



TOLL
CUSTOMS

ÅRSRAPPORT 2019

Innhold

1.	Leders beretning	2
2.	Introduksjon til virksomheten og hovedtall	4
2.1.	Virksomhet og organisasjon	4
2.2.	Utvalgte nøkkeltall	5
3.	Årets aktiviteter og resultater	7
3.1.	Samlet vurdering av prioriteringer, resultater og bemanning i 2019	7
3.2.	Resultat under hovedmålene for 2019	8
3.3.	Hovedmål 1: Det er enkelt og effektivt å etterleve lover og regler for grensekryssende vareførsel	9
3.4.	Hovedmål 2: Aktørene i vareførselen oppfatter risikoen ved ikke å etterleve lover og regler som høy	15
3.5.	Hovedmål 3: Tolletaten støtter opp under virksomheten til andre myndigheter	24
3.6.	Samlet oppsummering av oppnåelse av ambisjonsnivå under hovedmålene	26
3.7.	Oppdrag i tildelingsbrevet 2019	27
3.8.	Andre føringer og prioriterte tiltak	31
3.9.	Ressursbruk 2019	35
4.	Styring og kontroll i virksomheten	37
4.1.	Overordnet vurdering av styring og kontroll	37
5.	Vurdering av framtidutsikter	45
6.	Årsregnskap	46
6.1.	Ledelseskommentar årsregnskapet 2019	46
6.2.	Prinsippnote årsregnskapet	48
6.3.	Bevilgningsrapporteringen	48
6.4.	Artskontorrapporteringen	48
6.5.	Velferdsfondet for Tollvesenet	49
7.	Oversikt vedlegg	50
8.	Tabeller og figurer	50

1. Leders beretning

Tolletaten er i omstilling. 1. juni 2019 gjennomførte etaten «fase 1» i omorganiseringen av etaten. Tollregionene ble avviklet og virksomheten ble samlet i to nyopprettede divisjoner med landsdekkende ansvar - Grensdivisjonen og Vareførselsdivisjonen. Omorganiseringen opphevet skille mellom Tolldirektoratet og «ytre etat» og etablerte seks organisatorisk og styringsmessig likestilte avdelinger og divisjoner.

Etaten har arbeidet videre med forberedelser til «fase 2» i omorganiseringen. I denne fasen vil avdelingene i Tolldirektoratet og de organisatoriske enhetene under divisjonene bli omorganisert. Det er gjennomført detaljert utredning av organisering og dimensjonering av enheter i ny organisasjon, ansvar, myndighet og oppgaver er fordelt mellom enhetene og det forberedt et bredt personalmessig innplasseringsløp. Omorganiseringen innebærer at arbeidsprosesser blir lagt om, ansatte får nye arbeidsoppgaver og at virksomhet blir lokalisert på nye steder. Tolletatens forslag til ny organisering ligger til behandling hos Finansdepartementet.

Tolletaten er i utvikling også på andre områder. Utbyggingen av skiltlesende kameraer ved alle landeveis grenseoverganger og fergeanløp med utenlandstrafikk går inn i en avsluttende fase og innebærer at etaten kan utføre kontroller mer målrettet og mobilt. I Treff-satsingen, hvor Tolletaten utvikler ny og forbedret systemstøtte til kontrollområdet og en ny løsning for deklarerings og automatisk fortolling på grensen, er det utviklet funksjonalitet som gir etatens tjenestemenn mulighet til å foreta søk og analyse på tvers av et bredt sett av datakilder, samt en løsning for mottak, risikovurdering, objektutvalgelse og kontrollregistrering av forsendelser fra de største kurørselskapene. Satsingen er ved årsskifte 2019/2020 under replanlegging for blant annet å vurdere hvordan de nye kravene fra EU i revidert sikkerhetsavtale for vareførsel (ICS2) vil påvirke satsingen.

Etaten har i 2019 videreført arbeidet med strategisk kompetanseutvikling, lederutvikling og etter- og videreutdanning av ansatte. Som ledd i arbeidet, har etaten besluttet å sette ut fremtidig tollfaglig utdanning til en ekstern utdanningsinstitusjon. Etatens kompetansebehov er vurdert å bli best dekket gjennom et bachelorstudie.

Etaten har i løpet av året vurdert juridiske og avtalemessige konsekvenser på tollområdet av Storbritannias utmeldelse av EU og gjort forberedelser for ulike utmeldesscenarier. Etaten vært i tett kontakt med næringslivet, andre offentlige myndigheter og blant annet britiske tollmyndigheter, og har fremforhandlet opprinnelsesregler og nasjonale gjennomføringsregler for en frihandelsavtale med Storbritannia i tilfellet landet forlater EU uten en uttredelsesavtale. Etaten har i løpet av året også bistått Finansdepartementet i arbeidet med nye toll- og vareførselslover.

Arbeidet med å sikre at etatens virksomhet er i overensstemmelse med personvernregelverket og øvrige relevante lover og regler, er videreført i 2019. Personvern- og informasjonssikkerhetsarbeidet har vært prosjektorganisert, med ekstern bistand. Prosjektet ferdigstilte sitt arbeid i desember 2019. Arbeidet vil bli fulgt opp videre i linjen.

Tolletaten har i 2019 fått nye hovedmål for virksomheten. Hovedmålene retter seg mot ønskede effekter av etatens virksomhet, og er supplert med flere nye styringsparametere. Til tross for at vi foreløpig har begrenset erfaring med det nye styringssystemet, oppleves vridningen av oppmerksomhet fra aktiviteter til effekter som grunnleggende positivt for styringen av etaten. Resultatvurderingen påvirkes av at vi for flere av styringsparametrene ikke har resultater fra tidligere år å sammenligne med.

Etatens måloppnåelse for 2019 vurderes samlet sett som tilfredsstillende. På enkelte områder, som for eksempel antall kontroller i grensekontrollen og antall deklarasjonskontroller av innførsel og etterkontroller, har aktiviteten gått noe ned. Dette kan ha sammenheng med at ressurser har vært benyttet på omstillings- og utviklingsaktiviteter. Resultatene målt i treffprosent, antall beslag og antall alvorlige overtredelser fra grensekontrollen er gjennomgående stabile. Det samme gjelder resultatene for alvorlige overtredelser fra deklarasjonskontrollen. Oppgaver og aktivitet knyttet til behandling av deklarasjoner fortsatte å øke i 2019.

Tolletaten har i 2019 betydelige ubrukte midler avsatt til større investeringer og utviklingstiltak. Hovedårsaken til mindreforbruket er forskyvninger i tid av anskaffelser til satsingen på styrket grensekontroll.

Oslo, 2. mars 2020



Øystein Børmer
Tolldirektør

2. Introduksjon til virksomheten og hovedtall

2.1. Virksomhet og organisasjon

Tolletaten er et myndighetsorgan underlagt Finansdepartementet. Tolletaten er under omorganisering og består per 31.12.2019 av fire avdelinger direkte underlagt tolldirektøren, en stab og to fagdivisjoner. Etaten er geografisk fordelt over hele landet, og har tilstedeværelse der varene krysser grensen via landevei, havner eller flyplasser.

De direkte underlagte avdelingene omtales gjerne samlet som direktoratet, og har som oppgave å utvikle regelverk, utøve virksomhetsstyring og tilby støttefunksjoner til fagdivisjonene. I tillegg er direktoratet klageinstans for næringsliv og publikum.

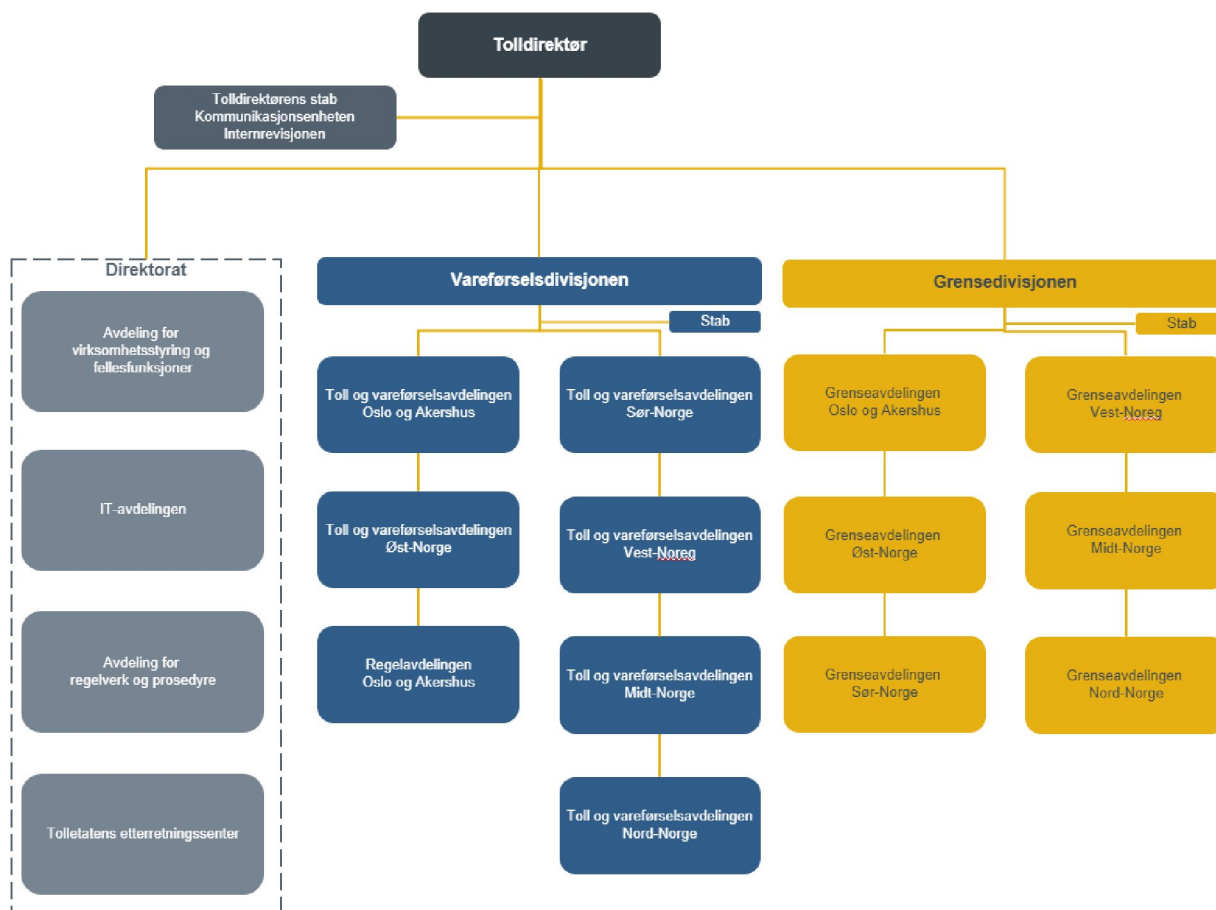
Tolletaten utfører en rekke kontrolloppgaver ved import og eksport av varer. Vi forvalter eget regelverk, men også andre etaters regelverk på grensen. Vi støtter også opp om andre myndigheters virksomhet.

Tolldirektør Øystein Børmer leder etaten. Per 31.12.2019 hadde Tolletaten 1 529 ansatte. Samlet budsjetttramme for 2019 var 1,817 milliarder kroner.

Tolletatens samfunnsoppdrag er å sikre etterlevelse av lover og regler for grensekryssende vareførsel.

Etaten var tidligere organisert med fem direkte underlagte avdelinger samlet i et direktorat og seks tollregioner, men ble omorganisert til fire direktorats-avdelinger og to fagdivisjoner fra 1.juni 2019.

Figur 1: Organisasjonskart Tolletaten per 31.12.2019



2.2. Utvalgte nøkkeltall

Tabell 1 og 2 viser nøkkeltall knyttet til volum av produksjon og regnskap.

Tabell 1: Utvalgte nøkkeltall 2017-2019

Volumtall 2017 - 2019	2017	2018	2019
Antall kontroller i grensekontrollen	227 464	240 670	224 531
Antall kontroller i grensekontrollen med treff	36 270	35 894	33 371
Treffprosent i grensekontrollen	16 %	15 %	15 %
Antall beslag	37 498	37 811	36 669
Antall beslag av narkotika	4 352	4 223	3 736
Antall beslag av tobakkvarer	10 453	9 854	10 224
Antall beslag av øl	6 612	6 662	6 986
Antall deklarasjonskontroller av innførsel	138 811	141 777	129 324
Antall deklarasjonskontroller av utførsel	21 133	24 309	25 938
Antall etterkontroller	468	477	415
Antall innførselsdeklarasjoner behandlet	6 069 669	6 358 166	6 503 859
Antall utførselsdeklarasjoner behandlet	1 470 631	1 537 405	1 578 327
Antall besvarte henvendelser ved informasjonssentrene	65 198	64 511	65 607

Tabell 2: Nøkkeltall fra regnskapet 2017-2019

Nøkkeltall 2017-2019	2017	2018	2019
Antall årsverk ^{*1}	1 420	1 384	1 376
Samlet tildeling post 01-99 i millioner kroner	1 736	1 796	1 817
Utnyttelsesgrad post 01-29	97 %	97 %	99 %
Driftsutgifter i millioner kroner	1 493	1 545	1 571
Lønnsutgifter, andel av driftsutgifter	69 %	68 %	68 %
Lønnsutgifter per utførte årsverk ^{*2}	721 332	757 336	798 601

*1 Årsverkberegningen er basert på DFØs mål for faktiske årsverk i 2018 og utførte årsverk i 2019

*2 Utgifter i kontoklasse 5, lønn og sosiale utgifter

Uttrykk og forkortelser brukt i rapporten

Uttrykk brukt i rapporten

Deklarering – Legge frem varer til fortolling

Deklarasjonskontroll – Kontroll av om deklareerte opplysninger i TVINN er korrekte

Direktefortolling – Innførselsdeklarasjon i TVINN før grenseankomst

Ekspressfortolling – Pilotprosjekt, informasjon sendes og behandles før grensepassering, kjøretøy registreres elektronisk og varer fristilles automatisk ved ankomst

Etterkontroll – Kontroll av firmaer og privatpersoner etter grensepassering

Forenklet transfer - Passasjerer med gjennomgående billett som skal fly videre i Norge får bagasjen automatisk overført til neste fly

KvoteAppen – App til mobiltelefoner til fortolling av varer for privatpersoner

Tollverdi – Økonomisk verdi til en vare som importeres/eksporteres

Tolltariff - Oppslagsverk for klassifisering av varer, med varenummer og beskrivelse av varer

350-kroners grense - Avgiftsfri netthandel i utlandet på inntil 350 kroner

Varer fristilles – Varer som er ferdig fortollet gis fri til bruk eller omsetning

Forkortelser

ANPR – Kjennermerkegjennkjenning (tidligere Automatic Number Plate Recognition)

AOT – Alvorlige overtredelser

EFTA – European Free Trade Association, europeisk frihandelsavtale

FIN - Finansdepartementet

JD – Justisdepartementet

OU – Organisasjonsutvikling

POD - Politidirektoratet

POE – Passasjeropplysningsssenheten

PNR – Passenger Name Records, direktivet pålegger flyselskap å gi tilgang til passasjerdata

PTN – Politi toll Norden, samarbeid mellom politi og toll

REX - Registered Exporter System (IT-system som brukes for å dokumentere opprinnelsen på produkter til GSP-ordningen (Generalised System of Preferences) utviklingsland kan eksportere produkter til Norge uten å måtte betale toll ved innførsel

TVINN – Tolletatens elektroniske deklarasjons-/fortollingsløsning

VOEC - (VAT on Electronic Sales)

WCO – World Customs Organization

3. Årets aktiviteter og resultater

3.1. Samlet vurdering av prioriteringer, resultater og bemanning i 2019

Til tross for at Tolletaten i 2019 gjennomførte trinn 1 av en omfattende omorganisering, vurderer Tolletaten den samlede måloppnåelsen i 2019 som god.

Trenden med økende varestrømmer som rapportert de senere årene, fortsatte også i 2019. Antall deklarasjoner har totalt sett økt med om lag 2,4 prosent, mens totalt antall varelinjer har økt med nesten 13,4 prosent.

Den kraftige veksten i varestrømmene fordrer at Tolletaten videreutvikler sin evne til å bruke digitale løsninger til å samle inn og behandle informasjon. Dette ivaretas primært gjennom etatens Digitaliseringsprogram. Etaten har gjennom 2019 videreført profesjonaliseringen av etterretningsvirksomheten, noe som avgjørende for å foreta gjennomføre målrettede aksjoner der objekt-utvelgelsen er basert på gode etterretningsanalyser og risikovurderinger.

Opprettelsen av to fagdivisjoner med nasjonalt ansvar har også allerede gitt effekt med forbedret mobilitet og evne til å disponere ressurser og kapabiliteter på tvers av tidligere geografiske skillelinjer.

Tolletaten fikk i 2019 nye hovedmål som i større grad skal legges til rette for styring basert på de samlede effektene av etatens virkemiddelbruk og i mindre grad på aktiviteter. Det ble foretatt en brukerundersøkelse høsten 2019 for å belyse resultatene for de nye hovedmålene.

Funnene fra brukerundersøkelsen indikerer at etatens operasjonalisering og formidling av regelverket må bedres og tilpasses for å bli mer målrettet og forståelig og nå et bredere spekter av aktører. Responsen fra næringslivet gir imidlertid en indikasjon på at informasjonsutvekslingen med Tolletaten oppfattes som effektiv. Innen kontrollområdet viser funnene generelt gode resultater.

Beslagsstatistikken viser at beslag av kniver og voldsprodukter i postforsendelser er nærmest halvert i 2019, sammenlignet med 2018. Noe av grunnen til dette antas å være den store mediedekningen problemet med ulovlig innførsel har fått.

Det er registret en kraftig økning i beslag av ulovlig innførte farmasøytiske preparater. Flere enkeltbeslag har vært svært store med over 100.000 tabletter. Av et totalbeslag på om lag 970.000 tabletter, utgjorde nesten 90 prosent tramadol. Det antas som svært sannsynlig at de store beslagene av slike preparater, hvor kurer benyttes, viser en økt etterspørsel på det illegale markedet med koblinger til organisert kriminalitet.

Brukerundersøkelsen viser at Tolletaten har et godt omdømme og respondentene mener at etaten i høy grad oppfyller sitt samfunnsoppdrag.

Samarbeidende myndigheters opplevelse av Tolletatens tjenesteleveranser er ikke målt i årets brukerundersøkelse, men tilbakemeldinger fra etatsledermøter med blant andre Mattilsynet, Landbruksdirektoratet og Statens Vegvesen tilsier at samarbeidet oppleves som gjensidig tilfredsstillende.

3.2. Resultat under hovedmålene for 2019

Tolletaten har fått nye hovedmål fra og med 2019. Disse skal legge til rette for en styring som i større grad legger vekt på de samlede effektene av etatens virkemiddelbruk og i mindre grad på aktiviteter. Det rapporteres for første gang på effekter. De nye hovedmålene som departementet fastsatte i 2018 forutsetter at etaten skal måle effektene av innsatsen på bruker- og samfunnsnivå.

Tabell 3: Oversikt over ambisjonsnivå og resultater for styringsparametere i 2019

Hovedmål	Resultat - hovedmål med styringsparametere				
	SP	Styringsparameter	Ambisjonsnivå 2019	Resultat 2019	Avvik
Hovedmål 1 - Det er enkelt og effektivt å etterleve lover og regler for grensekryssende varehandel	1.1	Andel næringsdrivende som opplever regelverket for grensekryssende vareførsel som hensiktsmessig og forståelig	70 %	47 %	-33 %
	1.2	Andel næringsdrivende som opplever informasjonsutvekslingen med Tolletaten som effektiv	60 %	64 %	7 %
	1.3	Andel reisende som opplever regelverket for grensekryssende vareførsel som hensiktsmessig og forståelig	50 %	47 %	-6 %
	1.4	Andel varer fristilt ved grensepassering (deklarasjoner)	14 %	14 %	0 %
		Grunnlag: Antall direktefortøllinger på grensen		872 879	
		Grunnlag: Totalt antall innførselsdeklarasjoner		6 226 440	
Hovedmål 2 - Aktørene i vareførsel opplever risikoen ved ikke å etterleve som høy	2.1	Oppfattet oppdagelsesrisiko blant næringsdrivende ved uriktig deklarerer	3,5	3,6	3 %
	2.2	Oppfattet oppdagelsesrisiko blant reisende	3,0	3,2	6 %
	2.3	Antall alvorlige overtredelser fra kontroll av deklarerer	110	120	9 %
	2.4	Antall alvorlige overtredelser fra grensekontrollen ekskl. Post	500	462	-8 %
	2.5	Antall alvorlige overtredelser ved kontroll av postforsendelser	110	175	59 %
Hovedmål 3 - Tolletaten støtter opp under virksomheten til andre myndigheter	3.1	Samarbeidende myndigheters opplevelse av tolletatens tjenesteleveranser	En positiv utvikling	Gjensidig tilfredsstillende	

Styringsparameterene 2.1 og 2.2 måles på en skala fra 1 til 5

I og med at hovedmålene er nye kan vi ikke sammenligne årets resultater med resultater fra tidligere år. Ambisjonsnivået ble satt ut fra en grundig samlet skjønnsmessige vurdering i ekspertgrupper og i etatens ledergruppe, basert på tidligere erfaringer.

