberedt implementeringen av systematisk prosjekt- og porteføljestyring (implementeres 2016), vi har lagt de viktigste brukersystemene over på mobile plattformer, vi har etablert den nye innovasjons- og utviklingsenheten, vi har utredet satsingsforslaget for systemstøtte på kontrollområdet og sist, men ikke minst har vi fullført første fase av OU-prosjektet «Nye Toll» på plan og budsjett, slik at etaten per 1. januar 2016 var godt rustet til å håndtere sin nye oppgaveportefølje.

Det er gjort mer enn dette når det gjelder innovasjon og omstilling, men poenget er ikke å nevne alt, men å videreføre den utviklingsdriven vi har kommet inn i, dog i et noe mer tilpasset tempo enn de siste to år. Å klare det er Tolletatens fremste utfordring; vi skal klare det.

##### *Drift*

Resultatene for styringsparameterne i 2015 viser at vi i hovedsak har nådd våre viktigste målsettinger. Antall delmål som er fullt oppnådd eller mer enn fullt oppnådd er høyere enn i 2014 for tre av fire hovedmål. Avviket på hovedmål 4 – God service overfor brukerne - må sees i sammenheng med at vi i 2015 har brukt mye ressurser på Toll-Skatt-prosessen og omorganisering av oppgaveløsingen. Den samlede ressursbruk i antall årsverk er noe lavere enn i 2014. Vår vurdering er at den samlede ressursbruken, sett opp mot oppnådde resultater, har vært effektiv.

Innen grensekontrollområdet er resultatene for de fleste parametere noe bedre enn målene. Vi oppnådde en økning i antall avdekkende alvorlige overtredelser på nærmere 5 prosent. Imidlertid har treffprosenten gått ned for kontroll av transportmidler og vi har kontrollert færre reisende enn planlagt, men dette må sees i sammenheng med innføringen av personkontroll ved grensen mot slutten av året på grunn av den kraftige økningen i antall asylsøkere. Antall personer som er overlevert Politiet i forbindelse med tollkontroll økte med 50 prosent fra 2014. For godskontroller, inkludert post- og kurérsendinger, har vi en stabilt



høy treffprosent til og vi har økt antall kontroller fra cirka 48 000 i 2013 til over 50 000 i 2014 og 2015.

Resultatene for vareførsel- og fastsettingsområdet er gode. Til tross for noe færre kontroller samlet sett enn planlagt, har vi nådd måltallet for avdekkede alvorlige overtredelser (AOT). I økonomiske kontroller har vi avdekket nærmere 1,5 milliarder kroner. Økt fokus på etterretning og risikovurderinger ved utvelgelse av kontrollobjekter er medvirkende årsak til de gode resultatene, men vi har på grunn av Toll/ Skatt-overføringen påbegynt færre nye kontroller enn det som er vanlig.

På innkrevingsområdet er resultatene svært bra. Vi har aldri før levert så gode resultater på de fire styringsparameterne på innkrevingsområdet sett under ett – og dette i en situasjon der mange av våre medarbeidere innen området samtidig har arbeidet med overføring av oppgaver til Skatteetaten.

Resultatene for brukerserviceområdet er tilfredsstillende med nærmere 100 prosent måloppnåelse for parametere samlet sett. For klagesaksbehandlingsparameteren oppnådde vi noe lavere måloppnåelse enn normalt. Dette skyldes hovedsakelig bruk av ressurser til oppgaveroverføringen til Skatt. Styringsparameteren for måling av kvalitet i saksbehandlingen har en forbedring fra 2014, med nærmere 96 prosent av sakene innfor kravene. Trenden med færre telefonhenvendelser til informasjonssentrene og økt bruk av våre internettsider fortsetter. Det er en styrt og ønsket utvikling.



## Resultater og måloppnåelse 2015

Tabell 3 viser en oppstilling av mål og styringsparametere fastsatt av Finansdepartementet, samt mål og resultater for 2015.

Tabell 3 – Oversikt over mål, styringsparametere og resultater i 2015

### Hovedmål 1: Motvirke ulovlig inn- og utførsel av varer

Styringsparameter	Mål 2015	Resultat
Antall godskontroller	48 800	50 265
Treffprosent for godskontroller	8,0 %	8,5 %
Antall kontroller av reisende	123 025	121 793
Treffprosent for kontroller av reisende	12,9 %	13,0 %
Antall kontroller av transportmidler	39 500	40 609
Treffprosent for kontroller av transportmidler	14,1 %	13,0 %
Antall avdekkede alvorlige overtredelser	696	720

### Hovedmål 2: Riktig fastsettelse av avgifter og toll

Styringsparameter	Mål 2015	Resultat
Antall dokumentkontroller ved innførsel	142 700	133 494
Antall dokumentkontroller ved utførsel	20 430	20 713
Antall fysiske kontroller ved innførsel	8 750	9 071
Antall fysiske kontroller ved utførsel	1 205	1 362
Korrigert beløp i deklarasjonskontrollen i favør av staten	260 000 000	281 414 836
Antall kontrollerte særavgiftsoppgaver	490	478
Antall virksomhetskontroller	1 165	1 121
Etterberegnet beløp i virksomhetskontrollen	470 000 000	921 622 113
Antall avdekkede alvorlige overtredelser	194	198

### Hovedmål 3: Rettidig innbetaling av avgifter og toll

Styringsparameter	Mål 2015	Resultat
Akkumulerte restanser (eksklusive kontrollkrav)	0,21 %	0,19 %
Årets restanser (eksklusive kontrollkrav)	0,12 %	0,11 %
Restansenivå på kontrollkrav	11,61 %	12,62 %
Saldo på interimskonti (ekskl. gjennomgangskonti, å konto TVINN og depositum)	0,07 %	0,03 %

### Hovedmål 4: God service overfor brukerne

Styringsparameter	Mål 2015	Resultat
Brukertilfredshet	Se tekstlig omtale	
Andel av etatens vedtak som tilfredsstillende standardiserte retningslinjer for god saksbehandling	90,0 %	95,8 %
Andel nyregistrerte særavgiftspliktige som gis særskilt veiledning	100,0 %	100,0 %
Andel søknader om tollkreditt behandlet innen 14 dager	95,0 %	96,9 %
Andel søknader om avgiftsm. statusendr. for kjøretøy behandlet innen 14 dager	95,0 %	92,7 %
Andel søknader om klass. av varer i h.t. tolltariffen behandlet innen 90 dager	95,0 %	98,2 %
Andel klager på særavgifter behandlet av direktoratet innen 180 dager	65,0 %	57,3 %
Andel klager på særavgifter behandlet av tollregionene innen 90 dager	95,0 %	88,4 %
Andel besvarte telefonhenvendelser ved infosentrene (03012) innen ett minutt	85,0 %	83,1 %
Brukertilgjengelighet i IT-systemene	95,2 %	100,0 %

På de neste sidene presenteres resultatene for det enkelte hovedmål.

## Hovedmål 1: Motvirke ulovlig inn- og utførsel av varer

### Om grensekontroll

Grensekontrollen har som formål å motvirke ulovlig inn- og utførsel av farlige og ulovlige varer. Kampen mot den organiserte narkotikakriminaliteten har høyest prioritet.

Utvelgelse av kontrollobjekter skjer på grunnlag av kunnskapsbasert etterretning, risikovurderinger og modusanalyser. Elektronisk tilstedeværelse ved bruk av automatisk skiltgjenkjenningsutstyr (ANPR) er en forholdsvis ny metode som gir muligheter for å observere trafikken på grenseoverganger effektivt. Denne metoden, i kombinasjon med etterretningsopplysninger og fysisk tilstedeværelse, har ført til betydelige beslag. Det gjennomføres også etterlevelseskontroller som er mer rettet mot kvotebestemmelsene og vanlige reisende.

I tillegg til motiverte tjenestepersoner og gode fasiliteter, er effektiv kontrollgjennomføring også avhengig av tekniske hjelpemidler. Hunder, skannere, røntgenapparater og annen teknisk utrusting bidrar til rask og effektiv kontroll.

Tabell 4 – Hovedmål 1 - resultater og måloppnåelse styringsparametere 2013-2015

1 Motvirke ulovlig inn- og utførsel av varer	2013		2014		2015		
	Resultat	Måloppn.	Resultat	Måloppn.	Mål	Resultat	Måloppn.
1.1 Antall godskontroller	47 987	103,6 %	50 267	107,1 %	48 800	50 265	103,0 %
1.2 Treffprosent for godskontroller	8,0 %	140,8 %	8,6 %	128,9 %	8,0 %	8,5 %	106,6 %
1.3 Antall kontroller av reisende	124 452	101,8 %	122 681	99,6 %	123 025	121 793	99,0 %
1.4 Treffprosent for kontroller av reisende	13,4 %	104,8 %	12,7 %	96,5 %	12,9 %	13,0 %	101,1 %
1.5 Antall kontroller av transportmidler	39 946	101,4 %	41 946	104,3 %	39 500	40 609	102,8 %
1.6 Treffprosent for kontroller av transportmidler	14,8 %	109,5 %	13,4 %	98,9 %	14,1 %	13,0 %	92,1 %
1.7 Antall avdekkede alvorlige overtredelser	785	108,3 %	688	92,1 %	696	720	103,4 %

### Resultater

Tolletaten anser måloppnåelsen for hovedmål 1 samlet sett som tilfredsstillende for 2015. Antall kontroller av reisende og treffprosent for kontroller av transportmidler er noe under plantallene og under resultatene for 2013 og 2014. Dette må sees i sammenheng med at det ble innført midlertidig grensekontroll i slutten av 2015, der ressurser i Tolletaten ble brukt til å bistå politiet med personkontroll.

Det ble gjort 34 155 beslag, hvorav 3 942 narkotikabeslag. Beslagene omfatter alt fra små brukerdoser til store enkeltbeslag på mer enn 200 kilo hasj og 600 liter GBL<sup>2</sup> (Gamma-butyrolacetone). Samlet beslag av GBL var på 739 liter, det høyeste vi har hatt. Når det gjelder cannabis avdekket vi forsøk på smugling av 1,1 tonn hasj og om lag 100 kilo marihuana.

Etaten gjorde to betydelige beslag av heroin i 2015. Ett beslag var på 14 kilo, det tredje største tollbeslaget av heroin noensinne i Norge. Beslaget tilsvarer 50 000-70 000 brukerdoser med en gateverdi på mellom 10 og 15 millioner kroner. Totalt beslagla vi 23 kilo heroin og 56 kilo kokain.

<sup>2</sup> GBL er en klar oljeaktig væske med en svak syntetisk lukt som står oppført på narkotikalistens. GBL kan også benyttes som en legal industrikjemikalie.

Det er aldri tidligere beslaglagt så mye amfetamin som i 2015. I januar gjorde vi et beslag på 110 kilo amfetamin, det nest største tollbeslaget av amfetamin noensinne i Norge. Totalt ble det beslaglagt 320 kilo amfetamin.

Det ble beslaglagt 285 500 enheter dopingmidler, en økning på over 70 prosent fra 2014. Økningen skyldes store enkeltbeslag.

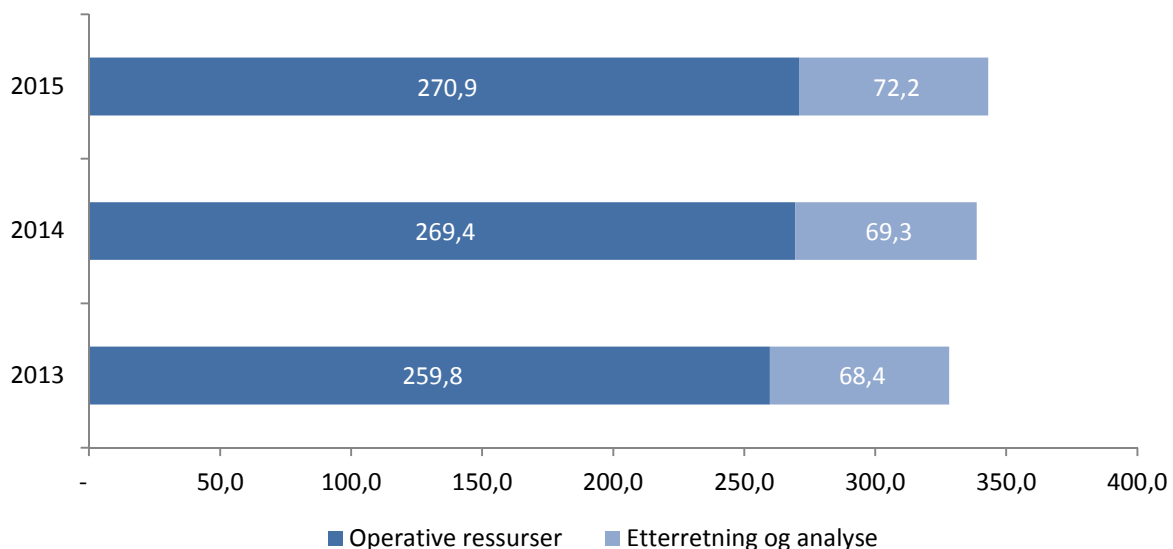
I 2015 beslagla vi 11,6 millioner sigaretter, en økning på nesten to millioner fra 2014. Det største beslaget var på 687 520 sigaretter. For andre høyt beskattede varer var beslagene på nivå med 2014. Vi beslagla om lag 485 000 liter øl, 46 000 liter vin og 62 000 liter brennevin og sprit.

Antall personer overlevert til politiet i henhold til utlendingsloven § 22 i forbindelse med tollkontroll økte med 50 prosent i 2015, fra 1 648 personer i 2014 til 2472 personer i 2015. Dette må sees i sammenheng med den store flyktningestrømmen i andre halvår av 2015.

#### Ressursbruk

Vi benyttet 270,9 netto årsverk til operativ grensekontroll i 2015, mot 269,4 i 2014 og 259,8 i 2013. Økningen fra 2014 til 2015 er liten til tross for tilførsel av ressurser i forbindelse med prøveprosjektet for forenklet transfer på Oslo lufthavn, Gardermoen. Årsaken er tiden det tar å utdanne nye tjenestepersoner og bruk av operativt personell til denne utdanningen. I tillegg har vi benyttet en større del av ressursene enn normalt til prosjekt- og utviklingsarbeid.

Figur 2 – Netto årsverk<sup>3</sup> i grensekontrollen 2013-2015

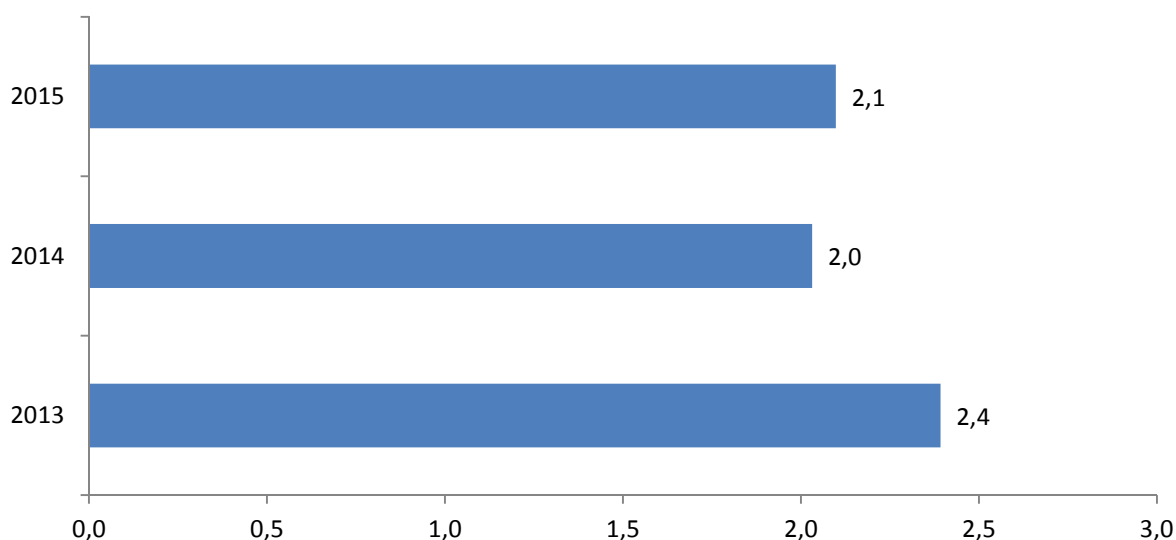


<sup>3</sup> Direkte ressursbruk på området eksklusive kompetanseheving, administrasjon og fravær (ferie, permisjoner og sykefravær). Basert på etatens interne ressursregistreringssystem.

