



Årsrapport
Toll- og
avgiftsetaten

2014

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 2014.....	6
Resultater og måloppnåelse 2014.....	7
Oppdrag i tildelingsbrevet 2014.....	20
Ressursbruk 2014	22
IV. Styring og kontroll i virksomheten	25
Overordnet vurdering av styring og kontroll.....	25
Nærmere omtale av forhold knyttet til styring og kontroll.....	26
Forhold departementet har bedt om særskilt rapportering på	27
V. Vurdering av framtidssikter	31
VI. Årsregnskap.....	32
Ledelseskommantar årsregnskapet 2014	32
Prinsippnote årsregnskapet	34
Bevilgningsrapporteringen	34
Artskontorrapporteringen	35
Velferdsfondet for tollvesenet	35
Oversikt vedlegg.....	37

I. Leders beretning

Regjeringen vil omorganisere skatte- og avgiftsforvaltningen i staten. Som en del av reformen skal forvaltningen av særavgifter og innførselsmerverdiavgift overføres fra Toll- og avgiftsetaten til Skatteetaten. Samtidig skal Tollvesenets grensekontroll styrkes. Den framtidige Tolletaten skal rendyrkes som grenseetat med ansvar for grensekontroll og vareførselsadministrasjon. Beslutningen har ført til omfattende utredningsarbeid i 2014, både i fellesprosjekter med Skatteetaten og i interne prosjekter, for å forme den nye Tolletaten. Rapporter er sendt til departementet i henhold til bestillingene i oppdragsbrevene.

Utredningene vedrørende Toll-Skatt-prosjektet og styrking av grensekontrollen har preget etatens arbeid i 2014 og har krevd en betydelig ressursinnsats. Jeg er tilfreds med at vi til tross for dette har levert resultater omtrent på nivå med tidligere år innenfor alle hovedmålene.

Når det gjelder hovedmål 1 «Motvirke ulovlig inn- og utførsel av varer» er gjennomsnittlig måloppnåelse 103,9 prosent. Tre av syv delmål er mer enn 100 prosent oppnådd og for de øvrige delmål varierer måloppnåelsen fra 92,1 prosent til 99,6 prosent. Avviket er størst når det gjelder antall alvorlige overtredelser, og kan tilbakeføres til færre khatbeslag som følge av endret lovgivning i Storbritannia og Nederland. For øvrig når det gjelder hovedmål 1 gjorde vi nærmere 4 000 beslag av narkotika i 2014. Fra 2012 har antall narkotikabeslag økt med over 30 prosent. Økningen i beslag av ny syntetisk narkotika (NPS) er urovekkende. NPS er kjemisk fremstilt og mange ganger sterkere enn tradisjonell narkotika. NPS bestilles via internett og sendes i post- og kurérsendinger, og det er en stor utfordring å hindre at disse stoffene får rotfeste i samfunnet.

Når det gjelder hovedmål 2 «Riktig fastsettelse av avgifter og toll» er gjennomsnittlig måloppnåelse 110,7 prosent. Fire av delmålene har en måloppnåelse på over 100 prosent, ett mål er kun 87,4 prosent oppnådd og for de resterende fire målene varierer måloppnåelsen mellom 91,7 prosent og 99,6 prosent. Jeg vil særlig trekke fram de økonomiske resultatene fra virksomhetskontroller som har ført til etterberegninger på 812 millioner kroner i 2014, nær det dobbelte av målet.

For hovedmål 3 «Rettidig innbetaling av avgifter og toll varierer måloppnåelsen fra 81,4 prosent til 174,4 prosent for de fire delmålene. For tre av delmålene er de faktiske resultatene like gode eller bedre enn resultatene for 2012 og 2013. For «årets restanser» viser resultatene at 99,88 prosent av kravene ble innbetalt i 2014, noe jeg vurderer som svært bra.

Når det gjelder hovedmål 4 «God service overfor brukerne» kan vi vise til korte saksbehandlingstider og tilfredsstillende vedtakskvalitet. Responstiden ved informasjonsentrene er kort. Videre registrerer vi gode tilbakemeldinger og et økende antall besøkende på våre moderniserte nettsider, www.toll.no. Med ett unntak, ble alle delmålene fullt ut oppnådd.

For øvrig når det gjelder resultatene og kvaliteten på driften i 2014, vil jeg trekke fram vårt målrettede arbeid mot organisert kriminalitet når det gjelder etterretning og objektutvelgelse både i grensekontrollen og i den økonomiske kontrollen. Med riktig objektutvelgelse vil den

legale trafikken og de seriøse aktørene i næringslivet oppleve bedre logistikk og færre kontroller, samtidig som kontrollene og treffsikkerheten overfor useriøse og illegale aktører øker.

På den internasjonale tolldagen i 2014 var Coordinated Border Management (CBM) hovedtema. Dette er en velkjent arbeidsmåte i Norge, hvor vi utfører arbeid på grensen på vegne av en rekke andre statlige etater og tilsyn. CBM gjør hverdagen enklere for næringslivet og sparer samfunnet for ressurser og utgifter. Verdensbanken kåret det norske tollvesenet som det beste i verden på vareførselslogistikk i 2014.

Oslo, 23. februar 2015



Bjørn Røse
toll- og avgiftsdirektør

II. Introduksjon til virksomheten og hovedtall

Toll- og avgiftsetaten er en etat under Finansdepartementet. Toll- og avgiftsdirektoratet er etatens overordnede administrative organ, og har 290 ansatte. Direktoratet utvikler regelverk, prosesser og systemer, styrer og støtter tollregionene, samt er klageinstans for næringsliv og publikum. Etatens operative lokalforvaltning er organisert i seks tollregioner. Etaten har til sammen 1 940 ansatte.

Toll- og avgiftsdirektør Bjørn Røse leder etaten. Etatens samlede budsjetttramme var 1 710 millioner kroner i 2014.

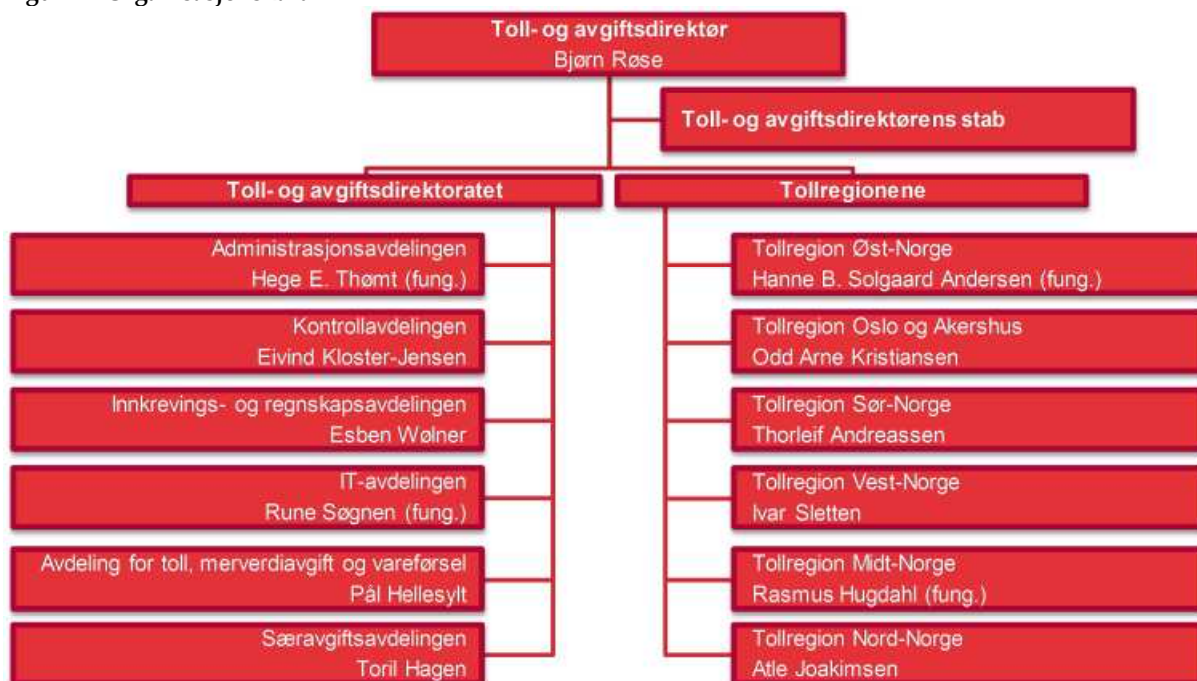
Toll- og avgiftsetaten fastsetter og innkrever toll og merverdiavgift ved innførsel av varer og har ansvar for fastsetting og innkreving av særavgifter. Etatens øvrige hovedoppgaver er vareførselsadministrasjon, bekjempelse av ulovlig inn- og utførsel av varer (grensekontroll), samt økonomisk kontroll.

Toll- og avgiftsetatens sentrale samfunnsoppgaver:

- motvirke ulovlig inn- og utførsel av varer
- sikre riktig fastsettelse og rettidig innbetaling av toll og avgifter
- yte god service overfor brukerne

Ledelsen i etaten per 31. desember 2014:

Figur 1 – Organisasjonskart



Tabell 1 og 2 viser tall fra etatens virksomhet og nøkkeltall fra regnskapet.

Tabell 1 – Utvalgte tall

Volumtall 2012 – 2014	2012	2013	2014
Antall kontroller i grensekontrollen	216 947	212 385	214 894
Antall kontroller i grensekontrollen med treff	26 187	26 461	25 572
Treffprosent i grensekontrollen	12,1 %	12,5 %	11,9 %
Antall beslag	35 879	35 729	34 570
Antall narkotikabeslag	2 959	3 905	3 957
Antall varekontroller/økonomiske kontroller	189 407	181 023	175 232
Avdekket beløp økonomisk kontroll i millioner kroner	1 338	1 082	1 359
Antall innførselsdeklarasjoner behandlet	5 231 002	5 536 271	5 794 936
Antall utførselsdeklarasjoner behandlet	1 177 232	1 269 026	1 383 477
Antall særavgiftsdeklarasjoner	11 141	12 243	14 759
Inntekter (toll og avgifter) i millioner kroner	210 077	212 205	219 224
Antall besvarte henvendelser ved informasjonssentrene	115 640	106 512	102 070

Tabell 2 – Nøkkeltall fra regnskapet

Nøkkeltall 2012 – 2014	2012	2013	2014
Antall årsverk*1	*2	1736,4	1722,3
Samlet tildeling post 01-99	1 615 011 000	1 688 235 000	1 710 246 000
Utnyttelsesgrad post 01-29	95,4 %	95,8 %	97,6 %
Driftsutgifter (fratrasket refusjoner)	1 413 305 501	1 514 087 247	1 568 125 432
Lønnsandel (netto lønn) av driftsutgifter	65,2 %	63,0 %	63,8 %
Netto lønnsutgifter per årsverk*1	*2	549 211	572 952

*1 Årsverk er basert på DFØs mal for beregning. *2 Sammenlignbare data for 2012 ikke tilgjengelig.

III. Årets aktiviteter og resultater

Samlet vurdering av resultater, måloppnåelse og ressursbruk i 2014

Resultatene for styringsparameterne i 2014 viser at vi i hovedsak har nådd våre viktigste målsetninger. Antall delmål som er fullt oppnådd eller mer enn fullt oppnådd er likevel noe lavere enn i 2012 og 2013. Enkelte avvik må sees i sammenheng med at vi i 2014 har brukt mye ressurser på ekstraordinære oppdrag. Det er særlig oppdragene «Styrking av Tollvesenets grensekontroll» og «Overføring av oppgaver til Skatteetaten» som har vært krevende. Vår samlede ressursbruk i antall årsverk er noe lavere enn i 2013. Vår vurdering er at den samlede ressursbruken sett opp mot oppnådde resultater har vært effektiv.

Innen grensekontrollområdet er resultatene for flere parametere litt svakere enn forventet. Treffprosenten har gått ned for kontroll av reisende og transportmidler. Årsaken er sannsynligvis endringer i reisemønster og utvidelsen av den toll- og avgiftsfrie kvoten. Vi har også færre avdekkede alvorlige overtredelser enn tidligere år. Det skyldes færre beslag av khat, noe som kan forklares med at viktige transittland (Storbritannia og Nederland) har innført forbud mot stoffet. For godskontroller (som inkluderer post- og kurérsendinger) har vi en økning i treffprosent. Økningen må sees i sammenheng med den generelle samfunnsutviklingen med større internetthandel, samt økt oppmerksomhet og ressursbruk fra vår side på dette området.

Resultatene for vareførsel og fastsettingsområdet er jevnt over gode. Til tross for færre kontroller enn planlagt, har vi en økning i antall avdekkede alvorlige overtredelser sammenliknet med tidligere år. I tillegg er de økonomiske resultatene totalt sett bra med samlet innbetaling av avgifter og toll på 219,2 milliarder kroner. I økonomiske kontroller har vi avdekket nærmere 1,4 milliarder kroner. Økt fokus på etterretning og risikovurderinger ved utvelgelse av kontrollobjekter er medvirkende årsak til de gode resultatene.

På innkrevingsområdet er resultatene stabile og gode med en høy innkrevingsandel og jevnt over lavere restansenivå enn i de foregående årene. Stadig flere av prosessene på innkrevingsområdet har blitt digitalisert og effektivisert de senere årene, noe som gjenspeiles i lavere ressursbruk.