På de neste sidene presenteres resultatene for de enkelte hovedmål.

3.3. Hovedmål 1: Det er enkelt og effektivt å etterleve lover og regler for grensekryssende vareførsel

Tolletaten skal legge til rette for korrekt inn- og utførsel av varer både for næringslivet og privatpersoner. Aktørene i vareførselen skal tilbys så enkle løsninger for tollbehandling som mulig, slik at varer kan krysse grensen raskt og forutsigbart – samtidig som lover og regler etterleves. Dette gjør vi ved å tilby næringslivet effektive prosedyrer og rask tollbehandling, samt ved å benytte tilpassede virkemidler som informasjon, veiledning og ulike kontrolltiltak for næringslivet og privatpersoner.

En effektiv vareførsel forutsetter god kvalitet på grunnlagsdata. Etatens oppgave er å verifisere at opplysningene om varene som deklarerer er fullstendige og korrekte. God informasjonsutveksling og lett tilgjengelig og forståelig regelverk øker kvaliteten på grunnlagsdataene.

Vårt mål er en effektiv kontroll av vareførselen på hensiktsmessige tidspunkt med gode virkemidler. I tillegg etterstreber vi kontinuerlig å bedre kvaliteten på næringslivets deklarerer gjennom forenklinger, digitalisering, grensesnitt for tidlig informasjonsutveksling og målrettet informasjon og veiledning. Innsatsen skal virke korrigerende og forebyggende, slik at den bidrar til økt etterlevelse hos både næringslivet og privatpersoner som inn- og utfører varer.

Samfunnet er avhengig av god etterlevelse hos den enkelte aktør i vareførselen.

Tabell 4: Ambisjonsnivå og resultater for hovedmål 1

Hovedmål	Resultat - hovedmål med styringsparametere				
	SP	Styringsparameter	Ambisjonsnivå 2019	Resultat 2019	Avvik
Hovedmål 1 - Det er enkelt og effektivt å etterleve lover og regler for grensekryssende varehandel	1.1	Andel næringsdrivende som opplever regelverket for grensekryssende vareførsel som hensiktsmessig og forståelig	70 %	47 %	-33 %
	1.2	Andel næringsdrivende som opplever informasjonsutvekslingen med Tolletaten som effektiv	60 %	64 %	7 %
	1.3	Andel reisende som opplever regelverket for grensekryssende vareførsel som hensiktsmessig og forståelig	50 %	47 %	-6 %
	1.4	Andel varer fristilt ved grensepassering (deklarasjoner)	14 %	14 %	0 %
		Grunnlag: Antall direktefortollinger på grensen		872 879	
		Grunnlag: Totalt antall innførselsdeklarasjoner		6 226 440	

3.3.1. Vurdering av resultatene

Under hovedmål 1 fremkommer resultater på styringsparametere som knytter seg til opplevelse av regelverket for grensekryssende vareførsel (SP 1.1 og 1.3), informasjonsutveksling med etaten (SP 1.2) og andel varer som er fristilt ved grensepassering (SP 1.4). For tre av de fire styringsparametere avviker resultatet i liten grad fra ambisjonsnivået fra 2019. For styringsparameter 1.1 er det noe lavere måloppnåelse enn det som var satt som ambisjonsnivå for året. I kapittel 3.3.4 omtales måloppnåelsen nærmere.

Etaten har i 2019 gjennomført brukerundersøkelser rettet mot henholdsvis næringsdrivende og reisende (privatpersoner). Resultatet fra disse undersøkelsene gir indikasjoner på holdninger og oppfatning av etatens samlede virkemidler. På lengre sikt vil det være mulig å analysere resultatene med det formål å identifisere virknings- og årsakssammenhenger.

Det fremgår av undersøkelsen at andelen som opplever regelverk som hensiktsmessig og forståelig er lavere enn det etaten har lagt til grunn for sitt ambisjonsnivå i 2019. Denne opplevelsen gjelder også hensiktsmessig regelverk og avtaler (tjenestemål 1). På bakgrunn av dette kan det se ut til at etatens prosedyrer ikke treffer brukere i den utstrekning etaten har forutsatt. En vurdering av etatens prosedyrer og en målrettet satsning på brukerdiallog er viktige virkemidler for å legge til rette for enkel etterlevelse. Systematisk arbeid med brukerdiallog er et satsingsområde i etatens prioriteringer fremover, og er tydelig satt på kartet både i strategiarbeidet og i den omorganiseringen etaten gjennomfører.

Tolletaten har også i 2019 økt trafikk på sine digitale tjenester. Brukerorientert informasjon om regelverk og prosedyrer (tjenestemål 2, se vedlegg 5) viser at virksomheter oftest oppgir å ha behov for informasjon om regelverk og prosedyrer for deklarerings, tollverdi og klassifisering av varer.

For privatpersoner er informasjonsbehovet rettet mot kvoter og bruk av importkalkulator. Informasjonskanalene som hyppigst oppgis å være brukt er nettsiden toll.no, Altinn og KvoteAppen.

Brukerundersøkelsen rettet mot næringslivet gir en tydelig indikasjon på at aktører oppfatter informasjonsutveksling med Tolletaten som effektiv. Modernisering av tollbehandling gjør det mulig å oppfylle informasjonspliktene før inn- eller utførsel finner sted. Brukervennlige grensesnitt i digitale og selvbetjente løsninger bidrar til etterlevelse, reduserte transaksjonskostnader og mer effektiv vareflyt. Det er viktig for etaten å utvikle og legge til rette for brukervennlige grensesnitt for tidlig informasjonsutveksling (tjenestemål 3), slik at næringslivet tar i bruk disse tjenestene.

Tolletaten arbeider målrettet for å understøtte og legge til rette for effektive prosesser og brukervennlige løsninger. Etaten er inne i en endringsprosess med fokus på forenkling og samordning av regelverk, digitalisering og organisasjonsutvikling (OU). Et viktig mål med dette arbeidet er at næringslivet og privatpersoner skal forstå regelverket og oppleve samhandlingen med Tolletaten som enkel, tydelig og effektiv.

Endringer i handelsmønstre og global økonomi innebærer at etaten i en økende grad forholder seg til aktører som har begrenset kjennskap til norsk regelverk. For å oppnå etterlevelse blant ulike aktører er holdningen til etterlevelse en vesentlig faktor. Vi kan hjelpe aktører som ønsker å etterleve ved å drive aktiv forenkling, veiledning og forebygging. For aktører som med overlegg ikke etterlever eller tilpasser seg oppdagelsesrisiko, vil tiltak som økt oppdagelsesrisiko og sanksjonering være helt nødvendig. Det er derfor viktig at etaten bygger kunnskap om risiko og effekter av virkemidler for å jobbe effektivt med etterlevelse.

3.3.2. Prioriteringer

Tolletaten mottok i tildelingsbrevet for 2019 følgende oppdrag som berører hovedmål 1:

- Gjennomgang av tolloven
- Utrede konsekvensene av Brexit
- Arbeid med fjerning av 350-kroners grensen

Samtlige av de ovennevnte oppdragene er gitt høy prioritet i 2019. Det vises til nærmere omtale av hvert enkelt oppdrag i kapittel 3.8.

Første fase av ny etatsorganisering ble avsluttet 1. juni 2019. Den pågående organisasjonsutviklingsprosessen har høy prioritet.

Digitaliseringsprogrammet er en viktig del av Tolletatens utviklingsarbeid. Det skal sikre at Tolletaten i fremtiden i størst mulig grad bruker digitale verktøy til å samle inn og behandle informasjon. Målet er å sikre mer effektive, forutsigbare og brukervennlige tjenester til samfunnet.

Tolletaten har også gjennomført et omfattende internt forbedringsarbeid knyttet til behandling av personopplysninger.

3.3.3. Bruker- og samfunnseffekter

Tolletaten beskytter samfunnet mot ulovlige, skadelige og restriksjonsbelagte varer ved å ha kontroll på varestrømmene samt ved å bidra til at lover og regler følges ved inn- og utførsel av varer. Det sikrer også statens inntekter ved korrekt grunnlag for toll og avgifter. Staten skal sikre at varer effektivt krysser grensen, samt sikre etterlevelse av lover og regler. Ved å påse at regler for innførsel og utførsel er tilgjengelige og enkle å følge, bidrar etaten til like konkurransevilkår i norsk økonomi samt opprettholdelse av internasjonale forpliktelser.

Korrekt deklart verdi ved inn- og utførsel av varer er en viktig størrelse i nasjonalregnskapet som brukes av aktører i privat næringsliv, offentlig forvaltning, politikk og forskning, både i Norge og i utlandet. Nasjonalregnskapet danner grunnlaget for analyser og beslutninger som i sin tur får betydning for hvordan ressurser disponeres og fordeles i samfunnet, og kan påvirke forholdet til våre handelspartnere.

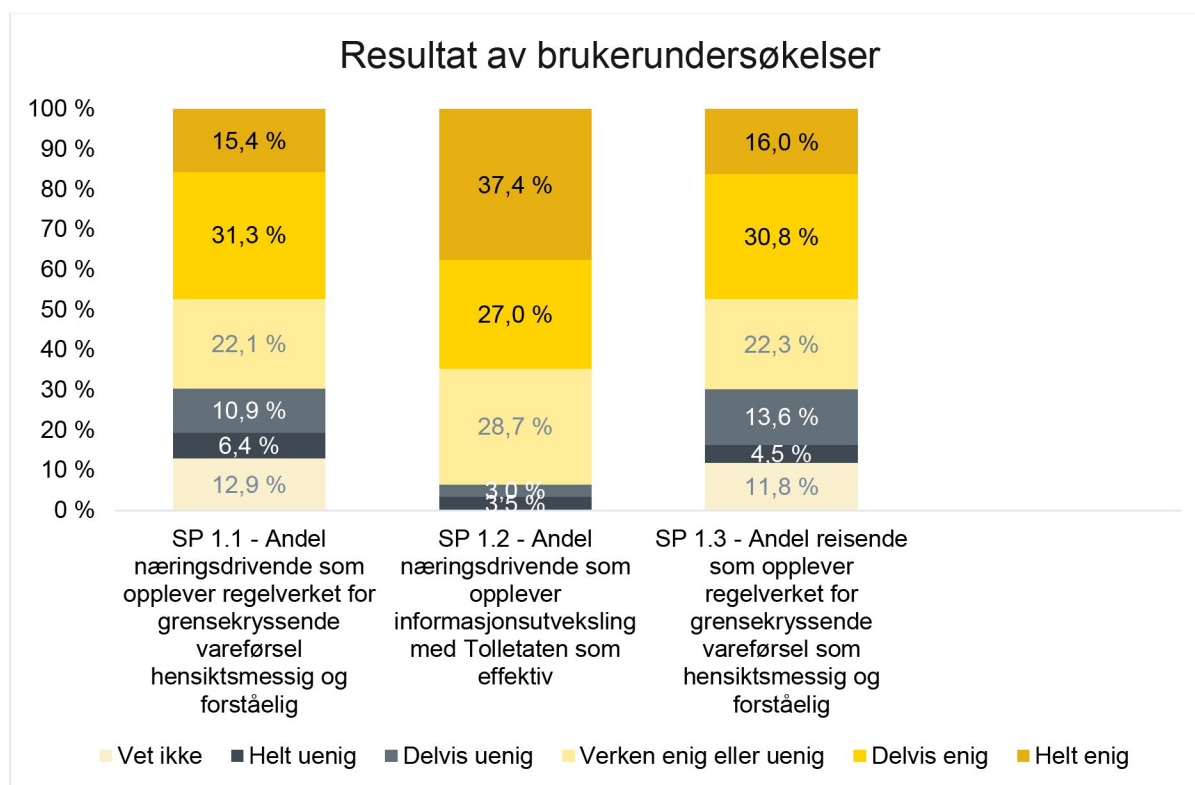
I tråd med ny overordnet målstruktur for Tolletaten er det for 2019 fastsatt flere nye parametere og indikatorer. Etatens hovedmål skal legge til rette for en styring som i større grad ser på effekter av etatens samlede virkemiddelbruk og i mindre grad på enkeltaktiviteter. Staten er i gang med effektmålinger på flere områder.

Resultatene fra brukerundersøkelser viser at etaten har et godt omdømme, og respondentene mener at etaten i høy grad oppfylder samfunnsoppdraget. Undersøkelsen viser at Tolletaten bidrar til effektiv informasjonsutveksling med næringslivet. Ytterligere analyser og målinger av effekter i form av bruker- og samfunnseffekter er nødvendig for å trekke klare sammenhenger mellom etatens innsats, oppgaver og observerte bruker- og samfunnseffekter.

3.3.4. Resultater og oppnåelse av ambisjoner

Tolletaten har i 2019 gjennomført to brukerundersøkelser rettet mot henholdsvis næringslivet og reisende (privatpersoner). Resultatet av undersøkelsene for styringsparameter 1.1, 1.2 og 1.3 vises i figur 2. Styringsparameterne er nye for 2019 og ambisjonsmålene ble derfor fastsatt ved kvalitative vurderinger.

Figur 2: Resultat av brukerundersøkelser for SP 1.1, 1.2 og 1.3



SP 1.1 – Andel næringsdrivende som opplever regelverket for grensekryssende vareførsel hensiktsmessig og forståelig

Aktører som ønsker å etterleve lover og regler skal oppleve at det er enkelt og effektivt å gjennomføre de nødvendige handlinger for å tilfredsstille de krav som finnes. Det er derfor vesentlig at næringslivet opplever at regelverket er lett å forstå.

Blant respondentene i undersøkelsen rettet mot næringslivet oppgir 47 prosent å være helt eller delvis enig i at regelverket for grensekryssende vareførsel er hensiktsmessig og forståelig. Dette er under etatens egne forventninger til parameteren (70 prosent). 35 prosent av respondentene svarer nøytral (“verken enig eller uenig”) eller usikkert (“vet ikke”) på spørsmålsstillingen. Det er 17 prosent av respondentene som oppgir ikke å oppleve regelverket som hensiktsmessig og forståelig. Dette betyr at nesten tre ganger så mange næringsdrivende opplever regelverket som hensiktsmessig og forståelig enn dem som ikke gjør det.

Under halvparten av bedriftene oppfatter regelverket som enkelt å forstå (39 prosent), og opplever regelverket som så tydelig at det gir begrenset rom for tolkninger (31 prosent). Det er først og fremst næringsdrivende som ikke selv har benyttet seg av og/eller har erfaring med Tolletatens tjenester som oppfatter regelverket som mindre hensiktsmessig og forståelig.

Det er noen større aktører som står for det vesentligste av vareflyten inn og ut av Norge. Det ble derfor skilt mellom prioriterte store virksomheter og de øvrige virksomhetene i brukerundersøkelsen. Resultatet viser at det ikke er en signifikant forskjell mellom de prioriterte store virksomhetene og de øvrige virksomhetene med hensyn til den overordnede oppfattelsen av regelverkets hensiktsmessighet og forståelighet.

Med bakgrunn i at dette er første året denne undersøkelsen er gjennomført kan vi ikke trekke tydelige konklusjoner eller identifisere klare årsakssammenhenger.

Resultatet kan indikere at etatens operasjonalisering og formidling av regelverket må bedres og tilpasses for å bli mer målrettet og nå et bredere spekter av aktører. Flere av etatens prosjekter og aktiviteter legger til rette for en mer brukerrettet og effektiv håndtering av varestrømmer. Vi forventer å se effekter og resultater fra dette arbeidet de kommende årene.

SP 1.2 – Andel næringsdrivende som opplever informasjonsutveksling med Tolletaten som effektiv

Undersøkelsen viser at 64 prosent av respondentene blant næringslivet opplever informasjonsutveksling med Tolletaten som effektiv. Etatens ambisjonsnivå (60 prosent) ble dermed innfridd. Av respondentene oppgir 37 prosent å være ubetinget enig i denne påstanden, og kun 7 prosent oppgir ikke å oppleve informasjonsutvekslingen som effektiv. Det er relativt liten forskjell mellom de store virksomhetene og de øvrige virksomhetene i den overordnede evalueringen av informasjonsutvekslingen med etaten.

Flertallet opplever informasjonsutvekslingen som effektiv, og det er Altinn som i størst grad bidrar til denne opplevelsen, tett fulgt av nettsiden (toll.no) og saksbehandlerne. De prioriterte og store virksomhetene har en vesentlig bedre vurdering av saksbehandlere og toll.no enn mindre virksomheter.

Respondenter som har erfaring med tolletaten, og god kunnskap om egen virksomhet, opplever i vesentlig grad informasjonsutvikling som mer effektiv. Dette kan tyde på at opplevelsen av informasjonsutveksling med etaten forutsetter en viss grad av kunnskap og kompetanse.

Tolletaten er fornøyd med resultatet. Etaten har flere prosjekter for ytterligere å utvikle og digitalisere informasjonsflyt, for fortsatt å tilby næringslivet effektive løsninger.

SP 1.3 – Andel reisende som opplever regelverket for grensekryssende vareførsel hensiktsmessig og forståelig

Blant reisende oppgir 47 prosent av respondentene å være helt eller delvis enig i at regelverket for grensekryssende vareførsel er hensiktsmessig og forståelig. Resultatet ligger nær etatens ambisjonsnivå. Som det fremgår av figur 2 er det en betydelig andel respondenter som svarer nøytralt (“verken enig eller uenig”) eller usikkert (“vet ikke”) på spørsmålsstillingen. 18 prosent av de reisende oppgir å ikke oppleve regelverket som hensiktsmessig og forståelig.

Av brukerundersøkelsen fremgår det at 42 prosent av reisende er helt eller delvis enig i at det er lett å finne frem til informasjon om regelverket for innførsel og utførsel. Sett i sammenheng med resultatet kan dette tyde på at selv om dette er de mest besøkte sidene på etatens nettside, kan det være behov for å gjøre både sidene og informasjonen mer tilgjengelig for brukerne.

SP 1.4 – Andel varer fristilt ved grensepassering (deklarasjoner)

Tolletaten er avhengig av tidlig informasjon om varer, reisende og transportmidler for at kontroll med vareførselen skal være mest mulig målrettet. Informasjon om vareførsel som risikovurderes før grensepassering, gjør grensepasseringen mer smidig. Regelverket og prosedyrene må derfor tilpasses løsninger som legger til rette for tidlig informasjonsutveksling.

Vi har nådd målet for styringsparameter 1.4. Etaten registrerer en positiv utvikling ved at antall deklarasjoner fristilt ved grensepassering (direktefortollinger) er økende gjennom året.

Det er en ønsket utvikling at flere varesendinger skal deklarerer/fortolles direkte ved grensepassering, fordi det reduserer etatens oppfølging av ufortollet gods og muliggjør bedre kontroll med vareførselen. Samtidig som brukere får en effektiv tollbehandling og vareflyt. En viktig forutsetning for betydelig effektivisering er at direktefortolling kan foretas mer automatisert enn i dag.

Pilotprosjektet «Ekspressfortolling» iverksatt ved Ørje tollsted i 2019. Ekspressfortolling skal bidra til økt grad av fortolling ved grensepassering og økt effektivitet i gjennomføringen. All relevant informasjon om varer og transportmiddel skal sendes til og behandles av Tolletaten før grensepassering. Prosjektet er nærmere omtalt i kapittel om oppdrag i tildelingsbrev 2019.

En viktig forutsetning for resultatforbedring er at etaten fortsetter å utvikle og forbedre teknologiske løsninger for tidlig informasjonsinnhenting, samt at næringslivet i økende grad tar disse i bruk.

3.4. Hovedmål 2: Aktørene i vareførselen oppfatter risikoen ved ikke å etterleve lover og regler som høy

Et av formålene med kontrollen av grensekryssende vareførsel, er å beskytte samfunnet mot ulovlig inn- og utførsel av varer. Dette gjøres gjennom synlig tilstedeværelse som forebygger manglete etterlevelse, og ved å stoppe de som ikke etterlever lover og regelverk for toll og vareførsel. Tolletaten er fysisk til stede ved grenseoverganger på landevei, ved alle landets flyplasser med utenlandstrafikk, samt ved flere havner og på togruter med utenlandstrafikk. Her kontrolleres både reisende, gods- og kurerforsendelser, ulike transportmidler og postforsendelser. I tillegg gjennomfører Tolletaten kontroll av dokumentasjon i forkant, under og i etterkant av grensepassering.