### *Vurdering av ressursbruken*

Antall årsverk benyttet til etterretning og analyse har økt fra 68,4 årsverk i 2013 og 69,3 årsverk i 2014, til 72,2 årsverk i 2015. Økningen skyldes styrking av regionale enheter og økt fokus på etterretning og analyse. Dette, i tillegg til økt bruk av verktøy som automatisk skiltgjenkjenning (ANPR), hunder og mobile kontrollgrupper, antas å være en del av forklaringen på økningen i alvorlige overtredelser på området (+ 4,7 prosent).

**Figur 3 – Antall alvorlige overtredelser per netto årsverk<sup>3</sup> i grensekontrollen 2013-2015**



Antall alvorlige overtredelser per netto årsverk i grensekontrollen gikk ned fra 2013 til 2014, men økte igjen fra 2014 til 2015. Endringen i beslagene av Khat som følge av endret lovgivning i Storbritannia og Nederland fremstår som viktigste årsaken til disse endringene.

### ***Hovedmål 2: Riktig fastsettelse av avgifter og toll***

#### ***Om vareførsel og fastsetting***

I 2015 mottok Tolletaten om lag 7,1 millioner inn- og utførselsdeklarasjoner, fordelt på 5,7 millioner innførselsdeklarasjoner og 1,4 millioner utførselsdeklarasjoner, omtrent samme antall deklarasjoner som i 2014. Alle deklarasjonene blir behandlet elektronisk i TVINN (TollVesensets INformasjonssystem med Næringslivet). Deklarasjonene blir kontrollert og risikovurdert i systemets kontrollfiltre, og en andel av deklarasjonene blir tatt ut til dokumentkontroll. Treffprosenten for feil avdekket i dokumentkontroll er i underkant av 40 prosent. Dersom dokumentkontrollen tilsier det, blir det også gjennomført fysisk kontroll av deklarererte varer, ved at informasjonen i deklarasjonene også sjekkes mot den fysiske varen. Kontrollene kan føre til at deklarasjoner blir korrigert, både når det gjelder restriksjoner og når det gjelder verdi. Gjennom målrettet informasjon og veiledning arbeider etaten for å bedre kvaliteten på næringslivets deklarerer.

De elektroniske inn- og utførselsdeklarasjonene i TVINN er grunnlaget for fastsetting, innkreving og kontroll av importmerververdiavgift, toll og særavgifter fra ikke-registrerte særavgiftsbetalere. Tolletatens behandling og kontroll av inn- og utførselsdeklarasjonene er et viktig element i grensekontrollen. Deklarasjonene brukes videre i statistikk for norsk

utenrikshandel, og utgjør behandlings- og beslutningsgrunnlag for etater som Statistisk sentralbyrå, Mattilsynet, Landbruksdirektoratet og Miljødirektoratet.

Registrerte særavgiftsbetalere deklarerer mot avgiftsfastsettelsessystemet (AFS) ved hjelp av deklarasjonssystemet ELSÆR<sup>4</sup>. Om lag 89 prosent av særavgiftsoppgavene deklarerer elektronisk, hvorav fire prosent av mottatte oppgaver tas ut til utvidet kontroll. Det avdekkes feil ved en tredjedel av de kontrollerte oppgavene. Samtlige nyregistrerte særavgiftspliktige gis særskilt veiledning.

I tillegg til deklarasjonskontrollen i TVINN og særavgiftsoppgavekontrollen i AFS, gjennomføres det toll- og avgiftsrevisjoner (virksomhetskontroller) som blant annet omfatter kontroll av virksomhetenes regnskap og lagerhold. Kontrollene kan føre til etterberegning av toll, særavgifter og merverdiavgift.

Tabell 5 – Økonomiske kontrollresultater fordelt på type kontroll (beløp i millioner kroner)

Type kontroll	2013	2014	2015
Deklarasjonskontroll	389	224	281
Toll- og avgiftsrevisjon	443	812	922
Særavgiftsoppgavekontroll	3	10	5
NCTS-kontroll	78	110	127
Midlertidige deklarasjoner	103	121	67
Valutakontroll	50	51	52
IPR-kontroll	16	31	35
<b>Sum</b>	<b>1 082</b>	<b>1 359</b>	<b>1 489</b>

Korreksjoner knyttet til deklarasjons- og særavgiftsoppgavekontroll og etterberegninger etter virksomhetskontroller, utgjorde i 2015 i overkant av 1,2 milliarder kroner. Inkluderes NCTS<sup>5</sup>-kontroller, kontroll av midlertidige deklarasjoner, samt valuta- og IPR<sup>6</sup>-kontroller, avdekket Tolletaten unndragelser og feildeklareringer for nærmere 1,5 milliarder kroner. Tolletatens økonomiske kontroll er viktig både av provenygrunner og av preventive grunner. Blant annet fordi kontrollen utføres med grunnlag i risikovurderinger og etterretningsinformasjon, er treffprosenten for disse kontrollene høy.

Tabell 6 – Hovedmål 2 - resultater og måloppnåelse styringsparametere 2013-2015

	2013		2014		2015		
	Resultat	Måloppn.	Resultat	Måloppn.	Mål	Resultat	Måloppn.
<b>2 Riktig fastsettelse av avgifter og toll</b>							
2.1 Antall dokumentkontroller på innførsel	145 922	97,2 %	143 098	100,6 %	142 700	133 494	93,5 %
2.2 Antall fysiske kontroller på innførsel	8 497	95,2 %	8 266	91,7 %	8 750	9 071	103,7 %
2.3 Antall dokumentkontroller på utførsel	23 405	108,5 %	20 689	94,2 %	20 430	20 713	101,4 %
2.4 Antall fysiske kontroller på utførsel	1 371	124,6 %	1 371	115,2 %	1 205	1 362	113,0 %
2.5 Korrigert beløp i deklarasjonskontrollen i favør av staten	389 393 774	172,9 %	223 813 469	87,4 %	260 000 000	281 414 836	108,2 %
2.6 Antall oppgavekontroller av registrerte særavgiftspliktige	558	101,5 %	529	99,6 %	490	478	97,6 %
2.7 Antall virksomhetskontroller	1 270	94,6 %	1 279	96,2 %	1 165	1 121	96,2 %
2.8 Etterberegnet beløp i virksomhetskontrollen	442 597 562	101,4 %	812 064 868	187,1 %	470 000 000	921 622 113	196,1 %
2.9 Antall avdekkede alvorlige overtredelser	185	98,9 %	229	124,5 %	194	198	102,1 %

<sup>4</sup> Elektronisk innrapportering av SÆRavgifter

<sup>5</sup> New Computerised Transit System

<sup>6</sup> Intellectual Property Rights (piratvarer)

## Resultater

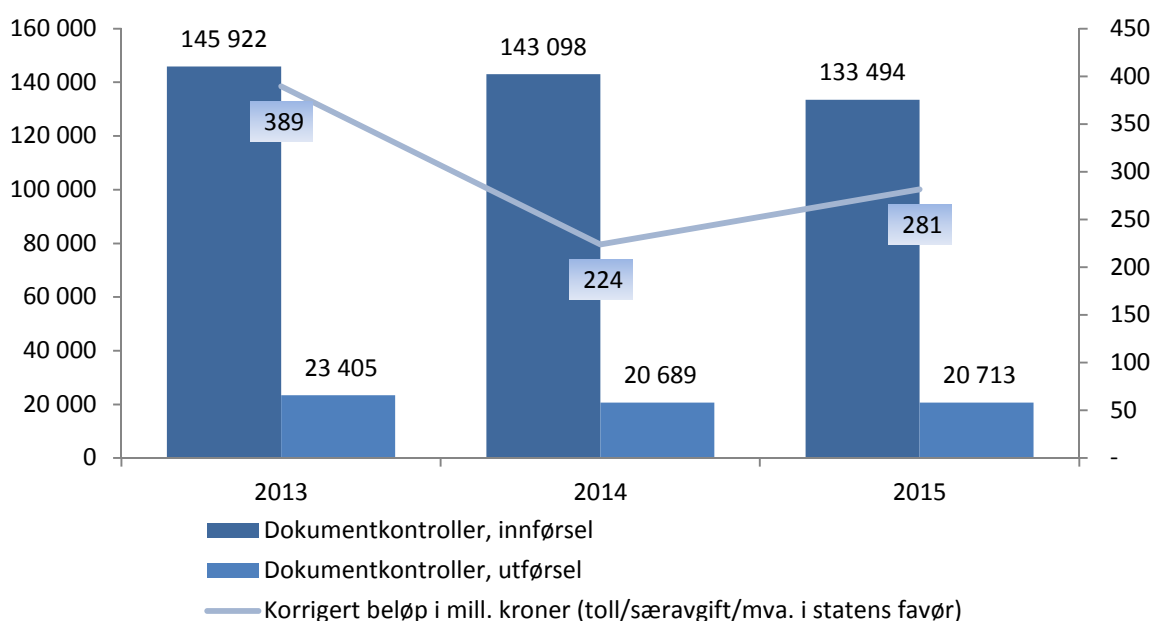
Samlet sett anser vi resultatene for hovedmål 2 som gode. Antall kontroller sett under ett (både deklarasjonskontroll og virksomhetskontroll) er litt under måltallene. Korrigert beløp i deklarasjonskontroll og antall avdekkede alvorlige overtredelser er noe over måltallene, og etterberegnet beløp i virksomhetskontroll er tilnærmet det dobbelte av måltallet. Avdekket beløp i økonomisk kontroll har bare blitt overgått en gang tidligere, og resultatene på dette området er hovedårsaken til at vi våger å karakterisere resultatene for hovedmål 2 under ett som gode. Etterretning, modusanalyser, profilering og risikovurderinger benyttes aktivt i utvelgesarbeidet. Resultatene viser at vårt arbeid med risikovurdering, opprettelse og styrking av analyseenheter for å forbedre objektutvelgelse, har hatt positiv effekt.

Antall dokumentkontroller av innførselsdeklarasjoner er noe lavere enn måltallet. Årsaken til avviket er i hovedsak bruk av tjenstepersoner i deklarasjonskontrollen til diverse prosjekt og utviklingsoppgaver i 2015 herunder Toll-Skatt-prosessen, prosjekt «Nye Toll», utvikling av nye rutiner for samlefortolling og regelverksendringer, samt at tjenstepersoner har vært under opplæring.

Antall dokumentkontroller ved utførsel og antall fysiske varekontroller av både inn- og utførsel har gitt full måloppnåelse. Korrigert beløp i favør av staten i deklarasjonskontroll er åtte prosent over måltallet. Det positive avviket kan tilskrives målrettet kontrollutvelgelse og aktivt arbeid med å forbedre maskene (filtrene) for maskinell objektutvelgelse i TVINN. Vi antar at arbeidet med forbedring av masker har gitt beløpsmessig effekt fra 2015, selv om det kan være enkelte større korrigeringer som gir variasjoner i resultat og måloppnåelse fra år til år.

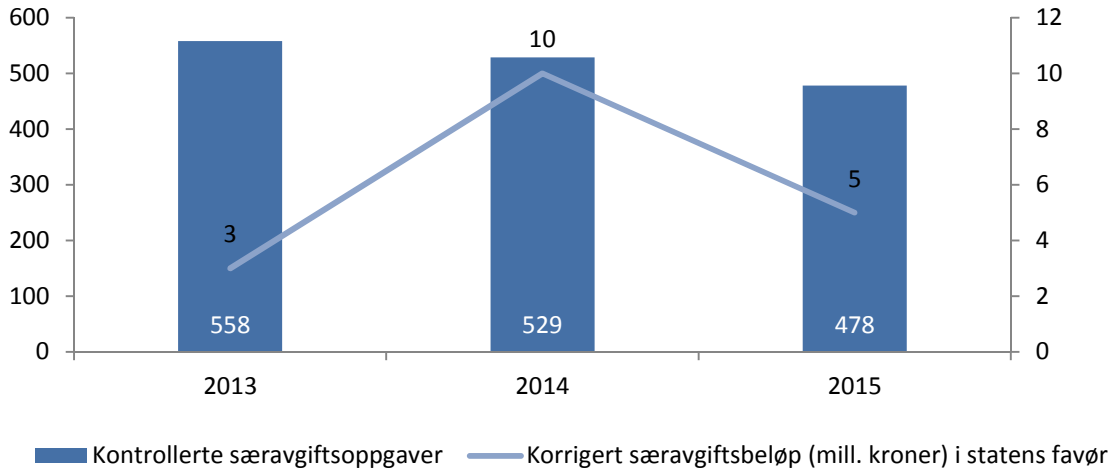
Det benyttes i stadig større grad etterretning og analyse for å målrette kontroller mot identifiserte risikoområder og kontrollobjekter. Det er en medvirkende årsak til at treffprosent ved kontroller generelt øker for alle kontrolltyper.

Figur 4 – Antall dokumentkontroller (inn- og utførsel) og korrigert beløp 2013-2015



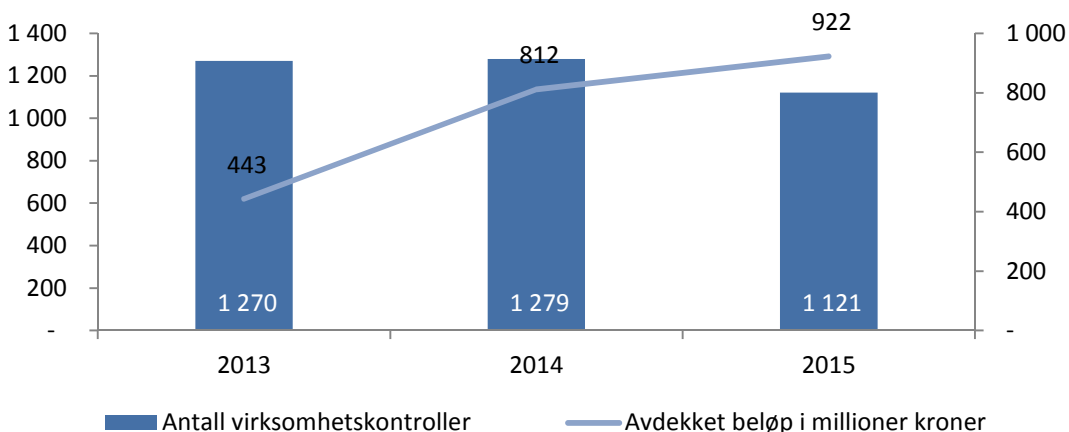
Deklaranter som gjør mye feil får særskilt oppfølging i form av informasjon og andre tiltak, men det er ofte de samme aktørene som gjør feilene.