Resultatene for brukerserviceområdet er som tidligere år gode med over 100 prosent måloppnåelse på alle parametere knyttet til saksbehandlingstider og henvendelser til etaten. I 2014 tok vi i bruk en ny styringsparameter for måling av kvalitet i saksbehandlingen. Med 99,7 prosent måloppnåelse er vi brukbart fornøyd med resultatet som er vesentlig forbedret sammenliknet med resultatene fra pilotundersøkelsen i 2013. Trenden med færre telefonhenvendelser til informasjonssentrene og økt bruk av våre nettsider fortsetter. Det er en styrt og ønsket utvikling.

Resultater og måloppnåelse 2014

Tabell 3 viser hovedmål og styringsparametere, samt faktiske mål og resultater for 2014.

Tabell 3: Oversikt over mål, styringsparametere og resultater i 2014

Hovedmål 1: Motvirke ulovlig inn- og utførsel av varer		
Styringsparameter	Mål 2014	Resultat
Antall godskontroller	46 930	50 267
Treffprosent for godskontroller	6,7 %	8,6 %
Antall kontroller av reisende	123 200	122 681
Treffprosent for kontroller av reisende	13,2 %	12,7 %
Antall kontroller av transportmidler	40 200	41 946
Treffprosent for kontroller av transportmidler	13,6 %	13,4 %
Antall avdekkede alvorlige overtredelser	747	688
Hovedmål 2: Riktig fastsettelse av avgifter og toll		
Styringsparameter	Mål 2014	Resultat
Antall dokumentkontroller ved innførsel	142 250	143 098
Antall dokumentkontroller ved utførsel	21 960	20 689
Antall fysiske kontroller ved innførsel	9 010	8 266
Antall fysiske kontroller ved utførsel	1 190	1 371
Korrigert beløp i deklarasjonskontrollen i favør av staten	256 000 000	223 813 469
Antall kontrollerte særavgiftsoppgaver	531	529
Antall virksomhetskontroller	1 330	1 279
Etterberegnet beløp i virksomhetskontrollen	434 000 000	812 064 868
Antall avdekkede alvorlige overtredelser	184	229
Hovedmål 3: Rettidig innbetaling av avgifter og toll		
Styringsparameter	Mål 2014	Resultat
Akkumulerte restanser (eksklusive kontrollkrav)	0,21 %	0,21 %
Årets restanser (eksklusive kontrollkrav)	0,11 %	0,12 %
Restansenivå på kontrollkrav	12,34 %	7,08 %
Saldo på interimskonti (ekskl. gjennomgangskonti, å konto TVINN og depositum)	0,08 %	0,09 %
Hovedmål 4: God service overfor brukerne		
Styringsparameter	Mål 2014	Resultat
Brukertilfredshet	Se tekstlig omtale	
Andel av etatens vedtak som tilfredsstillende standardiserte retningslinjer for god saksbehandling	90,0 %	89,7 %
Andel nyregistrerte særavgiftspliktige som gis særskilt veiledning	100,0 %	100,0 %
Andel søknader om tollkreditt behandlet innen 14 dager	95,0 %	98,2 %
Andel søknader om avgiftsm. statusendr. for kjøretøy behandlet innen 14 dager	90,0 %	96,3 %
Andel søknader om klass. av varer i h.t. tolltariffen behandlet innen 90 dager	90,0 %	99,4 %
Andel klager på særavgifter behandlet av direktoratet innen 180 dager	60,0 %	72,6 %
Andel klager på særavgifter behandlet av tollregionene innen 90 dager	90,0 %	93,7 %
Andel besvarte telefonhenvendelser ved infosentrene (03012) innen ett minutt	80,0 %	92,0 %
Brukertilgjengelighet i IT-systemene	90,5 %	95,2 %

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 i hovedsak på grunnlag av kunnskapsbasert etterretning og modusanalyser. Elektronisk tilstedeværelse ved bruk av automatisk skiltgjenkjenningsutstyr (ANPR) er en ny metode som gir muligheter for å observere 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 kvotestemmene og vanlige reisende.

I tillegg til motiverte tjenestemenn 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 2012-2014

1 Motvirke ulovlig inn- og utførsel av varer	2012		2013		Mål	2014	
	Resultat	Måloppn.	Resultat	Måloppn.		Resultat	Måloppn.
1.1 Antall godskontroller	46 654	104,3 %	47 987	103,6 %	46 930	50 267	107,1 %
1.2 Treffprosent for godskontroller	6,7 %	128,3 %	8,0 %	140,8 %	6,7 %	8,6 %	128,9 %
1.3 Antall kontroller av reisende	128 283	105,0 %	124 452	101,8 %	123 200	122 681	99,6 %
1.4 Treffprosent for kontroller av reisende	13,4 %	101,7 %	13,4 %	104,8 %	13,2 %	12,7 %	96,5 %
1.5 Antall kontroller av transportmidler	42 010	106,6 %	39 946	101,4 %	40 200	41 946	104,3 %
1.6 Treffprosent for kontroller av transportmidler	14,1 %	105,1 %	14,8 %	109,5 %	13,6 %	13,4 %	98,9 %
1.7 Antall avdekkede alvorlige overtredelser	750	98,4 %	785	108,3 %	747	688	92,1 %

Resultater

Treffprosentene for kontroller av reisende og transportmidler er noe lavere enn måltallene og svakere enn resultatene for 2012 og 2013. En forklaring er den utvidede toll- og avgiftsfrie kvoten som ser ut til å ha medført reduksjon i antall forenklede forelegg sammenliknet med tidligere år.

Måloppnåelse for avdekking av alvorlige overtredelser viser 92,1 prosent. Avviket er størst i andre halvår og skyldes i sin helhet redusert antall alvorlige overtredelser for beslag av khat (2. halvår 2013 – 81 mot 2. halvår 2014 – 18). Den bakenforliggende årsaken er endret lovverk i Storbritannia og Nederland, typiske transitland for innførsel av khat til Norge. Vi følger utviklingen, særlig med hensyn til økt risiko for smugling av tørket khat gjennom nye kanaler.

Økt treffprosent i godskontroller er positivt. Dette skyldes i stor grad større oppmerksomhet rettet mot post og kurérsendinger enn tidligere. Den generelle utviklingen er at både lovlige og ulovlige varer i økende grad bestilles over internett. Det er gjennomført flere godskontroller med økt antall treff på trailere og vogntog. Det har resultert i flere større beslag.

I 2014 gjorde Toll- og avgiftsetaten 34 570 beslag, hvorav 3 957 narkotikabeslag. Narkotikabeslagene synes å ha stabilisert seg på et høyere nivå fra og med 2013, da antall narkotikabeslag var 3 905. Antall beslag i årene før 2012 var under 3 000.

I 2014 ble det beslaglagt 640 kilo hasj, 255 kilo marihuana, 132 kilo kokain, 34 kilo heroin og 104 kilo amfetamin. Khatbeslagene var på 7,6 tonn, en nedgang på 6 tonn fra 2013. Trenden med at smuglingen skjer i flere og mindre partier enn det som var vanlig tidligere, er fremdeles gjeldende, men også i 2014 har vi gjort flere store beslag. Det er blant annet gjort flere store hasj- og marihuanabeslag på grensen mellom Norge og Sverige, og ikke minst et beslag på 100 kilo kokain i en konteiner på havna i Fredrikstad.

Beslagene av ny syntetisk narkotika (NPS) gir grunn til bekymring. NPS er kjemisk fremstilt og mange ganger sterkere enn tradisjonell narkotika. NPS bestilles via internett og sendes i post- og kurérsendinger. Storbritannia er det største avsenderlandet for denne typen narkotika til Norge.

Vi beslagla totalt 620 000 liter alkohol i 2014, en økning på 125 000 liter fra året før. Beslaglagt mengde øl økte mest. Det økte med cirka 100 000 liter fra 2013 til 508 000 liter i 2014. Beslaglagt mengde brennevin økte fra 50 000 liter i 2013 til 63 000 liter i 2014. Enkelte beslag er på over 10 000 liter alkohol, og det er ikke uvanlig at det beslaglegges over 2 000 liter alkohol i biler som er spesialkonstruert for smugling. Dette er organisert kriminalitet hvor økonomisk profitt er motivasjonsfaktor.

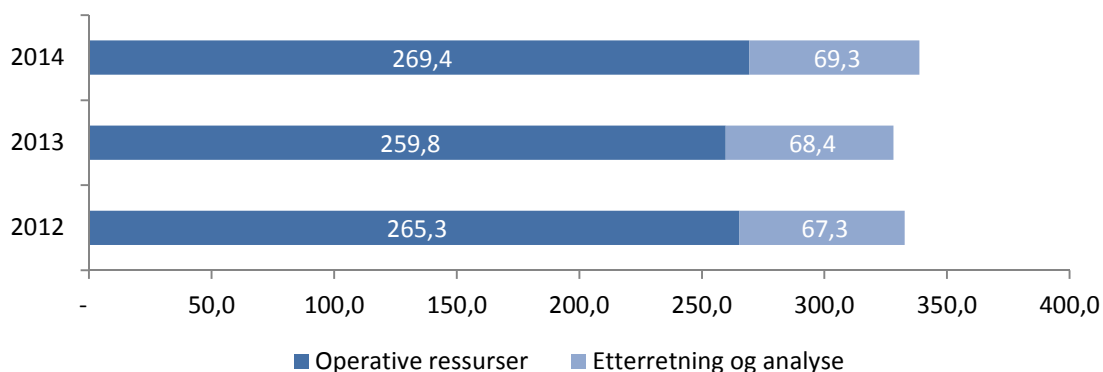
I valutakontrollen har vi avdekket 815 saker hvorav 738 er avgjort med forenklet forelegg. Totalt beslaglagt beløp ble 51 millioner kroner. Samarbeid og informasjonsutveksling med politiet og skatteetaten fungerer godt.

I en totalvurdering anser vi resultatene for hovedmål 1 som middels gode.

Ressursbruk

De operative ressursene innen grensekontrollen har vært forholdvis stabile over tid.

Figur 2: Netto årsverk¹ i grensekontrollen 2012-2014



I grensekontrollen er utvelgelse av riktig kontrollobjekt en suksessfaktor, særlig for å oppnå beslag i kategorien alvorlige overtredelser. Ressursbruken til etterretningsarbeid viser en viss økning de siste årene. Videreutvikling av arbeidet med etterretning, analyse og objektutvelgelse er viktig for den fremtidige Tolletaten.

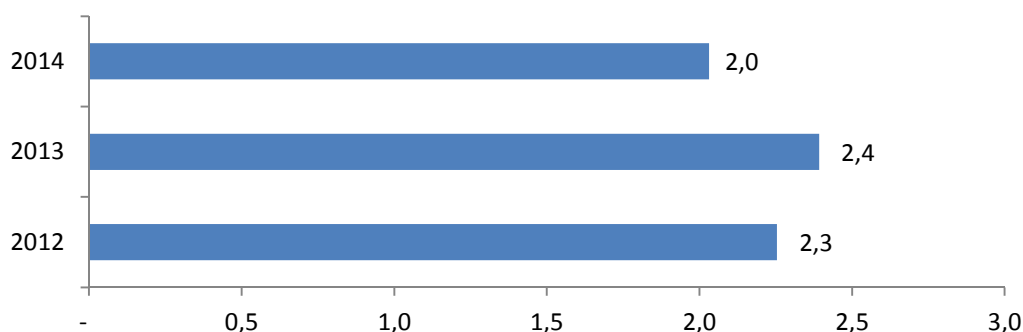
¹ Direkte ressursbruk på området eksklusive kompetanseheving, administrasjon og fravær (ferie, permisjoner og sykefravær). Basert på etatens interne ressursregistreringssystem.

Vurdering av ressursbruken

Ressursbruk innenfor de ulike kontrollområdene endrer seg lite fra år til år. I 2014 har vi imidlertid økt ressursinnsatsen på kontroll rettet mot post og kurérendinger. Dette har medført økt antall narkotikabeslag og økt treffprosent.

Vi har en reduksjon i antall alvorlige overtredelser for grensekontrollområdet. Det er avdekket 97 færre overtredelser i 2014 sammenliknet 2013. Ressursinnsatsen er på samme nivå som i 2013 og 2012. Dette innebærer en reduksjon i antall alvorlige overtredelser per netto årsverk på 0,4 sammenliknet med 2013. Årsaken er hovedsakelig knyttet til redusert antall beslag av khat.

Figur 3: Antall alvorlige overtredelser per netto årsverk¹



Hovedmål 2: Riktig fastsettelse av avgifter og toll

Om vareførsel og fastsetting

I 2014 mottok Toll- og avgiftsetaten om lag 7,2 millioner inn- og utførselsdeklarasjoner. Alle deklarasjonene blir behandlet elektronisk i TVINN (TollVesnets INformasjonssystem med Næringslivet). Deklarasjonene blir kontrollert og risikovurdert i systemets kontrollfiltre, og en andel av deklarasjonene blir tatt ut til manuell dokumentkontroll. Treffprosenten for feil i dokumentkontrollen er i underkant av 40 prosent. I tillegg gjennomføres fysisk kontroll av deklarererte varer når dokumentkontrollen tilsier det. Ved kontrollene sjekkes informasjon i deklarasjonene mot underliggende dokumentasjon eller den fysiske varen, og dette kan føre til at deklarasjoner blir korrigert. Også gjennom målrettet informasjon og veiledning arbeider etaten med å bedre kvaliteten på næringslivets deklarerer.