Etterretning og et godt og nært samarbeid med mange ulike myndigheter, både nasjonalt og internasjonalt, bidrar til gode resultater i form av avdekkede overtredelser, beslag og økt etterlevelse. Fysisk tilstedeværelse på grensen, bransjekunnskap og grundige analyser er nødvendig for å gjennomføre målrettet kontroll. Det er også nødvendig for å påvirke den opplevde oppdagelsesrisikoen og gjøre løpende utvelgelse av kontrollobjekter knyttet til både registrert og uregistrert vareførsel – av reisende, transportmidler og varer.

Stortinget bevilget i statsbudsjettet for 2016 midler til utbygging av elektronisk tilstedeværelse på alle landveis grenseoverganger og fergekaier med utenlandstrafikk. Tolletaten vil fortsette arbeidet med å systematisk bygge ut elektronisk utstyr med kamera og skiltgjenkjenning (ANPR) i henhold til Stortingets bevilgning.

Tolletaten bidrar til at aktørene i vareførselen oppfatter risikoen ved ikke å etterleve som høy gjennom blant annet bruk av etterretningsinformasjon for målrettet kontrollinnsats, synlig og fysisk tilstedeværelse på grensen, elektronisk tilstedeværelse gjennom ANPR, synlighet i media, samt kontroll av dokumentasjon i forkant, under og i etterkant av grensepassering.

Tabell 5: Ambisjonsnivå og resultater for hovedmål 2

Hovedmål	Resultat - hovedmål med styringsparametere				
	SP	Styringsparameter	Ambisjonsnivå 2019	Resultat 2019	Avvik
Hovedmål 2 - Aktørene i vareførsel opplever risikoen ved ikke å etterleve som høy	2.1	Oppfattet oppdagelsesrisiko blant næringsdrivende ved uriktig deklarerer	3,5	3,6	3 %
	2.2	Oppfattet oppdagelsesrisiko blant reisende	3,0	3,2	6 %
	2.3	Antall alvorlige overtredelser fra kontroll av deklarerer	110	120	9 %
	2.4	Antall alvorlige overtredelser fra grensekontrollen eksl. Post	500	462	-8 %
	2.5	Antall alvorlige overtredelser ved kontroll av postforsendelser	110	175	59 %

Styringsparameterene 2.1 og 2.2 måles på en skala fra 1 til 5

3.4.1. Vurdering av resultatene

Under hovedmål 2 fremkommer resultater på styringsparametere som knytter seg til oppfattet oppdagelsesrisiko og antall avdekkede alvorlige overtredelser innen ulike segmenter. For hovedmålet vurderer vi måloppnåelsen for styringsparameterne til å være generelt god. For fire av de fem styringsparameterne er måloppnåelsen høyere enn ambisjonsnivået for 2019. For ett styringsparameter, antall alvorlige overtredelser fra grensekontrollen, er det noe lavere måloppnåelse enn det som var satt som opprinnelig ambisjon for året. Det vil forekomme variasjoner fra ett år til et annet. For de styringsparameterne hvor det finnes datagrunnlag fra tidligere kan vi se at resultatene for 2019 er bedre enn i tidligere år. I punkt 3.4.4. omtales måloppnåelsen nærmere.

Til tross for gjennomføring av trinn 1 av omorganiseringen har etaten klart å opprettholde et tilfredsstillende kontrollnivå. Tolletaten har oppnådd gode resultater innen hovedmålet i 2019. Dette er etaten fornøyd med, særlig sett i lys av de omfattende omstillingsprosessene organisasjonen gjennomfører.

Tolletaten har et godt omdømme og oppfattes i høy grad å oppfylle samfunnsoppdraget sitt. Inntrykket av etaten henger sammen med oppfattet oppdagelsesrisiko (positiv sammenheng), og opplevelse av kontroll bidrar til høyere oppfattet oppdagelsesrisiko. Undersøkelsen viser innen «holdning til ulovlig innførsel» at hele 34 prosent av og til tar med varer ulovlig – oftest i små mengder.

Tolletaten bidrar til effektiv informasjonsutveksling, men bedriftene har ikke et like godt inntrykk av regelverkets hensiktsmessighet og forståelighet, tolkningsrommet, og regelverkets bidrag til å beskytte mot useriøse aktører. Bare et mindretall oppfatter oppdagelsesrisikoen ved feil som høy, men blant store virksomheter (med høyt statistisk volum) og spesielt blant virksomheter som har opplevd kontroll, vurderer vesentlig flere oppdagelsesrisikoen som høy. Vi ser samtidig at måten kontroller gjennomføres på, med få unntak, oppleves positivt.

3.4.2. Prioriteringer

Prioriterte tiltak under hovedmål 2 i tildelingsbrev 2019:

- Elektronisk nærvær ved alle landeveis grenseoverganger
- PNR-direktivet – systemstøtte og passasjeropplysningsenhet
- Prøveprosjekt forenklet transfer Oslo lufthavn, Gardermoen
- Internasjonalt samarbeid

Elektronisk nærvær ved alle landeveis grenseoverganger

Skiltgjenkjennende kameraer (ANPR-kameraer) er kjernen i satsingen for å etablere elektronisk nærvær ved alle landeveis grenseoverganger. Etablering av ANPR-løsningen er i henhold til plan og utbyggingen følger med få unntak prosjektets utbyggingsplan. Data fra ANPR-løsningen er i løpet av 2019 blitt tilgjengelig ved stadig flere grenseoverganger, og ved utgangen av året er det et fåtall lokasjoner som gjenstår. Ferdigstilling er ventet sommeren 2020. I takt med utbyggingen har det pågått et løp for opplæring i løsningen til de medarbeiderne som arbeider ved de aktuelle grenseovergangene.

ANPR-løsningen kan bistå med elektronisk tilstedeværelse og styringsinformasjon til prioritering av kontrollinnsatsen på steder der tilgjengelige ressurser legger begrensninger for fysisk tilstedeværelse av tjenestemenn. ANPR-løsningen er en viktig bidragsyter inn i etatens arbeid for å jobbe mer effektivt og målrettet. Et særlig potensial ligger i 6-månedersdatabasen, og etterretningsmiljøene arbeider med å utvikle kombinerte kvantitative og kvalitative analysemetoder som kan utnytte disse store datamengdene systematisk. Arbeidet har så langt vist at det er mulig å bruke data som inngang til å målrette kontroll mot objekter som ikke ville blitt fanget opp på tradisjonelle måter, og gjøre betydningsfulle beslag.

PNR-direktivet – systemstøtte og passasjeropplysningsenhet

Elektronisk tilgang til passasjeropplysninger på lufthavnene er til stor hjelp for utvelgelse av de rette kontrollobjektene i den store mengden av flypassasjerer som ankommer landet. Per i dag er tilgangen til slike opplysninger fremdeles en utfordring. Etaten opplever at flere flyselskaper er mer restriktive enn tidligere med å utgi passasjeropplysninger, ofte begrunnet med personvern hensyn. Dette gjør at de prosessene som følger etter innføringen av PNR-direktivet

er særlig sentral for Tolletatens evne til å gjøre mer treffsikker objektsutvelgelse knyttet til lufthavnene. Tolletaten har vært en pådriver i arbeidet med systemstøtte og opprettelsen av passasjeropplysningsenhet, men arbeidet er stilt i bero i påvente av avklaringer utenfor etaten.

Prøveprosjekt forenklet transfer Oslo lufthavn, Gardermoen

I 2019 ble det besluttet at prøveprosjektet med forenklet transfer på Oslo lufthavn skulle innføres som en permanent ordning fra 1. januar 2020.

Tolletatens bekymring har hele veien vært at ordningen med forenklet transfer kan gå på bekostning av etatens mulighet til å kontrollere reisende og deres bagasje. Vi vurderer per nå forutsetningene ved transferløsningen som tilfredsstillende for å gjøre en god jobb med utvelgelse og fysisk kontroll. Transferløsningen gir tilgang til røntgenbilder av innsjekket bagasje, og dette kan være en medvirkende årsak til at Tolletaten har hatt økt treffprosent i kontroll av flypassasjerer og bagasje på Oslo lufthavn i 2019.

Øvrige prioriteringer

Tolletaten skal bidra til et trygt og bærekraftig samfunn, noe som gjør den kriminaliteten som er mest alvorlig og som potensielt gjør mest skade alltid vil være en stor del av etatens prioriteringer og ressurser. Kontrollinnsatsen har vært prioritert med formål om å avdekke alvorlige overtredelser, og vurderinger og anbefalinger fra etatens etterretnings- og analysemiljøer inngår som et hjelpemiddel underveis i prosessen. Samtidig har det vært viktig for oss å ikke være ensidige i vår prioritering av ressursene. Dette er i tråd med tjenestemålene om at Tolletaten skal være synlig og forebyggende til stede og treffsikker objektsutvelgelse i alle varestrømmer. Vi bruker mye ressurser i å videreutvikle våre metoder og verktøy for risikobasert tilstedeværelse samt god utvelgelse av aktuelle kontrollobjekter. Dette har vært prioritert i 2019 og vil fortsette å være en prioritet fremover.

Det juridiske grunnlaget for etatens kontrollvirksomhet er avgjørende, noe som har medført at arbeidet med personvern og informasjonssikkerhet, herunder vurdering av kontrollhjemler har vært høyt prioritert i 2019. Endringer i personvernregelverket, som følge av innføring av EUs Personvernforordning (GDPR), har ført til at etaten har prioritert arbeidet med personvernområdet.

Ved landeveisgrenseoverganger, fergeterminaler og lufthavner har Tolletaten i tillegg til kontroll av reisende og aktører i grensekryssende vareførsel, forpliktelser knyttet til tilstedeværelse ved ekspedisjon og rød sone, samt krav om døgndekning på enkelte lokasjoner. Disse oppgavene binder ressurser uavhengig av risikovurderinger, og må i de aller fleste tilfeller gå foran den innsatsen etaten retter mot kontroll av grensekryssende trafikk via landevei, tog, maritimt og luftfart. Tolletaten arbeider derfor kontinuerlig med å finne mer effektive og hensiktsmessige grensepasseringsløsninger som frigjør ressurser til videre utvikling av mobilitet, kontroll og økt etterlevelse. Den pågående omorganiseringsprosessen skal blant annet bidra til dette.

Innføringen av divisjonsstrukturen 1. juni 2019 har forsterket etatens evne til å arbeide med harmonisering av praksis, rutiner og retningslinjer på tvers av geografi. Tidligere var det seks tollregioner som samtidig utarbeidet styrende dokumenter for de samme fagområdene. Nå har fagdivisjonene fått et nasjonalt ansvar for å harmonisere praksis for henholdsvis grense og vareførsel. Dette er et stort og omfattende arbeid der flere hundre styrende dokumenter skal oppdateres, revideres eller re-etableres. Tolletaten har i 2019 prioritert de mest kritiske områdene, og arbeidet vil fortsette inn i 2020.

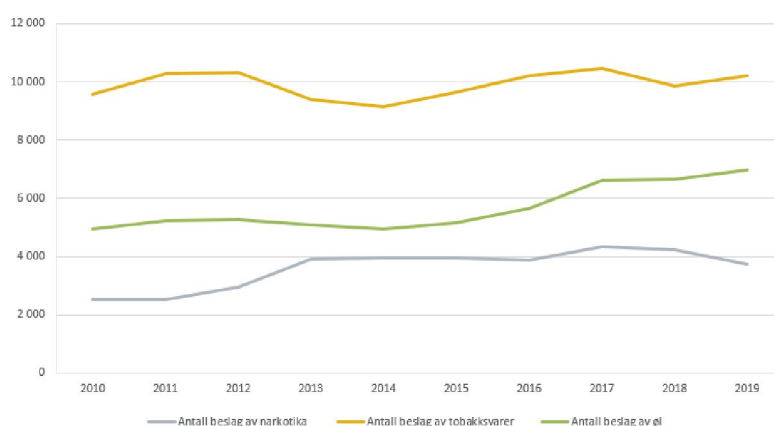
3.4.3. Bruker- og samfunnseffekter

Tolletaten skal blant annet motvirke ulovlig innførsel og utførsel av varer. Det er ikke realistisk at Tolletaten stopper all ulovlig inn- og utførsel av varer, men det jobbes målrettet for å bidra med så positive effekter som mulig innenfor de økonomiske og juridiske rammene etaten skal forholde seg til. Dette gjør seg gjeldende innen flere områder.

Tabell 6 Antall beslag av narkotika, tobakksvarer og øl 2015-2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Totalt antall beslag	34 283	34 901	37 498	37 811	36 669
Antall beslag av narkotika	3 946	3 879	4 352	4 222	3 736
Antall beslag av tobakksvarer	9 634	10 211	10 453	9 854	10 224
Antall beslag av øl	5 177	5 648	6 612	6 662	6 986

Figur 3: Antall beslag av narkotika, tobakksvarer og øl 2010-2019

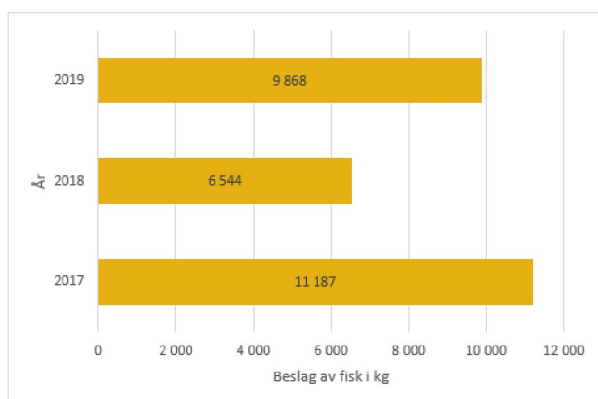


De samlede beslagene av narkotika, alkohol, tobakksvarer, legemidler og annet utgjør en stor samfunnsverdi ved at dette aldri kommer ut til brukere. Konsekvenser av narkotikabruk påfører samfunnet store sosiale og økonomiske kostnader. Produkter som alkohol, sigaretter og legemidler kan også være forfalskede og inneholder stoffer som er enda mer skadelige enn brukeren påregner.

Tolletaten ser at koblingen mellom ulovlig innførsel av restriksjonsbelagte varer og tunge kriminelle nettverk er tilstede. Den kriminelle virksomheten medfører svart økonomi og ofte annen grov kriminalitet, herunder alvorlig voldskriminalitet. Ved å representere et hinder for de kriminelle nettverkene mulighet til å smugle ulovlige, restriksjonsbelagte varer og høyt beskattede varer inn og ut av Norge, er Tolletaten med på å redusere i hvilken grad disse miljøene anser Norge som et attraktivt land å smugle til eller fra.

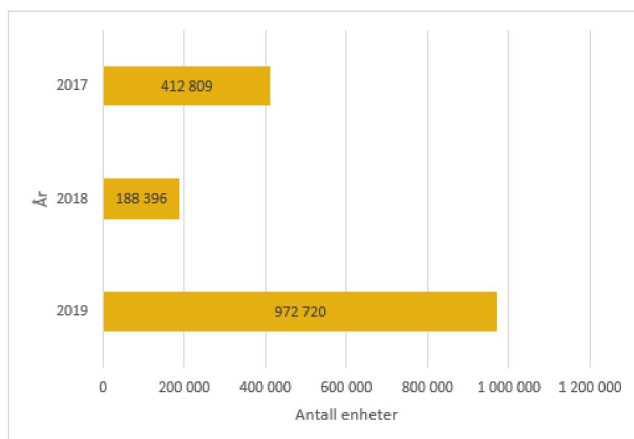
Tolletatens virksomhet er med på å redusere antall uregistrerte våpen, og våpenlignende gjenstander i samfunnet. Det gjøres mange beslag av våpendeler, ulovlige kniver og stikkvåpen i kontroll av postforsendelser. Sammenlignet med 2018 var det i 2019 nærmest en halvering i antall beslag av kniver og voldsprodukter. En rekke medieoppslag som følge av de mange beslagene har trolig medført økt bevissthet rundt temaet og dermed være en medvirkende årsak av nedgang i innførsel av kniver og voldsprodukter – altså økt etterlevelse.

Figur 4: Beslag av fisk



Etatens innsats har også andre effekter på samfunnet gjennom eksempelvis store beslag ved forsøk på ulovlig utførsel av fisk. Det er beslaglagt langt mer etter ulovlig «turistfiske» i 2019 sammenlignet med 2018. Tolletatens innsats på området har bidratt til å skape oppmerksomhet rundt temaet og har vært medvirkende til at det nå er foreslått innstramninger i regelverket knyttet til utførsel av fisk for privatpersoner. Regelendringer er ventet å medføre bedre forvaltning av ressursene og kan ha positive virkninger for norsk næringsliv. I løpet av 2019 har vi også tilfeller av ulovlig utførsel av søppel og potensielt miljøskadelige varer. Flere av tilfellene har medført stor medieoppmerksomhet, som har vært med på å øke bevisstheten rundt utførsel av miljøfarlig avfall, blant annet hos fergeselskaper som frakter kjøretøy med slike varer.

Figur 5: Beslag av farmasøytiske preparater



Tolletaten gjorde i 2019 store beslag av smertestillende og beroligende legemidler. Av om lag 970 000 beslaglagte tabletter/kapsler/ampuller farmasøytiske preparater utgjorde tramadol nesten 90 prosent av den beslaglagte mengden. Flere enkeltbeslag er svært store, med over 100 000 tabletter. Misbruk av smertestillende og beroligende reseptbelagte legemidler, både opioider og benzodiazepiner, er et økende samfunnsproblem. Tall fra Folkehelseinstituttet viser at flere dør av sterke smertestillende legemidler enn av heroin i Norge i dag. Slike legemidler benyttes dessuten ofte i kombinasjon med andre rusmidler. Det er svært sannsynlig at de store beslagene av slike preparater, hvor kurer benyttes, viser en økt etterspørsel på det illegale markedet, med koblinger til organisert kriminalitet.

3.4.4. Resultater og oppnåelse av ambisjoner

SP 2.1 Oppfattet oppdagelsesrisiko blant næringsdrivende ved uriktig deklarerings

Oppdagelsesrisiko er viktig for å sikre at aktører etterlever regelverket. En høy oppfattet oppdagelsesrisiko, virkningsfull sanksjonering, samt oppfølging ved regelbrudd, bidrar til at aktørene velger å etterleve regelverket. Det skal samtidig legges til rette for at det er enkelt og effektivt å gjennomføre de nødvendige handlinger for å tilfredsstille de krav som stilles.

Dette er en ny styringsparameter der Tolletaten ikke har erfaringstall. Parameteren er et vektet snitt av flere spørsmål fra brukerundersøkelsen blant næringsvirksomheter. I forkant av gjennomføringen, ble ambisjonsnivået satt til et vektet snitt på 3,5 på en skala fra 1 til 5. Resultatet for undersøkelsen ble 3,6 som er et godt resultat. 35 prosent av respondentene opplever oppdagelsesrisikoen ved feildeklarerings som høy. 61 prosent av de næringsdrivende som har blitt kontrollert fysisk i løpet av de siste 12 månedene svarer at de opplever oppdagelsesrisikoen som høy. Næringsdrivende som selv deklarerer varer opplever i vesentlig grad oppdagelsesrisikoen som høy, selv om de ikke har opplevd fysisk kontroll det siste året (48 prosent).

SP 2.2 Oppfattet oppdagelsesrisiko blant reisende

Oppfattet oppdagelsesrisiko blant reisende er også en ny styringsparameter uten referansetall fra tidligere år. Parameteren er et vektet snitt av flere spørsmål fra brukerundersøkelsen rettet mot befolkningen. Ambisjonsnivået ble i forkant av gjennomføringen satt til snitt på 3,0 og resultatet ble 3,2, målt på en skala fra 1 til 5.

Undersøkelsen viser også at 35 prosent av respondentene sier at «oppdagelsesrisikoen ved ulovlig innførsel av varer er høy». Tilsvarende svarer 57 prosent at «Tolletaten er synlig og tilstede» og 37 prosent svarer at «Tolletaten er treffsikre med sine grensekontroller» (jf. tabell 5).

34 prosent av respondentene svarer at de ulovlig tar med varer inn i Norge av og til, altså gjentatte brudd. Etterlevelsen blant befolkningen har dermed et vesentlig forbedringspotensial.