**Figur 5 – Antall særavgiftsoppgavekontroller og korrigert beløp 2013-2015**



Vi har utført 478 særavgiftsoppgavekontroller av et måltall på 490, en måloppnåelse på 97,6 prosent. Utvelgelse av kontrollobjekter er basert på kunnskap om de registrerte særavgiftspliktige virksomhetene gjennom kontakt med avgiftssubjektene og innspill fra tollrevisorer. Kontroll av særavgiftsoppgaver gir nyttig informasjon til risikovurderinger av virksomheter.

**Figur 6 – Antall virksomhetskontroller og avdekket beløp 2013-2015**



Etatens virksomhetskontroll fattet vedtak i 1 121 saker, 44 færre enn måltallet. Til tross for et lavere antall saker, vurderes totalresultatet for virksomhetskontrollen å være bra med 921 millioner kroner i avdekket beløp - nesten dobbelt så høyt som måltallet på 470 millioner kroner. En medvirkende årsak til dette gode resultatet har nok vært at etaten som følge av oppgaveoverføringen til Skatteetaten har påbegynt færre nye revisjoner enn i et normalår.

Det har vært jobbet målrettet med objektutvelgelse for å finne de riktige kontrollobjektene, og et godt beløpsmessig resultat i både 2014 og 2015 indikerer at dette arbeidet har hatt en

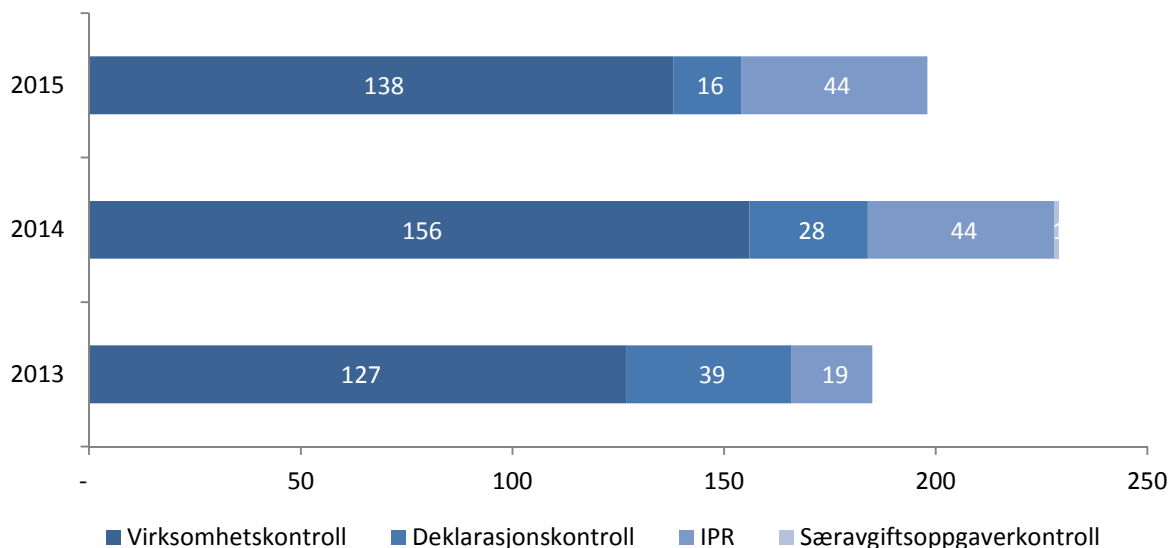


effekt. Beløpet vil likevel variere en del fra år til år, avhengig av hvilke og hvor store unndragelser og feil som avdekkes.

Årsaken til at måltallet for antall virksomhetskontroller ikke er nådd, er i hovedsak at det har vært færre tilgjengelige ressurser til dette arbeidet hvilket vi varslet om på et tidlig tidspunkt. Det har også vært gjennomført uvanlig mange og ressurskrevende bistandsrevisjoner på vegne av utenlandske tollmyndigheter. Slike kontroller inngår ikke i resultatet for parameteren, men utføres ved bruk av de samme ressursene som utfører ordinær virksomhetskontroll.

Erfaringene viser at aktiv etterretning er viktige elementer for å avdekke alvorlige overtredelser og store unndragelser. Det er også viktig å ha høy kontrolldekning av de store særavgiftspliktige virksomhetene, da rutinefeil hos disse aktørene kan gi store tap for statskassen. Samtidig er det også viktig å gjennomføre kontroller mot privatpersoner, slik at etterlevelsen ikke svekkes.

Figur 7 – Alvorlige overtredelser per område i den økonomiske kontrollen 2013-2015



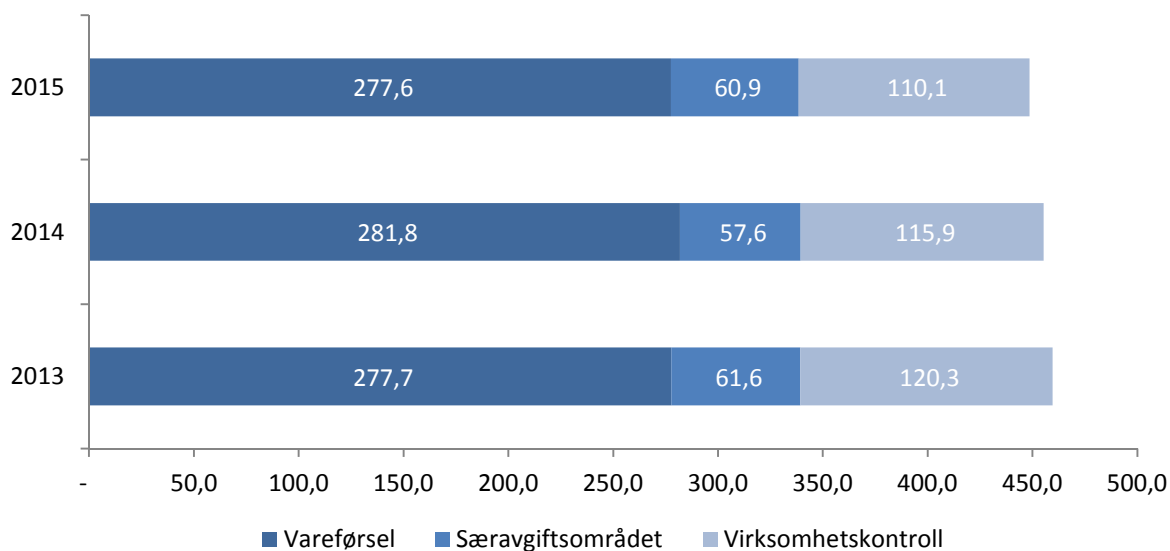
Det har de siste årene vært en jevn økning i antall alvorlige overtredelser for hovedmål 2. Nedgangen fra 2014 til 2015 var forventet med utgangspunkt i Toll-Skatt-prosessen og reduksjoner i tilgjengelige ressurser. Økningen over tid har vært knyttet til virksomhetskontroll og IPR-området (falske merkevarer), mens det for deklarasjonskontroll har vært en nedgang. Det antas at de siste års kontrollfokus mot overtredelser av direktekjøringsordningen<sup>7</sup> har hatt positiv effekt for aktørenes etterlevelse av regelverket, og dermed medvirket til lavere antall avdekkede alvorlige overtredelser i deklarasjonskontroll.

<sup>7</sup> Godsregistrerte varer skal fysisk legges inn på tollageret, men tollagerholdere (tollager A) kan få tillatelse til direktekjøring. Dette innebærer at varene kan kjøres direkte til varemottakeren og lagres der. Det mottakerens plikt å påse at varen er fortollet før den tas i bruk.

### Ressursbruk

Ressursbruk på området for hovedmål 2 har vært relativt stabilt, med unntak for virksomhetskontroll, som har hatt en årlig reduksjon på ca. fem netto årsverk de tre siste årene, se figur 8 nedenfor. Nedgangen skyldes i hovedsak usikkerhet knyttet til omorganiseringen med oppgaveoverføring til Skatteetaten, der flere tollrevisorer enn normalt har sluttet i Tolletaten. Det har vært vanskelig å bemanne opp igjen for å kompensere for avgangen.

Figur 8 – Ressursbruk (netto årsverk<sup>3</sup>) 2013-2015 fordelt på hovedområdene for hovedmål 2



### Vurdering av ressursbruken

Tabell 7 – Nøkkeltall ressursbruk<sup>8</sup> vareførsel, fastsetting og virksomhetskontroll

Nøkkeltall 2013 - 2015 - Hovedmål 2	2013	2014	2015
Antall alvorlige overtredelser for området per netto årsverk <sup>3</sup>	1,19	1,51	<b>1,34</b>
Korrigert beløp i mill.kr i deklarasjonskontroll per netto årsverk <sup>3</sup>	5,4	2,9	<b>3,7</b>
Antall dokumentkontroller i deklarasjonskontroll pr netto årsverk <sup>3</sup>	2 336	2 094	<b>2 016</b>
Antall kontroller i særavgiftsoppgavekontroll per netto årsverk <sup>3</sup>	294	240	<b>199</b>
Etterberegnet beløp i virksomhetskontroll i mill.kr per netto årsverk <sup>3</sup>	5,5	11,4	<b>13,4</b>
Antall virksomhetskontroller per netto årsverk <sup>3</sup>	15,7	17,9	<b>16,3</b>

Antall avdekkede alvorlige overtredelser per årsverk har vist en jevn økning over flere år, unntaket er 2014 som hadde markant økning. Antall deklarasjonskontroller per årsverk har vært stabil fra 2014, hvor det var en nedgang fra foregående år. Dette kan tilskrives regionenes ønsker om å gjøre grundigere undersøkelser av deklarasjonene som velges ut til kontroll. Særavgiftsoppgavekontroller per årsverk har vært jevnt nedadgående i 2014 og 2015, og dette kan delvis skyldes oppgaveoverføringen til Skatteetaten hvor det spesielt i fjerde kvartal var et redusert antall kontroller på grunn av praktiske forhold rundt

<sup>8</sup> Ressursene i nevneren for de ulike nøkkeltallene består av både direkte arbeid med kontrollene og etterretning/analyse knyttet til de aktuelle kontrollområdene (gir endring i tallene fra tidligere årsrapporter).

oppgaveoverføringen. Antall virksomhetskontroller per årsverk har hatt en liten nedgang, men beløpet har økt betydelig, og det skyldes flere komplekse kontroller med betydelige økonomisk resultat.

### **Hovedmål 3: Rettidig innbetaling av avgifter og toll**

#### **Om innkrevingsområdet**

Tolletaten har hatt høyt fokus på å sikre statens inntekter gjennom rutiner som har bidratt til at påløpte avgifter har blitt betalt til rett tid og at betalingsmislighold har blitt fulgt opp raskt og effektivt.

En vesentlig årsak til at etaten oppnår en innkrevingsandel på hele 99,89 prosent pr 31. desember samme år som kravene forfaller, er nært knyttet til de robuste betalingsmekanismene som har vært benyttet. Det gjelder blant annet forskuddsbetaling av avgifter samt ordningene med tollkreditt, dagsoppgjør og kreditt for engangsavgift. Gjennom kredittvurdering, kredittovervåking, systemteknisk kredittgrense, krav om sikkerhetsstillelse fra kunder med lav kredittverdighet og tett oppfølging, forebygges restanser effektivt.

Dersom krav likevel har oppstått, har videre oppfølging skjedd raskt og tollregionene har blitt målt på at tiltak iverksettes til rett tid.

Kredittordningene har omfattet om lag 26 000 virksomheter og tidvis store enkeltkrav. Etaten har også hatt ansvar for avgifter som skrives ut i stort antall, primært til privatpersoner, for eksempel årsavgift. Også for disse kravtypene er det viktig med gode IT-løsninger og et tilpasset innkrevingsløp. Vi har også lagt vekt på å tilby brukervennlige elektroniske betalings- og faktureringsløsninger, og har erfaring med at det virker positivt på betalingsviljen.

Bevisst bruk av styringsparametere og avviksrapportering har også bidratt til gode resultater.

**Tabell 8 – Hovedmål 3 - resultater og måloppnåelse styringsparametere 2013-2015**

	2013		2014		2015		
	Resultat	Måloppn.	Resultat	Måloppn.	Mål	Resultat	Måloppn.
<b>3 Rettidig innbetaling av avgifter og toll</b>							
3.1 Akkumulerte restanser (eksklusive kontrollkrav)	0,22 %	94,1 %	0,21 %	99,8 %	0,21 %	0,19 %	109,8 %
3.2 Årets restanser (eksklusive kontrollkrav)	0,13 %	85,6 %	0,12 %	95,6 %	0,12 %	0,11 %	107,0 %
3.3 Restansnivå på kontrollkrav (eksklusive krav gitt oppsettende virkning)	14,26 %	85,5 %	7,08 %	174,4 %	11,61 %	12,62 %	92,0 %
3.4 Saldo på interimskonti (eksklusive gjennomgangskonti, a konto TVINN og depositum)	0,07 %	129,4 %	0,09 %	81,4 %	0,07 %	0,03 %	201,8 %

#### **Resultater**

Etaten leverer også for 2015 meget gode resultater på innkrevings- og regnskapsområdet. Dersom man ser de fire styringsparametere under ett, har etaten aldri levert bedre resultater. Resultatene må også sees i lys av det omfattende arbeidet som har pågått hele 2015 både i tollregionene og direktoratet knyttet til planlegging og gjennomføring av Toll-Skatt-prosessen. Arbeidet med oppgaveoverføringen til Skatt og tilrettelegging for en splitt i innkrevings- og regnskapsoppgavene mellom Toll og Skatt har vært meget krevende og involvert mange medarbeidere, særlig i direktoratet, og har kommet i tillegg til ordinær drift.

Akkumulerte restanser utgjorde 0,19 prosent per 31. desember 2015. Resultatet er 0,02 prosentpoeng bedre enn 2014 og 0,03 prosentpoeng bedre enn resultatet i 2013. Resultatet for 2015 er det beste resultatet som noensinne er oppnådd for styringsparameteren. Det er nedgangen i restanser oppstått ved innførsel av varer som bidrar til resultatforbedringen sammenlignet med tidligere år. Avskrivning av restanser er nesten utelukkende knyttet til restanser eldre enn ett år og påvirker akkumulerte restanser. I 2015 er det imidlertid avskrevet om lag 10 millioner kroner mindre av ordinære krav enn i 2014. Nedgangen i restansene skyldes derfor ikke økte avskrivninger.

Restanser oppstått i 2015 utgjør 0,11 prosent per 31. desember 2015, som tilsier at 99,89 prosent av fastsatte krav i 2015 var betalt per 31. desember. Resultatet er 0,01 prosentpoeng bedre enn i 2014 og 0,02 prosentpoeng bedre enn resultatet i 2013. Som for akkumulerte restanser er det nedgangen i restanser oppstått ved innførsel av varer som bidrar til resultatforbedringen sammenlignet med tidligere år.

For kontrollkrav oppstått i 2015 utgjør restansene 12,60 prosent. Selv om dette er nesten 1 prosentpoeng høyere enn planlagt, og over 5 prosentpoeng høyere enn resultatet i 2014, anser vi resultatet som bra. Restansene utgjør 103,9 millioner kroner, og av dette utgjør to enkeltkrav henholdsvis 59 og 21,8 millioner kroner. Sistnevnte krav er knyttet til et foretak som var konkurs på vedtakstidspunktet.