Etatens behandling og kontroll av inn- og utførselsdeklarasjonene er et viktig element i grensekontrollen og er grunnlaget for innkrevningen av det meste av etatens inntekter. Deklarasjonene brukes videre i statistikk for norsk utenrikshandel, og utgjør behandlings- og beslutningsgrunnlag for etater som Statistisk sentralbyrå, Mattilsynet, Statens landbruksforvaltning og Miljødirektoratet. De elektroniske inn- og utførselsdeklarasjonene i TVINN er grunnlaget for fastsetting, innkreving og kontroll av importmerverdiavgift, toll og særavgifter fra ikke registrerte særavgiftsbetalere. Registrerte særavgiftsbetalere deklarerer mot avgiftsfastsettelsessystemet (AFS) ved hjelp av deklarasjonssystemet ELSÆR². Om lag 85 prosent av særavgiftsoppgavene deklarerer elektronisk, og ca. fire prosent av mottatte

² Elektronisk innrapportering av særavgifter

oppgaver tas ut til utvidet kontroll. Det avdekkes feil ved en tredjedel av kontrollene. 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 kontroller av virksomhetenes regnskap og lagerhold. Kontrollene kan føre til etterberegning av både toll, særavgifter og merverdiavgift.

Tabell 5: Økonomiske kontrollresultater 2012-2014 fordelt på type kontroll (beløp i millioner kroner)

Type kontroll	2012	2013	2014
Deklarasjonskontroll	326	389	224
Virksomhetskontroll	745	443	812
Særavgiftsoppgavekontroll	11	3	10
NCTS-kontroll	100	78	110
Midlertidige deklarasjoner	92	103	121
Valutakontroll	46	50	51
IPR-kontroll	18	16	31
Sum	1 338	1 082	1 359

Summen av korreksjoner knyttet til deklarasjons- og særavgiftsoppgavekontroll og etterberegninger etter virksomhetskontroller, utgjorde i 2014 i overkant av en milliard kroner. Tar vi med NCTS³-kontroller, kontroll av midlertidige deklarasjoner, samt valuta- og IPR⁴-kontroller, avdekket Toll- og avgiftsetaten unndragelser og feildeklareringer for nærmere 1,4 milliarder kroner. Toll- og avgiftsetatens økonomiske kontroll er viktig av allmennpreventive grunner, og med grunnlag i risikovurderinger og etterretningsinformasjon er treffprosenten for disse kontrollene høy.

Tabell 6: Hovedmål 2 - resultater og måloppnåelse styringsparametere 2012-2014

	2012		2013		2014	
	Resultat	Måloppn.	Resultat	Måloppn.	Mål	Måloppn.
2 Riktig fastsettelse av avgifter og toll						
2.1 Antall dokumentkontroller på innførsel	154 707	100,5 %	145 922	97,2 %	142 250	143 098 100,6 %
2.2 Antall fysiske kontroller på innførsel	9 165	104,4 %	8 497	95,2 %	9 010	8 266 91,7 %
2.3 Antall dokumentkontroller på utførsel	22 379	98,7 %	23 405	108,5 %	21 960	20 689 94,2 %
2.4 Antall fysiske kontroller på utførsel	1 282	106,4 %	1 371	124,6 %	1 190	1 371 115,2 %
2.5 Korrigert beløp i deklarasjonskontrollen i favør av staten	326 456 610	150,8 %	389 393 774	172,9 %	256 000 000	223 813 469 87,4 %
2.6 Antall oppgavekontroller av registrerte særavgiftspliktige	557	97,7 %	558	101,5 %	531	529 99,6 %
2.7 Antall virksomhetskontroller	1 317	97,3 %	1 270	94,6 %	1 330	1 279 96,2 %
2.8 Etterberegnet beløp i virksomhetskontrollen	745 187 103	183,8 %	442 597 562	101,4 %	434 000 000	812 064 868 187,1 %
2.9 Antall avdekkede alvorlige overtredelser	183	95,8 %	185	98,9 %	184	229 124,5 %

Resultater

Totalt anser vi resultatene for hovedmål 2 som tilfredsstillende. Antall kontroller ligger noe under måltallene, men etterberegnet beløp og antall avdekkede alvorlige overtredelser er godt over måltallene. Etterretning, modusanalyser, profilering og risikovurderinger ligger til grunn ved all utvelgelse og brukes aktivt i utvelgelsesarbeidet. Resultatene viser at vårt arbeid med risikovurderinger, og opprettelse og styrking av analyseenheter for å forbedre objektutvelgelse har hatt positiv effekt. Vi har benyttet færre ressurser til virksomhetskontroll enn tidligere år, på grunn av frafall av tollrevisorer. Det har også i 2014 vært en økning i antall deklarasjoner i TVINN (se tabell 1 «Utvalgte tall»).

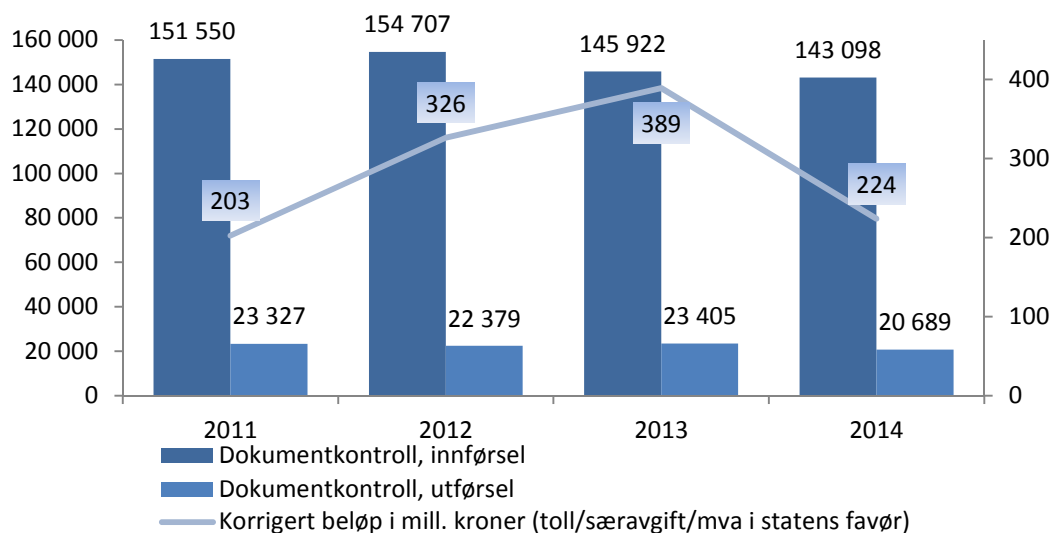
³ New Computerised Transit System

⁴ Intellectual Property Rights - piratkopier

Antall fysiske kontroller ved innførsel og antall dokumentkontroller ved utførsel er noe lavere enn måltallene. Ser man på inn- og utførsel samlet, er måloppnåelsen på 99,7 prosent for dokumentkontroller og 94,5 prosent for fysiske kontroller. Måloppnåelse for korrigert beløp i deklarasjonskontroll ligger under måltallet. Vår erfaring er at enkelte større korrigeringer gjør store utslag på resultat og måloppnåelse fra år til år. I 2014 har tollregionene hatt fokus på å forbedre kontrollmaskene i TVINN. Vi vurderer at arbeidet med kontrollmasker har medført et lavere korrigert beløp, men det forventes at denne satsingen vil gi økt effekt fra 2015.

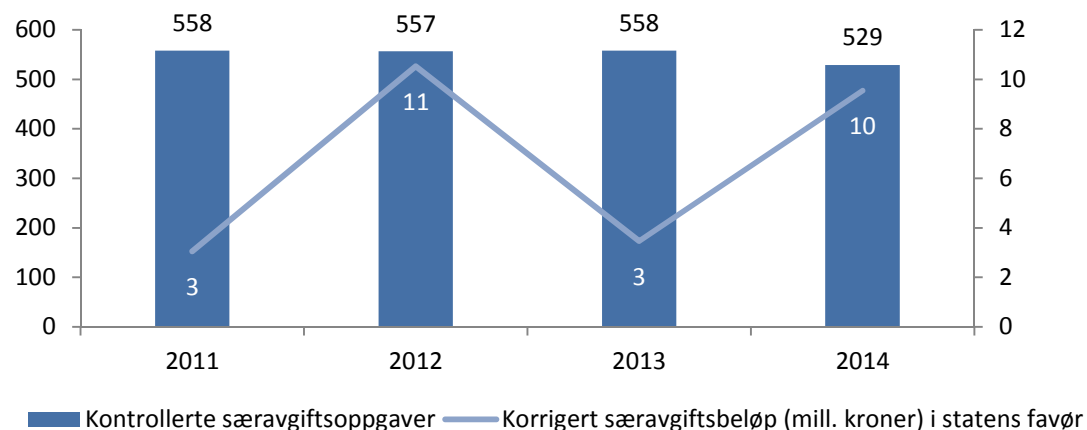
Vi benytter i stadig større grad etterretning og analyse for å rette kontroller mot identifiserte risikoområder og objekter der best resultat kan forventes. Det er en medvirkende årsak til at treffprosenten ved kontrollene øker for alle kontrolltyper med unntak av fysiske utførselskontroller.

Figur 4: Antall dokumentkontroller (inn- og utførsel) og korrigert beløp 2011–2014



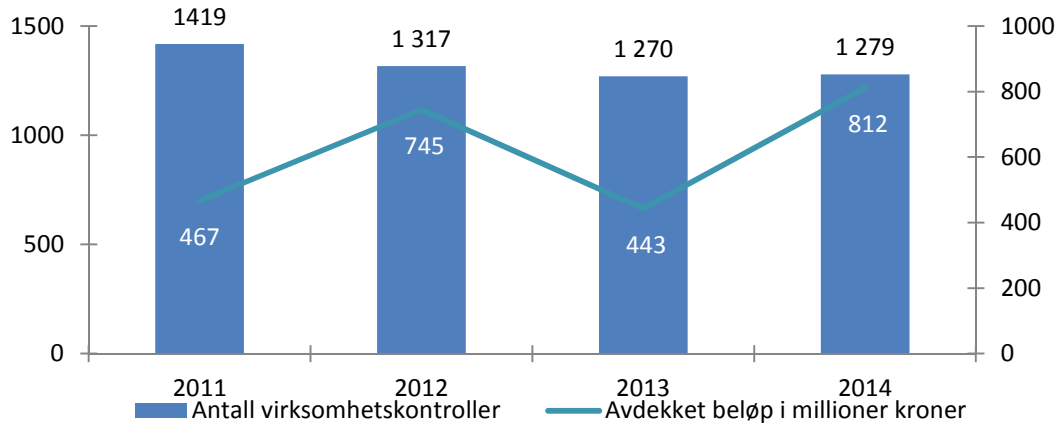
Deklaranter som gjør mye feil, er fulgt særskilt opp med informasjon og tiltak. Dette har ført til at kvaliteten på deklarasjonene har blitt bedre, noe som også kan være en medvirkende årsak til et lavere korrigert beløp.

Figur 5: Antall særagiftsoppgavekontroller og korrigert beløp 2011–2014



Vi har utført 529 kontroller mot planlagt 531 kontroller innen særavgiftsoppgavekontrollen, hvilket gir en måloppnåelse på 99,6 prosent. Andel kontrollerte oppgaver utgjør 3,9 prosent av totalt innleverte oppgaver. Utvelgelse av kontrollobjekter baserer seg på kunnskap om de registrerte avgiftspliktige gjennom kontakt og innspill fra tollrevisorer i virksomhetskontrollen. Kontroll av særavgiftsoppgaver gir verdifull informasjon til etterkontrollens risikovurderinger av de avgiftspliktige.

Figur 6: Antall virksomhetskontroller og avdekket beløp 2011–2014

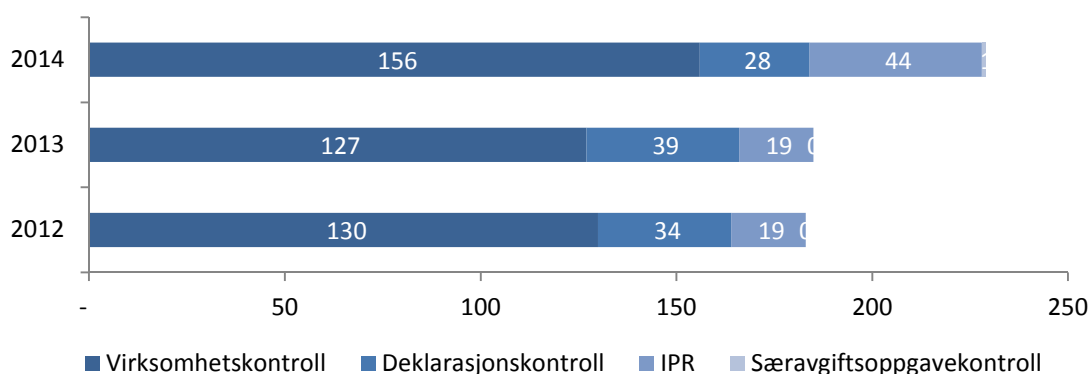


I virksomhetskontrollen ble det fattet vedtak i 1 279 saker, 51 færre saker enn måltallet. Til tross for et lavere antall saker vurderes årsresultatet for etterberegnet beløp å være svært bra med 812 millioner kroner, nesten dobbelt så høyt som måltallet.