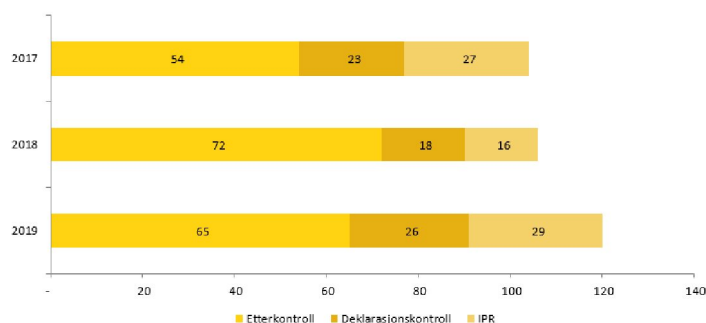
Det er sannsynlig at oppfattet oppdagelsesrisiko påvirker ulovlig innførsel, og her svarer befolkningen at det er høyest sannsynlighet for å bli kontrollert på fly og post, mens sannsynligheten på andre transportformer som landevei, tog og båt oppleves som noe lavere. Befolkningens opplevde oppdagelsesrisiko gjenspeiler ikke nødvendigvis den faktiske oppdagelsesrisikoen av Tolletatens arbeid. Det gjøres mye kontroll som ikke er synlig for de som passerer grensen, eller som innfører varer. Det er også sannsynlig at omfanget av de uheldige samfunnseffektene ved ulovlig innførsel ikke er godt nok kjent for innbyggerne, og at dette også påvirker terskelen for de 34 prosentene som oppgir at de ikke alltid etterlever.

Oppdagelsesrisiko er ett av flere forhold som påvirker etterlevelse. Etatens uniformerte og synlige kontrollfrekvens er en av faktorene som antas å påvirke de som krysser grensene i vesentlig grad. Det samme gjør økt mediadekning av skadevirkninger, kontroll og beslag innen de ulike varestrømmer som eksempelvis post, fly og landevei.

SP 2.3 Antall alvorlige overtredelser fra kontroll av deklarerings

Samlet sett for styringsparameter 2.3 ble det avdekket 120 alvorlige overtredelser (AOT) i 2019, 14 flere enn i 2018. Ambisjonsnivået for 2019 var satt til 110 AOT. Økningen i resultat fra 2018 skyldes i stor grad at det i 2019 er avdekket flere alvorlige overtredelser i deklarasjonskontrollen og ved kontroll av immaterielle rettighetsvarer (IPR-varer).

Figur 6: Alvorlige overtredelser fra kontroll av deklarerering 2017–2019



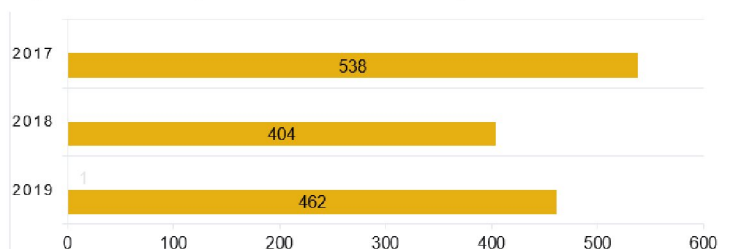
Resultat på IPR-området varierer fra år til år. Tolletaten er avhengig av at rettighetshaver følger opp mistanker om brudd på immaterielle rettigheter. Manglende oppfølging fra rettighetshaver fører til utlevering, og medfører at beslag ikke kan registreres som AOT. Når det gjelder kontroll av deklarasjoner, har Tolletaten de siste årene fokusert på å avdekke flere alvorlige overtredelser og sanksjonere regelbrudd ved fortolling av varer.

Antall AOT avdekket i etterkontrollen er redusert fra 2018. Det er i 2019 gjennomført færre kontroller, men antall kontroller med treff er omtrent som i 2018. Det er således en forbedring i treffprosenten på 8,0 prosentpoeng, fra 60,4 prosent til 68,4 prosent. Forbedringen indikerer at det ligger gode risikovurderinger til grunn for valg av kontrollobjekter. Det er i 2019 gjennomført flere etterkontroller rettet mot virksomheter, samtidig som antallet kontroller rettet mot tollager, privatpersoner og bistand på vegne av utenlandske tollmyndigheter er redusert. Høy kontrolldekning av virksomheter er prioritert, da rutinemessige feil kan gi store tap for statskassen. Det er samtidig også viktig å gjennomføre kontroller mot privatpersoner, slik at etterlevelsen ikke svekkes.

SP 2.4 Antall alvorlige overtredelser fra grensekontrollen

Samlet sett for styringsparameter 2.4 ble det i 2019 avdekket 462 alvorlige overtredelser fra grensekontrollen (se figur 7). Dette er en økning på over 14 prosent fra 2018, men cirka åtte prosent lavere enn den opprinnelige ambisjonen for 2019 som var satt til 500 alvorlige overtredelser.

Figur 7: Alvorlige overtredelser fra grensekontroll 2017–2019



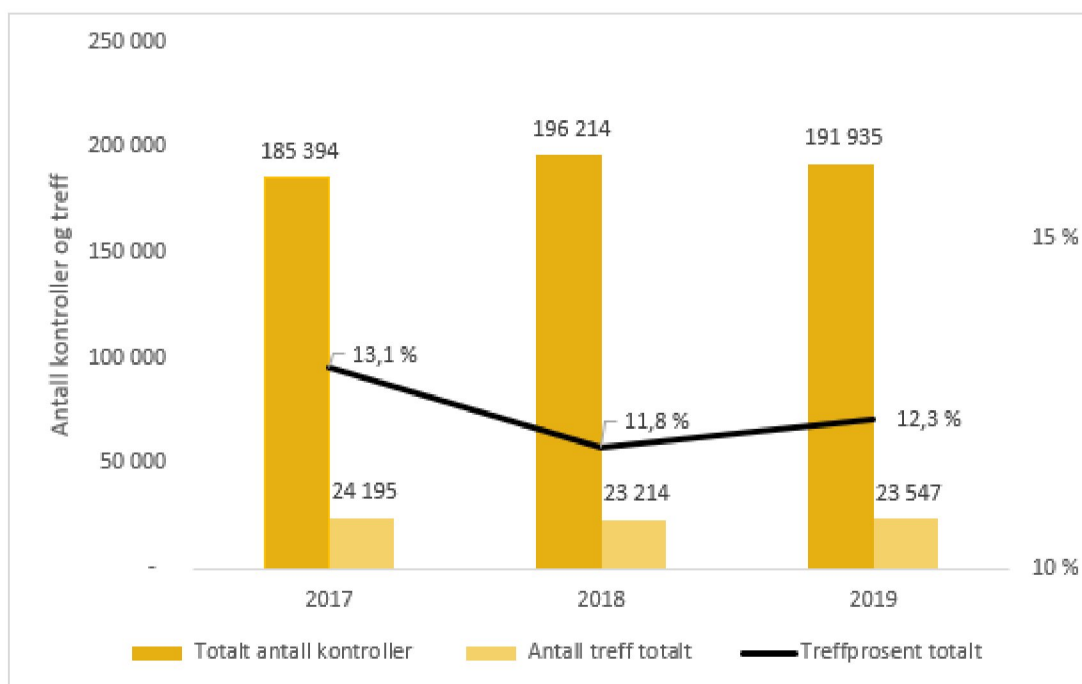
Årsresultatene viser at det for enkelte kategorier narkotika er beslaglagt vesentlig høyere total mengde i 2019 enn både i 2017 og 2018. Store enkeltbeslag (i stedet for flere mindre) kan delvis forklare færre antall alvorlige overtredelser/beslag. Resultatene er imidlertid for spredt til at vi kan fastslå at det er en trend, men vi kan likevel ikke utelukke at deler av avviket mellom ambisjon og resultat kan forklares ved endringer i smuglingsmodus.

Tabellen nedenfor viser antall kontroller, antall treff og treffprosent for henholdsvis kontroll av reisende og transportmidler for perioden 2017-2019. Tallene viser at aktivitetsnivået og treffsikkerhet er forholdsvis stabilt. Tolletaten jobber løpende med å forbedre risikovurdering og interne prosesser knyttet til utvelgelse av aktuelle kontrollobjekter. Treff-prosjektet og videreutvikling av etterretningsområdet i Tolletaten, gjennom etableringen av Tolletatens etterretningsssenter og den pågående omorganiseringen, er eksempler på tiltak som blant annet har som formål å bidra til mer treffsikker objektsutvelgelse i fremtiden.

Tabell 7: Kontroller av reisende og transportmidler

	2017	2018	2019
Antall kontroller av reisende	136 739	143 356	137 349
Antall treff i kontroll av reisende	16 956	16 114	16 006
Treffprosent i kontroll av reisende	12,4 %	11,2 %	11,7 %
Antall kontroller av transportmidler	48 655	52 858	54 586
Antall treff i kontroll av transportmidler	7 239	7 100	7 541
Treffprosent i kontroll av transportmidler	14,9 %	13,4 %	13,8 %
Totalt antall kontroller	185 394	196 214	191 935
Antall treff totalt	24 195	23 214	23 547
Treffprosent totalt	13,1 %	11,8 %	12,3 %

Figur 8: Grensekontroller og treffprosent



Kontrollfrekvens tilpasses fortløpende til risiko, krav til tilstedeværelse og andre forpliktelser. Det gjennomføres en rekke kontroller innenfor varestrømmene landevei, tog, maritimt og luftfart basert både på etterretning og annet utvalg. Tilfeldige utvalg har som formål å synliggjøre tilstedeværelse for å oppnå høyere oppfattet oppdagelsesrisiko og bedre etterlevelse av regelverket, samt øke innsikten i varestrømmene. Etaten arbeider for å legge til rette for økt mobilitet, hvor ressurser og spesialkompetanse kan benyttes på tvers av enheter for å oppnå mer effektiv og fleksibel ressursutnyttelse nasjonalt. Dette gir større rom for målrettede kontrollaksjoner, hypotesetesting og synlig tilstedeværelse på ulike steder og til ulike tider. Vi ser at etableringen av nasjonale fagdivisjoner gjør samarbeid og prioritering av

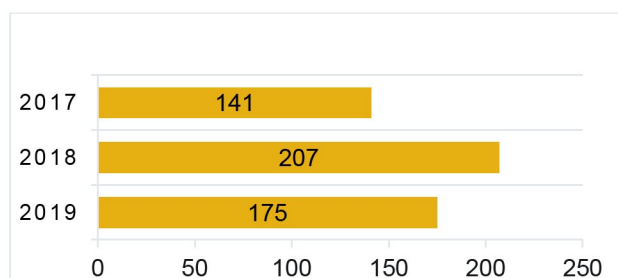
ressurser på tvers av geografi mer smidig enn tidligere. Samtidig er mye av etatens ressursdisponering bundet av åpningstider og tilstedeværelse.

Tolletaten etablerte høsten 2019 en ny struktur for grenseoperativ innsatsprioritering som gir bedre grunnlag for prioritering og styring av blant annet ressursdisponering, gjennomføring av kontrollaksjoner, bestilling av operative etterretningsoppdrag og gjennomføring av tiltak knyttet til etterlevelse. Dette er ett av flere virkemidler i ny struktur som umiddelbart gir effekt på økt mobilitet og prioritert ressursutnyttelse.

SP 2.5 Antall alvorlige overtredelser ved kontroll av postforsendelser

Overtredelser avdekket ved kontroll av postforsendelser dreier seg i hovedsak om alvorlige lovbrudd knyttet til ulovlig innførsel av narkotika og dopingmidler. Stoffene som oftest beslaglegges er amfetamin, ecstasy/MDMA, cannabisprodukter og khat.

Figur 9: Alvorlige overtredelser ved kontroll av postforsendelser 2017 – 2019



Antall forsendelser av stoffer som narkotika og dopingpreparater i post er en økende utfordring. Beslaglagt mengde på distribusjonssentrene har økt siste tre årene. Nedgang i samlet resultat fra 2018 til 2019 har sammenheng med redusert handlingsrom for kontroll på lokale postsentraler og postkontor, grunnet personverntiltak.

Etatens arbeid med etterlevelse innen postforsendelser er et prioritert område. I tillegg til kontrollvirksomhet, krever dette at etaten også bidrar til å gi innbyggere økt innsikt i denne samfunnsrisikoen.

3.5. Hovedmål 3: Tolletaten støtter opp under virksomheten til andre myndigheter

Med mer enn 40 samarbeidsaktører er Tolletaten en samarbeidsetat. Ett av etatens tre hovedmål er å støtte opp under virksomheten til andre myndigheter.

Tolletatens posisjon på grensen innebærer et godt og aktivt samarbeid med andre myndigheter og aktører. Det er ressursbesparende for samfunnet at Tolletaten ivaretar andre myndigheters interesser tilknyttet grensekryssende vareførsel.

Tolletaten har også et formalisert og svært tett samarbeid med tollmyndigheter i andre land – spesielt Sverige og Finland, og også med internasjonale politimyndigheter. Tolletatens internasjonale samarbeidsrelasjoner omtales nærmere under punkt 3.8.

Hovedmål 3 retter seg primært mot andre nasjonale aktører som Tolletaten samarbeider med. Av disse er 31 statlige myndigheter, hvorav 20 eier regelverk som Tolletaten håndhever i forbindelse med grensekryssende vareførsel.

Tolletaten har i 2019 kartlagt hvilke myndigheter den samarbeider med, og har påbegynt et systematisk arbeid for å videreutvikle og forsterke disse samarbeidsrelasjonene. Omorganiseringen av Tolletaten fra seks regioner til en divisjonsmodell, gir et godt utgangspunkt for en slik videreutvikling.

3.5.1. Vurdering av «Samarbeidende myndigheters opplevelse av Tolletatens tjenesteleveranser»

For å måle hvorvidt Tolletaten støtter opp under virksomheten til andre myndigheter, brukes kvalitative tilbakemeldinger fra de myndighetene etaten samarbeider med. Ved å vurdere samarbeidende myndigheters opplevelse av Tolletatens tjenesteleveranser, kan det sies noe om i hvilken grad etaten oppfyller hovedmålet. Tilbakemeldingene er i 2019 ennå ikke tilstrekkelig satt i system, og er i første omgang samlet gjennom evalueringer i regelmessige samarbeidsmøter på etatsledernivå.

I etatsledermøtene som er gjennomført i 2019, rapporteres samarbeidet som gjensidig tilfredsstillende. I 2019 ble det gjennomført ni etatsledermøter, herunder med Statens Vegvesen, Landbruksdirektoratet og Mattilsynet. Det er imidlertid gjennom den daglige virksomheten til Tolletaten at samarbeidsrelasjonene i hovedsak ivaretas. Dette gjøres blant annet gjennom etterretnings- og kontrollarbeid, prosedyre- og regelverksutvikling, og i tverretatlige samarbeidsfora.

Tolletaten har i 2019 blant annet bidratt i Miljødirektoratets tverrfaglige arbeid om eksport av farlig avfall; Statens Vegvesens kontroll med utenlandske vogntog, samarbeidsfora som styrker myndighetenes innsats mot økonomisk kriminalitet og samarbeid mellom etater som håndhever våpenlovgivningen og eksportkontrollforskriften.

Etaten har i tillegg flere liaisoner i politisektoren for å øke samhandling, kompetanse og resultatoppnåelse. Tolletaten er flere steder samlokalisert med politiet, noe som bidrar positivt til et godt samarbeid mellom etatene. Tolletaten har videre deltatt aktivt i Sentralt Totalforsvarsforum, med liaisoner til Forsvarets operative hovedkvarter, samt at etaten har bidratt i øvelser innen både militær og sivil sektor.

Selv om tilbakemeldingene i etatsledermøter tyder på at samarbeidet oppleves som gjensidig tilfredsstillende, er Tolletatens vurdering likevel at det er potensial for videreutvikling. Målet er å gå fra en situasjon med gode eksempler på lokalt og sentralt samarbeid, til en situasjon der dette suppleres med sterkere strategisk forankring og nasjonal styring. Dette innebærer mest mulig koordinerte og effektive prosesser på tvers av ansvarsområdene mellom Tolletaten og samarbeidende myndigheter. Noen utviklingsområder Tolletaten har identifisert er:

- Omforente prioriteringer mellom Tolletaten og de samarbeidende myndigheter
- Enkelte justeringer i samarbeidende etaters regelverk for å bedre håndhevingen av regler om grensekryssende vareførsel
- Bedre informasjonsutveksling, og hjemmelsgrunnlag for denne utvekslingen
- En helhetlig tilnærming til oppfølging av brudd på andre myndigheters regelverk som Tolletaten avdekker, herunder sanksjonering og inndragning
- Mer systematiske tilbakemeldinger fra de etatene Tolletaten overleverer saker til

Dette er forhold som Tolletaten vil søke å ivareta i det fremtidige samarbeidet med andre myndigheter.

3.5.2. Prioriteringer

Innenfor hovedmål 3 har Tolletaten i 2019 prioritert å arbeide systematisk for å videreutvikle og forsterke samarbeidet med våre samarbeidspartnere.

For å oppnå dette har Tolletaten først og fremst innrettet arbeidet mot:

- Kartlegging av etatens samarbeidsrelasjoner
- Etablering av en god struktur for samarbeidsavtaler
- Intern strukturering og samordning av arbeidet opp mot andre myndigheter
- Kompetanseutvikling om Tolletatens ansvarsområde hos våre samarbeidspartnere
- Bedre ivaretagelse av personvern og informasjonssikkerhet i Tolletatens samarbeidsrelasjoner
- Mer inngående vurderinger av den enkelte samarbeidsrelasjon

De overordnede samarbeidsavtalene revideres fortløpende og Tolletaten har inngått nye avtaler med både regelverkseiere og kontrollmyndigheter.

Med disse prioriteringene i 2019 gjenstår det å arbeide videre med de utviklingsområdene som er nevnt under punkt 3.5.1.

3.6. Samlet oppsummering av oppnåelse av ambisjonsnivå under hovedmålene

Det er for 2019 fastsatt ny overordnet målstruktur for Tolletaten med flere nye parametere og indikatorer. Etatens hovedmål skal legge til rette for en styring som i større grad ser på effekter av etatens samlede virkemiddelbruk og i mindre grad på enkeltaktiviteter. Tolletaten har i 2019 gjennomført to brukerundersøkelser rettet mot henholdsvis næringslivet og reisende (privatpersoner) for å måle de nye styringsparameterne. Resultatoppnåelsen på styringsparameter 1.2, 1.3 og 1.4 avviker i liten grad fra etatens ambisjonsnivå, mens styringsparameter 1.1 ikke når ambisjonsnivået.

Tolletatens posisjon på grensen gjør det nødvendig med et godt og aktivt samarbeid med andre myndigheter og aktører, over 40 i antall, og i 2019 påbegynte vi et systematisk arbeid for å videreutvikle og forsterke samarbeidet med disse. Vi har prioritert et mer intensivt samarbeid med relevante regelverkseiere og kontrollmyndigheter, og deltar i flere tverrfaglige samarbeid på både operativt, taktisk og mer strategisk nivå.

Tolletaten har forsterket sin tilstedeværelse i totalforsvarssammenheng, herunder i øvelser innen både militær og sivil sektor, og med planlegging og støtte til disse. De faste samarbeidsmøtene på etatsledernivå evaluerer jevnlig samarbeidet, og det oppfattes som gjensidig tilfredsstillende. Etter vår oppfatning er det likevel et forbedringspotensial som vil bli fulgt opp videre.

Resultatene på styringsparameterne under hovedmål 2 er i all hovedsak gode. Resultatoppnåelsen på styringsparameter 2.1, 2.2, 2.3, og 2.5 er høyere enn ambisjonsnivået som ble satt for 2019, mens resultatoppnåelsen er lavere enn ambisjon på styringsparameter 2.4.

3.7. Oppdrag i tildelingsbrevet 2019

Tolletaten har en rekke oppdrag fra tildelingsbrevet for 2019. Disse er omtalt fortløpende i tabellen:

Tabell 8: Status for oppdrag fra Finansdepartementet

Oppdrag	Status
Gjennomgang av tolloven	Tolletaten har i 2019 bidratt til Finansdepartementets arbeid med utarbeidelse av høringsnotat om ny lov om vareførsel og ny lov om tollavgift. Tolletaten leverte en omfattende høringsuttalelse til høringsnotatet og har i ettertid bidratt med videre utredning av enkeltproblemstillinger fra høringen.
Utrede konsekvensen av Brexit	Tolletaten har i 2019 bistått Finansdepartementet med å utrede konsekvensene av brexit på toll- og vareførselsområdet. Tolletaten har bidratt med løpende analyser, innspill og vurderinger, og har også offentliggjort informasjon på toll.no om konsekvensene. Tolletaten har også hatt ansvaret for å bidra på toll- og vareførselsområdet i forhandlingene mellom Norge, Island og Storbritannia om en vareavtale som kan tre i kraft ved et «no deal»-scenario
Arbeid med fjerning av 350 kroners grensen	Tolletaten har deltatt i arbeidsgruppe sammen med Skatteetaten og Finansdepartementet, og har også satt ned flere interne arbeidsgrupper for å arbeide med regelverk, prosedyrer, IT-løsninger og informasjon. Tolletaten har bidratt med gjennomgang og svar på høringer og kommentarer og har bidratt med beskrivelser av prosedyrer og forståelse og endring av regelverk. Det har vært arbeidet med TVINN (Tolletatens elektroniske deklarasjonsløsning) og i digitaliseringsprosjektet for å klargjøre IT-løsninger for både avgiftsendringer og ny metodikk for innlevering av deklarasjoner via manifest for VOEC løsningen (VAT on Electronic Sales). Det har vært avholdt egne møter med næringslivet og vi har deltatt på møter med internasjonale nettverksplattformene som f.eks. Amazon og eBay. TVINN internett-løsningen og informasjon på Toll.no er oppdatert og vilkårene for samlefortolling er justert. 1. januar 2020 ble toll- og avgiftsfritaket på varer under 350 kroner fjernet for alle næringsmidler, varer med særavgift og varer underlagt restriksjoner. Fra 1. april 2020 er det planlagt å avvikle 350-kronersgrensen for øvrige varer.
Elektronisk nærvær ved alle landeveis grenseoverganger (ANPR)	Tolletaten har i 2019 videreført arbeidet med å etablere ANPR-løsningen ved alle landeveis grenseoverganger og fergeterminaler med utenlandstrafikk. Ved utgangen av året er den fysiske utbyggingen gjennomført for ca. 60 prosent av grenseovergangene og ferjeterminalene. Ny systemstøtte for løsningen er implementert og tatt i bruk, og den gamle løsningen ble terminert i desember 2019. Etablering av løsningen er i henhold til plan for å kunne slutføres i 2020. Tolletaten fikk i juli 2019 overtredelsesgebyr fra Datatilsynet for avvik knyttet til ANPR-løsningen. Vedtaket ble påklaget og saken er ikke endelig avgjort.