Saldo på interimskonto (eksklusive gjennomgangskonto, à konto TVINN og depositum) per 31. desember 2015 utgjør 79,7 millioner kroner eller 0,03 prosent av årets fastsatte beløp. Dette er godt innenfor måltallet på 0,07 prosent og nivået har aldri vært lavere.

Tabell 9 – Inntekter 2015

(Beløp i mill. kroner)

Nøkkeltall for toll og avgifter	Budsjettvedtak 2015 <sup>9</sup>	Inntekt pr. 31.12.15 <sup>10</sup>	Oppnådd i % av vedtak	Inntekt pr. 31.12.14 <sup>11</sup>	Inntekt pr. 31.12.13 <sup>12</sup>
Tollinntekter	3 100	3 068	99 %	2 980	2 882
Mva ved innførsel <sup>13</sup>	252 000	137 878		128 774	121 900
Motorvognavgifter <sup>14</sup>	30 002	29 887	99,6 %	30 773	32 309
Særaggifter	57 845	58 280	100,8 %	56 697	55 114
Sum	342 947	229 113		219 224	212 205

Tolletatens inntekter i 2015 utgjorde 229,1 milliarder kroner, en økning tilsvarende 9,9 milliarder kroner (4,5 prosent) fra 2014. Inntektene fra motorvognavgifter er noe redusert,

<sup>9</sup> Budsjettvedtakene er hentet fra tildelingsbrevet 2015, samt ny saldering av statsbudsjettet 2015 (Prop. 34 S (2015-2016))

<sup>10</sup> Tolletatens regnskap

<sup>11</sup> Tolletatens regnskap

<sup>12</sup> Tolletatens regnskap

<sup>13</sup> Vedtaket er samlet på 252 000 millioner kroner, men Tolletatens andel er ikke skilt ut.

<sup>14</sup> Motorvognavgifter omfatter: 5536 71 Engangsavgift på motorvogn, 5536 72 Årsavgift, 5536 73 Vektårsavgift og 5536 75 Omregistreringsavgift.

mens de øvrige inntektsgruppene viser en økning. Samtlige inntektsgrupper er omtrent på nivå med budsjettvedtak.

Tollinntektene har økt med 87,6 millioner kroner (2,9 prosent) fra 2014. Inntektene fra merverdiavgift har økt med 9,1 milliarder kroner (7,1 prosent) fra 2014. Økningen kan sees i sammenheng med at importvolumet økte med cirka 1 prosent og at importprisene økte med 5,8 prosent sammenliknet med året før. De økte importprisene må sees i sammenheng med at den norske kronen i gjennomsnitt over året svekket seg med 10,5 prosent mot de viktigste handelspartnernes valutaer. Korrigert for svekkelsen i kronekursen har det altså vært en reduksjon i inntekten fra importmerverdiavgift i 2015.

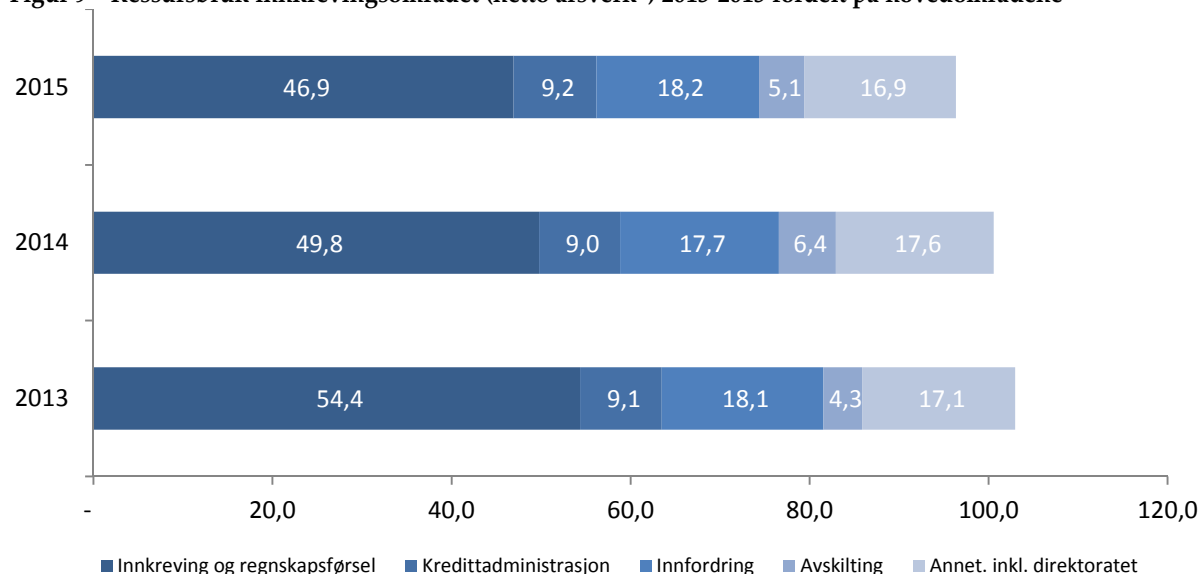
Inntektene fra motorvognavgifter er redusert med 886 millioner kroner (2,9 prosent) sammenliknet med 2014. Herunder er inntektene fra engangsavgift, vektårsavgift og omregistreringsavgift redusert med henholdsvis 537,5 millioner kroner (2,9 prosent), 7,7 millioner kroner (2,1 prosent) og 536,6 millioner kroner (28,1 prosent). Reduksjonen i inntekter fra engangsavgift må sees i sammenheng med at det i 2015 har vært en økning i import av nye personbiler med elmotor på 42,5 prosent. Satsene for omregistreringsavgift ble i gjennomsnitt redusert med over 30 prosent i 2015, og dette forklarer nedgangen i inntekten for denne avgiften. Inntekter fra årsavgift har økt med 195,4 millioner kroner (2 prosent).

Inntektene fra særavgifter er økt med 1,6 milliarder (2,8 prosent) sammenliknet med 2014. Størst økning viser avgift på elektrisk kraft med 1 milliard kroner (13,6 prosent) og CO<sub>2</sub>-avgift med 536,1 millioner kroner (10,3 prosent). Størst reduksjon har veibruksavgift på bensin med 284,1 millioner kroner (4,7 prosent) og veibruksavgift på autodiesel med 198,8 millioner kroner (1,9 prosent).

#### Ressursbruk

Tolletaten benyttet 97,6 netto årsverk på innkrevings- og regnskapsområdet i 2015. Dette er en reduksjon på tre årsverk fra 2014 (3 prosent).

Figur 9 – Ressursbruk innkrevingsområdet (netto årsverk<sup>3</sup>) 2013-2015 fordelt på hovedområdene



For tollregionene har det vært en reduksjon på seks netto årsverk i perioden. Nedgangen er størst for området innkreving og regnskapsførsel med en nedgang på 7,5 årsverk. For områdene kredittadministrasjon og innfordring er det en liten økning med 0,1 årsverk. Området avskilting viser en økning på 0,8 netto årsverk mens annet, inklusive direktoratet viser en økning 0,6 netto årsverk.

#### Vurdering av ressursbruken

Nedgangen i ressursbruk på området innkreving og regnskapsførsel, skyldes innføring av elektroniske og mer automatiserte løsninger på området, og at noen ledige stillinger ikke er blitt besatt eller avgitt til Skatteetaten i forbindelse med tidligoverføring av personell. Økt ressursbruk på områdene kredittadministrasjon, innfordring og annet, skyldes de ekstra utfordringene som utredninger og andre forberedelser til oppgaveoverføringen til Skatteetaten har medført.

#### Hovedmål 4: God service overfor brukerne

##### Om brukerservice (informasjon og veiledning)

Tolletaten har flere viktige kontaktpunkter mot publikum. Toll.no er den høyest prioriterte kommunikasjonskanalen, og besøkstallene for nettstedet har i mange år vist en jevn økning. Etatens nettsider fungerer like godt på pc, nettbrett og mobiltelefon. Privatpersoner og næringsliv kan også henvende seg til etatens infosenter med alle typer toll- og avgiftsrelaterte spørsmål. Etaten har som mål at saksbehandlingstiden skal være kort, samtidig som kvaliteten opprettholdes.

Tabell 10 – Hovedmål 4 – resultater og måloppnåelse styringsparametere 2013-2015

4 God service overfor brukerne	2013		2014		Mål	2015	
	Resultat	Måloppn.	Resultat	Måloppn.		Resultat	Måloppn.
4.1 Brukertilfredshet			Omtale tekstlig del			Omtale tekstlig del	
4.2 Andel av etatens vedtak skal tilfredsstillende standardiserte retningslinjer for godsaksbehandling			89,7 %	99,7 %	90 %	95,8 %	106,5 %
4.3 Andel nyregistrerte særavgiftspliktige som gis særskilt veiledning	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100 %	100,0 %	100,0 %
4.4 Andel søknader om tollkreditt behandlet innen 14 dager	98,9 %	104,1 %	98,2 %	103,4 %	95 %	96,9 %	102,1 %
4.5 Andel søknader om avgiftsmessig statusendr. for kjøretøy behandlet innen 14 dager	96,6 %	107,3 %	96,3 %	107,0 %	95 %	92,7 %	97,6 %
4.6 Andel søknader om klassifisering av varer i h.t. tolltariffen behandlet innen 90 dager	98,0 %	108,9 %	99,4 %	110,4 %	95 %	98,2 %	103,3 %
4.7 Andel klager på særavgifter behandlet av direktoratet innen 180 dager	65,0 %	108,3 %	72,6 %	121,0 %	65 %	57,3 %	88,1 %
4.8 Andel klager på særavgifter behandlet av tollregionene innen 90 dager	95,2 %	105,8 %	93,7 %	104,1 %	95 %	88,4 %	93,1 %
4.9 Andel besvarte telefonhenvendelser ved informasjonssentrene innen ett minutt	84,7 %	105,9 %	92,0 %	115,0 %	85 %	83,1 %	97,8 %
4.10 Brukertilgjengelighet i IT-systemene	100,0 %	110,5 %	95,2 %	105,2 %	95,2 %	100,0 %	105,0 %

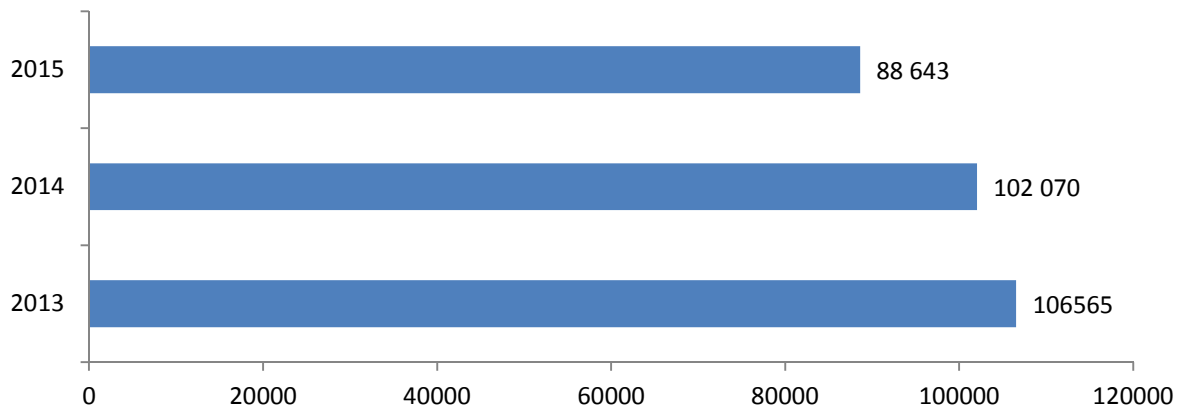
#### Resultater

Styringsparameteren for kvalitet i saksbehandlingen (parameter 4.2) ble innført i 2014 etter en prøveordning i 2013. Vedtakene skal tilfredsstillende kravene som stilles i forvaltningsloven §§ 16, 17, 25, første til tredje ledd og § 27 tredje ledd. For 2014 var resultatet på 89,7 prosent og for 2015 på 95,8 prosent. Det har i 2015 vært avsatt mye saksbehandlingsressurser til arbeidet med overføring av oppgaver til Skatteetaten. At noen stillinger tidlig i året ble overført til Skatteetaten, har gått ut over saksbehandlingstiden på enkelte områder. Til tross for dette er det oppnådd gode resultater for styringsparameterne knyttet til saksbehandling. Samtlige nyregistrerte særavgiftspliktige ble gitt særskilt veiledning.

Antall henvendelser til infosentrene har hatt en jevn nedgang; fra 106 565 henvendelser i 2013 til 88 643 i 2015. Nedgangen fra 2014 til 2015 var på 13,2 prosent. Servicegraden for telefonhenvendelser forteller hvor mange henvendelser som er besvart innen ett minutt. Servicegraden har gått ned fra 92 prosent i 2014 til 83,1 prosent i 2015. Dette må ses i sammenheng med omstillingen som ble gjennomført i løpet av 2015, fra seks regionale infosentre til ett infosenter i Tollregion Oslo og Akershus. Slike omlegginger medfører erfaringsmessig ofte enkelte midlertidige utfordringer. I tillegg har ressurser fra infosenteret blitt benyttet til opplæring av personell i Skatteetaten i forbindelse med oppgaveoverføringen.

#### *Henvendelser til infosentrene*

**Figur 10 – Utvikling i antall henvendelser til infosentrene i perioden 2013-2015**

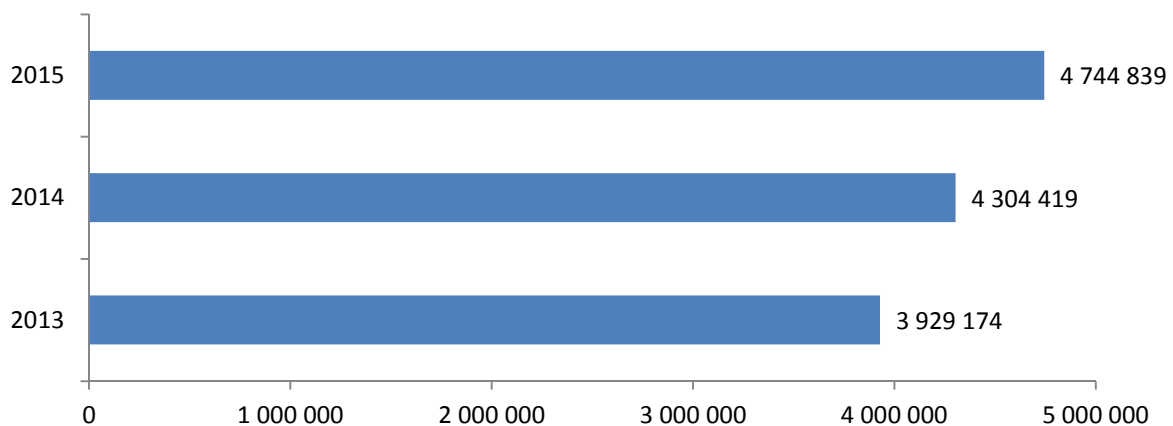


#### *Tolletatens nettsider – toll.no*

I løpet av de tre siste årene har det vært en jevn vekst i bruken av toll.no. Publikum finner stadig oftere svar på egenhånd og 2015 var første hele året med nye mobiltilpassede nettsider. 1 av 3 som besøker nettsiden bruker nå mobil.

Toll.no og etatens intranett ble i 2015 tilpasset oppgaveoverføringen til Skatteetaten, og endringene ble satt i produksjon 30. desember 2015. I forbindelse med endringene av toll.no ble det gjennomført flere brukerundersøkelser, både kvalitative og kvantitative.