Årets måltall for antall kontroller er ikke nådd, mye på grunn av at det har vært færre tilgjengelige ressurser til etterkontroll. Det har i tillegg vært gjennomført uvanlig mange og ressurskrevende bistandsrevisjoner på vegne av utenlandske tollmyndigheter. Slike kontroller inngår ikke i resultatet for parameteren, men utføres ved hjelp av de samme ressursene som utfører ordinær virksomhetskontroll.

Erfaringene viser at aktiv etterretning og samarbeid er viktige elementer, både for å avdekke alvorlige overtredelser og store unndragelser. Det er også viktig å ha høy kontrolldekning av de største avgiftsbetalerne fordi en rutinefeil hos disse kan gi store tap for statskassen. Samtidig er det fortsatt viktig å gjennomføre kontroller overfor privatpersoner, slik at etterlevelsen ikke svekkes.

Figur 7: Antall alvorlige overtredelser per område 2012–2014 i den økonomiske kontrollen

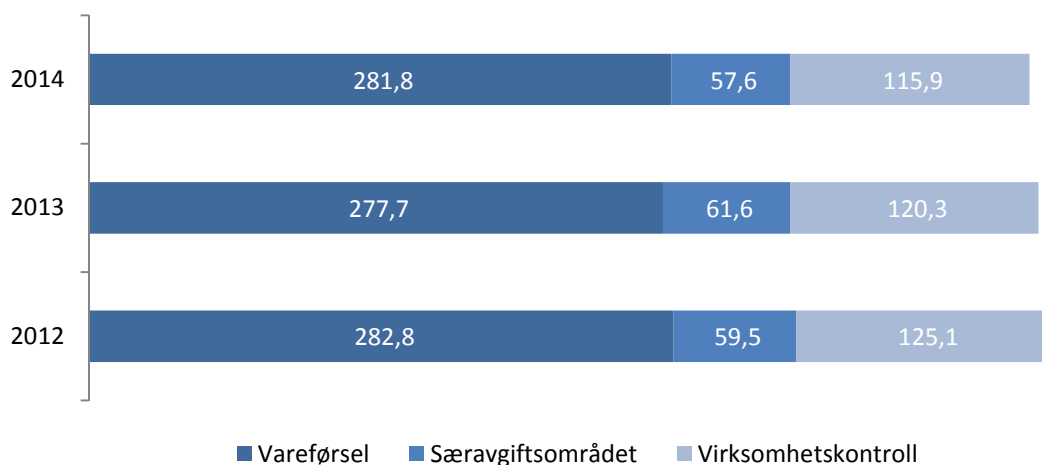


Figur 7 viser at det har vært en økning i antall alvorlige overtredelser de siste årene i virksomhetskontrollen og IPR-området (piratvarer). For deklarasjonskontroll har det vært en nedgang. Det antas at de siste års kontrollfokus på overtredelser av direktekjøringsordningen har hatt positiv effekt for aktørenes etterlevelse av regelverk og dermed har medvirket til lavere antall avdekkede alvorlige overtredelser i deklarasjonskontrollen.

Årets samlede resultat for økonomiske kontroller innen hovedmål 2 ligger over måltallet, og må i hovedsak tilskrives økt satsing på objektutvelgelse og etterretningsarbeid. Spesielt har oppmerksomhet mot oppfølgingskontroller bidratt til det høye antallet avdekkinger av alvorlige overtredelser.

Ressursbruk

Figur 8: Ressursbruk (netto årsverk¹) 2012 – 2014 fordelt på hovedområdene for hovedmål 2



Som figur 8 viser, har ressursbruken på området vært relativt stabil, med unntak for virksomhetskontrollen, som har hatt en nedgang på 9,2 netto årsverk de to siste år. Sistnevnte skyldes i hovedsak usikkerhet knyttet til pågående omorganisering med oppgaveoverføring til Skatteetaten hvor flere tollrevisorer enn normalt har sluttet i etaten.

Vurdering av ressursbruken

Tabell 7: Nøkkeltall ressursbruken vareførsel og fastsetting

Nøkkeltall 2012 - 2014 - Vareførsel og fastsetting	2012	2013	2014
Antall alvorlige overtredelser for området per netto årsverk ¹	1,1	1,2	1,4
Korrigert beløp i mill.kr i deklarasjonskontrollen per netto årsverk ¹	4,9	6,2	3,2
Antall dokumentkontroller i deklarasjonskontrollen pr netto årsverk ¹	2 636	2 620	2 323
Antall kontroller i særavgiftsoppgavekontrollen per netto årsverk ¹	285	292	242
Etterberegnet beløp i virksomhetskontroll i mill.kr per netto årsverk ¹	8,3	5,3	10,3
Antall virksomhetskontroller per netto årsverk ¹	14,6	15,2	16,2

Antall avdekkede alvorlige overtredelser per årsverk er økende, noe vi vurderer å være et resultat av bedre etterretning og utvelgelse av kontrollobjekter. For antall kontroller, både av deklarasjons- og særavgiftsoppgavekontroller, har effektiviteten målt ved antall kontroller

per årsverk, gått noe ned. Dette sammenfaller med regionenes ønsker om å gjøre grundigere kontroller av de deklarasjonene som velges ut. Antall virksomhetskontroller per årsverk har økt noe, og det skyldes flere kontroller av mindre kompleksitet.

Hovedmål 3: Rettidig innbetaling av avgifter og toll

Om innkrevingsområdet

Toll- og avgiftsetaten har høyt fokus på å sikre staten inntekter gjennom rutiner som bidrar til at påløpte avgifter betales til rett tid og at betalingsmislighold følges opp raskt og med korrekte virkemidler.

En vesentlig årsak til at etaten oppnår en innkrevingsandel på 99,9 prosent 31. desember samme år som kravene forfaller, er nært knyttet til de robuste betalingsmekanismene som benyttes. Det gjelder blant annet tollkreditt, dagsoppgjør og kreditt for engangsavgiften. Gjennom kredittvurdering, kredittovervåking, systemteknisk kredittgrense, krav om sikkerhetsstillelse fra kunder med lav kredittverdighet og tett oppfølging forebygges restanser effektivt.

Dersom krav likevel oppstår, skjer videre oppfølging raskt og tollregionene måles på at tiltak iverksettes til rett tid.

Kredittordningene omfatter ca. 20 000 virksomheter og tidvis store enkeltkrav. Etaten har også 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 vektlegger også å tilby brukervennlige elektroniske betalings- og faktureringsløsninger, og har erfaring med at det virker positivt på betalingsviljen til våre kunder.

Bevisst bruk av styringsparametere og avviksrapportering bidrar også til gode resultater.

Tabell 8: Hovedmål 3 - resultater og måloppnåelse styringsparametere 2012-2014

3 Rettidig innbetaling av avgifter og toll	2012		2013		Mål	2014	
	Resultat	Måloppn.	Resultat	Måloppn.		Resultat	Måloppn.
3.1 Akkumulerte restanser (eksklusive kontrollkrav)	0,23 %	94,4 %	0,22 %	94,1 %	0,21 %	0,21 %	99,8 %
3.2 Årets restanser (eksklusive kontrollkrav)	0,14 %	84,1 %	0,13 %	85,6 %	0,11 %	0,12 %	95,6 %
3.3 Restansnivå på kontrollkrav (eksklusive krav gitt oppsettende virkning)	7,08 %	168,5 %	14,26 %	85,5 %	12,34 %	7,08 %	174,4 %
3.4 Saldo på interimskonti (eksklusive gjennomgangskonti, a konto TVINN og depositum)	0,07 %	135,3 %	0,07 %	129,4 %	0,08 %	0,09 %	81,4 %

Resultater

Akkumulerte restanser utgjorde 0,21 prosent per 31. desember 2014. Resultatet er 0,01 prosentpoeng bedre enn 2013 og 0,02 prosentpoeng bedre enn resultatet i 2012. Utviklingen i akkumulerte restanser fordelt på kravtype følger i stor grad utviklingen i nye restanser med en nedgang i restanser oppstått ved innførsel av varer. Det er imidlertid en marginal økning i restanser som gjelder motorvognavgifter og innenlandske særavgifter.

Restanser oppstått i 2014 utgjør 0,12 prosent per 31. desember 2014, det vil si at 99,88 prosent av fastsatte krav i 2014 var innbetalt per 31. desember. Resultatet er 0,01 prosentpoeng bedre enn i 2013 og 0,02 prosentpoeng bedre enn resultatet i 2012. For krav oppstått ved innførsel

av varer har det vært en nedgang sammenliknet med 2013. Restanser knyttet til særavgifter tilsvarer resultatet for 2012 og 2013. For motorvognavgifter samlet er resultatet for 2014 det samme som for 2013. Isolert sett har det vært en nedgang i restanser både for årsavgift og vektårsavgift, mens restanser for engangsavgift har økt marginalt.

For kontrollkrav oppstått i 2014 utgjør restansene 7,08 prosent, noe som er et lavt nivå og vesentlig lavere enn i 2013 da det var 14,26 prosent. De akkumulerte restansene er redusert med 22,8 millioner kroner fra 2013 til 2014, til tross for av avskrivningene er redusert med 19,1 millioner kroner fra 2013 til 2014.

I saldo for interimskonti på totalt 206,6 millioner kroner, utgjør to innbetalinger tilsammen 85,8 millioner kroner. Disse innbetalingene gjelder krav som ikke var fastsatt på grunn av at særavgiftsoppgavene var tatt ut til kontroll. Avgiftsoppgavene ble først fastsatt og utlignet i januar 2015. Korrigert for disse kravene utgjør interimsnivået 120,8 millioner kroner eller 0,06 prosent, noe som er bedre enn både måltallet på 0,08 prosent og oppnådd resultat på 0,09 prosent.

Tabell 9: Inntekter 2014

(Beløp i mill. kroner)

Nøkkeltall for toll og avgifter	Budsjettvedtak 2014 ⁵	Inntekt pr. 31.12.14 ⁶	Oppnådd i % av vedtak	Inntekt pr. 31.12.13 ²	Inntekt pr. 31.12.12 ²
Tollinntekter	2 950	2 980	101	2 882	2 877
Mva ved innførsel ⁷	244 000	128 774		121 900	120 071
Motorvognavgifter ⁸	30 970	30 773	99,4	32 309	33 213
Særavgifter	56 768	56 697	99,9	55 114	53 916
Sum	334 688	219 224		212 205	210 077

Toll og avgiftsetatens inntekter i 2014 utgjorde 219,2 milliarder kroner, en økning tilsvarende sju milliarder (3,3 prosent) fra 2013. Inntektene på motorvognavgifter er noe redusert, mens de øvrige inntektsgruppene viser en økning. Samtlige inntektsgrupper er omtrent på nivå med budsjettvedtak.

Tollinntektene har økt med 98,6 millioner kroner (3,4 prosent) fra 2013. Inntektene fra merverdiavgift har økt med 6,9 milliarder kroner (5,6 prosent) fra 2013. Økningen kan sees i sammenheng med at importvolumet av varer økte med 0,9 prosent og at importprisene økte med 5,5 prosent sammenliknet med året før. De økte importprisene har sammenheng med at den norske kronen i gjennomsnitt over året svekket seg med 5,3 prosent mot de viktigste handelspartnernes valutaer i 2014.

⁵ Budsjettvedtakene er hentet fra tildelingsbrevet 2014, samt ny saldering av statsbudsjettet 2014 (Prop. 36S (2014-2015))

⁶ Toll- og avgiftsetatens regnskap

⁷ Vedtaket er samlet på 244 000 millioner kroner, men Toll- og avgiftsetatens andel er ikke skilt ut.

⁸ Motorvognavgifter omfatter: 5536 71 Engangsavgift på motorvogn, 5536 72 Årsavgift, 5536 73 Vektårsavgift og 5536 75 Omregistreringsavgift.

Inntektene fra motorvognavgifter er redusert med 1,5 milliarder kroner (4,8 prosent) sammenliknet med 2013. Herunder er inntektene på engangsavgift og omregistreringsavgift redusert med henholdsvis 1,7 milliarder kroner (8,2 prosent) og 196,7 millioner kroner (9,4 prosent). Det har i 2014 vært en markant økning i importen av nye personbiler med elmotor. I 2014 ble det registrert 18 094 nye biler med elmotor, mot 7 882 biler i 2013, noe som forklarer en vesentlig del av reduksjonen i inntekten for engangsavgift. Inntekter på årsavgift og vektårsavgift har økt med henholdsvis 280,2 millioner kroner (2,9 prosent) og 31,7 millioner kroner (9,7 prosent).