	<p>Tolletaten startet høsten 2019 en kvalitativ evaluering av ANPR-løsningen for å vurdere effekter den gir. Det er imidlertid utfordrende å kvantitativt vurdere effekter av ANPR-løsningen før den er ferdig utbygget. Før en kvantitativ evaluering kan gjennomføres bør ny systemstøtte komme på plass og få virket i noe tid.</p> <p>Et annet moment som må være på plass før evalueringen kan gjøres er en hensiktsmessig systemstøtte for rapportering. Tolletaten vil videreføre dialog med Finansdepartementet om evalueringen i 2020.</p>
<p>PNR-direktivet – systemstøtte og passasjeropplysningsenhet</p>	<p>Oppdrag om etablering av passasjeropplysningsenheten (POE) ble gitt til Justisdepartementet (JD) og Finansdepartementet (FIN) i 2017, der JD fikk det konstitusjonelle ansvaret. PNR-prosjektet ledes av Politidirektoratet (POD) med prosjektdeltagelse fra kompetente myndigheter, herunder Tolletaten. Grunnet egen ressursituasjon besluttet POD i juni 2019 å utsette PNR-prosjektet, en avgjørelse som fortsatt står, og som har preget fremdriften i prosjektet i 2019. Tolletaten planlegger med å styrke arbeidet med prosjekteringen av POE-en i 2020.</p>
<p>Prøveprosjekt forenklet transfer Oslo lufthavn, Gardermoen</p>	<p>Tolletaten har fått i oppdrag å tilrettelegge for forenklet transfer på Oslo Lufthavn Gardermoen etter beslutninger fra Stortinget og regjeringen. Ordningen har vært gjennom flere endringer og fungerer i dag på mange områder som forutsatt, Spesielt det at reisende nå kan passere tollfilteret før bagasjen er registrert i systemet og tilgjengelig for utvelgelse/kontroll, er utfordrende for Tolletaten.</p> <p>Ordningen er fra 1. januar 2020 å anse som en permanent løsning hvor Avinor skal dekke merkostnadene. Arbeidet med en avtale om forenklet transfer for å tydeliggjøre partenes samhandling i transferløsningen, fortsetter inn i 2020.</p>
<p>Internasjonalt samarbeid</p>	<p>Et verdensbilde preget av rask teknologisk utvikling, effektiviserte handelsprosesser og et komplisert internasjonalt trusselbilde, fordrer at Tolletaten samarbeider aktivt med andre land og organisasjoner for å finne gode løsninger, både ved informasjonsdeling, samordning av standarder, regelverk og prosedyrer og kontrollsam arbeid.</p> <p>Internasjonalt samarbeid om kontroller og utveksling og sammenstilling av både analytisk og operativ informasjon, bidrar til å motvirke ulovlig inn- og utførsel av varer, og til at aktørene i vareførselen oppfatter risikoen ved ikke å etterleve som høy. Tolletaten fortsatte i 2019 slikt samarbeid via internasjonale organisasjoner og nettverk, især via Europol, det nordiske politi-toll-samarbeidet (PTN) og Verdens Tollorganisasjon (WCO). Etaten hadde i 2019 utplassert tjenestemenn i Europol i Haag, ved WCOs regionale etterretningsambandskontor (RILO) i København, bilateralt i Malmø og via PTN-samarbeidet i Berlin. Etaten deltok i syv internasjonale kontrollaksjoner.</p> <p>Tolletaten har i 2019 via internasjonalt engasjement i ulike fora bidratt til å oppfylle Norges internasjonale forpliktelser ved vareførsel og til utviklingen av internasjonalt regelverk og praksis</p>

	<p>for denne. Arbeidet har først og fremst foregått via WCO, samarbeid med EU, og via bistand til departementene i frihandelsforhandlinger. Etaten har en spesialutsending i Brussel som bidrar til å ivareta etatens interesser der mye av dette arbeidet foregår. Norge ledet frem til juli 2019 WCO-komiteen for revisjon. Tolletaten har bidratt til overholdelse av de forpliktelsene som følger av handelsfasiliteringsavtalen i Verdens Handelsorganisasjon (WTO) blant annet ved å lede og være sekretariat for den nasjonale komiteen for handelsfasilitering. Komiteen hadde ett møte i 2019. Etaten har i 2019 også bidratt med tollfaglig ekspertise til utviklingsland, både via WCO og bilateralt.</p>
Kontroll av ruspåvirket kjøring – utredning om Tolletaten bør få myndighet	<p>Tolldirektoratet og Politidirektoratet har utredet om Tolletaten bør få myndighet til å foreta kontroll av om motorvognførere er ruspåvirket. Rapport er levert Justis- og beredskapsdepartementet og Finansdepartementet. Departementet ville i henhold til tildelingsbrev 2019 komme nærmere tilbake til saken tidlig i 2019. Tolletaten har ikke mottatt oppdrag og har ikke arbeidet med dette i 2019.</p>
Forbedring av etatens håndtering av personopplysninger	<p>Tolletatens prosjekt for personvern og informasjonssikkerhet ble ferdigstilt ved utgangen av 2019, og det videre arbeid er overført til linjen. Gjennomføringsperioden ble forlenget med seks måneder i juni da ikke alle leveransene var ferdigstilt innen planlagt sluttdato. Forlengelsen av prosjektet og tydeliggjøring av leveransene gjorde at prosjektet fikk levert mange viktige tiltak, samtidig som man fikk en lengre overleveringsfase til linjen som har vært viktig for kompetansebygging og modenhet. Overordnet har prosjektet bidratt til å etablere og operasjonalisere et rammeverk for personvern og et styringssystem for informasjonssikkerhet. Det er blant annet etablert oversikter over Tolletatens behandlinger av personopplysninger, avklaringer i forhold til hjemmelsgrunnlag, roller og ansvar, utarbeidet styrende dokumenter og retningslinjer samt etablert rutiner for ivaretagelse av de registrertes rettigheter på flere områder. Det er gjennomført en rekke kompetansehevede tiltak, som e-læring til alle ansatte, lederopplæring i leders ansvar og egne dybdeopplæring innen utvalgte områder. Løsning for anonymisering av testdata er utviklet, satt i produksjon og overlevert til forvaltning i linjen. Anonymiseringsløsningen vil bidra til bedre ivaretagelse av personvernet i utviklings- og testfasen for etatens kjernesystemer.</p> <p>Arbeidet som er gjennomført i prosjektperioden har økt etatens modenhet på personvernområdet vesentlig, og etablert rammene og grunnlaget for det videre arbeidet med personvern og informasjonssikkerhet i Tolletaten.</p>
Digitalisert systemstøtte på kontrollområdet og ekspressfortolling	<p>Digitalisert systemstøtte på kontrollområdet og ekspressfortolling består av to prosjekter: Treff-prosjektet og Ekspressfortollingsprosjektet. Prosjektene skal realisere ambisiøse mål for etaten og inngår i Tolletatens digitaliseringsprogram.</p> <p>Ekspressfortollingsprosjektet har i 2019 fått etablert en velfungerende automatisert grensepasseringsløsning i pilot ved Ørje tollsted, og ordningen er utvidet med flere tollprosedyrer som</p>

planlagt. Det er lagt godt til rette for videre gjennomføring på flere tollsteder, med flere tollprosedyrer og i større volumer. Foreløpig har næringslivet benyttet seg i mindre grad av ordningen enn ønskelig, noe som medfører at evalueringsgrunnlaget for piloten foreløpig er litt lite.

Treff-prosjektet fullførte i 2019 fase 1 i prosjektet, og etaten tok de nye løsningene i bruk på følgende områder:

- Ny søkeløsning som gir den enkelte tollter tilgang til samlet informasjon fra en rekke av etatens IT-løsninger som er relevant for den enkelte kontrollsituasjon. Løsningen er tatt i bruk av ca. 350 brukere internt i etaten.
- Ny løsning for dataanalyse og -sammenstilling for å kunne bidra til mer målrettet kontrollinnsats. Løsningen er tatt i bruk av ca. 50 brukere internt i etaten.
- Ny løsning for kontrollstøtte til kurermanifeste, inkludert automatisert støtte til utvelgelse av kontrollobjekter. Løsningen er tatt i bruk av ca. 30 brukere internt i etaten.

Leveransene er i daglig bruk. Løsningen for kontrollstøtte til kurerforsendelser har så langt gitt gode resultater i form av blant annet flere beslag innen denne varestrømmen. Det var i fase 1 også planlagt levert støtte til etterretningsområdet utover de leverte søke- og analyseløsningene. Dette arbeidet gikk ikke som planlagt, og er en restanse fra fase 1 utsatt til senere i prosjektet.

Fase 1 av prosjektet har gitt erfaringer og læring på flere områder. Ulike utfordringer har medført forsinkelse av fase 1 på 9 måneder i forhold til opprinnelige planer. Videre prosjektgjennomføring vil re-planlegges i tråd med tildelingsbrevet for 2020.

3.8. Andre føringer og prioriterte tiltak

3.8.1. Etatsorganisering

Tolletaten har prosjektorganisert arbeidet med ny organisering. Finansdepartementet ga i brev av 24. april 2019 sin tilslutning til at Tolletaten kunne iverksette trinn 1 av ny organisasjonsmodell, herunder også plassering av divisjonsledelse for Grensdivisjonen i Mosse-området og divisjonsledelse for Vareførselsdivisjonen i Bergen. Første trinn ble iverksatt 1. juni 2019, og innebar primært at organisasjonsenhetene styringsmessig ble lagt inn under to divisjoner og fire avdelinger i direktoratet slik at ansvar og fullmakter ble tydeligere plassert i organisasjonen. Endringene innebærer blant annet en ny ledergruppe i etaten med et nasjonalt fokus, til erstatning for det tidligere regionale perspektivet. Videre etableres det på strategisk nivå et tydeligere skille mellom den delen av virksomheten som er geografisk bundet til varestrømmene og den som har et digitaliseringspotensial. Trinn 2 av arbeidet ble igangsatt 14. juni 2019 og innebærer organisering av nivåene under divisjonsdirektører og avdelingsdirektører i direktoratet. Dette arbeidet skal føre frem til iverksettelse av ny organisering på alle nivåer i løpet av 2020. Endelig organisering avhenger av tilbakemelding fra overordnet myndighet. Når denne foreligger vil endelig innplassering av medarbeidere og ledere gjennomføres. Tolletaten har lagt til rette for en grundig, ryddig og saklig innplasseringsprosess der ansattes rettigheter blir fullt ut ivaretatt. Det er et tett samarbeid med fagforeninger og vernetjeneste på de arenaer som følger av arbeidsmiljøloven og hovedavtalen i staten.

3.8.2. Kompetanse- og lederutvikling

Etatsutdanningen

Med utgangspunkt i evaluering av eksisterende etatsopplæring har etaten i 2019 videreført arbeidet med å vurdere hvordan det fremtidige behovet for kjernekompetanse kan dekkes på en bedre og mer hensiktsmessig måte. Etaten vurderer ulike utdanningsmodeller som kan dekke behovet og har på bakgrunn av omforente kriterier for ny utdanning vurdert at det fremtidige utdanningsbehovet best kan dekkes gjennom et bachelorstudium hos en etablert undervisningsinstitusjon. Etaten har gjennom grundig kartlegging gjort et utvalg av mulige utdanningstilbydere og planlegger valg av fremtidig utdanningstilbyder våren 2020 for deretter å utvikle innholdet i en fremtidig tollfaglig utdanning.

Arbeidet med strategisk kompetanseutvikling

Det ble i 2019 startet et arbeid med å tydeliggjøre hvordan Tolletaten skal arbeide strategisk med kompetanseutvikling. Dette innebærer å identifisere etatens kompetansebehov, etablere et kompetansemålbilde og utforme strategiske virkemidler. Tre helt sentrale strategiske virkemidler er henholdsvis etatens program for etter- og videreutdanning (EVU), ny tollfaglig utdanning som skal være hovedløpet for å dekke behovet for kjernekompetanse, samt etatens lederutviklingsprogram L+. Disse er omtalt nedenfor:

Formålet med EVU programmet er å øke formalkompetansen hos ansatte i etaten og bidra til livslang læring. Målgruppen for tiltaket er særlig tollfaglige som velger utdanningsområder som bygger opp om virksomhetsstrategien og prioriterte fagområder. I løpet av 2019 fikk 28 ansatte tildelt EVU-midler med studiestart samme år. Av disse hadde 71 prosent tollfaglig bakgrunn. Av de ansatte som startet på studier dette året, startet 18 prosent på en hel grad, mens resten har startet med enkeltfag ved høyskoler og universiteter.

Lederutvikling

Etaten har i løpet av 2019 videreført fokuset på lederutvikling. Det interne lederutviklingsprogrammet L+ utgjør en ramme for tiltak rettet mot lederne, og baserer seg på etatens lederplattform med lederplakat, lederkompetanser og lederutviklingssamtale som gir felles retning i tillegg til konkrete verktøy for hele etaten. Det har i 2019 vært særlig fokus på endringsledelse og digital ledelse. I 2019 har Tolletatens ledergruppe deltatt på programmet «Effektive ledergrupper» med Henning Bang. Videre har 13 ledere gjennomført kurs i individuelt lederskap. I tillegg har 5 ledere gjennomført studiepoenggivende kurs i digital ledelse.

3.8.3. Videreutvikling av styringsparametere

Etaten fikk ny målstruktur i 2019. Den består av samfunnsoppdrag, samfunns mål, hovedmål og tjenestemål. Formålet med den nye målstrukturen er å legge til rette for at styringen av etaten i større grad legger vekt på de samlede effektene av etatens virkemiddelbruk og i mindre grad vektlegger aktiviteter.

Etaten spilte i juni 2019 inn sine forslag til styringsparametere for 2020. Utvikling av gode styringsparametere, som tar sikte på å måle effekter og endring som følge av etatens virksomhet på bruker- og samfunnsnivå, er et kontinuerlig arbeid. Det å etablere referanser som grunnlag for å observere utvikling over tid, for så å etablere et riktig ambisjonsnivå vil være i fokus for etatens videre arbeid med videreutvikling av styringsparametere.

3.8.4. Endring av regnskapsprinsipp

I Tolldirektørens ledergruppe 4. desember 2018, ble det besluttet at Tolletaten fra 1. januar 2020 skal innføre virksomhetsregnskap etter de statlige regnskapsstandardene (SRS), i tillegg til eksisterende kontantregnskap.

Tildelingsbrevet 2019 fra Finansdepartementet til Tolletaten stadfester endringen, og prosjektet for SRS-innføring i Tolletaten ble etablert januar 2019. Prosjektet har i løpet av 2019 hatt full gjennomgang av hele regnskapsfunksjonen, lagt til rette for ny økonomimodell og rapportering, samt satt ny regnskapsfunksjon i produksjon fra 1. januar 2020.

Ved overgang til SRS må Tolletaten utarbeide en åpningsbalanse per 01.01 i det året virksomheten tar i bruk SRS, og Finansdepartementet skal godkjenne åpningsbalansen. Prosjektet arbeider inn i 2020 med kartlegging av Tolletatens eiendeler og reelle forpliktelser, og jobber med å få ferdigstilt verdsettelse, klassifisering, gruppering, dokumentering og godkjenning. Arbeidet med etablering av åpningsbalansen forventes ferdigstilt i første kvartal 2020, slik at denne kan godkjennes og være en del av Tolletatens 1. tertialrapportering.

Innsikten som skapes ved endrede regnskapsprinsipper vil bli inkludert i styringen av etaten fremover, men full effekt av dette forventes først når et periodisert virksomhetsregnskap foreligger for 2020.

3.8.5. Utredning av kontroll av vareførselen til og fra Svalbard

Tolletaten har støttet den interdepartementale arbeidsgruppen som har arbeidet med å vurdere behovet for kontroll med vareførselen til og fra Svalbard. Tolletaten har bistått med å vurdere risiko knyttet til vareførselen til og fra Svalbard, identifisere aktuelt regelverk og utrede økonomiske og administrative konsekvenser for etablering av slik kontroll. Tolletaten mener flere gode grunner taler for at det bør etableres kontroll med vareførselen til og fra Svalbard og har fremsendt et satsingsforslag om dette.

3.8.6. Regelverksutvikling

Det er i samarbeid med landbruksmyndighetene utarbeidet forslag til nytt regelverk og forenklet ordning for innenlands bearbeiding av landbruksvarer. Forslag til forskrift var på høring i 2019 og er klart til å vedtas.

En ny bestemmelse om bruk av personopplysninger ved utvikling og testing av IT-systemer der det er umulig eller uforholdsmessig vanskelig å bruke anonyme eller fiktive opplysninger, trådte i kraft 1. juli. Etaten har videre utarbeidet interne rutiner i tilfeller slike opplysninger må brukes.

Tolletaten har i 2019 jobbet med muligheten for å gjøre regelverksendringer i tollforskriften i forbindelse med arbeidet med KvoteAppen, og dette arbeidet pågår også i 2020. Formålet er både effektiviseringsgevinster for publikum og effektivisering i etaten.

Vi har også forhandlet om nye og endrede regler om opprinnelse og handelsfasilitering for en rekke andre frihandelsavtaler, herunder med Kina, Mercosur-landene inkludert Brasil, Den sørafrikanske tollunionen, India og Sør-Korea.

Etaten har bidratt i ratifikasjonsprosessen for frihandelsavtalene med Ecuador og Indonesia, og det er fra norsk side klargjort for gjennomføring av avtalene. Arbeidet med å forenkle opprinnelsesreglene i *Regional konvensjon om felles preferanseopprinnelsesregler for Europa og statene ved Middelhavet* ble ferdigstilt i 2019, med godt resultat for norske eksportører.

REX-systemet (Registered Exporter System) er et EU-utviklet IT-system som brukes for å dokumentere opprinnelsen på GSP-produkter¹ fra utviklingsland, slik at tollmyndighetene enklere kan kontrollere at varene har krav på preferansetoll. REX vil utfase og gradvis erstatte dagens system med opprinnelsesdokumentasjon i form av sertifikater. REX går ut på at registrerte eksportører og produsenter i avsenderlandet utsteder opprinnelseserklæringer og dermed slipper å få stemplet opprinnelsesbevis av sine myndigheter for hver eksport, og mottar i stedet et REX-nummer som de fører på handelsdokumentet for eksporten (faktura, pakkseddel og lignende). REX-systemet brukes av EU, Sveits, Norge og snart Tyrkia.»

Riksrevisjonen gjennomfører en forvaltningsrevisjon i UD på området «eksportkontroll av forsvarsmateriell og flerbruksvarer». Tolletaten har viktige kontrolloppgaver som del av denne prosessen og har bidratt med dokumentasjon, veiledning og informasjon til Riksrevisjonen for å belyse Tolletatens rutiner/prosedyrer for oppfølging og kontroll med eksportregulerte varer.

¹ (Generalised System of Preferences) en ordning der utviklingsland kan eksportere produkter til Norge uten å måtte betale toll ved innførsel

3.8.7. Oppfølging av saker fra Riksrevisjonen

Riksrevisjonen bekreftet i brev av 30.04.2019 at Tolletatens årsregnskap gir et dekkende bilde av virksomhetens disponible bevilgninger, inntekter og utgifter i 2018 og mellomværende med statskassen per 31.12.2018, i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten.

Riksrevisjonen bekreftet i brev av 08.05.2019 at *Velferdsfondet for tollvesenet* sitt årsregnskap gir et dekkende bilde av fondets inntekter og utgifter i 2018 og av eiendeler og fondskapital per 31.12.2018, i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten.