**Figur 11 – Antall besøk (økter) på toll.no de siste tre årene**





### Sosiale medier

Tolletaten etablerte profiler både på Twitter og Facebook mot slutten av 2014. Twitterprofilen brukes primært som kontaktpunkt mot redaksjoner og andre etater, mens Facebookprofilen brukes som en publikumstjeneste, der det er mulig å stille spørsmål til etaten.

På slutten av 2015 hadde etaten om lag 2 600 følgere på Twitter og 3 900 følgere på Facebook. Begge profilene har en jevn økning.

### Ressursbruk

Infosentrene hadde 26,5 årsverk i 2013, og ved utgangen av 2015 var dette antallet redusert til 18,6 årsverk. Reduksjonen må sees i sammenheng med etablering av ett infosenter og den generelle utviklingen i samfunnet med økt bruk av internett og sosiale medier.

### Vurdering av ressursbruken

Hovedformålet med omorganiseringen og sentraliseringen av infosentrene var å effektivisere driften. Det mener vi å ha lyktes med uten at det i vesentlig grad har gått utover servicenivået. Vi har også de siste årene gjennomført en bevisst dreining i ressursbruken fra papirpublikasjoner til digitale flater som nettsider, sosiale medier og app. Vi forventer at dette vil gi ytterligere positive effekter for området fremover. Interninformasjon knyttet til oppgaveoverføringen til Skatteetaten var en stor og krevende oppgave i 2015.

### Oppdrag i tildelingsbrevet 2015

Tolletaten mottok en rekke oppdrag i tildelingsbrevet for 2015. Disse er omtalt i tabell 11.

Tabell 11 – Status for oppdrag fra Finansdepartementet

Oppdrag	Status
Videreutvikle etatens målhierarki og styringsparametere	Forslag til ny målstruktur for 2016 inkludert styringsparametere og forklaringsvariabler ble sendt Finansdepartementet i 4. kvartal 2015.
Styrking av Tolletatens grensekontroll	Etaten startet arbeidet med etablering av nasjonalt senter for etterretning og analyse, videre utrulling av ANPR og utrykningskjøretøy, samt oversendt utredninger for nye oppgaver som kontroll av ISPS-havner og kontrolloppgaver av transportmidler på vei. Arbeidet forsetter i 2016.
Funksjonelle behov for etterretning, analyse, objektutvelgelse og kontroll	Vi har bidratt i Skatteetatens SAFIR-prosjekt. Arbeidet med å organisere opp den bebudede etableringen av et nasjonalt kompetansesenter for etterretning og analyse ble startet høsten 2015.
Prøveprosjekt forenklet transfer Oslo lufthavn, Gardermoen (OSL)	Prosjektet er i rute med gradvis opptrapping fra september 2015. Prøveprosjektet pågår fram til 2018.
Prøveprosjekt utrykningsstatus i Tolletaten	Ordningen med utrykningskjøring ble gjort permanent fra 1. juli 2015. Planleggingsarbeidet for utvidelse av ordningen er igangsatt og utrulling vil finne sted i 2016.

Elektronisk tilstedeværelse	En sentral oppgave i 2015 har vært arbeidet med å etablere faste ANPR lokasjoner. Arbeidet fortsetter i 2016 som resultat av satsingen som ble vedtatt av Stortinget som en del av statsbudsjettet for 2016.
Prøveprosjekt – bruk av elektroniske «sniffere» i grensekontrollen	Rapport fra prøveprosjekt med direktevisende utstyr ble sendt departementet på slutten av 2015.
Nødnett	Nødnett er innført i tre av tollregionene. På grunn av en programvarefeil på apparatene ble innføring for de resterende tre regioner utsatt til første kvartal 2016.
Bekjempelse av innvendig smugling	Evalueringsprosjekt i perioden fra 2013 til 2015 med lavdose røntgenapparat på OSL gjennomført. Resultatene viser at kontrollarbeidet er både forbedret og effektivisert. Det anbefales permanent og hyppigere bruk av lavdose røntgenapparat på OSL og etter nærmere vurdering ved andre kontrollsteder med tilstrekkelig trafikk og bemanning.
Valutakontroll	Godt samarbeid med sikkerhetskontrollen på flyplasser, god etterretning og bruk av valutahunder har ført til at antall valutabeslag er på samme nivå som i 2013, etter en liten nedgang i 2014. Fra 2014 til 2015 har antall valutabeslag økt med 102 og resulterte i 2015 til avdekking av 52,4 millioner kroner i ikke deklart valuta.
Innsats mot piratkopierte varer	Har bidratt sammen med Patentstyret og Norwegian Anti Counterfeit Group til etablering av informasjonssiden «Velgekte.no» som ble lansert i mars. Har i samarbeid med Patentstyret avholdt møte med rettighetshavere. Har påbegynt arbeid med et høringsnotat i forbindelse med styrkingen av grensekontrollen.
Endring av legemiddeloven – videre oppfølging	Nytt regelverk for privatimport og destruksjon av legemidler trådte i kraft 1. oktober 2015. Det er arbeidet med å legge til rette for praktisk håndtering av regelverket, herunder er det utarbeidet instruks for tjenestemennene, samt rutinebeskrivelser til Posten og ekspresselskapene. Vitaminer ble unntatt fra ordningen 17. november, og det er utarbeidet informasjon om endringen
Samarbeid mot skatte- og avgiftskriminalitet	Kontrollsamarbeid med politiet, Skatteetaten, Mattilsynet, NAV, vegmyndighetene og Fiskeridirektoratet. Samarbeider med regelverkseiere (restriksjoner) for bedre analyser og utvelgelse, samt i planlegging av aksjoner. Deltatt i Samarbeidsprosjektet «Arbeidsmarkeds kriminalitet i Norge», prosjektet «Maskinregister» i regi av Maskingrossistenes forening, Byggenæringens seriositetsprosjekt og Fiskeriforvaltningens analysenettverk (FFA).

Internasjonalt samarbeid mot skatte- og avgiftskriminalitet, herunder grenseoverskridende organisert kriminalitet	Vi har samarbeid med World Customs Organization (WCO), Office Européen de Lutte Anti-Fraude (OLAF), Europol og Interpol. Har gjennom kontrollsamarbeid utført 243 bistandssaker for utenlandske tollmyndigheter.
Forbedring av inn- og utførselsprosesser	Ekspressfortolling: Arbeid med ferdigstilling av kravspesifikasjon for etablering av et nytt manifestsystem og en ny ekspressfortollingsprosedyre har pågått i hele 2015. Forberedelser til gjennomføringsfasen starter i 2016. Kvote-app: Utvikling av en applikasjon for fortolling av alkohol og tobakk for reisende. Akseptansetest er gjennomført. Lansering planlegges 1. kvartal 2016. Fordeling og behandling av deklarasjoner: En forenklet samfunnsøkonomisk analyse er utarbeidet. Prosjektet følges nå videre opp gjennom «Nye Toll» prosjektet. Disse prosjektene springer alle ut av det meget omfattende prosjektet «Forbedring av inn- og utførselsprosesser» som pågikk fra 2010 til 2012 og som resulterte i et stort antall potensielle forbedringsmuligheter.
Reduksjon av rapporteringskrav til næringslivet	Fulgt opp videre arbeid med utvikling og tilpasning av Safe Sea Net. Iverksatt elektronisk rapporteringsplikt for skipsfart fra 1. juli 2015. Hele konseptet med bruk av TVINN som kilde for diverse myndigheters forvaltningsoppgaver uten behov for ekstra innrapportering er kjernen i arbeidet med reduksjon av rapporteringskrav.
Ny skatteforvaltningslov	Den nye skatteforvaltningsloven forventes å bli vedtatt av Stortinget i løpet av 2016 med en intensjon om ikrafttredelse 1. januar 2017. Loven vil bli en felles og uttømmende forvaltningslov for hele skatte- og avgiftsområdet, herunder særavgifter og motorvognavgifter. Skattedirektoratet og Tolldirektoratet har på oppdrag fra Finansdepartementet (FIN)samarbeidet om å utforme en ny samleforskrift til loven. Deltakelse både i prosjektgruppen som skal utarbeide forskriften og i styringsgruppen. Utkast til samleforskrift ble oversendt FIN i desember 2015 og skal på høring i løpet av 2016.
Overføring av oppgaver til Skatteetaten	Etaten har deltatt i, og deltar fortsatt arbeidet med å gjennomføre nødvendige regelverksendringer som er en konsekvens av overføringen av oppgaver til Skatteetaten.
Grønne skatter	Har deltatt i miljøkonferanser både nasjonalt og internasjonalt for å være oppdatert på sentrale problemstillinger innenfor disse fagområdene. Vi søker også å ivareta grønn profil i arbeidet med å utvikle nytt regelverk blant annet på særavgiftsområdet. Vi har ikke blitt anmodet om å bistå i arbeidet med grønn skattekommisjon.

<p>Helhetlig gjennomgang av bilavgiftene</p>	<p>Direktoratet har på oppdrag fra departementet vurdert om engangsavgiftssystemet bør premiere ladbare hybrider med lang elektrisk rekkevidde ytterligere og hvordan dette eventuelt kan gjøres. Vi påpeker i vår tilbakemelding at en gradering etter rekkevidde er et lite egnet avgrensningskriterium. Videre påpekes at teoretisk elektrisk rekkevidde for ladbare hybridbiler ikke nødvendigvis samsvarer med faktisk utslipp siden disse alternativt kan benytte ordinært drivstoff.</p>
<p>Avgift på bæreposer</p>	<p>Avgiften var planlagt innført fra 15. mars, og direktoratet har bistått i arbeidet med å utvikle regelverk, forestå høring og oppsummere høringsinnspillene for oversendelse til Finansdepartementet. Videre var innføring av avgiften forberedt, systemtilpassing gjort og informasjon til Tolletaten og næringsliv gitt. Før innføring ble avgiften vedtatt utsatt, og senere i Revidert nasjonalbudsjett vedtatt ikke innført.</p>
<p>Oppfølging av EØS-avtalens protokoll 10</p>	<p>Deltatt i møter i regi av EU for oppfølging av sikkerhetsavtalen og for å kunne vurdere konsekvenser for Norge som følge av endringer i EUs nye tolllov som trer i kraft 16. mai 2016.</p>
<p>Klart språk</p>	<p>I 2015 ble det gjennomført en evaluering av klarspråkprosjektet om årsavgift. Prosjektet ble startet i 2013. Evalueringen er gjennomført av som en effektmåling som omfattet en brukerundersøkelse på e-post til eksterne brukere og til ansatte i Tolletaten. Statistikken på antall purringer og henvendelser ble analysert. Undersøkelsen viser en positiv utvikling. Det er flere brukere som forstår innholdet i e-postene og som får den informasjonen de trenger. En betydelig overvekt av brukerne er fornøyd med etatens måte å skrive på.</p>
<p>Ekstern gjennomgang av Tolletatens IKT-område</p>	<p>I 2015 ble det etablert en egen enhet for innovasjon- og utvikling. Enheten spiller en viktig rolle for etatens kultur- og samhandlingsprosjekt og skal gjennom det ha ansvaret for etatens porteføljestyring og være bindeledd mellom IT-avdelingen og fagavdelingene. Arbeidet med å forbedre innovasjon og samhandling mellom fag og IT har pågått i hele 2015.</p>
<p>Overføring av oppgaver – tilpassing av IKT-systemer</p>	<p>Relevante kontrakter og systemer er overført Skatteetaten i henhold til plan. Vi har videre tilpasset IT-porteføljen, og vi vil være drifts- og forvaltningsleverandør for deler av Skatteetatens portefølje frem til 2019.</p>

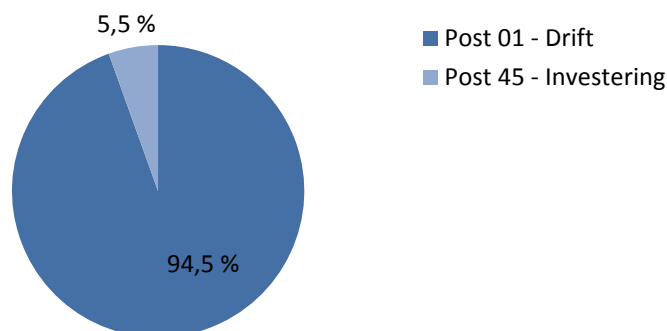
Fornyelse av TVIST-systemene	Etter fornyelse av Tvist ikke ble honorert av Finansdepartementet har vi i 2015 arbeidet med forslag til forbedret systemstøtte på kontrollområdet. Det er gjort forberedelser til etablering av «nytt FKR» og nytt valutadeklarasjonssystem. Dette må gjøres i nært samarbeid med Skatteetaten.
Evalueringer og brukerundersøkelser	Som et ledd i arbeidet med forbedring av inn- og utførselsprosesser ble det foretatt en vurdering av ordningen med direktekjøring av varer og de utfordringer denne gir. Gjennom arbeidet med prosjektet ekspressfortolling er det avholdt referansegruppemøter og workshops med næringslivet der ulike sider av direktekjøring har blitt behandlet. Prosedyren er fleksibel for næringslivet, men innebærer enkelte kontrollutfordringer for Tolletaten. Gjennom Ekspressfortollingsprosjektet ønsker vi å tilby en alternativ fortollingsprosedyre, som skal være enkel og rask for næringslivet. Det vil være naturlig at vi i forlengelsen av prosjektet også vurderer problematikken rundt direktekjøring. En videre analyse vil derfor inngå i dette prosjektet.
Forenkling for å forebygge unødig tidsbruk	I juni 2015 la vi inn tre brukerorienterte tidstyver i DIFIs rapporteringsløsning i h.t. tildelingsbrevets krav. For to av tidstyvene er det iverksatt tiltak i 2015, og tiltakene er lagt inn i den elektroniske rapporteringsløsningen. Tiltak knyttet til den tredje definerte tidstyven (forenkling i deklarasjonsplikten) måtte nedprioriteres i 2015 grunnet bl.a. arbeidet med tilrettelegging for oppgaveoverføring til Skatteetaten, men den økte verdigrensen for forenklet deklarerer av lavverdisendinger ble innført 1. juli 2015. Arbeidet med ovennevnte tidstyver fortsetter i 2016 og vil føre til ytterligere forenklinger for brukerne. Tolletaten har for tiden ingen tidstyver til oppfølging som er meldt fra andre i DIFIs rapporteringsløsning.

## Ressursbruk 2015

Nedenfor presenteres informasjon om etatens budsjetterammer og bruken av disse, herunder kommenter til nøkkeltallene fra årsregnskapet presentert under del II.

### Disponibel ramme 2015

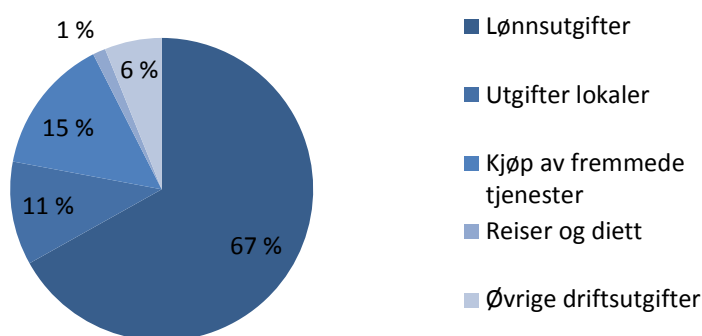
Figur 12 – Disponibel ramme fordelt



Etatens samlede disponible budsjetteramme for 2015 var på 1 687 millioner kroner, en reduksjon på nærmere 1,4 prosent fra 2014. Reduksjonen er knyttet til engangsposter og innhenting av produktivitetsgevinst.