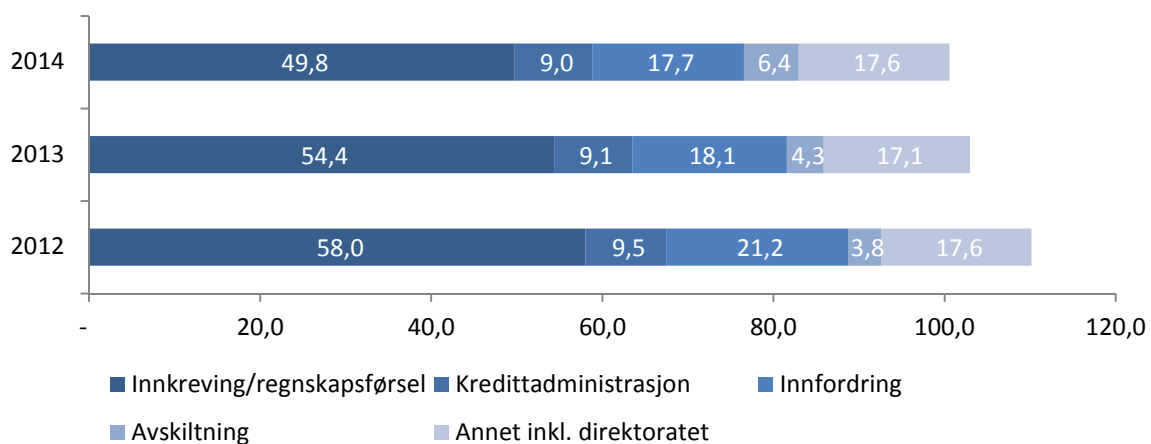
Inntektene fra særavgifter er økt med 1,6 milliarder kroner (2,9 prosent) sammenliknet med 2013. Størst økning viser CO₂-avgift med 473,4 millioner kroner (10 prosent), grunnavgift på mineralolje med 441,4 millioner kroner (33 prosent), veibruksavgift på autodiesel med 395,4 millioner kroner (3,9 prosent) og produktavgift på øl med 221,5 millioner kroner (4,8 prosent). Størst reduksjon har avgift på elektrisk kraft med 423,2 millioner kroner (5,3 prosent), veibruksavgift på bensin med 259,7 millioner kroner (4,1 prosent) og avgift på båtmotorer med 118,4 millioner kroner (9,4 prosent).

Ressursbruk

Toll- og avgiftsetaten benyttet 100,6 netto¹ årsverk på innkrevingsområdet i 2014. Dette er en reduksjon på 2,4 årsverk fra 2013 (2,3 prosent).

Figuren under viser utviklingen i ressursbruk for tollregionene fordelt på ulike underkategorier fra 2012 til 2014.

Figur 9: Ressursbruk innkrevingsområdet (netto årsverk¹) 2012 – 2014 fordelt på hovedområdene



For tollregionene har det vært en reduksjon på 10,6 netto årsverk i perioden. Størst er nedgangen på områdene innkreving og regnskapsførsel med en nedgang på 8,2 årsverk. Ressursbruk på innfordring er redusert med 3,5 årsverk. Området avskiltning viser en økning på 2,6 netto årsverk, fra 3,8 til 6,4 årsverk.

Vurdering av ressursbruken

Nedgang i årsverk på områdene innkreving og regnskapsførsel skyldes i stor grad innføring av elektroniske og mer automatiserte løsninger på området. Det er blant annet etablert en løsning for automatisk tilbakebetaling av for mye innbetalt årsavgift, som har gitt en innsparing på tre årsverk.

Den økte ressursbruken på området avskilting er en konsekvens av at oblatordningen ble avvirket. Etaten ble i den sammenheng tilført ekstra ressurser. Det bør også nevnes at vi i 2013 og 2014 har anskaffet utstyr for automatisk skiltavlesing, noe som har forbedret denne kontrollen i betydelig grad.

Hovedmål 4: God service overfor brukerne

Om brukerservice (informasjon og veiledning)

Toll- og avgiftsetaten 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. I 2014 lanserte etaten nye nettsider som fungerer like godt på pc, nettbrett og mobiltelefon. Privatpersoner og næringsliv kan også henvende seg til etatens infosentre 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 2012-2014

	2012		2013		2014	
	Resultat	Måloppn.	Resultat	Måloppn.	Mål	Måloppn.
4 God service overfor brukerne						
4.1 Brukertilfredshet						Omtale tekstlig del
4.2 Andel av etatens vedtak skal tilfredsstillende standardiserte retningslinjer for godsaksbehandling					90 %	89,7 % 99,7 %
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	98,6 %	107,8 %	98,9 %	104,1 %	95 %	98,2 % 103,4 %
4.5 Andel søknader om avgiftsmessig statusendr. for kjøretøy behandlet innen 14 dager	97,0 %	107,8 %	96,6 %	107,3 %	90 %	96,3 % 107,0 %
4.6 Andel søknader om klassifisering av varer i h.t. tolltariffen behandlet innen 90 dager	99,1 %	110,1 %	98,0 %	108,9 %	90 %	99,4 % 110,4 %
4.7 Andel klager på særavgifter behandlet av direktoratet innen 180 dager	68,7 %	114,5 %	65,0 %	108,3 %	60 %	72,6 % 121,0 %
4.8 Andel klager på særavgifter behandlet av tollregionene innen 90 dager	95,1 %	105,7 %	95,2 %	105,8 %	90 %	93,7 % 104,1 %
4.9 Andel besvarte telefonhenvendelser ved informasjonssentrene innen ett minutt	85,0 %	106,3 %	84,7 %	105,9 %	80 %	92,0 % 115,0 %
4.10 Brukertilgjengelighet i IT-systemene	95,2 %	105,2 %	100,0 %	110,5 %	90,5 %	95,2 % 105,2 %

Resultater

Vi innførte elektronisk saksbehandlingsløsning i etaten fra 1. desember 2014.

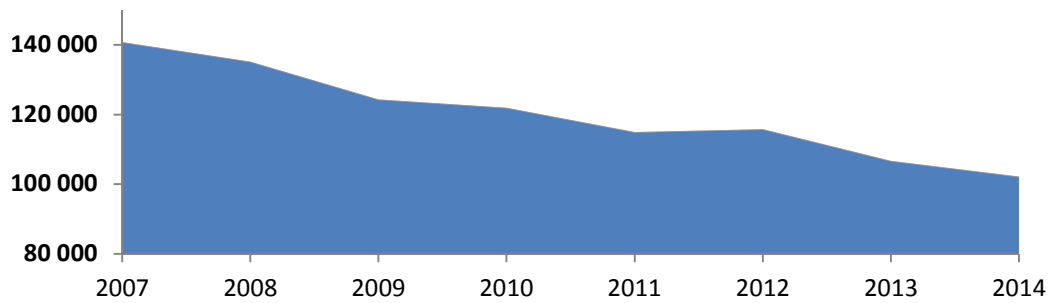
Rapporteringsfunksjonaliteten i den nye løsningen gir foreløpig ikke tilstrekkelig grunnlag for å kunne måle saksbehandlingstid. Resultatene i tabellen er derfor basert på rapporter tatt ut etter 11 måneder, dvs. per november 2014. Disse rapportene viser at målene var nådd for samtlige styringsparametere knyttet til saksbehandlingstider.

Styringsparameteren for kvalitet i saksbehandlingen (parameter 4.2) ble innført i 2014 etter en prøveordning i 2013. Måloppnåelsen i 2014 var på 99,7 prosent. Det som ligger i den nye styringsparameteren er at vedtakene skal tilfredsstillende kravene som stilles i forvaltningsloven §§ 16, 17, 25 første til tredje ledd og § 27 tredje ledd.

Samtlige nyregistrerte særavgiftspliktige ble gitt særskilt veiledning i 2014.

Det er et krav til informasjonssentrene at minst 80 prosent av alle telefonhenvendelser skal bli besvart innen ett minutt og at minst 90 prosent skal besvares totalt. Etatens regionale informasjonssentre nådde begge disse målene. Totalt besvarte infosentrene 102 070 henvendelser i 2014 mot 106 512 henvendelser i 2013.

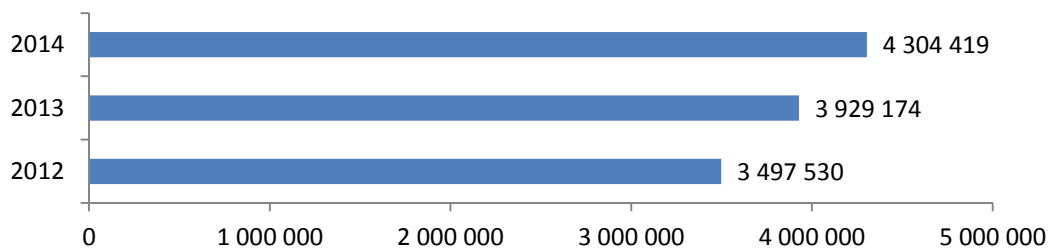
Figur 10: Grafisk fremstilling av trafikkutviklingen - antall henvendelser



Spørsmål om rutiner ved innførsel av varer, netthandel og kjøretøyavgifter er de vanligste henvendelsene til infosentrene. Statistikken fra informasjonssentrene er en viktig del av grunnlaget for disponering av innholdet på toll.no.

Toll.no er Toll- og avgiftsetatens hovedkanal til brukerne og bruken av nettsidene øker for hvert år.

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



Toll- og avgiftsetaten etablerte mot slutten av 2014 profiler både på Twitter og Facebook. Twitterprofilen brukes primært som kontaktpunkt mot redaksjoner og andre etater, men er også en åpen profil med en rekke privatpersoner som følgere. Facebookprofilen brukes som en spørsmål og svar-tjeneste for privatpersoner.

Ved årsskiftet hadde etaten om lag 1 000 følgere på Twitter, og om lag 2 000 følgere på Facebook. Begge profilene har en jevn økning.

Ressursbruk

Den samlede ressursbruken innenfor brukerserviceområdet har vært relativt jevn de siste årene. Den besluttede sentralisering av informasjonssentrene og sentralbordene i etaten vil medføre lavere ressursbruk fra og med 2015.

Oppdrag i tildelingsbrevet 2014

Toll- og avgiftsetaten mottok en rekke oppdrag i tildelingsbrevet for 2014. Disse er omtalt i tabell 11.

Tabell 11: Status for oppdrag fra Finansdepartementet

Oppdrag	Status
Forslag til innretning av resultatmål for styringsparameteret «Kvalitet i saksbehandlingen»	Forslag ble sendt Finansdepartementet (FIN) i mars 2014. Styringsparameteren er tatt i bruk med resultatmål for 2014.
Videreutvikling styringsparametere	Leveranse utsatt til 2015.
Prøveprosjekt utrykningsstatus i Toll- og avgiftsetaten	Evalueringsrapport ble sendt Finansdepartementet 17. november 2014.
Elektronisk tilstedeværelse	Besluttet lokasjoner, foretatt tekniske undersøkelser, inngått avtaler om IT- og strømleveranser og inngått avtaler med grunneiere. Kameraløsninger for fem nye lokasjoner etableres i 2015.
Utskifting av mobil skanner	Levert og tatt i bruk i 4. kvartal 2014
Prøveprosjekt – bruk av elektroniske «sniffere» i grensekontrollen	Prosjekt påbegynt. Fullføres i 2015.
Nødnett	Innført i Tollregion Oslo og Akershus og Tollregion Øst-Norge i 2. kvartal 2014. Tollregion Sør-Norge tar i bruk Nødnett i 1. kvartal 2015.
Bekjempelse av innvendig smugling	Prøveprosjekt for lavdose røntgenapparat for avdekking av innvendig smugling satt i drift 1. januar 2014. Statens strålevern har gitt tillatelse for tre nye år. Evaluering gjennomføres i 1. halvår 2015.
Valutakontroll	Vi har avdekket 815 saker hvorav 738 er avgjort med forenklet forelegg. Totalt avdekket beløp er 51 millioner kroner. Samarbeid og informasjonsutveksling med politiet og Skatteetaten fungerer godt.
Innsats mot piratkopierte varer – IPR	Vi har gjort 281 beslag med 68 991 enheter til en verdi 30,5 millioner kroner. I 2014 er det mottatt 100 midlertidige forføyninger. Vi har deltatt i internasjonal IPR-kontrollaksjon i regi av OLAF ⁹ og i nasjonalt myndighetssamarbeid om et eget nettsted for IPR. Forslag til harmonisering mot EUs regelverk levert. WCOs ¹⁰ database for enkel kommunikasjon med næringslivet er implementert i regionene.
Endring av legemiddeloven – videre oppfølging	En arbeidsgruppe har i samarbeid med Statens Legemiddelverk gitt innspill til endringer i forskrift om tilvirkning og import av legemidler. Det er utarbeidet intern instruks basert på endringer i regelverket

⁹ Office Européen de Lutte Anti-Fraude

¹⁰ World Customs Organization

Forbedring av inn- og utførelsesprosesser	<p><u>Ekspressfortolling</u>: Gjennomført samfunnsøkonomisk analyse. Utarbeidet prosjektforslag med rammer for planlegging og gjennomføring av en pilot ved ett tollsted.</p> <p><u>Toll-App</u>: Utarbeidet kravspesifisering for utvikling av en applikasjon som gjør det enklere å fortolle alkohol og tobakk for reisende. Målsetting om lansering av applikasjonen i 2015.</p> <p><u>Deklarasjoner</u>: Det arbeides med beskrivelse av dagens situasjon og et prosjektmandat for forbedret behandling av tolldeklarasjoner</p>
Reduksjon av rapporteringskrav til næringslivet	Fulgt opp videre arbeid med utvikling og tilpasning av Safe Sea Net.
Ny skatteforvaltningslov	Endelig innspill er oversendt Finansdepartementet i september 2014.
Grønne skatter	Vi 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.
Handlingsplan mot økonomisk kriminalitet	Bidrag til ny handlingsplan levert i mars 2014.
Samarbeid mot skatte- og avgiftskriminalitet	<p>Vi har kontrollsamarbeid med politiet, Skatteetaten, Mattilsynet, NAV, vegmyndighetene og Fiskeridirektoratet.</p> <p>Vi samarbeider med regelverkseiere (restriksjoner) for bedre analyser og utvelgelse, samt i planlegging av aksjoner.</p> <p>Vi har deltatt i Samarbeidsprosjektet «Arbeidsmarkeds kriminalitet i Norge», Prosjektet «Maskinregister» i regi av Maskingrossistenes forening, Byggenæringens seriøsitetsprosjekt og Fiskeriforvaltningens analysenettverk (FFA).</p>
Internasjonalt samarbeid mot skatte- og avgiftskriminalitet	<p>Vi samarbeider med WCO, OLAF, Europol og Interpol. Har deltatt i OECD-initiert nettverk mot fiskerikriminalitet.</p> <p>Vi har gjennom kontrollsamarbeid utført 236 bistandssaker for utenlandske tollmyndigheter.</p>
Oppfølging av internasjonalt samarbeid	<u>WTO</u> : Vi har bidratt spesielt innenfor fagfeltet handelsfasilitering og med ekspertise til WTOs «Needs assessment» oppdrag i land i utvikling med utgangspunkt i TF-avtalen ¹¹ inngått på Bali i 2013.