Som rapportert i brev av 11.09.2019 har det heller ikke i den øvrige dialog med Riksrevisjonen fremkommet merknader eller anbefalte tiltak.

3.9. Ressursbruk 2019

Nedenfor presenteres informasjon om etatens budsjettammer og bruk av disse, herunder kommentarer til nøkkeltallene fra årsregnskapet under del 2.

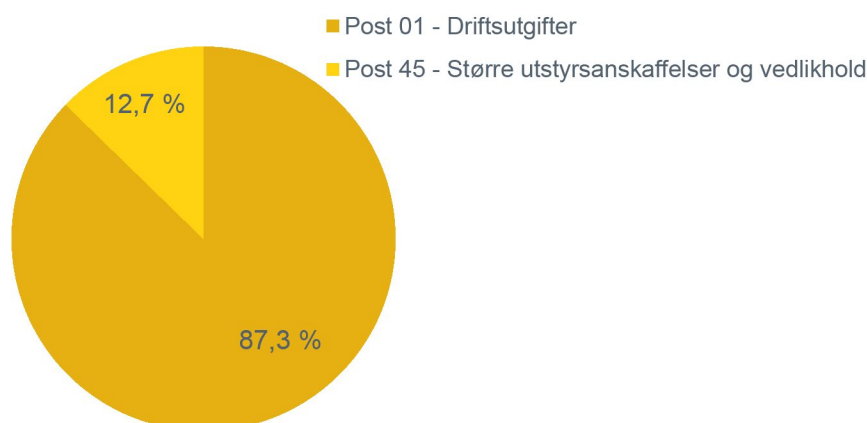
3.9.1. Disponibel ramme 2019

Tildeling

Etatens disponible budsjettamme for 2019 var 1,817 milliarder kroner, inkludert overføringer fra 2018. Dette tilsvarer en økning på 1,2 prosent fra 2018 og må sees i sammenheng med tildelingen av midler til satsingen på digitalisert systemstøtte på kontrollområdet og ekspressfortolling. Denne øremerkede bevilgningen på 50 millioner kroner er tildelt på post 45, og er medvirkende til økningen i andelen for post 45 fra 11,6 prosent i 2018 til 12,7 prosent i 2019.

Disponibel nominell ramme for 2019 på post 01 var 1.586,3 millioner kroner, noe som tilsvarer en reduksjon på 0,7 millioner kroner i forhold til 2018. Det årlige AbE-reduksjonen var på om lag 7,4 millioner (0,5 prosent).

Figur 10: Disponibel ramme drift og investering



Driftsutgifter

Samlede driftsutgifter i 2019 var på 1,571 milliarder kroner noe som utgjør en utnyttelsesgrad på hele 99 prosent. Dette var for øvrig helt i samsvar med prognose innrapportert i 2. tertialrapport.

Lønnsandelen av driftsutgiftene utgjorde 68,1 prosent, mot 67,1 prosent i 2018. Den samlede økningen av driftsutgiftene i 2019 var 25,9 millioner i forhold til 2018. Av denne økningen stod netto økning i lønnsutgifter for 90 prosent, tilsvarende 23,4 millioner kroner. Det vises for øvrig til tabell 2, Nøkkeltal fra regnskapet.

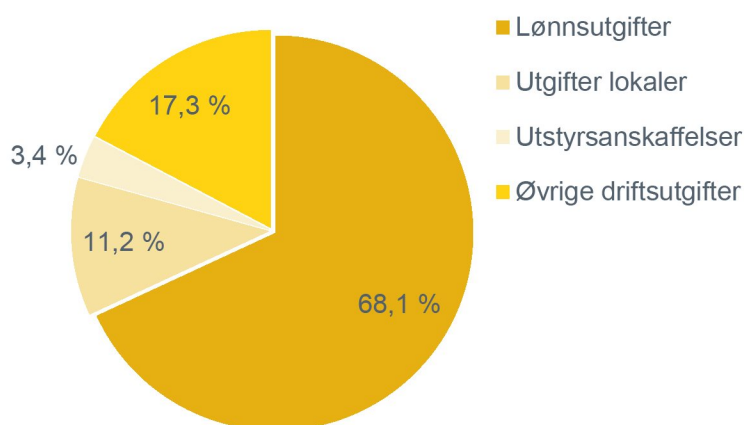
Andelen utgifter til lokaler har økt fra en 10,5 prosent andel i 2018 til 11,2 prosent andel i 2019. Den økte andelen skyldes at effekten av den årlige prisjusteringen av leieavtalene har vært større enn økningen i andre driftsutgifter.

Andel utgifter til utstyersanskaffelser er redusert fra 4,4 prosent i 2018 til 3,4 prosent i 2019.

Årsaken til denne reduksjonen må ses i sammenheng med at man i 2018 startet en omfattende og nødvendig utskifting av bilparken der man hadde et større etterslep. Dette arbeidet har fortsatt i 2019, om enn i mindre omfang enn det løftet som ble foretatt i 2018. I tillegg til dette har det i 2019 vært mindre kjøp av programvarelisenser enn i 2018.

Øvrige driftsutgifter inkluderer kjøp av tjenester til utvikling og fornying på IT-området. Andelen for disse utgiftene er på samme nivå som i 2018.

Figur 11: Driftsutgifter post 01 fordelt på kostnadsgrupper



Større utstyersanskaffelser og vedlikehold

På post 45 har vi en utnyttelsesgrad på kun 65,5 prosent av disponibel bevilgning. Mindreutgiften skyldes forsinkelser med gjennomføring av delprosjektet Elektronisk nærvær ved alle landeveis grenseoverganger. Avviket er for øvrig i tråd med prognosen som ble innrapportert for 2. tertial 2019.

4. Styring og kontroll i virksomheten

4.1. Overordnet vurdering av styring og kontroll

Etaten har i 2019 videreført arbeidet med å styrke etatens styring og kontroll. Arbeidet med ny organisering har vært en viktig del av dette, der det er utarbeidet roller, ansvar, myndighet og oppgavebeskrivelser (RAMO) for alle de organisatoriske enhetene på de øverste nivåene i etaten. Nye styringsprinsipper som ble innført i 2019 har gradvis blitt innarbeidet i interne styringsdokumenter og bidratt til å klargjøre viktige grensesnitt. Dette er et pågående arbeid og alle grensesnitt er ikke avklart før OU-prosessen er fullført og evaluert.

Etaten har som tidligere nevnt sluttført arbeidet med å innføre periodisert virksomhetsregnskap basert på statlige regnskapsstandarder (SRS) i virksomhetsstyringen. Innsikten dette vil gi knyttet til ressursbruken vil øke etatens evne til å identifisere og følge opp sentrale drivere innenfor effektivitet og produktivitet fra 2020 og fremover. Arbeidet med å styrke etaten innenfor personvern og informasjonssikkerhet er ved utgangen av 2019 overført til linjen. Dette arbeidet har økt etatens evne til å etterleve kravene til henholdsvis informasjonssikkerhet og personvern. Det er etablert et tydelig ansvar for oppfølging av tilstanden på henholdsvis personvern og informasjonssikkerhet på etatsnivå, slik at etaten kan kontrollere at tilstanden forbedrer seg ytterligere på en systematisk måte.

Profesjonaliseringen av resultat- og økonomistyringen som ble gjennomført i 2017 fortsetter å gi god effekt, og den økonomiske styringen av Tolletaten vurderes som god. Evnen til å identifisere avvik tidlig, utføre korrektive tiltak og gjennomføre eventuelle interne omdisponeringer har ytterligere styrket seg siden 2018. Som i 2018, har dette også i 2019 gitt rom for å modernisere deler av bilparken og anskaffe tiltrengt utstyr for mer effektiv kontrollutøvelse. Evnen til å lage mer treffsikre prognoser har også hatt en markert fremgang i 2019.

Det har vært gjennomført et omfattende arbeid knyttet til tydeliggjøring av hjemmelsgrunnlaget for en rekke kontrollmetoder i 2019, og dette arbeidet fortsetter med full styrke også i 2020.

I løpet av 2019 er det også etablert avvikshåndteringssystem for personvern og informasjonssikkerhet som sammen med avvikshåndteringssystem for HMS gir et godt grunnlag for å identifisere og håndtere avvik. Arbeidet med å videreutvikle etatens evne til å fange opp avvik videreføres i 2020 hvor systemunderstøttelse gir mulighet for standardisering av avvikshåndtering på flere områder i tillegg til å fange opp forbedringsforslag i den enkelte prosessen.

4.1.1. Systematisk arbeid for forbedring og effektivisering

Etaten har i 2019 jobbet systematisk med å kartlegge utvalgte virksomhetsprosesser. Dette har vært det første steget mot å innføre prosesstyring i etaten som grunnlag for systematisk arbeid med forbedring og effektivisering. Arbeidet i 2019 har både vært kartlegging av eksisterende arbeidsprosesser og nye arbeidsprosesser som følger av endringer som foreslås av etatens digitaliseringsprogram. I årene som kommer er det forventet at innføringen av prosesstyring vil øke evnen til å fange opp løpende forbedringsforslag fra linjen. Dette er imidlertid et møysommelig og tidkrevende arbeid, og modenheten økes gradvis over tid.

For å sikre at gevinster blir realisert som planlagt er det viktig at prosesseiere er drivere av endrings- og effektiviseringsarbeidet. De nyetablerte nasjonale fagdivisjonene har imidlertid vært satt opp med små prosjektstaber i 2019, og har ikke hatt kapasitet til å prioritere dette arbeidet fullt ut. Det har derfor vært etatens digitaliseringsprogram som har ledet arbeidet gjennom å bruke en strukturert innføringsmetodikk hvor programmet koordinerer endringer

både i prosesser, systemunderstøttelse, kompetansevidning og organisering knyttet til programmets nedslagsfelt. Arbeidet med dette vil videreføres i 2020 og gradvis overføres til divisjonene etter hvert som divisjonenes styrings- og fagstaber etableres med tilstrekkelig kapasitet til å overta gradvis mer ansvar fra programmet. Det er nødvendig å fullføre neste fase i omorganiseringen for å oppnå de gevinster som følger av digitaliseringsprogrammets arbeid.

I tillegg til det gevinstarbeidet som drives frem av digitaliseringsprogrammet følger etaten opp både programmet og en rekke andre prosjekter gjennom porteføljestyring basert på DIFIs porteføljestyringsmetodikk. I sum forventer etaten at prosesstyring sammen med portefølje- og programstyring vil gi et godt grunnlag for løpende forbedringsarbeid og effektivisering av virksomheten.

Som følge av at omorganiseringen setter stort press på etatens ressurser er det ikke gjennomført analyser av produktivitetsutvikling i etaten i 2019. Etaten vil i løpet av 2020 jobbe med å etablere grunnlaget for å kunne analysere produktivitetsutvikling fra og med 2021.

4.1.2. Bemanning og personalforvaltning

Under følger oversikt over årsverk og antall ansatte. Det er ikke merverdi i å forsøke å sammenligne tall for 2019 med tidligere år på annet enn etatsnivå på grunn av omorganiseringen av etaten som trådte i kraft 1. juni 2019. Frem til 1. juni 2019 var etaten organisert i et direktorat og seks tollregioner, men ble omorganisert til et direktorat og to fagdivisjoner fra 1. juni 2019.

Tabell 9: Faktiske/effektive (utførte) årsverk pr 31. desember

Enhet	2018	2019
Tolletaten samlet		1 376

*Kilde: SAP 19.02.20. Tolletaten har benyttet DFØ sin standard beregning av utførte årsverk i 2019

I årsrapporten 2019 rapporterer vi for første gang på utførte årsverk. Av den grunn finnes det ikke tilsvarende tall for 2018.

Tabell 10: Aktive (avtalte) årsverk pr 31. desember 2019

Enhet	2018	2019
Tolletaten samlet	1 587	1 536

Kilde: SAP 19.02.20. Aktive årsverk iht. gyldige arbeidsavtaler uten fratrukk av fravær

Tolletaten disponerte 1376 utførte årsverk² og 1536 avtalte (aktive) årsverk³ fordelt på de ulike organisatoriske enhetene i 2019.

² Utførte årsverk: et utført årsverk defineres som en person i 100% stilling i et helt år, med mertid, reisetid og overtid godkjent for utbetaling osv. Årsværksberegningen reduseres for fravær utenom ferie og avspasering. Se mer på DFØs side om utførte årsverk: <https://dfo.no/kundesider/kundenotater/utforte-arsverk-ny-rapport-i-sap>

³ Avtalte (aktive) årsverk: et avtalt årsverk defineres som en person i 100% stilling i et helt år. Ansatte med en mindre stillingsbrøk beregnes ut fra den stillingsbrøken de er ansatt i.

Avtalte (aktive) årsverk er ikke rapportert på tidligere, derfor er både tallene for 2018 og 2019 nye i denne rapporten.

Tabell 11: Antall ansatte per enhet pr 31. desember

Enhet	2018	2019
Grensedivisjonen		851
Vareførselsdivisjonen		312
TOD		366
Tolletaten samlet	1 613	1 529

*Tall per 31.12.19

22 ansatte var i ulønnet permisjon per 31. desember 2019. Nedgangen i antall ansatte fra 2018 til 2019 skyldes i stor grad at enkelte stillinger holdes vakante i påvente av innplasseringer i den omorganiseringen etaten gjennomgår. Etatens omorganisering er ikke en nedbemanningsprosess, og etaten har besluttet at alle ansatte vil få tilbud om en stilling i den nye organisasjonen. For å overholde disse forpliktelsene er det nødvendig å redusere rekruttering til et minimum i selve omstillingsperioden, samtidig som det benyttes andre midlertidige metoder for å håndtere ressursbehovet der det oppstår huller.

Tabell 12: Alderssammensetning - antall ansatte fordelt på enheter

Enhet	19-29	30-39	40-49	50-59	60 og eldre	Sum
Grensedivisjonen	108	258	188	212	85	851
Vareførselsdivisjonen	8	48	59	136	61	312
TOD	18	52	85	140	71	366
Tolletaten samlet	134	358	332	488	217	1 529
Samlet i % av total	9 %	23 %	22 %	32 %	14 %	100 %

*Tall per 31.12.19

Gjennomsnittsalderen i etaten er 46,2 år. Dette er en økning av gjennomsnittsalderen på 0,7 år sammenlignet med året før.

I grensedivisjonen er det en større andel ansatte i de yngste aldersgruppene enn i direktoratet og Vareførselsdivisjonen, noe som i hovedsak skyldes at de store aspirantkullene som ble rekruttert før 2017 ble innplassert i grensekontroll.

En framskriving av alder viser at 28 prosent av etatens ansatte vil være 65 år eller eldre i 2029.

Andel av dagens ansatte som vil være 65 år eller eldre om 10 år:

- Vareførselsdivisjonen: 40 prosent av dagens ansatte
- Tolldirektoratet: 36 prosent av dagens ansatte
- Grensedivisjonen: 20 prosent av dagens ansatte

Tabell 13: Turnover⁴ i Tolletaten 2017-2019

År	Turnover
2019	3,1 %
2018	2,5 %
2017	2,9 %

Det er en økning i turnover på 0,54 prosentpoeng sammenlignet med 2018. Det er både flere tilsetninger og fratredelser i 2019 sammenlignet med 2018 og 2017, men det er særlig i antall fratredelse at vi ser en økning.

Sykefravær

Tabell 14: Sykefravær 2018 og 2019

Enhet	2018	2019
Tolletaten samlet	6,47 %	5,94 %

På grunn av omorganiseringen per 1.6.2019 er det kun relevant å vise tall på etatsnivå.

Sykefraværet var 0,53 prosentpoeng lavere i 2019 sammenlignet med 2018, noe som tilsvarer en nedgang i sykefraværet på 8,2 prosent. Målet var 10 prosent lavere sykefravær i 2019 enn i 2018. Egenmeldt sykefravær utgjør 26 prosent av det totale sykefraværet, mens legemeldt fravær utgjør 74 prosent.

Strategi for kjønnsbalansert ledelse

Tabell 15: Kjønns sammensetning - totalt og fordelt på enheter

Enhet	Kvinne	Mann
Grensedivisjonen	346	505
Vareførselsdivisjonen	186	126
TOD	168	198
Tolletaten samlet	700	829

*Tall per 31.12.19

Av etatens ansatte er 46 prosent kvinner og 54 prosent menn per 31. desember 2019. I 2018 var 47 prosent av etatens ansatte kvinner og 53 prosent menn.

Når det gjelder kjønnsbalanse blant etatens ledere er det en ambisjon å komme innenfor en 40/60 balanse.

⁴ Turnover er en utregningsmetode for personalomsetning, og regnes i prosent av antall ansatte ved periodens start. Når en arbeidstaker sier opp og slutter i sin stilling i virksomheten og stillingen blir besatt av en ny arbeidstaker, defineres dette som turnover. Teknisk utregning: (tallet som er lavest av antall tiltrædelse eller fratredelser)/antall ansatte ved periodestart = turnover)

Tabell 16: Lederstillinger fordelt på kjønn i Tolldirektoratet

Tolldirektoratet	Kvinne	Mann	Sum	Kvinne	Mann
Avdelingsdirektør	1	5	6	17 %	83 %
Underdirektør	6	10	16	38 %	63 %
Kontorsjef	3	1	4	75 %	25 %
Direktoratet samlet	10	16	26	38 %	62 %

*Tall per 31.12.19

Tabell 17: Lederstillinger fordelt på kjønn i divisjonene

Divisjoner	Kvinne	Mann	Sum	Kvinne	Mann
Prosjektledere	1	1	2	50 %	50 %
Avdelingsleder	9	12	21	43 %	57 %
Seksjonssjef	17	32	49	35 %	65 %
Kontorsjef	9	14	23	39 %	61 %
Divisjonene samlet	36	59	95	38 %	62 %

*Tall per 31.12.19. Prosjektledere er midlertidige divisjonsdirektører

Tolldirektørens ledergruppe ble i juni 2019 redusert sammenlignet med 2018. Dette på bakgrunn av organisasjonsendringen der etaten gikk fra seks regioner til to divisjoner, og redusert antall avdelinger i tolldirektoratet. Det er totalt to kvinner og seks menn i etatens øverste ledergruppe.

I etatens øvrige lederstillinger har kvinneandelen økt fra 37 prosent til 38 prosent i 2019.

Tabell 18: Lederstillinger fordelt på kjønn i etaten

Etaten	Kvinne	Mann	Sum	Kvinne	Mann
Tolldirektørens ledergruppe	2	6	8	25 %	75 %
Øvrige ledere	44	69	113	39 %	61 %

* Tolldirektøren er ikke inkludert

4.1.3. Internkontroll og risikostyring

Internrevisjonen har fått en ny organisering i 2019, og ivaretas nå fullt ut gjennom ekstern bistand. Etaten har, innenfor statens rammeavtale for internrevisjonstjenester forvaltet av Statens innkjøpssenter, inngått avtale med KPMG om bistand til internrevisjon og varslingshåndtering. Avtalen har varighet frem til 22. mars 2022. Oppdraget bygger på etablerte standarder og reguleres av «Instruks for internrevisjonen i Tolletaten».

Tolletaten utarbeider årlig en overordnet risikovurdering. Arbeidet med å styrke styring generelt, herunder risikostyring, er videreført i 2019. Forbedringene innenfor personvern og informasjonssikkerhet har fått stor oppmerksomhet og har krevd mye ressurser i 2019.

Etaten har i 2019 tydeliggjort ansvaret for internkontroll innenfor de enkelte fagområdene. Dette arbeidet vil fortsette i 2020 slik at grunnlaget for en god internkontroll styrkes. Det presiseres at linjeledernes ansvar for internkontroll i egen enhet er tydelig, og uforandret, og at det er 2.linjefunksjonen som skal tydeliggjøres og styrkes i dette arbeidet. Arbeidet gjør det tydelig hvilken leder i etatens øverste ledergruppe som har ansvaret for å holde tolldirektøren oppdatert på tilstanden for etterlevelse innenfor det enkelte fagområde i etaten.

4.1.4. Sikkerhet og beredskap

For fagområdet sikkerhet og beredskap i 2019 kan Tolletaten rapportere om økt fokus og ressursbruk, spesielt i forhold til å etablere styringssystemer og økt kompetanse, samt etablere økt kapasitet.

Sikkerhets- og beredskapstiltak vurderes og etableres på bakgrunn av vurderinger av hvilke verdier etaten forvalter, hvilke trusler etaten er utsatt for, og hvilke sårbarheter som identifiseres. Dette arbeidet har blitt styrket i 2019, og foregår nå mer systematisk og basert på anerkjente metoder.