### Driftsutgifter

Figur 13 – Driftsutgifter etter art



Etatens samlede utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet var på 1 571 millioner kroner og driftsutgiftene<sup>15</sup> utgjorde 96,7 prosent. Diagrammet i figur 13 viser fordelingen av driftsutgiftene etter art. Lønn og godtgjørelser utgjør i nærmere 67 prosent av etatens driftsutgifter i 2015. Økt mindreforbruk på andre driftsutgifter er hovedårsaken til at andelen til lønn og godtgjørelser (se figur 13) av totale utgifter økte med over 3 prosentpoeng fra 2014 (ca. 64 prosent). Gjennomsnittlig lønnsutgift per årsverk økte med cirka 1 prosent. I tillegg til lønnsoppjøret skyldes økningen i lønnsutgift per ansatt hovedsakelig økt bruk av virkemidler for å beholde kritisk kompetanse, og bruk av overtid i forbindelse med Toll-Skatt-prosessen. Kjøp av fremmede tjenester er i hovedsak knyttet til vedlikehold og utvikling på IT-området. I 2015 er det brukt mindre midler på dette området enn tidligere år

<sup>15</sup> Driftsutgifter er definert som «utbetalinger til lønn og sosiale utgifter» minus «offentlige refusjoner vedrørende lønn» pluss «andre utbetalinger til drift» jf. oppstilling av artskontorrapportering i del VI – Årsregnskapet.

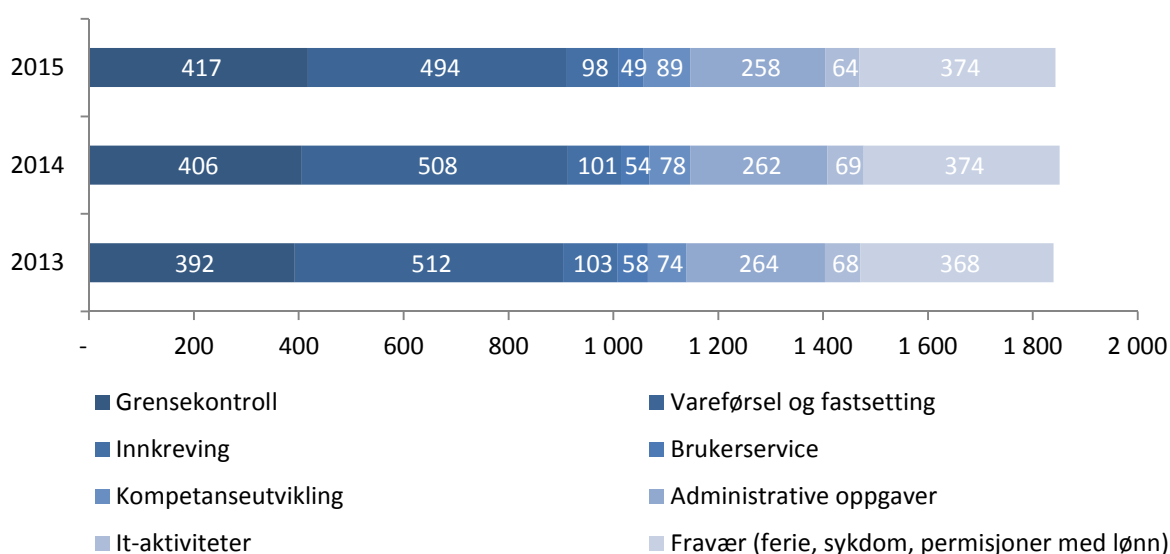
på grunn av omprioritering av ressurser i forbindelse med Toll-Skatt-prosessen. Se også omtale under del VI. Årsregnskap – vurdering av vesentlige forhold.

Utgifter til lokaler inkluderer alle relevante utgifter knyttet til eiendomsdrift, med unntak av lønn til egenansatte renholdere, som er inkludert under lønn og godtgjørelser. Vi har en nedgang fra 2014 på cirka 20 millioner kroner som er relatert til innskudd i forbindelse med nybygg.

#### Ressursbruk per hovedområde og administrasjon

I 2015 brukte Tolletaten 23,7 prosent av ressursene (årsverk) på grensekontrollområdet, 26 prosent på vareførsel og fastsetting, 5,2 prosent på innkreivingsområdet og 2,5 prosent på brukerservice (informasjon og veiledning). Ressursbruken til kompetanseutvikling, administrasjon og It-aktiviteter utgjorde 22,1 prosent og fravær (ferie, sykdom, permisjoner med lønn) 20,4 prosent. Trenden med dreining av ressursbruk fra de andre hovedområdene mot grensekontrollområdet fortsatte i 2015 med en økning på elleve årsverk. Størstedelen av økningen er knyttet til etterretning/analyse og direktoratsfunksjoner. Reduserte ressursbruk innen vareførsel og fastsettingsområdet og til innkreivning må også sees i sammenheng med tidligoverføring av ressurser til Skatteetaten. Denne ressuroverføringen var en del av forberedelsene i forbindelse med oppgaveoverføringen fra Tolletaten til Skatteetatens som ble gjennomført per 1. januar 2016. På IT-området er nedgangen i ressursbruk jevnt fordelt mellom IT-avdelingen, regionene og øvrige avdelinger i direktoratet. Årsakene til nedgangen er mange, men effektivisering gjennom blant annet sentralisering av oppgaver er en viktig bidragsyter på området. Vi har i 2015 benyttet betydelige ressurser til prosjektene «Overføring av oppgaver til Skatteetaten» og «Nye Toll», fase 1. Begge har vært organisert som prosjekter, med styringsgruppe, prosjektledere engasjert på heltid, delprosjekter og referansegrupper. Særlig har «Overføring av oppgaver til Skatteetaten» involvert svært mange medarbeidere fra både direktoratet og tollregionene, og samlet har ca. 200 medarbeidere deltatt i prosjektarbeid vedrørende Toll-Skatt-prosessen og prosjektet «Nye Toll» i 2015.

Figur 14 – Ressursbruk i antall årsverk (basert på etatens ressursregistreringssystem) fordelt på hovedområder





## IV. Styring og kontroll i virksomheten

### Overordnet vurdering av styring og kontroll

Vi har over mange år hatt høy måloppnåelse tilknyttet resultatkravene for de fastsatte styringsparametere. I 2015 var det enkelte resultatkrav som ikke ble fullt oppnådd, jf. omtale i kapittel III

Hvorvidt de overordnede målene nås, det vil si ordlyden i hovedmålene, kan i stor grad utledes av hvorvidt de fastsatte resultatkravene i sum nås. På de fleste områder dekkes hovedmålene godt av de fastsatte styringsparameterne, slik at oppnåelse av hovedmålene i stor grad kan utledes av resultatene for styringsparameterne.

Flere relevante indikasjoner tyder på at ressursbruken i 2015 har vært effektiv, noe som framkommer gjennom etatens gode resultater til tross for at etaten har brukt betydelige personellressurser på de store utviklingsprosjektene, men det må samtidig påpekes at innsatsen til en del sentrale ressurspersoner har vært ganske ekstrem og sannsynligvis ikke permanent bærekraftig. Når det gjelder tidsbruk per fagområde sammenholdt med aktivitet/produksjon er etatens ressursregistreringssystem best egnet til å gi informasjon på et overordnet nivå.

Etaten har som myndighetsutøver meget høy oppmerksomhet rettet mot intern etterlevelse. Det ble i 2015 ikke avdekket alvorlige brudd på lover og regler, verken gjennom avviksrapportering, direktoratets løpende oppfølging av virksomheten, internrevisjonens virksomhet eller annet.

Vi har fokus på at intern etterlevelse ivaretas gjennom både strukturerte dokumenter, aktiviteter og løpende oppfølging. I tillegg til tydelig linjeansvar på alle nivå, og høyt fokus på internkontroll, har etaten både egen sikkerhetsfunksjon og internrevisjon som begge gjennomfører aktiviteter tilknyttet intern etterlevelse på system- og etatsnivå. Etaten har i 2015 etablert ny struktur på egne dokumenter som inneholder krav til tjenesteutøvelse. Systematisk sortering av slike etatsinterne krav i nye kategorier «Instrukser», «Rutinebeskrivelser» og «Veiledere» vil styrke både kommunikasjon av kravene, selve etterlevelsen og ikke minst oppfølgingen av etterlevelsen. I forlengelsen av implementering av ny dokumentstruktur vil det i 2016 bli gjennomført et internrevisjonsoppdrag for å belyse etatens etterlevelse og direktoratets eierskapsutøvelse for de ulike dokumentene/kravene.

Det gjennomføres årlig risikovurdering av etikk og misligheter (se pkt. «Etikk»), som viser stabilt lav risiko over flere år.

Vi har påbegynt et systematisk arbeid med å se nærmere på hvilke regionale instruksjoner, rutinebeskrivelser og veiledere som bør erstattes av felles dokumentasjon og krav på etatsnivå.

Påliteligheten i resultatinformasjonen er generelt høy. Etaten har i 2015, som del av arbeidet med nye/justerte styringsparametere og forklaringsvariabler, hatt en totalgjennomgang av innhold og rutiner knyttet til intern og ekstern rapportering. Dette vil bidra positivt til

entydighet med hensyn til datakilder, størrelser, måletidspunkter med videre. Når det gjelder påliteligheten av resultatinformasjonen gjennom året, i betydningen prognose for årsresultatet, har etaten etablert rutiner for å identifisere signaler om manglende måloppnåelse ved årets slutt, som fungerer tilfredsstillende i praksis.

Etatens enheter har også stor tilpasningsevne med hensyn til å endre virkemiddelbruk og/eller øke ressursbruk og aktivitet på enkeltområder dersom det kreves for å oppnå fastsatte resultatkrav. Etatens resultatkrav har til og med 2015 ikke vært eksplisitt periodisert, men dette er endret fra 2016 for at resultatinformasjonen i større grad skal være egnet til å trigge eventuelle nødvendige kursendringer. Et eksplisitt uttrykt forhold mellom plan og rapport også for resultatstørrelsene (tilsvarende som i økonomioppfølgingen) vil gi et bedre grunnlag for å fastslå om et gitt underveis-resultat er under, på eller over planlagt nivå og dermed prognose for året og i hvilken grad justeringer er påkrevet. I tillegg til denne endringen i selve rapporteringen vil etaten i 2016 vurdere hvordan prosessene for resultatanalyse, det vil si tolkningen av styringsinformasjonen, kan videreutvikles. Dette kan også bidra positivt med hensyn til relevans og pålitelighet.

For driftsdelen av budsjettet/regnskapet benyttes ikke formåls-/prosjektkoder konsekvent – særlig er dette relevant for direktoratets avdelinger. Det kan derfor være utfordrende å fastslå ut fra regnskapet alene hvorvidt underforbruk av budsjettmidler gjennom året er reelt (og bør få konsekvenser for prognose for året og dermed eventuelt muligjgør/krever flytting av midler) eller skyldes utsatt aktivitet som vil bli tatt igjen i løpet av året. Fra og med budsjettåret 2015 har det blitt stilt strengere krav til tilordning av budsjettmidler og dessuten i større grad blitt budsjettet «fra null» framfor «fra fjorårets ramme». Internrevisjonen vil i 2016 kartlegge direktoratets budsjettering og økonomioppfølging i forhold til dette.

Når det gjelder relevans av resultatinformasjonen har virksomhetsåret 2015 i praksis vært uendret i forhold til tidligere. Derimot framgår av både Tildelingsbrev og etatens disponeringsskriv til regionene at hovedmål, styringsparametere og resultatinformasjon er endret fra og med virksomhetsåret 2016. Dette er resultatet av starten på et utviklingsarbeid, som fortsetter i 2016 for blant annet å øke styringsinnholdets utsagnskraft tilknyttet målene. For eksempel er bruk av ulike virkemidler, etterlevelse og effektivitet i vareførselen samt etatens generelle utvikling synliggjort bedre fra og med virksomhetsåret 2016, mens både konkretisering av sistnevnte og økt fokus på bruker- og samfunnseffekter er blant de forhold som utredes videre i 2016 for å kunne implementeres i styringsdialogen for 2017.

Etatens har høyt fokus på å avdekke styringssvikt, feil og mangler, dette fokuseres både i den løpende driften, i forbindelse med formelle styringsaktiviteter, i forbindelse med kontroll av etterlevelse og i alle typer risikovurderinger og avvikrapportering. Virksomhetsstyringen innebærer kvartalsvis oppfølging på toppledernivå, og hyppigere innad i enhetene. Videre er intern kontroll fast post på alle etatens toppledermøter.

Som ledd i arbeidet med å avdekke styringssvikt, feil og mangler har etaten både en generell varslingsordning og et særskilt system for avvikrapportering på HMS-området. Det er gjennom disse ordningene eller på annen måte ikke blitt avdekket vesentlig svikt i 2015.

Etaten har en betydelig mengde dokumenter som beskriver krav tilknyttet styring, intern etterlevelse og oppfølging. I 2015 har etatens samlede dokumentasjon blitt videreutviklet, både generelt og mht. oppgaveoverføring til Skatteetaten. Per 31. desember 2015 gjelder dette blant annet:

- Rapporteringsveiledere både generelt og spesifikt per enkeltområde
- Prosessbeskrivelser, både på overordnet nivå, utarbeidet i forbindelse med «Nye Toll» og Toll-Skatt-prosessen, og detaljerte beskrivelser på de mest sentrale fagområder (inn-/utførsel, og kontroll, herunder etterretning, mobil kontroll, etterkontroll mv.) og administrative områder (rekruttering, anskaffelser mv.). Prosessbeskrivelser og organisasjonsdokumentasjon (som angir hvilke enheter som har ansvar for de ulike prosessene) skal revideres/videreutvikles i 2016. Prosessbeskrivelsene gir etter vår mening et godt grunnlag for både operasjonell tilnærming i risikovurderinger og eventuelle revisjonsaktiviteter, og er dermed viktige elementer i etatens interne kontroll
- Samling av dokumenter i kategoriene «Regelverk» (lover med videre), «Instrukser» og Rutinebeskrivelser», blant annet på etatens intranett, jf. også nevnte arbeid med etatens dokumentstruktur og synliggjøring av dokumenter som inneholder krav til tjenesteutøvelsen.

Ovennevnte og andre relevante dokumenter innenfor intern kontroll er enten oppdaterte eller under oppdatering (jf. over) samt tilgjengelige, men foreløpig ikke samlet i ett elektronisk dokument eller innbyrdes plassert i en helhetlig dokumentstruktur. Dette vil bli vurdert senere.

### **Forhold departementet har bedt om særskilt rapportering på**

#### *Oppfølging av internasjonalt samarbeid*

Med utgangspunkt i Agreement on Trade Facilitation-avtalen (ATF-avtalen) inngått på Bali i 2013, har vi bidratt i forhandlingene om opprinnelsesregler for Minst Utviklede Land (MUL-land) og utvidelse av avtalen om liberalisering av handel med Informasjonsteknologiprodukter (ITA). Disse ble vedtatt under ministerkonferansen i Nairobi i desember. Vi bidro også i stor grad i forbindelse med forhandlinger om en avtale om handel med miljøvennlige varer (EGA). Det er i hovedsak WCO som har ansvaret for teknisk gjennomføring av ATF gjennom Mercator-programmet, og Norge følger med på og tilbyr eksperthjelp til dette. Vårt bidrag til å gjennomføre WTOs handelsfasiliteringsavtale i Norge har, utover tiltak som nevnt over, dreid seg rundt deltakelse i arbeidet med norsk Nasjonal Komite. Vi har tilbudt oss å lede komiteen når denne formelt blir opprettet.