¹¹ Protokollen for handelstilrettelegging

	<p><u>WCO</u>: Stort engasjement i 2014. Deltakelse på direktørnivå regionalt (europesk) og WCO rådsmøte. Møter i ulike komiteer og flere fagtekniske arbeidsgrupper. Aktiv deltakelse i HS¹²-komiteene og foreslått flere prinsipielle endringer på vegne av Toll- og avgiftsetaten og norsk næringsliv. Global Shield-programmet er aktivt fulgt opp.</p> <p><u>EFTA</u>: Flere avtaler iverksatt, og nye frihandelsavtaler med avtaleland igangsatt. Pågående forhandlinger med Indonesia, Malaysia, Vietnam og India. Forhandlingene med Russland ble avbrutt etter 11 forhandlingsrunder. Norge har deltatt aktivt i COCE¹³ og tilsvarende under EØS. Island har ledet COCE i perioden.</p>
Oppfølging av EØS-avtalen protokoll 10	Deltatt i møter i regi av EU og diskutert håndtering og utvikling av prosedyrer og tekniske løsninger. Utarbeidet funksjonell kravspesifikasjon for en forbedret risikomodul.
Klart språk	Forprosjektet til «Klarspråk i Toll- og avgiftsetaten» ble fullført innenfor temaet årsavgift. Evaluering av forprosjektet vil bli gjennomført i 2015.
Evaluering av nye toll.no	Tekstene som er beregnet på privatpersoner på toll.no er evaluert. Evalueringen viste at arbeidet har hatt positiv effekt. Antall henvendelser fra privatpersoner til de regionale infosentrene har gått ned samtidig som trafikken på toll.no har økt. Tilbakemeldinger fra brukerne viste dessuten at tilfredsheten med innholdet på toll.no var høyere enn tidligere.
Evaluering «Direktekjøring av varer»	Brukerundersøkelsen vil bli gjennomført i 2015
Evaluering Elektronisk innrapportering av særavgifter (ELSÆR)	Leveransen utgår, ref. brev fra Toll- og avgiftsdirektoratet 2. juni 2014 og Finansdepartementets svar datert 11. august 2014.

Ressursbruk 2014

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

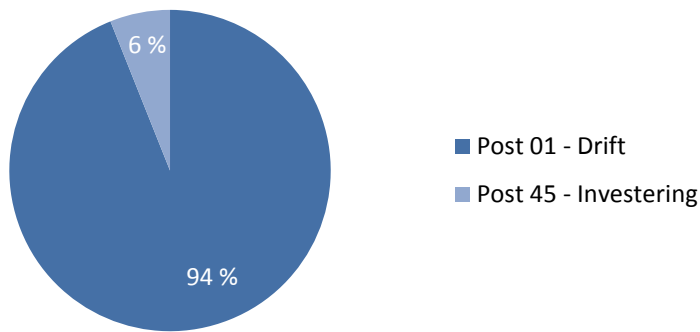
Disponibel ramme 2014

Etatens samlede disponible budsjettramme for 2014 var på 1 710 millioner kroner, en økning på 1,3 prosent fra 2013. For ytterlige forklaringer og vurderinger av vesentlige forhold ved Toll- og avgiftsetatens årsregnskap vises det til ledelseskomentaren i del VI.

¹² Harmonized System

¹³ Committee for Customs Experts - arbeidet med toll og opprinnelsesregler

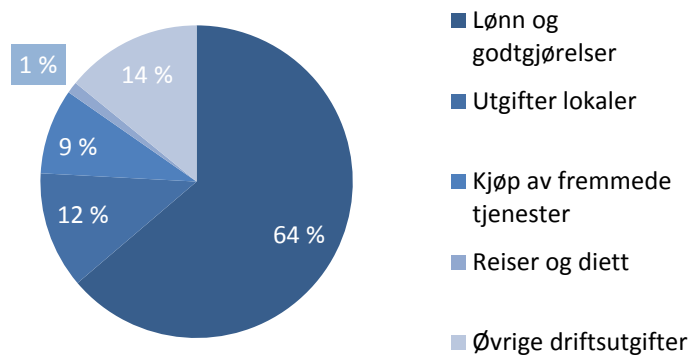
Figur 12: Disponibel ramme fordelt



Driftsutgifter

Etatens samlede utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet var på 1 617 millioner kroner i 2014. Driftsutgiftene¹⁴ utgjorde 94 prosent av dette. Diagrammet i figur 13 viser fordelingen av driftsutgiftene etter art.

Figur 13: Driftsutgifter etter art



Lønn og godtgjørelser utgjør om lag 2/3 av etatens driftsutgifter i 2014. Lønnsandelen økte med 0,8 prosentpoeng fra 2013, mens gjennomsnittlig lønnsutgift per ansatt økte med 4,3 prosent. I tillegg til lønnsoppjøret skyldes økningen i lønnsutgift per ansatt hovedsakelig økt bruk av virkemidler for å beholde kritisk kompetanse. Sistnevnte må sees i sammenheng med pågående prosjekt om overføring av oppgaver til Skatteetaten. Nevnte prosjekt, sammen med prosjektet «Styrking av Tollvesenets grensekontroll», har på slutten av året krevd mye bruk av overtid. Effekten av dette vil ikke synliggjøres i regnskapet før i januar og februar 2015. Årsaken til «forsinkelsen» er at vi har to måneders etterslep på variable tillegg og overtid ved bokføring etter kontantprinsippet. Bokført overtidsutgift for 2014 er marginalt høyere enn for 2013.

Kjøp av fremmede tjenester er i hovedsak knyttet til vedlikehold og utvikling på IT-området, men inkluderer også kjøp av konsulenttjenester på andre områder. I 2014 er det benyttet en større andel konsulenter innen området organisasjonsutvikling enn normalt. Årsaken er de

¹⁴ Driftsutgifter er definert som «utbetalinger til lønn og sosiale utgifter» minus «offentlige refusjoner vedrørende lønn» pluss «andre utbetalinger til drift» jf. oppstilling av artskontorapportering i del VI – Årsregnskapet.

nevnte prosjektene med Skatteetaten og styrking av grensekontrollen. Vi forventer at disse prosjektene vil gi oss høyere utgifter enn normalt til konsulentkjøp også i 2015.

Utgifter til lokaler inkluderer alle relevante utgifter knyttet til eiendomsdrift, med unntak av lønn til egenansatte renholdere som er inkludert under lønn og godtgjørelser.

Ressursbruk per hovedområde og administrasjon

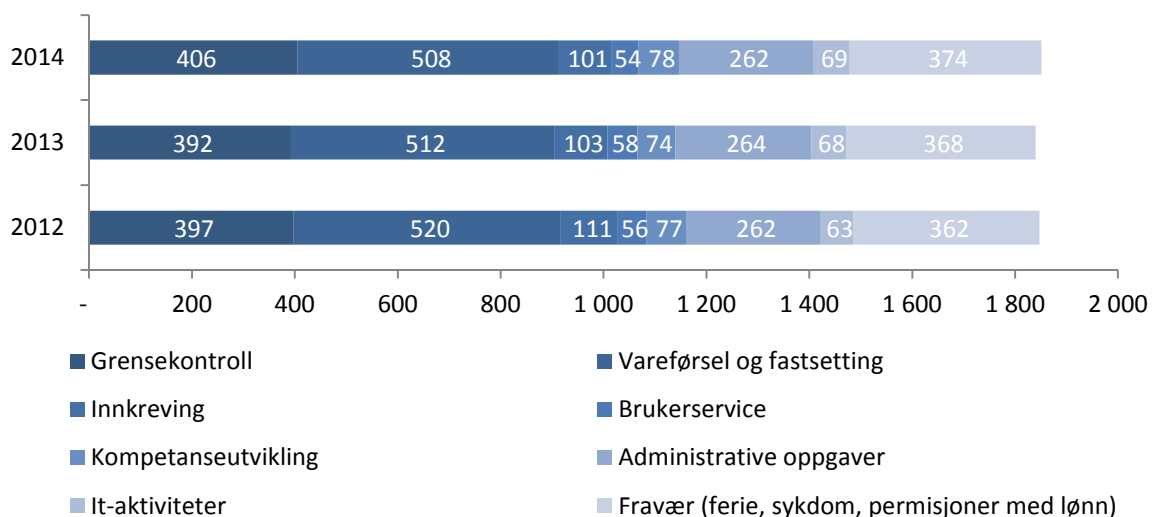
I 2014 brukte Toll- og avgiftsetaten 21,9 prosent av ressursene (netto årsverk) på grensekontroll, 27,4 prosent på vareførsel og fastsetting, 5,5 prosent på innkreving og 2,9 prosent på brukerservice (informasjon og veiledning). Ressursbruken til kompetanseutvikling, administrasjon og IT-aktiviteter utgjorde 22,1 prosent og fravær (ferie, sykdom, permisjoner med lønn) 20,2 prosent. I perioden 2012 til 2014 har det vært en liten dreining av ressursbruken fra vareførsel, fastsetting og innkreving mot grensekontroll. Med unntak av innkreivingsområdet, som har en reduksjon i ressursbruk på over ni prosent i perioden, er endringene relativt små. Nedgangen i ressursbruk på innkreivingsområdet er i hovedsak knyttet til automatisering og økt bruk av elektroniske løsninger.

Toll- og avgiftsetaten har i 2014 benyttet betydelige ressurser til oppdragene «Styrking av Tollvesenets grensekontroll» og «Overføring av oppgaver til Skatteetaten». Begge har vært organisert som prosjekter, med styringsgruppe, prosjektledere engasjert på heltid, delprosjekter og referansegrupper. Prosjekt «Styrking av Tollvesenets grensekontroll» har involvert ca. 70-80 medarbeidere fra de ulike avdelingene i direktoratet og samtlige regioner.

«Overføring av oppgaver til Skatteetaten» har også involvert svært mange medarbeidere fra både direktoratet og tollregionene i 2014.

Figur 14 viser utviklingen i ressursbruk de tre siste årene.

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



IV. Styring og kontroll i virksomheten

Overordnet vurdering av styring og kontroll

Etaten har i mange år hatt høy måloppnåelse når det gjelder resultatkravene for de fastsatte styringsparametere. Det var i 2014 noen flere resultatkrav enn tidligere som ikke hadde full måloppnåelse, jf. omtale i kapittel III, men gjennomsnittlig måloppnåelse er godt over 100 prosent for samtlige hovedmål.

På de fleste områder dekkes hovedmålene godt av de fastsatte styringsparametere, slik at oppnåelse av hovedmålene i stor grad kan utledes av resultatene for styringsparametere. For enkelte hovedmål vil imidlertid ikke styringsparametere under hovedmålet uten videre angi graden av realisering av hovedmålet. Nærmere om dette under omtale av resultatinformasjonens relevans.

Ressursbruken i 2014 har vært effektiv. Dette fordi etaten har tilnærmet like god måloppnåelse som tidligere år, samtidig som det i tillegg til ordinær drift er brukt betydelige ressurser på de pågående utviklingsprosjektene. Når det gjelder tidsbruk per fagområde sammenholdt med aktivitet og produksjon, er etatens ressursregistreringssystem kun egnet til å gi informasjon på et overordnet nivå. Driftsregnskapet viser for øvrig et mindre underforbruk sammenliknet med foregående år.

Etaten har som myndighetsutøver oppmerksomhet rettet mot intern etterlevelse. Det ble i 2014 ikke avdekket alvorlige brudd på lover og regler, verken gjennom avviksrapportering, direktoratets løpende oppfølging av virksomheten, internrevisjonens virksomhet eller annet. Etatens fokus på intern etterlevelse ivaretas gjennom både struktur og aktivitet. I tillegg til tydelig linjeansvar på alle nivå og fokus på internkontroll, har etaten både egen sikkerhetsfunksjon og internrevisjon – som begge gjennomfører aktiviteter tilknyttet intern etterlevelse på system- og etatsnivå. Direktoratets arbeid for en bedre struktur på dokumenter som inneholder etterlevelsessgrunnlag og -krav (instrukser, retningslinjer mv.) vil bli ferdigstilt i 2015. Bedre struktur og synlighet i slike absolutte krav vil kunne bidra til å styrke både kommunikasjon av kravene, selve etterlevelsen og ikke minst oppfølgingen av etterlevelsen. I forlengelsen av dette planlegges det tidlig i 2016 et internrevisjonsoppdrag «Eierskapsutøvelse og etterlevelse av instruks/retningslinjer» (periodisk gjentakelse av oppdrag som ble gjennomført i 2013).