I 2019 har hovedfokuset vært å etablere og tilrettelegge et styringssystem for sikkerhet som skal bidra til å holde oversikt over eksisterende risikoer, samt legge til rette for et systematisk og kontinuerlig forbedringsarbeid i årene fremover. Den økte evnen til å håndtere sikkerhets- og beredskapsområdet er viktig også med tanke på at etaten har fått kapasitet til å motta, behandle og utveksle informasjon regulert av sikkerhetsloven. Denne kapasiteten representerer en ny verdi som tas på høyeste alvor i etatens sikkerhetsarbeid.

Etaten har krise- og kontinuitetsplaner på ulike nivåer for å kunne håndtere hendelser som påvirker Tolletaten. Det er startet et arbeid for å tilrettelegge CIM som krisestøtteverktøy for kriseorganisasjonen, og med bakgrunn i dette en revisjon av planverket for å sikre at dette er i tråd med den nye organiseringen av etaten.

Nødnett er godt etablert som en viktig sambandsplattform i etatens grensekontroll.

Etableringen av en sentral styringsenhet for nødnettsambandet i 2018 ble videreutviklet i 2019 og har nå vært i drift i overkant av ett år og er et godt verktøy for å sikre god kommunikasjon. Nødnett er nå utbygd i hele landet og fungerer svært godt.

Det er gjennomført en vurdering av personvernkonsekvenser ved planlegging av posisjoneringsserver tilknyttet nødnettet i Tolletaten. Denne vil bli montert Q1 2020 og sikrer at etaten vet hvor tjenestemennene er ved utløst sikkerhetsalarm. Dette vil bidra til å øke HMS for personellet i grensekontrollen ytterligere.

Redegjørelse for sikkerhetstilstanden

I løpet av 2019 har etaten etablert et sikkerhetsforum for å dele informasjon mellom ulike fagansvarsområder og koordinere utviklingsarbeid på sikkerhets- og beredskapsområdet. Omorganisering av etaten påvirker sikkerhetsarbeidet ved at ansatte har fått endrede oppgaver og at noen delområder ikke har blitt prioritert i 2019, samtidig legger organisasjonsendringene til rette for å tydeliggjøre roller og ansvar, noe som bidrar positivt. Overordnet er vurderingen at det er forsvarlig kontroll på beredskaps- og sikkerhetsfunksjoner i omorganiseringen.

Innføringen av TollCIM har gitt bedre oversikt, økt effektiviteten og tilgjengeligheten innenfor arbeidet med risikoanalyser. Det er gjennomført sikringsrisikoanalyser av flere lokasjoner i etaten og gjennomført konkrete tiltak som følge av disse. Dette arbeidet vil videreføres i årene som kommer. Det skal også nevnes at etaten alltid har hatt god lokal og regional evne til å håndtere hendelser, og at dette er en evne som fortsatt er intakt. Det systematiske arbeidet på beredskapsområdet retter seg derfor først og fremst mot å skape god og sømløst samvirke mellom etatens strategiske krisehåndtering og beredskap, og det lokale og regionale nivået.

4.1.5. Motvirke arbeidslivskriminalitet – offentlige anskaffelser

Tolletaten er gjennom Regjeringens fellesføring pålagt å innføre tiltak for å motvirke arbeidslivskriminalitet. I tildelingsbrevet er Tolletaten bedt om å redegjøre for resultater fra oppfølging av inngåtte kontrakter og hvordan virksomhetens anskaffelser er innrettet for å motvirke arbeidslivskriminalitet.

De fleste anskaffelser som Tolletaten foretar er fra bransjer som historisk sett ikke har vært spesielt utsatt for arbeidslivskriminalitet. I 2019 er det imidlertid utført enkelte anskaffelser fra bransjer der dette ikke er tilfelle, eksempelvis innen bygg/anlegg og renhold.

Tolletaten har i forbindelse med alle sine anskaffelser iverksatt tiltak mot arbeidslivskriminalitet ved at relevante krav fra regelverket for offentlige anskaffelser er implementert i gjeldende interne anskaffelsesprosedyrer. I tillegg er det innført plikt til å gjennomføre en separat vurdering av potensialet for arbeidslivskriminalitet for alle anskaffelser som gjennomføres etter anskaffelsesforskriftens del III. Vurderingen dekker alle forhold som normalt inngår i definisjonen av arbeidslivskriminalitet.

Videre er det innført plikt til levering av skatte- og merverdiavgiftattest i alle anskaffelser.

Tolletatens standardmaler for kontrakter regulerer alltid leverandørers adgang til å benytte underleverandører, og leverandørens plikt til å oppfylle etiske krav, krav til lønns- og arbeidsvilkår, samt krav til oppfyllelse av andre sentrale konvensjoner. Videre er det regulert hvordan oppfølging av definerte krav skal gjennomføres, ved egendeclarering, oppfølgingssamtaler eller kontroll av uavhengig part.

Tolletaten har i 2019 inngått en avtale om landsomfattende renholdstjenester. Siden dette er en bransje som tradisjonelt er utsatt for arbeidslivskriminalitet er det gjennomført ekstra tiltak som kontroll av lønnsvilkår og arbeidsavtaler. Denne kontrakten vil følges opp spesielt gjennom kontraktperioden med gjennomgang av avtaledefinerte kontrolltiltak. Renhold er også en kjent sårbarhet knyttet til sikkerhetsområdet, og det fokuseres på å håndtere dette som del av sikkerhetsarbeidet ved lokasjonene.

Tolletaten har gjennom sine preventive tiltak i forbindelse med gjennomføring av anskaffelser og løpende oppfølgingstiltak for inngåtte kontrakter ikke avdekket leverandører som ikke følger gjeldende lover og regler.

4.1.6. Nye regler om rabatter i arbeidsforhold og arbeidsgiverforpliktelser

Tolletaten har igangsatt et kartleggingsarbeid for å sørge for at etaten oppfyller reglene om innmelding av rabatter i arbeidsforhold og arbeidsgiverforpliktelser.

Inkluderingsdugnaden

Tolletaten startet 1. juli 2018 rapportering på inkluderingsdugnaden. I 2019 har vi hatt 30 rekrutteringsprosesser hvor den ansatte har tiltrådt. En av disse har oppgitt å ha nedsatt funksjonsevne. Etaten nådde ikke målet med dugnaden i 2019.

Tabell 19: Nyansettelser totalt, antall nyansettelser med hull i CV-en

Ansettelser	2. halvår 2018	2019
Nyansettelser totalt	20	30
Nyansatte i målgruppene	1	1
Andel nyansatte med nedsatt funksjonsevne eller hull i CV-en	5%	3,3%

Etaten er for tiden inne i en stor omstillings- og utviklingsprosess. Grunnet forpliktelser etaten har til å tilby alle de ansatte en stilling i ny organisasjon er det ført en restriktiv rekrutteringspolicy, der utlysning av stillinger er særskilt styrt. Etaten holder som tidligere omtalt flere stillinger vakante enn normalt for å håndtere omstillingen innenfor rammen av de forpliktelser etaten har i henhold til omstillingsavtalen. Dette kan ha bidratt til at vi ikke har nådd 5-prosent målet for inkluderingsdugnaden i denne perioden. Det har heller ikke vært gjennomført aspirantopptak i 2019. Det er gjennom aspirantopptak etaten tradisjonelt sett har hatt størst søkermasse.

Som tiltak for å nå målene som er satt for inkluderingsdugnaden har etaten lagt vekt på målrettede kunngjøringstekster av ledige stillinger, i første rekke med tanke på mangfold, det vil si kjønn, nedsatt funksjonsevne og kulturell bakgrunn. Det er lagt til et avkrysningsalternativ i etatens rekrutteringssystem, i tillegg til en oppfordring i utlysningstekstene om at etaten ønsker å rekruttere målgruppen. Etaten har fornyet en avtale om rekrutteringstjenester, og ved anskaffelsesprosessen ble det stilt krav om at leverandørene har kompetanse på inkludering i rekrutteringsarbeidet. Vi vil følge opp videre med leverandøren slik at gode rutiner etableres også for rekruttering av søkere med hull i CV. Vi mener at dette tiltaket sammen med økt kompetanse på intervju situasjonen vil være virkningsfullt i forhold til økt rekruttering av målgruppen.

Etaten har en mangfolds-strategi som sikrer likebehandling i rekrutteringsprosesser basert på mangfold. Mangfolds-strategien vil bli revidert slik at den også omfatter hull i CV.

5. Vurdering av framtidsutsikter

De senere årene har Tolletatens oppgaver økt jevnt i volum og kompleksitet. Stadig flere varer og personer krysser grensene. Varepartiene er mindre, men består av flere forskjellige varelinjer. Denne trenden øker omfanget og kompleksiteten i håndteringen av deklarasjoner og tollprosedyrer. Det medfører at det blir flere transporter å risikovurdere og kontrollere.

Deklarering av for lav tollverdi kan bidra til toll- og avgiftsunndragelser. Tilpasning av interne priser kan medføre uthuling av skattegrunnlaget, ved at fortjeneste flyttes fra høyskattelend til lavskattelend og bidra til hvitvasking. Fremveksten av flere og større internasjonale selskaper med mer kompleks selskapsstruktur og liten kjennskap til norsk regelverk kan øke risikoen for feil deklarasjon av tollverdi. Kontroll av tollverdi, tilrettelegging for etterlevelse og virkningsfull sanksjonering av prosedyrebrudd vil derfor være prioriterte områder.

Tolletaten har utarbeidet områdestrategier med tilknyttede tiltak. Formålet med strategiene er å øke etatens produktivitet gjennom digitalisering og automatisering, og øke kvaliteten på etatens tjenesteproduksjon. Kontrolloppgavene skal styrkes ved økt informasjonstilfang, bedre analyser og etterretning. Service overfor næringsliv og reisende skal bedres ved enklere prosedyrer, raskere håndtering og bedre tilgjengelighet med digitaliserte og automatiserte tjenester.

Tolletaten er bevilget 445 millioner kroner (2019-kroner) over de neste fem årene til ny og forbedret systemstøtte til kontrollområdet og en ny løsning for deklarasjon og automatisk fortolling av varer på grensen. Satsingen er en viktig brikke for å realisere etatens strategier. Omverdenen stiller stadig større krav til Tolletatens evne til å motta og risikovurdere store informasjonsmengder. Vi ser dette blant annet i forbindelse med avviklingen av 350-kronersgrensen og ikke minst i kravene fra EU i revidert sikkerhetsavtale for vareførsel (ICS2). God systemstøtte er avgjørende for at Tolletaten skal kunne komme forventninger og krav fra omverdenen i møte.

Utbyggingen og utviklingen av ANPR er i en avsluttende fase, og vil bedre etatens mulighet til å utføre kontroller mer målrettet og mobilt, og gir etaten døgkontinuerlig elektronisk tilstedeværelse på alle landeveis grenseoverganger.

Tolletaten vil fortsatt prioritere arbeidet med å bedre informasjonssikkerhet og personvern som er igangsatt i etaten. Arbeidet vil kreve betydelig oppmerksomhet, tid og ressurser de nærmeste årene.

For å kunne utnytte mulighetene nye teknologiske løsninger og teknisk infrastruktur gir, må etaten arbeide på nye måter og organisasjonen tilpasses. Avvikling av tollregionene og etablering av divisjoner med landsdekkende ansvar, har vært viktige grep for å kunne oppnå dette. Det er viktig at omorganiseringens fase 1 følges opp i tråd med etatens forslag i brev til Finansdepartementet av 6. desember 2019.

Økt innsamling og bruk av data, herunder personopplysninger – både til forvaltning og kontroll – pålegger etaten et stort ansvar knyttet til hvordan opplysningene behandles. Korrekt og sikker behandling av personopplysninger er avgjørende for etatens omdømme og legitimitet, og er derfor grunnleggende for å kunne løse vårt samfunnsoppdrag.

Omstillingen etaten er inne i er krevende og det vil ta tid før resultatene fra etatens utviklingstiltak gir markant positiv effekt, men det er ingen tvil om at utviklingen er nødvendig. På kort sikt kan det ikke forventes at etatens resultater vil styrkes vesentlig. Resultatprognosene må også ses i lys av at etaten har overført ressurser fra drift til utvikling, for å kunne finansiere høyt prioriterte utviklingstiltak og utstyrssatsinger.

6. Årsregnskap

6.1. Ledelseskommmentar årsregnskapet 2019

Formål

Tolletaten er et ordinært bruttobudsjettert statlig forvaltningsorgan som fører regnskap i henhold til kontantprinsippet. Etatens hovedoppgave var i 2019 å legge til rette for korrekt og effektiv inn- og utførsel av varer og å beskytte samfunnet mot ulovlig inn- og utførsel av varer.

Bekreftelse

Tolletaten avlegger regnskap til statsregnskapet under regnskapsfører nr. 73 84 00. Staten 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 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 2019 samlet disponert kroner 1 817 461 000 på utgiftssiden. Dette er fordelt med kroner 1 586 331 000 på kapittel 1610 post 01, lønn og ordinær drift, og kroner 231 130 000 på kapittel 1610, post 45, større investeringer. Staten har ingen belastningsfullmakter på drift.

Staten har god budsjettstyring og har brukt 99 prosent av disponibel bevilgning på post 01. Mindreutgift på 15,4 millioner kroner skyldes i hovedsak tidsforskyvninger i forbindelse med enkelte mindre anskaffelser. Av budsjetttrammen på post 01, gikk 68,1 prosent til lønn og godtgjørelser, 11,2 prosent til leie og drift av lokaler, 3,4 prosent til utstyrsanskaffelser og 17,3 prosent til øvrige driftsutgifter, se også figur 11 driftsutgifter fordelt på kostnadsgrupper med kommentarer under kapittel 3.

På post 45 er det benyttet 65,5 prosent av disponibel bevilgning. Mindreutgift på 79,8 millioner kroner skyldes i hovedsak tidsforskyvninger i forbindelse med «Styrking av grensekontroll» satsingen. Dette er i henhold til varslet mindreforbruk ved statens 2. tertialrapportering. Som det framgår av Note B (vedlegg 3), søker staten om å få overføre 20,2 millioner⁵ kroner på post 01 inkludert merinntekter på kapittel 4610, og 79,8 millioner kroner på post 45 til 2020. Tolletatens inntekter som føres på kap. 4610 er som følger:

⁵ Av disse er 15,4 millioner kroner i mindreutgift på post 01 fra Kap. 1610, mens 4,8 millioner kroner relatert til merinntekter fra Kap. 4610.

Tabell 20: Inntekter kap. 4610 – saldert budsjett og regnskap i 1000 kroner

Tall i tusen kroner

Kapittel 4610	Saldert budsjett 2019	Regnskap 2019
Post 01 Særskilte vederlag for tolltjenester (M)	7 000	7 567
Post 02 Andre inntekter (N)	2 000	2 781
Post 04 Diverse refusjoner (M)	6 800	7 894
Post 05 Refusjon Avinor AS (M)	25 200	28 400
Post 85 Overtredelsesgebyr og tvangsmulkt	17 000	27 294
Sum kapittel 4610	58 000	73 936

(M) = Merinntektsfullmakt, (N) = Nettobudsjetteringsfullmakt

Tolletaten har i 2019 gitt Skatteetaten fullmakt til å belaste (inntektsføre) tvangsmulkt og overtredelsesgebyr fastsatt av Tolletaten etter hjemmel Tollovens §§ 16 – 16 og 16-17 på kap. 4610, post 85. Av regnskapsført beløp på 27,3 millioner kroner er 22,5 millioner kroner inntektsført av Skatteetaten.

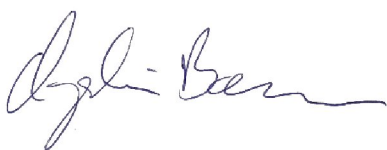
Tilleggsopplysninger

Etaten benytter Direktoratet for økonomistyring som regnskapsfører.

Riksrevisjonen bekrefter årsregnskapet for Tolletaten. Riksrevisjonen reviderer også Tollvesenets velferdsfond som føres som eget regnskap adskilt fra statens øvrige midler jf. bestemmelser om økonomistyring staten pkt. 3.6.4. Vedlegg viser regnskap for velferdsfondet. Årsregnskapet er nå under revisjon og revisjonsberetningen antas foreligge 2. kvartal 2020.

Revisjonsberetningen vil bli offentliggjort på etatens nettsider (toll.no).

Oslo, 2. mars 2020



Øystein Børmer
Tolldirektør

6.2. 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 23. september 2019. 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 og artskontorrapporteringen (jf. vedlegg 3) 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. Virksomheten er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges Bank i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.7.1 og tilføres ikke likviditet gjennom året. Ved årets slutt nullstilles saldoen på den enkelte oppgjørskonto ved overgang til nytt år.

6.3. Bevilgningsrapporteringen

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen omfatter en øvre del med bevilgningsrapporteringen og en nedre del som viser beholdninger virksomheten står oppført med i kapitalregnskapet.

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

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 3) til bevilgningsoppstillingen. Utgiftene knyttet til mottatte belastningsfullmakter er bokført og rapportert til statsregnskapet, og vises i kolonnen for regnskap. Etaten har avgitt belastningsfullmakt til Skatteetaten til inntektsføring av overtredelsesgebyr på kapittel 4610 post 85 jf. note B.

6.4. Artskontorrapporteringen

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.

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 8 (vedlegg 3) viser forskjeller mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen.

6.5. Velferdsfondet for Tollvesenet

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 23. september 2019. Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.6 og nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R115, 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 4.

Bevilgningsrapportering

Øvre del av oppstillingen viser hva som er 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.

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, men fondet hadde per 31. desember 2019 ingen utestående fordringer.

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 4.

7. Oversikt vedlegg

1. Forklaringsvariabler for Tolletaten 2019
2. Beslagsstatistikk 2019
3. Oppstilling av bevilgnings- og artskontorapportering
4. Velferdsfondet Tollvesenet 2019
5. Tjenestemål

8. Tabeller og figurer

Tabell 1: Utvalgte nøkkeltall 2017-2019.....	5
Tabell 2: Nøkkeltall fra regnskapet 2017-2019	5
Tabell 3: Oversikt over ambisjonsnivå og resultater for styringsparametere i 2019.....	8
Tabell 4: Ambisjonsnivå og resultater for hovedmål 1.....	9
Tabell 5: Ambisjonsnivå og resultater for hovedmål 2.....	15
Tabell 6: Antall beslag av narkotika, tobakksvarer og øl 2015-2019	18
Tabell 7: Kontroller av reisende og transportmidler.....	22
Tabell 8: Status for oppdrag fra Finansdepartementet.....	27
Tabell 9: Faktiske/effektive (utførte) årsverk pr 31. desember	38
Tabell 10: Aktive (avtalte) årsverk pr 31. desember 2019.....	38
Tabell 11: Antall ansatte per enhet pr 31. desember	39
Tabell 12: Alderssammensetning - antall ansatte fordelt på enheter.....	39
Tabell 13: Turnover i Tolletaten 2017-2019	40
Tabell 14: Sykefravær 2018 og 2019.....	40
Tabell 15: Kjønnssammensetning - totalt og fordelt på enheter	40
Tabell 16: Lederstillinger fordelt på kjønn i Tolldirektoratet.....	41
Tabell 17: Lederstillinger fordelt på kjønn i divisjonene.....	41
Tabell 18: Lederstillinger fordelt på kjønn i etaten.....	41
Tabell 19: Nyansettelser totalt, antall nyansettelser med hull i CV-en.....	44
Tabell 20: Inntekter kap. 4610 – saldert budsjett og regnskap i 1000 kroner	47
Figur 1: Organisasjonskart Tolletaten per 31.12.2019	4
Figur 2: Resultat av brukerundersøkelser for SP 1.1, 1.2 og 1.3.....	12
Figur 3: Antall beslag av narkotika, tobakksvarer og øl 2010-2019.....	18
Figur 4: Beslag av fisk	19
Figur 5: Beslag av farmasøytiske preparater	19
Figur 6: Alvorlige overtredelser fra kontroll av deklarerings 2017–2019.....	21
Figur 7: Alvorlige overtredelser fra grensek kontroll 2017–2019	21
Figur 8: Grensekontroller og treffprosent	22
Figur 9: Alvorlige overtredelser ved kontroll av postforsendelser 2017 – 2019	23
Figur 10: Disponibel ramme drift og investering.....	35
Figur 11: Driftsutgifter post 01 fordelt på kostnadsgrupper	36