Vi følger arbeidet og utviklingen i de fire globale eksportkontrollregimene (Wassenaar Arrangement, Australiagruppen, Nuclear Suppliers Group og Missile Technology Control Regime). Vi følger også opp arbeidet innen Strategic Trade Control Enforcement (STCE) under WCO og Proliferation Security Initiative (PSI).

Endringer i Transitterings- og Single Administrative Document (SAD)-konvensjonene grunnet EUs nye tollov (UCC) har vært viktig diskusjonsområde i 2015 hvor Norge har deltatt, og det har også kommet til flere nye avtaleparter. Etterlevelse av avtalen med EU om forhåndsvarsling behandles i en egen felleskomité (Joint Committee). Vi deltar også i nordiske samarbeidsmøter innen transittering og New Computerized Transit System (NCTS-systemet). Tollmyndigheter og representanter fra International Road Transport Union (IRU)

og garanterende forbund i avtalepartene og andre internasjonale organisasjoner behandler endringer i Transports Internationaux Routiers-konvensjonen (TIR), Harmoniseringskonvensjonen m.m, samt elektronisk TIR.

Vi følger arbeidet i WCO innen prosedyrer og forenklinger, og har deltatt i samtlige fagtekniske komiteer og arbeidsgrupper. Norge ledet i 2013 og 2014 Europaregionen i WCO og leder nå WCO's største komite (Capacity Building Committee) og er valgt inn i Audit Committee. Et nordisk samarbeid om bemanning av RILO West (Regional Intelligence Liaison Office) på en rotasjonsordning gjennomføres fra høsten 2016.

Det er igangsatt frihandelsforhandlinger med Filippinene og Georgia i tillegg til pågående forhandlinger med Malaysia og Vietnam. Forhandlingene med Indonesia og India er ikke kommet i gang igjen etter valgene i disse landene. Innenfor PAN Euro Med området (EU, EFTA, Middelhavslandene og Balkan) er revideringen av opprinnelsesreglene i slutfasen. Disse reglene vil påvirke norsk eksport til bl.a. EU, og norsk næringsliv har vært involvert. Norge har deltatt aktivt i Committee on Trade Facilitation og har ledet Committee of Origin and Customs Experts og (COCE) fra juni 2015.

Norge og Sveits samarbeider med EU om å gjennomføre et system for registrering av eksportører (REX) i u-land som nyter godt av preferansetollbehandling iht. GSP-ordningen. Norge inviteres som observatør i komitologikomiteene under EUs tollovkomite, som behandler spørsmål i tilknytning til sikkerhetsavtalen.

#### *Risikovurdering av etatens arbeid med informasjonssikkerhet*

Tolletaten forvalter flere store produksjonssystemer som behandler betydelige informasjonsmengder, og etatens sikkerhetsmål danner grunnlag for tiltak som skal sikre etatens måloppnåelse. Det er også i 2015 gjennomført risikovurdering av informasjonssikkerhet i etatens virksomhetskritiske systemer. Hver systemeier har, etter en bestemt mal, vurdert risiko knyttet til sikkerhetsmålene konfidensialitet, tilgjengelighet og integritet. Alt i alt anser vi at informasjonssikkerheten i de virksomhetskritiske systemene er tilfredsstillende ivaretatt.

#### *Organisasjonsutvikling*

Første fase i innovasjons- og organisasjonsutviklingsprosjektet «Nye Toll» ble fullført i 2015. Prosjektet ble gjennomført for å øke utviklingskapasiteten og tilpasse organisasjonen etter overføringen av oppgaver til Skatteetaten. Prosjektet videreføres i 2016 under navnet «Nye Toll», fase 2 for mer langsiktig optimalisering av organisasjonen, gjennomgang av etatens strategi og organisering og ikke minst for å øke utviklingskapasiteten og nytenkningen.

#### *Personalforvaltning og kompetanse*

Etatens kompetansesenter (TKS) står for den teoretiske grunnutdanningen av de operativt ansatte i etaten. I tillegg tilbyr kompetansesenteret enkeltstående kurs og programmer. Hver region og den enkelte avdeling i direktoratet er ansvarlig for den videre praktiske opplæring og oppfølging av medarbeidernes kompetanseutvikling dog slik at TKS gjennomfører omfattende etter- og tilleggsutdanning og spesialistutdanning når det gjelder for eksempel tollrevisorer.

Etatens bemanning og kompetanse for å løse dagens oppgaver vurderes å være tilfredsstillende. Imidlertid er det et betydelig behov for intern opplæring og etter- og videreutdanning for å sikre at etatens oppgaveløsning også skal være tilfredsstillende fremover. Vi vil i årene fremover se endringer i etatens bemanning og kompetansesammensetning knyttet til et økende krav til høyere utdanning og etatens satsning på grensekontroll. Spørsmål knyttet til fremtidig bemanning og kompetanse er et meget viktig spørsmål som må prioriteres i innovasjons- og organisasjonsutviklingsprosjektet «Nye Toll», fase 2.

I 2015 var samlet turnover i etaten 4,1 prosent, en økning på knapt ett prosentpoeng fra 2014. Økningen antas i hovedsak å skyldes at enkelte ansatte som ikke ønsket seg over til Skatteetaten søkte seg ut av etaten, samtidig som enkelte opplevde usikkerhet i forbindelse med Toll-Skatt-prosessen og sikret seg derfor jobber andre steder. Som tidligere år var direktoratets turnover høyere enn regionenes, som i hovedsak skyldes at mange ansatte i direktoratet har høyere utdanning og derfor større muligheter til å søke på det åpne arbeidsmarked. Imidlertid har også tjenestepersoner med tollfaglig kompetanse blitt mer attraktive også utenfor etaten. I 2015 hadde vi en økning i bruk av midlertidig ansatte, spesielt i direktoratet. Økningen er i hovedsak knyttet til Toll-Skatt-prosessen og den tilhørende omorganiseringen.

Det er gjennomført to ledersamlinger i 2015 der tema har vært endring og omstilling der tolldirektør, avdelingsdirektører, regiondirektører, seksjonsledere og kontorsjefer deltok.

#### *Overføring av oppgaver – oppfølging av medarbeidere*

Overføringen av medarbeidere i forbindelse med oppgaveoverføringen til Skatteetaten har blitt ivaretatt av prosjektstrømmen HR, med prosjektledere og deltakere fra både Tolletaten og Skatteetaten. Prosjektet har i 2015 planlagt og gjennomført tiltak for å sikre overføring av medarbeidere med rett kompetanse fra Tolletaten til Skatteetaten. Prosjektet har vært sentralt styrt, men etatens regioner har vært sterkt involvert.

I løpet av året har vi gjennomført kartlegging av antall årsverk som skulle overføres til Skatteetaten, gjennomført kartleggingsamtaler med omkring 600 ansatte fra Tolletaten, gjennomført opplæring og ivaretatt hovedavtalens bestemmelser om medvirkning. I tillegg har det vært jobbet aktivt med informasjon og veiledning mot ledere og medarbeidere gjennom hele året. 331 ansatte fra Tolletaten er nå overført til Skatteetaten for å ivareta de overførte oppgavene.

#### *Sykefravær*

Etatens samlede sykefravær (både legemeldt og egenmeldt) har de siste årene holdt seg stabilt rundt seks prosent. Per 31.12.2015 var fraværet på 6,05 prosent. Vi er tilfreds med at sykefraværet ikke har økt som følge av de store endringsprosessene etaten har vært gjennom, og målsettingen vår om å redusere sykefraværet fremover, ligger fast

#### *Etikk*

Innenfor etatens etikkområde er det utarbeidet nye retningslinjer for bierverv som er blitt implementert i løpet av 2015. Det er også gjennomført risikovurderinger på etikk og misligheter.

### *Internkontroll*

Instruksfestede interne kontrollordninger skal gjennomføres med løpende ajouritet og innen gitte frister. Vesentlige avvik skal umiddelbart rapporteres til direktoratet. Det er ikke meldt vesentlige avvik i 2015. Det er avholdt kasseettersyn i fire tollregioner, og ikke avdekket vesentlige avvik. Tollregionene har avholdt ettersyn på underliggende tollsteder. Ingen vesentlige forhold er rapportert.

Direktoratet har som planlagt avholdt innfordringsettersyn i to tollregioner i 2015. Under disse ettersynene har i alt 165 enkeltsaker knyttet til innfordring og kredittadministrasjon blitt gjennomgått i tillegg til beslutninger om utgiftsføring, garantidokumenter, driftsplaner og interne rutiner. Det ble kun avdekket et fåtall mindre forhold i disse to regionene der oppfølgingen ikke var tilstrekkelig.

### *Risikovurdering*

Vi arbeider med å innføre en ny metodikk for risikovurdering som skal fokusere sterkere på operasjonell risiko. Vi er inne i en omorganisering som følge av Toll-Skatt-prosessen, noe som vil medføre betydelige endringer i vår oppgaveportefølje. Direktoratet har derfor også i 2015 gjennomført en risikovurdering på et begrenset område for å få mer erfaring med ny risikovurderingsmetodikk. I 2016 vil etaten etter planen gjennomføre en risikovurdering som omfatter det samlede oppgaveområdet.

### *Sikkerhet og beredskap*

Vi legger risiko- og sårbarhetsvurderinger til grunn for sine sikkerhets- og beredskapstiltak, og gjennomfører årlige revisjoner av styringsdokumenter og planverk for å sikre at vi identifiserer og dekker opp aktuelle risikoer.

Tolldirektøren evaluerer én gang årlig den generelle sikkerhetstilstanden i etaten i henhold til forskrift om sikkerhetsadministrasjon § 4-4.

Det er ikke avdekket sikkerhetstruende hendelser eller alvorlige sikkerhetsbrudd i 2015.

Nasjonal Sikkerhetsmyndighet gjennomførte tilsyn i Tolldirektoratet høsten 2015. Tilsynet konkluderte med at etaten «arbeider godt med den forebyggende sikkerheten». Det ble avdekket tre mindre avvik knyttet til to av styringsdokumentene om sikkerhet, og disse avvikene er nå lukket.

Vi har oppdaterte beredskapsplaner og kriseplanverk for å kunne håndtere ekstraordinære hendelser. Dette omhandler ikke bare responsprosedyrer for selve hendelsen, men også prosedyrer for å sette organisasjonen tilbake i en normalsituasjon. Vi har vurdert risikoen for at ordinære lokaler helt eller delvis blir utilgjengelige, og vi har planer for alternativ drift. Planverket omhandler også rutiner for håndtering av pårørende ved eventuelle uønskede hendelser blant egne ansatte og det er avholdt repetisjonskurs for medarbeidere som har roller i pårørendesenteret.

Det har vært gjennomført flere øvelser i etaten, både for operativt personell i førstelinjen og for ledelsen.



Vi er aktør i nasjonal beredskap og samfunnssikkerhet, og samarbeider aktivt med andre offentlige myndigheter om kontrolloppgaver og -interesser knyttet til grensepassering og grensekryssende trusler.

Tolldirektøren deltar i Kontaktgruppen for forebygging av terrorhandlinger og Sentralt totalforsvarsforum. Begge består av representanter fra etater med ansvar og oppgaver innen totalforsvar og samfunnssikkerhet.

Sikkerhetstilstanden i virksomheten vurderes som tilfredsstillende. Vi er imidlertid opptatt av kontinuerlig å vedlikeholde og forbedre sikkerhetstilstanden i etaten. Dette gjøres blant annet gjennom vedlikehold av regelverk, revisjoner, gjennomføring av øvelser, og opplæring.

#### *Oppfølging av saker fra Riksrevisjonen*

Endelig revisjonsbrev for regnskapsåret 2014 forelå 29. mai 2015. Riksrevisjonens revisjonsberetning for årsregnskapet konkluderer med at Tolletatens årsregnskap for 2014 gir «i det alt vesentlige et dekkende bilde av virksomhetens disponible bevilgninger og regnskapsopplysninger per 31. desember 2014 som er rapportert til statsregnskapet i samsvar med regelverk for statlig økonomistyring i Norge». Riksrevisjonen har heller ingen vesentlige merknader til kontroll av «utvalgte» disposisjoner.

Forholdene Riksrevisjonen tok opp under revisjonen er spesifisert i en matrise som benyttes til intern oppfølging og rapportering. Der fremgår de enkelte sakene med eventuelle tiltak og frist for gjennomføring av disse. Oppfølgingsmatrisen ble oversendt departementet i september 2015. Samtlige forhold var da utkvittert.

#### *Oppfølging av saker fra Sivilombudsmannen*

Sivilombudsmannen har i 2015 behandlet flere saker vedrørende Tolletatens oppgaveutførelse. Sakene har vært innenfor følgende fagområder:

- Dokumentavgift. Direktoratet dispenserte etter innspill fra Sivilombudsmannen
- Forbruksavgift på elektrisk kraft. Ingen innvendinger mot Tolletatens håndtering av saken
- Anvendelse og fortolkning av refusjonsbestemmelsene i mva-loven. Saken er ikke avsluttet
- Båtmotoravgift. Saken er ikke avsluttet



## V. Vurdering av framtidsutsikter

### *En mindre verden*

Teknologiske og økonomiske drivere gjør vår verden mindre.

Velstandsutviklingen har ført til at norske borgere reiser mer og lengre. Handelen blir stadig mer globalisert. Samtidig har pågangen av utenlandske borgere til Norge økt både som følge av svak økonomisk utvikling i mange land, men også som følge av en økende flyktningsstrøm.

Selv om den totale kriminaliteten i verden går ned, gjelder det ikke den grensekryssende kriminaliteten, og Tolletaten møter i stadig større grad organisert kriminalitet, der handelen med narkotika, dopingmidler og farlige varer er noen av de mest ettertraktede objektene. Terrortrusselen i verden har økt. Det gjelder også i Norge og krever en ny og skjerpet årvåkenhet på grensen overfor personer og varer som representerer en sikkerhetsrisiko.

### *Økende digitalisering av samfunnet*

Digitaliseringen akselerer og får konsekvenser for Tolletatens virksomhet i årene som kommer. Bruken av informasjonsteknologi er økende i befolkningen. Nye selvbetjeningsløsninger blir enklere og er tilgjengelige på mobiltelefoner, nettbrett og PCer. De elektroniske arbeidsflatene for registrering av informasjon forskyves mot publikum og næringsliv og, papir som informasjonsbærer vil forsvinne.

Elektronisk, grensekryssende handel vokser kraftig. Bestilling av både legale og illegale varer skjer via internett. Frakten ivaretas, og korte leveringstider garanteres av post- og kurerselskapene.

Handelen med immaterielle varer, slik som filmer, e-bøker, resepter og andre elektroniske varer med kopi- og opphavsrettigheter, vokser. En spesiell trend er 3-dimensjonal print, som betyr at varens egenskaper og verdi passerer grensen i elektronisk format, mens varen i seg selv produseres etter grensepassering.

De tradisjonelle betalingsmekanismene utfordres av «cyber-valuta». Alternative og «grenseløse» betalingsformer er i ferd med å utvikle seg i spesielle miljøer. Disse bevegelsene utfordrer våre institusjoner, regler og prosedyrer, og krever nytenkning.

### *Behov for koordinering på grensen*

Etatens strategiske posisjon på grensen og kunnskapen om den trafikk som passerer reelt og virtuelt, er Tolletatens største styrke og aktivum. I fremtiden skal Tolletaten fortsatt beskytte samfunnet mot ulovlig inn- og utførsel av varer og legge til rette for korrekt og effektiv inn- og utførsel av varer.