Etaten gjennomfører årlig risikovurdering av etikk og misligheter.

Etaten vil se nærmere på om det er grunnlag for at flere administrative ordninger kan utformes på etatsnivå framfor lokalt, ut fra hensynet til intern kontroll – men også av effektivitetshensyn.

Påliteligheten i resultatinformasjonen er generelt høy. I 2014 har pålitelighet i resultatføringen i grensekontrollen vært gjennomgått særskilt, uten at det ble identifisert betydelig avvik i påliteligheten. Siden dette området har betydelig iboende risiko sammenliknet med andre områder mht. pålitelighet, var dette en god indikasjon på at bevisst feilføring ikke forekommer.

Når det gjelder påliteligheten av resultatinformasjonen gjennom året, i betydningen prognose for årsresultatet, har etaten god erfaring i tidlig identifisering selv av vage signaler om manglende måloppnåelse ved årets slutt. Etatens enheter har stor tilpasningsdyktighet mht. å trappe opp innsats på enkeltområder dersom dette eventuelt kreves for å oppnå fastsatte resultatkrav. At resultatkravene ikke er eksplisitt periodisert (slik som regnskapstallene) kan imidlertid i gitte situasjoner gi utfordringer med å fastslå om et gitt underveis-resultat er under, på eller over planlagt nivå - og dermed i hvilken grad justeringer er påkrevet i resten av perioden.

Regnskapsinformasjonen er tilfredsstillende periodisert, men for driftsdelen av budsjettet og regnskapet utnyttes ikke formåls- og prosjektkoder konsekvent. Særlig er dette aktuelt for avdelingene i direktoratet. Det kan derfor være utfordrende å fastslå ut fra regnskapet alene om underforbruk av budsjettmidler gjennom året er reelt (og bør få konsekvenser for prognose for året og muliggjør/krever flytting av midler) eller om årsaken er utsatt aktivitet som vil bli tatt igjen i løpet av året. I 2014 – gjeldende for budsjettåret 2015 – er det for øvrig stilt strengere krav til tilordning av budsjettmidler og dessuten i større grad blitt budsjettet «fra null» framfor «fra fjorårets ramme».

Når det gjelder pålitelig resultatinformasjonen, pågår et utviklingsarbeid for å øke styringsparameternes utsagnskraft knyttet til hovedmålene. Blant annet gjelder dette Hovedmål 2 «Riktig fastsettelse av avgifter og toll» der oppnåelse av hovedmålet i hovedsak utledes av aktivitet, målrettethet og resultatene av kontrollvirksomheten. Men sammen med oppfølging av deklaranter som gjør mye feil, generelt god overvåking av aktørenes soliditet gjennom god kredittadministrasjon med videre mener etaten å ha oversikt over omfanget av feil og unndragelser. Etaten fokuserer på etterlevelse og bruker et mangfold av andre virkemidler enn kontroll i sitt arbeid for å øke aktørenes etterlevelse av regelverket. Noen er nevnt i det foregående – men uten at dette kommer eksplisitt til uttrykk i dagens styringsparametere.

Etaten har høy fokus på å avdekke styringssvikt, feil og mangler. Dette skjer både i den løpende driften, i forbindelse med formelle styringsaktiviteter, i forbindelse med kontroll av etterlevelse (ettersyn mv.) og i alle typer risikovurderinger. Virksomhetsstyringen innebærer kvartalsvis oppfølging på toppledernivå og hyppigere innad i enhetene. Videre er internkontroll 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 avviksrapportering på HMS-området. Det er ikke blitt avdekket vesentlig svikt i 2014.

Nærmere omtale av forhold knyttet til styring og kontroll

Innføring av standard kontoplan

Toll- og avgiftsdirektoratet har iverksatt ny kontoplan for etaten i henhold til standard som ble obligatorisk fra 1. januar 2014. Arbeidet med å implementere ny kontoplan var organisert som et prosjekt og berørte økonomisystem, reskontroene og lønssystemet. Den nye kontoplanen gjaldt som føringskontoplan i økonomisystemet og alle forsystem fra 1. januar 2014.

Konverteringen og overgangen til ny kontoplan ved årsskiftet 2013/2014 gikk uten problemer og i henhold til tidsplan. Tilpasning til bruk av kontoplanen i det daglige arbeidet har vært vellykket, og vi mener dette skyldes god opplæring i forkant. Ved ettersyn i tollregionene er bruk av kontoplanen kontrollert. I hovedsak vurderes bruken av kontoplanen å være korrekt, men det har vært behov for å presisere korrekt bruk av kontoklasse 4 og 6 ved anskaffelser av eiendeler.

Forhold departementet har bedt om særskilt rapportering på

Risikovurdering av etatens arbeid med informasjonssikkerhet

Toll- og avgiftsetaten forvalter flere store produksjonssystemer som behandler betydelige informasjonsmengder, og etatens sikkerhetsmål danner grunnlag for tiltak som skal sikre etatens måloppnåelse. Det er også i 2014 gjennomført risikovurdering av informasjonssikkerhet i etatens virksomhetskritiske systemer. Hver systemeier har, etter en bestemt mal, vurdert risiko knyttet til sikkerhetsmålene konfidensialitet, tilgjengelighet og integritet.

I forbindelse med innføring av elektronisk saksbehandling, er det gjennomført en risikovurdering av informasjonssikkerhet knyttet til løsningen. Tiltak for å håndtere risiko er iverksatt, og i dag er systemet tilrettelagt også for behandling av sensitive personopplysninger. For øvrig er det etter implementeringen også gjennomført en risikovurdering av Public 360 etter mal av den som gjøres for de virksomhetskritiske systemene.

Alt i alt anser vi at informasjonssikkerheten i de virksomhetskritiske systemene er tilfredsstillende ivaretatt.

Elektronisk saksbehandling og arkiv

Elektronisk saksbehandling ble innført i hele etaten 1. desember 2014. Samtidig ble det opprettet et sentralt dokumentsenter. Per 31. desember 2014 var dokumentsenteret operativt for direktoratet og Tollregion Oslo og Akershus. De øvrige fem regioner vil innføres i 1. kvartal 2015.

Toll- og avgiftsetatens tilpasninger til nytt Autosys

Statens vegvesens prosjekt, «nytt Autosys», er forsinket. Vi har derfor ikke vært konkret involvert i dette arbeidet i 2014, men i forbindelse med overføring av oppgaver fra Toll- og avgiftsetaten til Skatteetaten, deltar representanter fra Statens vegvesen i SAFIR¹⁵-prosjektet.

Organisasjonsutvikling

Som følge av beslutningen om at forvaltningen av innførselsmerverdiavgift og særavgifter skal overføres til Skatteetaten, har etatene i fellesskap utredet grensesnitt og hvordan overføringen av oppgaver bør gjennomføres. Utredningene beskrives i flere delrapporter og en overordnet sluttrapport som ble overlevert departementet januar 2015.

Vi har også fått i oppdrag å utrede og foreslå tiltak for å reddykke og styrke Tollvesenets rolle som grenseetat og samfunnsbeskytter. I den forbindelse er prosjektet «Styrking av

¹⁵ Samordnet avgiftsforvaltning, fastsetting, innkreving og etterlevelse

Tollvesenets grensekontroll» gjennomført. Prosjektrapporten ble overlevert Finansdepartementet i november 2014. I rapporten fremmes forslag til en rekke tiltak som skal bidra til å bekjempe den organiserte og grensekryssende kriminaliteten.

Det er utarbeidet en tiltaksplan for oppfølgingen av rapporten fra Det Norske Veritas (DNV)¹⁶, og en ny strategi- og utviklingsenhet er etablert. Videre er et kultur- og samhandlingsprosjekt startet opp. Prosjektet tar blant annet for seg de forbedringsbehov innen ledelse og samhandling mellom IT-avdelingen og fagavdelingene som DNV har påpekt.

Det er utarbeidet en plan for det videre organisasjonsutviklingsarbeidet i etaten. Konsekvenser som følger av oppgaveoverføringen fra Toll- og avgiftsetaten til Skatteetaten, utredningene knyttet til styrket grensekontroll og DNV-rapporten er sentrale drivere for det planlagte arbeidet. Fase 1 i OU-arbeidet gjennomføres i 2015, fase 2 i 2016 og framover.

På administrasjonsområdet er sentralbord- og arkivfunksjonen sentralisert og lagt til direktoratet. Overgang til ett sentralbord er blitt stegvis innført, og siste region ble overført 24. juni 2014. I arbeidet med elektronisk saksbehandling har sentraliseringen av postmottak-, journal- og arkivfunksjonen til ett dokumentcenter startet opp, og vil være fullført i løpet mars 2015. Elektronisk saksbehandling ble innført for hele etaten 1. desember 2014.

I tollregion Nord-Norge ble Vadsø kontrollenhet lagt ned 1. september 2014, og i tollregion Vest-Noreg ble Måløy kontrollenhet lagt ned 1. juni 2014.

Personalforvaltning og kompetanse

Etatens bemanning og kompetanse til oppgaveløsningen vurderes å være tilfredsstillende, men som følge av den omstilling vi i årene fremover står overfor, vil vi se endringer i etatens bemanning og kompetansesammensetning. Spørsmål knyttet til bemanning og kompetanse inngår både i Toll-Skatt-prosjektet og i den kommende organisasjonsutviklingsprosessen.

I 2014 er samlet turnover i etaten 3,2 prosent. Som tidligere år er direktoratets turnover høyere enn regionenes. Personell med tollfaglig kompetanse er i økende grad attraktive også utenfor etaten. Årsaken er at stadig flere aspiranter har høyere utdanning i tillegg til den tollfaglige.

Alderssammensetningen i etaten er jevnt fordelt med en snittalder på 45 år. Det er fremdeles en noe større andel menn i de eldre alderskategoriene. Vi ser imidlertid at det er en økning i søkermassen til tollaspirantstillingene og at kvinneandelen er jevnt stigende, noe som over tid vil sikre god kjønnsbalanse.

Etatens kompetansesenter (TKS) står for 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 oppfølgingen av medarbeidernes kompetanseutvikling. I 2014 ble det anskaffet et LMS (Learning management system) for å

¹⁶ Det Norske Veritas – Sluttrapport: Gjennomgang av Toll- og avgiftsetatens IKT-område, 2013-12-11

håndtere kurspåmeldinger, timeplaner og kursdeltakere. Implementering planlegges første kvartal 2015.

For etatens ledere er det gjennomført samlinger og lederopplæring med mål om å ruste lederne til å håndtere kommende endringsprosesser. I lederopplæringen, som har vært kjørt som et HR-prosjekt siden 2011, er nå de to siste avsluttende modulene gjennomført. Regionene har også gjennomført egne lederutviklingstiltak.

Sykefravær

Etatens sykefravær (legemeldt og egenmeldt) var seks prosent for 2014. Dette er en liten nedgang fra 2013, da fraværet var på 6,1 prosent.

Likestilling og mangfold

Etaten har en tilnærmet jevn kjønnsfordeling med 48 prosent kvinner og 52 prosent menn. I tråd med vår mangfoldstrategi, har et satsningsområde i 2014 vært å sikre kjønnslikevekt i rekrutteringsprosesser. Etaten har et spesielt fokus på kjønnsbalanse ved rekruttering av tollaspiranter og operative ledere, siden det i disse kategoriene er en klar overvekt av menn. Etaten oppfordrer kvinner til å søke i enheter der det er et kvinnelig underskudd. Utviklingen er positiv, og de siste årene har antall kvinner i høyere stillingskategorier økt gradvis.

I 2014 har våre ledere gjennomført opplæring i mangfoldsledelse. Etaten deltar også i det statlige Mangfoldsnettverket.

Etikk

Etaten gjennomfører systematisk etikkopplæring av nyansatte og aspiranter. Vi har også startet et arbeid med å revidere biervervsretningslinjene og etablere et e-læringskurs på etikkområdet. Som for tidligere år har vi bidratt i det internasjonale etikkarbeidet i WCO.

Det er gjennomført risikovurdering på etikk og misligheter. Det er blant annet satt fokus på etiske utfordringer knyttet til leverandør- og publikumskontakt, varsling, gavemottak og habilitet. Gjennomgangen viser at det er knyttet lav risiko til brudd på de etiske retningslinjene. De områdene som på etatsnivå viser en marginalt høyere risiko enn øvrige faktorer, er lojalitet og hensynet til innbyggerne. Avdelingene og regionene vil følge opp sine definerte risikoområder gjennom tilpassede tiltak.

Internkontroll

Instruksfestede interne kontrollordninger skal gjennomføres med løpende ajouritet og innen gitte frister. Vesentlige avvik skal umiddelbart rapporteres til direktoratet. Det er meldt ett avvik til direktoratet i 2014. Avviket er knyttet til en mappe med kvitteringer som ble funnet utendørs i nærheten av det aktuelle kontrollområdet. Kontroll i etterkant viste at to blanketter manglet. Den aktuelle tollregionen har innført tiltak og innstramming av kontrollen med forhåndsnummererte blanketter.