I kraft av denne kompetansen skal vi håndheve, ikke bare vårt eget regelverk, men også regelverket til andre offentlige regelverkseiere på en smidig og koordinert måte. Samfunnet setter krav til en effektiv og samordnet grensepassering der etterlevelsesevnen og viljen danner grunnlag for differensiering mellom aktørene og stiller nye krav til informasjonsinnsamling, etterretning og analyse slik at de «riktige» objektene velges ut til kontroll.

### *Hvordan møter vi fremtiden*

Det foregående beskriver noen av de trender og utviklingstrekk som Tolletaten står overfor. Disse trender og trekk krever handling for at Tolletaten skal makte å ligge i forkant. Vi må tegne opp det nye målbildet for etaten. Det skal vi gjøre gjennom strategiprosessen i «Nye Toll», fase 2. Vi kan ikke forskuttere målbildet i denne årsrapport, men mye tyder på at Tolletaten, for å kunne ligge i forkant, må være mer digital, mer utviklingsorientert, mer kompetansebasert, mer samarbeidende, mer målrettet, mer segmenterende og sannsynligvis noe mer spesialisert enn i dag, men den generelle kompetansen og enhetstolleren blir viktig også i fremtiden på grunn av synergimuligheten som finnes mellom de ulike kontrolloppgaver og mellom kontrolloppgavene og vareførselsadministrasjonen og de mulige nye oppgavene for Tolletaten.

Hvordan realiserer vi målbildet. Dette må utredes systematisk og stegvis i «Nye Toll», fase 2, og deretter gjennomføres i praksis, men mye tyder på at følgende tiltak og forbedringer vil omfattes av statens fremtidsstrategier:

- Tidligere innhenting av informasjon, innhenting av ny informasjon og mer systematisk bruk av allerede tilgjengelig informasjon om både den legale og illegale vareførselen
- Spesialisering av deklarasjonsfunksjonen i etaten, og en mulig sammensmelting av pliktbestemmelsen for deklarerer, meldeplikt og melde- og fremleggelsesplikt
- Forbedring av regelverket mht. både innhenting av passasjeropplysninger, lagringstid for informasjon, plikt til å avgi informasjon (fra tollager, underdeklarasjoner osv.), reisegods, sanksjonering, osv.
- Ytterligere automatisering av ekspedisjonsfunksjonen spesielt og vareførselsfunksjonen generelt, herunder «ekspressfortolling»
- Kompetansevurdering og kompetanseutvikling
- Forbedret systemstøtte på kontrollområdet
- Vurdering av organisering og tilhørende styringsfunksjoner
- Økt digitalisering, ytterligere overføring av rapportering og innberetning fra myndighet til bruker
- Sterkere fokus på innovasjon, fristilling av personell fra kombinert drift og utvikling til mer rendyrket utvikling
- Akkvisisjon av nye oppgaver der etatens absolutte – eller komparative fortrinn søkes særlig utnyttet

Å gå lenger enn dette i hypotetiseringen av etatens utviklingstiltak i forkant av strategiarbeidet som vi nå har påbegynt, er ikke hensiktsmessig. En ting er uansett klart, og det er at hovedutfordringen til Tolletaten er å øke innovasjons- og utviklingskraften. Det skal vi klare, men vi må klare å gjøre det uten å redusere etatens operative kraft, korpsånd og viljen til å gjøre en maksimal innsats for samfunnet.

## VI. Årsregnskap

### Ledelseskommantar årsregnskapet 2015

#### Formål

Tolletaten er underlagt Finansdepartementet. Etaten er et ordinært bruttobudsjettert statlig forvaltningsorgan som fører regnskap i henhold til kontantprinsippet.

Etatens hovedoppgaver var i 2015 å fastsette og innkreve avgifter og toll, beskytte samfunnet mot ulovlig inn- og utførsel av varer og bidra til effektiv vareflyt over grensen for legale varer.

#### Bekreftelse

Tolletaten avlegger regnskap til statsregnskapet under regnskapsfører nr. 73 84 00. Etaten avlegger også eget regnskap for «Velferdsfondet for tollvesenet» med eget regnskapsføernummer 81 16 01. Årsregnskapene er avlagt i henhold til reglement og bestemmelser om økonomistyring i staten, bevilgningsreglement, rundskriv R-115 fra Finansdepartementet og hovedinstruks til direktøren i Tolletaten.

Jeg mener regnskapene gir et dekkende bilde av Tolletatens disponerte bevilgninger, regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.

#### Vurdering av vesentlige forhold

Tolletaten har i 2015 samlet disponert kroner 1 686 939 000 på utgiftssiden. Dette er fordelt med kroner 1 594 384 000 på kap. 1610 post 01, lønn og ordinær drift, og kroner 92 555 000 på kap. 1610, post 45, større investeringer. Etaten har ingen belastningsfullmakt på drift. Justis- og beredskapsdepartementet fikk i 2015 en belastningsfullmakt fra Tolletaten på kroner 600 000 i forbindelse med KVU Storskog. Av denne fullmakten ble kroner 449 271 belastet Tolletatens kapittel 1610, post 01.

Etaten har god budsjettstyring og har brukt 95,3 prosent av disponibel bevilgning på post 01. Mindreforbruket skyldes i hovedsak utsatt utviklingsarbeid på IT-området på grunn av omprioritering av ressurser til gjennomføringen av oppgaveoverføringen til Skatteetaten, behov for større usikkerhetsavsetninger på grunn av at rammeoverføringen til Skatteetaten er større enn det Tolletaten klarer å ta ut av besparelser på kort sikt, behov for utredningsmidler og forskyvning av investeringer. Av tildelt budsjetttramme på post 01, gikk om lag 67 prosent til lønn og godtgjørelser, 11 prosent til leie og drift av lokaler og 15 prosent til kjøp av fremmede tjenester, se også figur 13, driftsutgifter etter art. Lønnsandelen gikk opp med tre prosentpoeng fra 2014. Denne økningen i andel skyldes vel så mye reduserte driftsutgifter som økte lønnsutgifter.

Som følge av at deler av etatens oppgaver skal overføres til Skatteetaten, vil budsjettammer og intern fordeling av utgiftene bli vesentlig endret fra 2016.

På post 45 er det benyttet 55,8 prosent av disponibel bevilgning. Mindreforbruket skyldes i hovedsak tidsforskyvninger i forbindelse med avsetninger, herunder IT-aktiviteter.

Som det framgår av Note B (vedlegg 9), søker etaten om å få overføre 76,701 millioner kroner på post 01 og 40,918 millioner kroner på post 45 med til 2016.

Tolletaten har også inntekter som føres på kap. 4610. Disse er som følger:

Tabell 12 – Inntekter kap. 4610 – budsjett og regnskap 2015

Kapittel 4610	Budsjett	Regnskap
Post 01 Særskilte vederlag for tolltjenester	6 394 000	8 624 806
Post 02 Andre inntekter	2 597 000	2 347 503
Post 03 Refunderte pante- og tinglysingsgebyr	2 000 000	1 443 212
Post 04 Diverse refusjoner	3 297 000	3 803 888
Post 05 Refusjon Avinor AS	17 100 000	16 404 682
Post 11 Gebyr på kredittdeklarasjoner	18 880 000	18 813 983
Post 85 Overtredelsesgebyr - valutadeklarerer	6 500 000	8 504 337
<b>Sum kapittel 4610</b>	<b>56 768 000</b>	<b>59 942 411</b>

På post 01, 04 og 05 er det gitt merinntektsfullmakt. Når det gjelder spesifisering av etatens samlede inntekter, vises til skjema Oppstilling av bevilgningsrapportering (vedlegg 9).

#### *Avgiftsregnskapet*

Tolletaten krevde i 2015 inn 229,1 milliarder kroner. Note 5 viser inntektene fordelt på avgift. Inntektsutviklingen er kommentert under del III Årets aktiviteter og resultater.

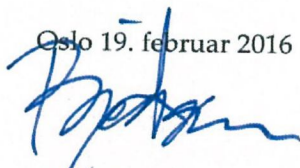
Etaten har en belastningsfullmakt på kr 420 millioner fra Miljødirektoratet til utbetaling av vrakpant. I 2015 ble det utbetalt 418,2 millioner kroner i refusjoner.

#### **Tilleggsopplysninger**

Riksrevisjonen bekrefter årsregnskapet for Tolletaten. Riksrevisjonen reviderer også tollvesenets velferdsfond som føres som eget regnskap adskilt fra statens øvrige midler jf. bestemmelser om økonomistyring i staten pkt. 3.6.4. Vedlegg 10 viser regnskap for velferdsfondet.

Årsregnskapet er nå under revisjon og revisjonsberetningen antas å foreligge andre kvartal 2016. Revisjonsberetningen vil bli offentliggjort på etatens nettsider (toll.no) når den er offentlig tilgjengelig.

Oslo 19. februar 2016



Bjørn Røse  
tolldirektør



## Prinsippnote årsregnskapet

Årsregnskapet for Tolletaten er utarbeidet og avlagt etter retningslinjer fastsatt i bestemmelser om økonomistyring i staten fastsatt 12. desember 2003 med endringer, senest 5. november 2015. Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4, nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R-115 og departementets øvrige krav.

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen omfatter en øvre del med bevilgningsrapporteringen og en nedre del som viser beholdninger virksomheten står oppført med i kapitalregnskapet. Oppstillingen av artskontorapporeringen har en øvre del som viser hva som er rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter og en nedre del som viser grupper av kontoer som inngår i mellomværende med statskassen.

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen og artskontorapporeringen er utarbeidet med utgangspunkt i bestemmelsenes punkt 3.4.2 – Grunnleggende prinsipper for årsregnskap:

- Regnskapet skal følge kalenderåret
- Regnskapet skal inneholde alle utgifter og inntekter for regnskapsåret
- Utgifter og inntekter skal føres opp i regnskapet med brutto beløp
- Regnskapet skal utarbeides i tråd med kontantprinsippet

Oppstillingene av bevilgnings- og artskontorapporering er utarbeidet etter de samme prinsippene, men gruppert etter ulike kontoplaner. Prinsippene korresponderer med krav i bestemmelsene punkt 3.5 til hvordan virksomhetene skal rapportere til statsregnskapet. Sumlinjen «netto rapportert til bevilgningsregnskapet» er lik i begge oppstillingene.

Virksomheten er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges Bank i henhold til krav i bestemmelsene pkt. 3.7.1. og tilføres ikke likviditet gjennom året. Ved årets slutt nullstilles saldoen på den enkelte oppgjørskonto ved overgang til nytt år.

Bevilgningsrapporteringen viser regnskapstall som virksomheten har rapportert til statsregnskapet. Det stilles opp etter de kapitlene og postene i bevilgningsregnskapet virksomheten har fullmakt til å disponere. Oppstillingen viser alle finansielle eiendeler og forpliktelser virksomhet står oppført med i statens kapitalregnskap. Kolonnen samlet tildeling viser hva virksomheten har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrev for hver kombinasjon av kapittel og post.

Mottatte fullmakter til å belaste en annen virksomhets kombinasjon av kapittel og post (belastningsfullmakter) vises ikke i kolonnen for samlet tildeling, men er omtalt i note B (vedlegg 9) til bevilgningsoppstillingen. Utgiftene knyttet til mottatte belastningsfullmakter er bokført og rapportert til statsregnskapet og vises i kolonnen for regnskap.

Avgitte belastningsfullmakter er inkludert i kolonnen for samlet tildeling, men bokføres og rapporteres ikke til statsregnskapet fra virksomheten selv. Avgitte belastningsfullmakter bokføres og rapporteres av virksomheten som har mottatt belastningsfullmakten og vises

derfor ikke i kolonnen for regnskap. De avgitte fullmaktene framkommer i note B (vedlegg 9) til bevilgningsoppstillingen.

### **Artskontorrapporteringen**

Artskontorrapporteringen viser regnskapstall etaten har rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter. Etaten har en trekkrettighet for disponible tildelinger på konsernkonto i Norges Bank. Tildelingene skal ikke inntektsføres og vises derfor ikke som inntekt i oppstillingen.

Note 7 (vedlegg 9) viser forskjeller mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen.

### **Velferdsfondet for tollvesenet**

*Prinsippnote til årsregnskapet – oppstilling av fondsregnskapet*

Fondsregnskapet tilsvare oppstillingen av virksomhetsregnskapet i årsregnskapet for statlige virksomheter.

Fondsregnskapet er utarbeidet etter kontantprinsippet. Det innebærer at inntektene (overføringer til fondet) vises i oppstillingen av resultatet når de er innbetalt. Utgifter (overføringer fra fondet) vises i oppstillingen av resultatet når de er utbetalt.

Resultatoppstillingen inneholder alle overføringer til og fra fondet i regnskapsåret. Periodens resultat er forskjellen mellom overføring til fondet og overføring fra fondet og resultatet viser netto endringer i fondskapitalen. Resultatet er overført til opptjent fondskapital i balanseoppstillingen. I note til fondsregnskapet omtales kortsiktige fordringer. Opplysningen fremkommer ikke av balansen fordi regnskapet utarbeides etter kontantprinsippet.

Kapitalinnskudd eller tilbakebetaling av kapitalinnskudd i fondet vises ikke i resultatoppstillingen, men blir ført direkte i balansen mot innskutt fondskapital. Fondsregnskapet er oppstilt etter krav i bestemmelsene punkt 3.4.6 og viser alle fondets utgifter, inntekter, eiendeler og fondskapital. Årsregnskapet for fondet fremkommer av vedlegg 10 og noter til regnskapet i vedlegg 9.

*Prinsippnote - oppstilling av bevilgningsrapporteringen for fondet*

Årsregnskap for fondet er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer fastsatt i bestemmelser om økonomistyring i staten (bestemmelsene), fastsatt 12. desember 2003 med endringer, senest 5. november 2015. Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.6 og nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R-115, punkt 8.

Velferdsfondet for tollvesenet ble opprettet ved vedtak i Stortinget 8. mars 1960. Et statlig fond er en formuesmasse (kapital) som regnskapsmessig er adskilt fra statens øvrige midler, og der anvendelsen er bundet til et nærmere fastsatt formål med varighet utover ett budsjettår. Fond har en forenklet rapportering til statsregnskapet. Betalingsformidling skal skje gjennom statens konsernkontoordning og likvidene skal oppbevares på oppgjørskonto i Norges Bank. Beholdninger på oppgjørskonti overføres til nytt år. Oppstilling av bevilgningsrapporteringen for fondet fremkommer av vedlegg 10.

*Bevilgningsrapporteringen*

Øvre del av oppstillingen viser hva som rapportert i likvidrapporten til statsregnskapet. Likvidrapporten viser fondets saldo og likvidbevegelser på fondets oppgjørskonto i Norges Bank. Alle finansielle eiendeler og forpliktelser som fondet er oppført med i statens kapitalregnskap vises i oppstillingens nedre del.



## Oversikt vedlegg

1. Forklaringsvariabler 2015
2. Beslagsstatistikk 2015
3. Nøkkeltall for toll og avgifter 2015
4. Tilsagnsordningen for konkursbo
5. Beløp per inntektspost/avgift per 31.12.2015, restanseutvikling
6. Innkrevingsstatistikk på landsbasis 2015
7. Innfordringstiltaksstatistikk på landsbasis 2015, fordelt på kravtype
8. Personalrapport 2015
9. Oppstilling av bevilgnings- og artskontorrapportering 2015 med noter
10. Velferdsfondet