Det er avholdt kasseettersyn i alle seks tollregioner. Det ble ikke avdekket vesentlige avvik. Kopi av ettersynsrapportene sendes rutinemessig til Riksrevisjonen.

Tollregionene har avholdt ettersyn på underliggende tollsteder. Ingen vesentlige forhold er rapportert.

Direktoratet har som planlagt avholdt innfordringsettersyn i to tollregioner i 2014. Under disse ettersynene har i alt ca. 160 enkeltsaker knyttet til innfordring og kredittadministrasjon blitt gjennomgått i tillegg til beslutninger om utgiftsføring, garantidokumenter, driftsplaner og interne rutiner. Det er kun avdekket et fåtall mindre forhold der oppfølgingen ikke har vært tilstrekkelig. Vi ser en stadig bedring i regionenes arbeid og vi antar at en medvirkende årsak til dette er tett oppfølging gjennom blant annet stedlige ettersyn og veiledning i tilknytning til disse.

Oppfølging av saker fra Riksrevisjonen

Endelig revisjonsbrev for regnskapsåret 2013 forelå 26. mai 2014. Riksrevisjonens revisjonsberetning for årsregnskapet konkluderer med at Toll- og avgiftsetatens regnskap for 2013 er «i det alt vesentlige utarbeidet i samsvar med regelverk for statlig økonomistyring». Riksrevisjonen hadde heller ingen vesentlige merknader knyttet til sin 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 2014.

Finansdepartementet har i brev av 17. november 2014 bedt om rapportering på følgende forhold:

Bilagskontroll (regnskapet for 2013)

I forbindelse med Riksrevisjonens bilagskontroll ble det påpekt problemstillinger knyttet til riktig adressat (tollregion eller direktorat), kontering av reiseutgifter (innland eller utland), dokumentasjon/underbilag ved refusjoner av utlegg og ved prisregulering av løpende avtaler. Det ble også avdekket ulik regnskapsføring ved salg av biler. Samtlige tiltak skissert i svarbrev til Riksrevisjonen og i oppfølgingsmatrisen er utkvittert per 31. desember 2014, med unntak av ett tiltak (utarbeide veileder i regnskapsføring) som har frist 1. februar 2015.

Riksrevisjonens undersøkelse av Toll- og avgiftsetatens grensekontroll (jf. dokument 3:7 (2013-2014))

Riksrevisjonen avga sin hovedrapport i 2014 etter forvaltningsrevisjon av Toll- og avgiftsetatens grensekontroll. Rapporten ble behandlet i Stortingets kontroll- og konstitusjonskomite som avga sin innstilling 101 S, 4. desember 2014.

Oppfølgingen av rapporten vil bli tatt inn i utviklingsarbeidet i etaten og i dialogen med departementet i forbindelse med oppdraget om styrket grensekontroll.

Riksrevisjonens undersøkelse av skatte- og avgiftsmyndighetenes kontroll av merverdiavgift (jf. dokument 3:11 (2012-2013))

Riksrevisjonens rapport ble behandlet i Stortingets kontroll- og konstitusjonskomite som avga sin innstilling 83 S (2013-2014) 10. desember 2013. Komiteen er tilfreds med at

Finansdepartementet vil følge opp saken og rette opp de svakheter som undersøkelsen har avdekket.

Rapporten påpekte blant annet at det er behov for tiltak for en mer effektiv utvelgelse av avgiftsoppgaver og deklarasjoner for kontroll av merverdiavgift. Videre at Toll- og avgiftsetatens IKT-systemer begrenser effektiviteten i kontrollen.

Oppfølging av saker fra Sivilombudsmannen

Sivilombudsmannen har i 2014 behandlet flere saker vedrørende Toll- og avgiftsetatens oppgaveutførelse. Sakene har vært innenfor følgende fagområder:

- Statusendring av motorvogn (to saker)
- Dokumentavgift
- El-avgift (to saker)
- Forståelse av tollverdireglene (innførsel av hest)
- Dispensasjon fra etterberegnet merverdiavgift og avgift på båtmotor
- Administrativt tillegg til merverdiavgift
- Aktsomhetskravet i tolloven § 16-10 og vareeiers ansvar for medhjelpers overtredelse av toll- og avgiftsreglene
- Spørsmål fra Sivilombudsmannen om praktisering av pågripelse

Jevnt over har Sivilombudsmannen ikke hatt alvorlige innvendinger mot Toll- avgiftsetatens håndtering av de aktuelle sakene.

V. Vurdering av framtidssutsikter

Regjeringen har bestemt at forvaltningen av innførselsmerverdiavgift og særavgifter skal overføres fra Toll- og avgiftsetaten til Skatteetaten med virkning fra 1. januar 2016. Samtidig skal Toll- og avgiftsetatens grensekontroll styrkes og vareførselsadministrasjonen videreutvikles. I sum innebærer dette at Toll- og avgiftsetaten omskapes til en mer rendyrket logistikk- og grensekontrolletat.

Dette representerer en spennende utfordring for etaten. I den nærmeste framtiden vil utviklingsarbeidet være konsentrert om å implementere de endringene som Regjeringen har vedtatt, og som Toll- og avgiftsetaten og Skatteetaten i fellesskap har utredet hvordan bør gjennomføres. Blant de viktigste oppgavene i 2015 er overføringen av personell, ressurser, prosesser og IT-systemer fra Toll- og avgiftsetaten til Skatteetaten. Målet er at overføringene skal gjøres på en så god måte at de samlede resultatene og brukernes tilfredshet ikke blir negativt berørt, også i den krevende overgangsfasen rundt kommende årsskifte.

I et noe lengre perspektiv blir utfordringen å utvikle den nye Tolletaten til en effektiv toll- og grenseetat. Det blir også viktig å videreutvikle samarbeidet mellom Tolletaten og Skatteetaten. Målet er å utvikle den nye etaten planmessig og systematisk, men utviklingsarbeidet må også gjøres raskt, slik at overgangsfasene blir så korte som mulig.

Et organisasjonsutviklingsarbeid er per februar 2015 i startfasen. OU-arbeidet er todelt. Fase 1 som går fram til 31. desember 2015 omfatter tiltak og tilpasninger som må utføres for å oppnå effektiv drift fra dag 1. Fase 2, som etter planen påbegynnes primo 2016, har som

siktemål å designe en proaktiv, effektiv og brukervennlig etat ut fra et langsiktig strategisk målbilde. Målsettingen er at etaten skal opprettholde sin posisjon som ledende innen vareførselslogistikk, men vi skal også arbeide for å oppnå tilsvarende posisjon når det gjelder moderne grensekontroll – der vi også tar høyde for departementets ambisjoner om å styrke grensekontrollen og effektivisere vareførselsadministrasjonen ytterligere. Dette arbeidet tar utgangspunkt blant annet i forslagene som er utviklet i prosjektet «Styrket grensekontroll» av 15. november 2015, «Prosjekt forbedring av inn- og utførselsprosesser» av 31. desember 2012 og DNV-rapporten om gjennomgang av Toll- og avgiftsetatens IKT-område av 11. desember 2013.

Med andre ord: Etatens framtidsutsikter er krevende og spennende.

VI. Årsregnskap

Ledelseskommentar årsregnskapet 2014

Formål

Toll- og avgiftsetaten er underlagt Finansdepartementet. Etaten er bruttobudsjettert og fører regnskap i henhold til kontantprinsippet.

Etatens hovedoppgaver er å fastsette og innkreve avgifter og toll og beskytte samfunnet mot ulovlig inn- og utførsel av varer.

Bekreftelse

Toll- og avgiftsetaten avlegger regnskap til statsregnskapet under regnskapsfører nr. 73 84 00. Etaten avlegger også eget regnskap for «Velferdsfondet for tollvesenet» med eget regnskapsførernummer 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 Toll- og avgiftsetaten.

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

Vurdering av vesentlige forhold

Driftsregnskapet

Etaten har i 2014 samlet disponert kroner 1 710 246 000 på utgiftssiden, inkludert fullmakter knyttet til offentlige refusjoner. Dette er fordelt med kroner 1 607 093 000 på kapittel 1610 post 01, lønn og ordinær drift, og kroner 103 153 000 på kapittel 1610, post 45, større investeringer. Toll- og avgiftsetaten har ingen belastningsfullmakt på drift.

Etaten har god budsjettstyring og har benyttet 97,6 prosent av disponibel bevilgning på post 01. Mindreforbruket skyldes i hovedsak forsinkelser i leveranser og utsatte prosjekter og oppgaver som skyves til 2015. Av tildelt budsjetttramme på post 01, går om lag 64 prosent til lønn og godtgjørelser, 12 prosent leie og drift av lokaler og ni prosent til kjøp av fremmede tjenester, se også figur 13, driftsutgifter etter art.

Som en konsekvens av at flere av etatens oppgaver skal overføres til Skatteetaten, vil budsjетtrammer og intern fordeling av utgiftene bli betydelig endret fra og med 2016.

På post 45 (kan overføres) er det benyttet 47,5 prosent av disponibel bevilgning. Dette skyldes i hovedsak at en del IT-aktiviteter, særlig når det gjelder videreutvikling, er utsatt inntil endelig avklaring rundt overføring av oppgaver til Skatteetaten. I tillegg ligger det her midler til ny mobil skanner som er bestilt, men som ikke kan leveres før i 2015.

Som det framgår av Note B, søker etaten om å få overføre 41,092 millioner kroner (2,5 prosent) på post 01 (kan overføre inntil fem prosent) og 54,155 millioner kroner på post 45 med stikkord «kan overføres».

Toll- og avgiftsetaten har også gebyrinntekter som føres på kapittel 4610. Disse er som følger:

Kapittel/ post	Budsjett 2014	Regnskap 2014
4610 01 Særskilt vederlag for tolltjenester	6 200 000	7 902 990
4610 02 Andre inntekter	2 500 000	2 134 560
4610 03 Refunderte pante- og tinglysingsgebyr	2 000 000	1 709 973
4610 04 Diverserefusjoner	3 200 000	3 621 421
4610 11 Gebyr kredittdeklarasjoner	20 000 000	18 629 964
4610 85 Overtredelsesgebyr – valutadeklarerings	6 000 000	7 893 380

På post 01 og 04 er det gitt merinntektsfullmakt.

Når det gjelder spesifisering av etatens samlede inntekter, **vises til vedlegg 7 og skjema** «Oppstilling av bevilgningsrapportering».

Avgiftsregnskapet

Toll- og avgiftsetaten krevde i 2014 inn 219,2 milliarder kroner. Note 5 viser inntektene fordelt på avgift. Inntektsutviklingen er kommentert under del III Årets aktiviteter og resultater.

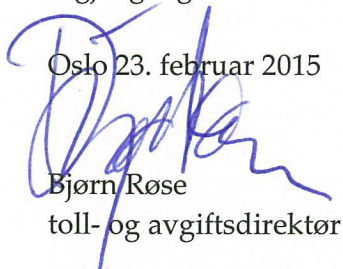
Etaten har en belastningsfullmakt på 480 millioner kroner fra Miljødirektoratet til utbetaling av vrakpant. I 2014 ble det utbetalt 456,3 millioner kroner.

Tilleggsopplysninger

Riksrevisjonen bekrefter årsregnskapet for Toll- og avgiftsetaten. Riksrevisjonen reviderer også Tollvesenets velferdsfond som føres som eget regnskap adskilt fra statens øvrige midler jf. bestemmelser om økonomistyring i staten pkt. 3.6.

Årsregnskapet er nå under revisjon og revisjonsberetningen antas å foreligge 2. kvartal 2015. Revisjonsberetningen vil bli offentliggjort på etatens nettsider (toll.no) når den er offentlig tilgjengelig.

Oslo 23. februar 2015



Bjørn Røse
toll- og avgiftsdirektør

Prinsippnote årsregnskapet

Årsregnskapet for Toll- og avgiftsetaten er utarbeidet og avlagt etter retningslinjer fastsatt i bestemmelser om økonomistyring i staten fastsatt 12. desember 2003 med endringer, senest 18. september 2013. Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.1, 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 artskontorrapporteringen 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 artskontorrapporteringen 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 artskontorrapportering 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.

Alle statlige virksomheter er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges Bank i henhold til krav i bestemmelsene pkt. 3.8.1. Ordinære forvaltningsorgan (bruttobudsjetterte virksomheter) tilføres ikke likviditet gjennom året. Ved årets slutt nullstilles saldoen på den enkelte oppgjørskonto ved overgang til nytt år.

Bevilgningsrapporteringen

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 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 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 viser forskjeller mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen.

Velferdsfondet for tollvesenet

Prinsippnote til årsregnskapet – oppstilling av fondsregnskapet

Fondsregnskapet tilsvarer 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 3.6.1 og viser alle fondets utgifter, inntekter, eiendeler og fondskapital. Årsregnskapet for fondet fremkommer av vedlegg 8 og noter til regnskapet i vedlegg 7.

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 18. september 2013. Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.6.1 og nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R-115, punkt 7.

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 8.

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. Sikkerhet og beredskap
2. Forenkling for å forebygge unødig tidsbruk
3. Beslagsstatistikk
4. Restanser
5. Innkrevingsstatistikk fordelt på kravtype
6. Innfordringstiltaksstatistikk
7. Oppstilling av bevilgningsrapportering og artskontorrapportering
8. Velferdsfondet