Forklaringsvariabler 2019 - samlet

NR:	Tekst	2019
1	Brukeropplevelse av svarkvalitet, servicegrad og effektivitet	Se omtale i årsrapporten
2	Grad av etterlevelse: andel korrekte deklarasjoner i referansekontroller	86 %
3	Grad av etterlevelse: andel korrekte deklarasjoner etter bindende klassifiseringsuttalelse (vedtak)	88 %
	<i>Antall konrtollert</i>	202
	<i>Antall avvik</i>	25
4	Vurdering av bruk av KvoteAppen	
	<i>Antall nedlastninger av Kvoteappen</i>	330 000
	<i>Antall avsluttede fortollinger</i>	90 844
	<i>Innbetalt beløp ved bruk av Kvoteappen</i>	25 855 879
5	Kvalitet på informasjon og effektivitet	
	<i>Brukeropplevelse i hhv. Informasjon og svar på henvendelser</i>	
	<i>Brukeropplevelse av effektivitet i informasjonskanalene og besvarelse av henvendelser</i>	Se omtale i årsrapporten
6	Innførselsdeklarasjoner	
	<i>Antall stoppet i lokale masker</i>	134 924
	<i>Antall stoppet i sentrale masker</i>	298 171
	<i>Andel automatisk ekspedert</i>	81 %
7	Utførselsdeklarasjoner	
	<i>Antall stoppet i lokale masker</i>	29 340
	<i>Antall stoppet i sentrale masker</i>	65 065
	<i>Andel automatisk ekspedert</i>	93 %
8	Vurdering av piratvarekontroll (IPR)	-
	<i>Antall utførte kontroller</i>	686
	<i>Antall destruerte forsendelser</i>	58
	<i>Antall forsendelser utlevert</i>	10
	<i>Antall uavklarte saker</i>	7
9	Antall gjennomførte bistandskontroller etter anmodning fra utenlandske tollmyndigheter	137
10	Antall dokumentkontroller ved innførsel (deklarasjonskontroll)	120 683
11	Antall dokumentkontroller ved utførsel (deklarasjonskontroll)	25 000
12	Antall fysiske kontroller ved innførsel	8 641
13	Antall fysiske kontroller ved utførsel	938
14	Antall etterkontroller	415
15	Økt tollverdi i etterkontroller	524 017 496
16	Redusert tollverdi i etterkontroller	-38 349
17	Antall treff ved bruk av ANPR	309
18	Bruk av skanner	
	<i>Antall skannede objekter</i>	10 717
	<i>Antall treff ved bruk av skanner</i>	618
	<i>Antall AOT er ved bruk av skanner</i>	39
19	Forhåndstall mellom antall anmeldelser og antall avgjørelser ved forenklet forelegg	32 %
	<i>Antall anmeldelser</i>	6 214
	<i>Antall avgjørelser ved forenklet forelegg</i>	19 625
20	Andel anmeldelser AOT av samlet antall anmeldelser	10 %
	<i>Antall anmeldelser AOT</i>	637
	<i>Samlet antall anmeldelser</i>	6 214
21	Bidrag til andre tollregioners resultater og måloppnåelse (AOT)	-
22	Antall forenklede forelegg	19 625
23	Antall godskontroller	32 596
	<i>Godskontroller på transportmidler og lagre</i>	8 568
	<i>Godskontroller på post- og kurersendinger</i>	24 028
24	Antall kontroller av reisende	137 349
25	Antall kontroller av transportmidler	54 586
26	Antall narkotikabeslag	3 736
27	Antall valutabeslag	504
28	Antall tobakkvarebeslag	10 224
29	Antall alkoholbeslag	17 552
30	Beslaglagt mengde narkotika mv.	Se vedlegg 1 B
31	Beslaglagt beløp valuta	Se vedlegg 1 B
32	Beslaglagt mengde tobakksvarer	Se vedlegg 1 B
33	Beslaglagt mengde alkohol	Se vedlegg 1 B
34	Antall beslag	36 669
35	Andel omberegningssøknader som behandles elektronisk	85 %
	■ <i>Grunnlag: Antall omberegningssøknader behandlet elektronisk</i>	73 023
	■ <i>Grunnlag: Totalt antall omberegninger</i>	86 399
36	Antall innførselskontroller med treff (deklarasjonskontroller)	46 037
37	Antall utførselskontroller med treff (deklarasjonskontroller)	11 727
38	Antall etterkontroller med treff	284
39	Antall treff i kontroll av reisende	16 006
40	Antall treff i kontroll av gods og kurer	631
41	Antall treff i kontroll av transportmidler	7 541
42	Antall treff i kontroll av post	9 193

Vedlegg 1 B: Forklaringsvariabler alkoholholdige drikkevarer, narkotika og tobakksvarer

Forklaringsvariabelnr.	Varegruppe	Beslaglagt vare	Antall beslag	Mengde	Enhet
Forklaringsvariabel 33	Alkoholholdige drikkevarer	alkoholholdige drikkevarer, annet	57	1 704	Liter
		alkoholholdige varer ikke ment for konsum	2	26	Liter
		brennevin	6 463	35 927	Liter
		brennevin over 60%	19	562	Liter
		vin	4 025	29 183	Liter
		øl	6 986	229 440	Liter
Antall beslag sum:			17 552		
Forklaringsvariabel 30	Narkotika	amfetamin	308	187 646	Gram
		andre psykoaktive substanser (gram)	97	8 890	Gram
		andre psykoaktive substanser (stk)	13	326	Stk
		beroligende stoffer (stk)	692	955 818	Stk
		ecstasy / MDMA (gram)	120	26 160	Gram
		ecstasy / MDMA (stk)	135	7 584	Stk
		GBL fast form (gram)	1	71	Gram
		GBL (liter)	9	114	Liter
		GHB	8	1	Liter
		GHB fast form	1	10	Gram
		hallusinogener (fast/flytende)	57	36 256	Gram
		hallusinogener (stk)	138	10 115	Stk
		hasj	769	890 678	Gram
		heroin	35	69 951	Gram
		khat	84	2 042	Kilo
		khat, tørket	231	1 283	Kilo
		kokain	174	98 826	Gram
		marihuana	603	101 171	Gram
		narkotiske stoffer, annet (fast/flytende)	159	17 715	Gram
		opiater, andre (tabletter)	54	5 645	Stk
opium	3	327	Gram		
stimulerende stoffer, andre (tabletter)	28	2 054	Stk		
syntetiske cannabinoider (gram)	12	89	Gram		
syntetiske cannabinoider (stk)	5	11	Stk		
Antall beslag sum:			3 736		
Forklaringsvariabel 32	Tobakksvarer	sigarer og sigarillos	26	4 841	Stk
		sigaretter	7 236	8 973 723	Stk
		snus	1 798	5 625	Kilo
		tobakksvarer, andre	1 164	2 081	Kilo
Antall beslag sum:			10 224		

Vedlegg 2 Beslagsstatistikk 2017-2019

Beslaglagt vare	Antall beslag			Beslaglagt mengde		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Alkoholholdige drikkevarer	17 536	17 196	17 552			
Alkoholholdige drikkevarer, annet	54	75	57	1 196	4 127	1 704
Alkoholholdige varer ikke ment for konsum		1	2		5	26
Brennevin	7 029	6 520	6 463	72 098	50 899	35 927
Brennevin over 60%	27	23	19	102	106	562
Vin	3 814	3 915	4 025	60 540	33 186	29 183
Øl	6 612	6 662	6 986	575 113	315 864	229 440
Andre varer	2 358	2 007	1 839			
Betalingsmidler, annet (NOK)	19	29	31	1 507 768	2 496 084	4 538 470
Deponert beløp	28	34	25	788 577	385 578	1 345 053
Drivstoff	13	7	9	2 375	510	1 238
Fisk	107	68	98	11 187	6 544	9 868
Frø og sopp sporer til dyrking av narkotiske planter og sopper	7	20	17	185	5 742	17 808
Frø og sopp sporer til dyrking av narkotiske planter og sopper (stk)	298	254	209	10 035	9 857	3 037
IPR - varer	186	153	139	42 538	60 743	44 319
Kjøttvarer	401	403	302	23 859	22 345	15 605
Kjøttvarer fra 3.land	1	4	6	1	39	60
Klima-og ozonreduserende gasser (kg)	1			24		
Kulturminner og antikviteter	3	2	8	5	64	147
Melkeprodukter fra 3.land		3	3		42	68
Miljøfarlig avfall	6	22	7	2 891	33 778	25 080
Motorkjøretøy	4	10	7	255 591	106 930	24
Pass og reisedokumenter			1			1
Pornografi, ulovlig	2		1	2		2
Pyrotekniske varer (gram)		7	3		20 386	3 003
Pyrotekniske varer (stk)	30	21	5	251	1 214	8
Valuta (omregnes til NOK)	752	484	473	38 682 978	30 526 625	28 297 775
Varer, annet (faktisk eller skjønnsmessig anslått verdi)	500	486	495	43 409 107	48 601 892	70 078 474

Beslaglagt vare	Antall beslag			Beslaglagt mengde		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Farmasøytiske preparater (* ny kategori i 2016)	2 100	1 941	1 973			
Dopingmidler (ampuller)	206	258	230	8 000	4 988	7 212
Dopingmidler (fast/flytende)	314	369	396	37 331	47 953	16 823
Dopingmidler (kapsler)	70	125	101	10 804	16 998	15 385
Dopingmidler (tabletter)	362	372	323	71 017	84 787	67 523
Farmasøytiske preparater, andre (fast/flytende) (gram)	183	143	150	29 194	161 855	93 931
Farmasøytiske preparater, andre (stk)	810	589	618	412 809	188 396	972 720
NPS Andre nye psykoaktive (farmasøytiske) substanser (gram)*	71	40	53	36 740	5 164	5 507
NPS Andre nye psykoaktive (farmasøytiske) substanser (stk)*	65	39	88	4 236	2 023	10 618
NPS Syntetiske cannabinoider (farmasøytiske) (gram)*	17	5	13	162	29	349
NPS Syntetiske cannabinoider (farmasøytiske) (stk.)*	2	1	1	13	15	1
Fauna	74	67	91			
CITES - andre levende dyr	2	2		8	2	
CITES - levende fugler			1			6
CITES - levende pattedyr	1		1	2		1
CITES - planter	20	16	5	3 076	2 431	775
CITES - produkter (kg)	3		3	3		3
CITES - produkter (liter)			2			0
CITES - produkter (stk)	22	13	33	4 172	984	21 402
Levende dyr, andre	4	6	9	49	174	162
Levende fugler			3			41
Levende pattedyr	22	30	34	43 311	14 379	44
Kjemikalier	2	1	2			
Kjemikalier til narkotikaproduksjon (gram)	2			290		
Kjemikalier til narkotikaproduksjon (liter)		1			0	
Kjemikalier til våpenproduksjon (liter)			2			0

Beslaglagt vare	Antall beslag			Beslaglagt mengde		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Narkotika	4 352	4 222	3 736			
Amfetamin	289	275	308	206 826	98 218	187 646
Andre psykoaktive substanser (gram)	106	111	97	3 147	1 911	8 890
Andre psykoaktive substanser (stk)	23	38	13	307	1 683	326
Beroligende stoffer	1 042	769	692	299 320	116 111	955 818
Ecstasy/MDMA (gram)	178	153	120	2 990	5 512	26 160
Ecstasy/MDMA (stk)	149	136	135	14 127	16 051	7 584
GBL fast form			1			71
GBL (liter)	11	4	9	40	4	114
GHB fast form			1			10
GHB (liter)	3	13	8	0,9	18	1
Hallusinogener (fast/flytende)	59	43	57	5 960	7 391	36 256
Hallusinogener (stk)	212	255	138	7 885	11 725	10 115
Hasj	789	884	769	1 492 329	298 800	890 678
Heroin	59	34	35	26 310	25 935	69 951
Khat (kg)	144	68	84	3 593	928	2 042
Khat, tørket	119	164	231	778	1 218	1 283
Kokain	159	181	174	37 520	57 916	98 826
Marihuana	721	699	603	92 075	48 973	101 171
Narkotiske stoffer, annet (fast/flytende) (gram)	122	226	159	5 775	20 470	17 715
Opiater, andre (tabletter)	94	109	54	9 922	5 607	5 645
Opium	17	3	3	3 455	97	327
Stimulerende stoffer, andre (tabletter) (stk)	45	37	28	2 605	3 219	2 054
Syntetiske cannabinoider (gram)	11	17	12	42	216	89
Syntetiske cannabinoider (stk)		3	5		23	11
Tobakksvarer	10 453	9 854	10 224			
Sigarer og sigarillos	28	25	26	7 724	13 142	4 841
Sigaretter	7 612	7 105	7 236	6 638 514	12 908 555	8 973 723
Snus	1 487	1 601	1 798	1 278	903	5 625
Tobakksvarer, andre	1 326	1 123	1 164	4 350	1 570	2 081
Våpen	623	2 523	1 252			
Ammunisjon	16	9	13	33 549	4 994	1 574
Skytevåpen	16	12	19	16	13	50
Voldsprodukter	492	2 415	1 157	1 690	3 043	1 588
Våpen, Andre	99	87	63	261	329	88
Totalt antall beslag	37 498	37 811	36 669			

Oppstilling av bevilgningsrapportering 31.12.2019							
Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnskap 2019	Merutgift (-) og mindreutgift
1610	Driftsutgifter	01			1 586 331 000	1 570 948 696	15 382 304
1610	Større nyanskaffelser og vedlikehold	45			231 130 000	151 338 924	79 791 076
0471	Statens erstatningsansvar	71			0	108 393	
1633	Nettoordning, statlig betalt mva-driftsutgifter	01			0	106 551 116	
<i>Sum utgiftsført</i>					1 817 461 000	1 828 947 129	
Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst		Samlet tildeling*	Regnskap 2019	Merinntekt og mindreinntekt(-)
4610	Særskilt vederlag for tolltjenester	01			7 000 000	7 566 879	566 879
4610	Andre inntekter	02			2 000 000	2 781 072	781 072
4610	Diverse refusjoner	04			6 800 000	7 894 335	1 094 335
4610	Refusjoner Avinor	05			25 200 000	28 399 887	3 199 887
4610	Overtredelsesgebyr	85			17 000 000	4 786 629	-12 213 371
5309	Tilfeldige inntekter	29			0	3 148 810	
5700	Folketrygdens Inntekter	72			0	122 892 497	
<i>Sum inntektsført</i>					58 000 000	177 470 109	
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet						1 651 477 020	
Kapitalkontoer							
60085301	Norges Bank KK /innbetalinger					337 007 394	
60085302	Norges Bank KK/utbetalinger					-2 002 621 579	
738400	Endring i mellomværende med statskassen					14 137 165	
<i>Sum rapportert</i>						0	
Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)							
					31.12.2019	31.12.2018	Endring
811601	Tollvesenets Velferdsfond				3 483 653	3 535 212	-51 559
738400	Mellomværende med statskassen				-63 003 190	-77 140 355	14 137 165

* Samlet tildeling skal ikke reduseres med eventuelle avgitte belastningsfullmakter (gjelder både for utgiftskapitler og inntektskapitler). Se note B *Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overførbart beløp til neste år* for nærmere forklaring.

Vedlegg 3

Note A Forklaring av samlet tildeling utgifter			
Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
1610 01	45 931 000	1 540 400 000	1 586 331 000
1610 45	128 730 000	102 400 000	231 130 000

Note B Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overførbart beløp til neste år

Kapittel og post	Stikkord	Merutgift(-)/ mindre utgift	Utgiftsført av andre iht. avgitte belastningsfullmakter(-)	Merutgift(-)/ mindreutgift etter avgitte belastningsfullmakter	Merinntekter / mindreinntekter(-) iht. merinntektsfullmakt	Omdisponering fra post 01 til 45 eller til post 01/21 fra neste års bevilgning	Innsparinger(-)	Sum grunnlag for overføring	Maks. overførbart beløp *	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
161001/4610*	Lønn og driftsutgifter	15 382 304		15 382 304	4 861 101			20 243 405	77 020 000	20 243 405
161045	"kan overføres"	79 791 076		79 791 076				79 791 076	192 700 000	79 791 076

*Maksimalt beløp som kan overføres er 5% av årets bevilgning på driftspostene 01-29, unntatt post 24 eller sum av de siste to års bevilgning for poster med stikkordet "kan overføres". Se årlig rundskriv R-2 for mer detaljert informasjon om overføring av ubrukte bevilgninger.

Opplysninger om avgitte belastningsfullmakter på inntektskapitler*

Kapittel og post	Merinntekt og mindreinntekt (-)	Inntektsført av andre iht. avgitte belastningsfullmakter (+)	Merinntekt og mindreinntekt (-) etter avgitte belastningsfullmakter
461085	Ikke aktuell	22 507 022	Ikke aktuell

* Denne delen skal kun fylles ut og presenteres av virksomheter som har avgitt belastningsfullmakter på inntektskapitler.

Forklaring til bruk av budsjettfullmakter**Administrative fullmakter**

Statens erstatningsansvar, jf. Finansdep. brev av 21. april 2015. Fullmakten gjelder for erstatningsutbetalinger som ikke er av prinsipiell interesse. Ellers gjelder Justis- og beredskapsdepartementets rundskriv G-03. Etaten har i 2019 belastet kap. 0471.71 i henhold til ovennevnte rundskriv med kr 108 393,-

Budsjettfullmakter som er delegert av Finansdepartementet og som etaten må søke departementet om samtykke til å benyttes i hvert enkelt tilfelle

Overføring av ubrukt driftsbevilgning fra ett år til neste på de vilkår som fremgår av Finansdepartementets årlige rundskriv R-2. Det søkes om overføring av ubrukt bevilgning til budsjettåret 2020. jf. tabell over.

Merinntektsfullmakt

For 2019 ble Tolldirektoratet gitt fullmakt til å overskride bevilgninger under kap 4610, postene 01, 04 og 05, jf. Innst. 5S (2018 - 2019). Det søkes om overføring av netto sum merinntekt til budsjettåret 2020. jf. tabell over.

Bestillingsfullmakt

For 2019 ble Tolldirektoratet gitt fullmakt til å foreta bestillinger utover gitte bevilgninger, men slik at samlet ramme for nye bestillinger og gammelt ansvar ikke overstiger 40 millioner kroner på kap 1610 post 45, jf Innst. 5S (2018 - 2019). Fullmakten er benyttet med 21,5 millioner kroner.

Nettobudsjetteringsfullmakt

For 2019 ble Tolldirektoratet gitt fullmakt til å trekke direkte utgifter i forbindelse med auksjonssalg fra salgsinntektene før det overskytende inntektsføres under kap 4610 post 02, jf Innst. 5S (2018 - 2019).

For 2019 ble Tolldirektoratet gitt fullmakt til å nettoføre som utgiftsreduksjon under kap. 1610, post 01, refusjon av fellesutgifter og liknende der Tolletaten fremleier lokaler.

Belastningsfullmakt

For 2019 har Tolletaten gitt Skatteetaten fullmakt til å belaste (inntektsføre) overtredelsesgebyr fastsatt av Tolletaten etter hjemmel i i Tollovens § 16-17 på kap. 4610, post 85.

Vedlegg 3

Oppstilling av artskontorrapporteringen 31.12.2019

	Note	2019	2018
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetalinger fra gebyrer	1	7 579 921	7 580 669
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	5 260 540	1 454 804
Salgs- og leieinnbetalinger	1	35 523 289	30 902 281
Andre innbetalinger	1	2 408 579	466 070
<i>Sum innbetalinger fra drift</i>		50 772 329	40 403 823
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn	2	1 070 924 167	1 059 244 396
Andre utbetalinger til drift	3	530 652 112	484 453 441
<i>Sum utbetalinger til drift</i>		1 601 576 279	1 543 697 837
Netto rapporterte driftsutgifter		1 550 803 949	1 503 294 014
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetaling av finansinntekter	4	30	6 034
<i>Sum investerings- og finansinntekter</i>		30	6 034
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetaling til investeringer	5	123 980 347	82 257 878
Utbetaling til kjøp av aksjer	5,8B	0	0
Utbetaling av finansutgifter	4	65 172	109 721
<i>Sum investerings- og finansutgifter</i>		124 045 520	82 367 599
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		124 045 490	82 361 565
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
Innbetaling av skatter, avgifter, gebyrer m.m.	6	6 095 239	5 748 204
<i>Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</i>		6 095 239	5 748 204
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
Utbetalinger av tilskudd og stønader	7	904 401	1 381 000
<i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>		904 401	1 381 000
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler *			
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)		1 840 200	2 051 904
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		122 892 497	121 519 843
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)		106 551 116	74 565 127
<i>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</i>		-18 181 582	-49 006 620
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet		1 651 477 020	1 532 281 755
Oversikt over mellomværende med statskassen **			
Eiendeler og gjeld		2019	2018
Fordringer		114 758	-510 635
Kontanter		244 122	259 576
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank		684 170	1 249 818
Skyldig skattetrekk og andre trekk		-35 884 456	-38 974 329
Skyldige offentlige avgifter		-4 335 270	-145 250
Annen gjeld		-23 826 514	-39 019 534
Sum mellomværende med statskassen	8	-63 003 190	-77 140 355

* Andre ev. inntekter/utgifter rapportert på felleskapitler spesifiseres på egne linjer ved behov.

** Spesifiser og legg til linjer ved behov.

Vedlegg 3

Note 1 Innbetalinger fra drift

	31.12.2019	31.12.2018
<i>Innbetalinger fra gebyrer</i>		
Ekspedisjonsgebyr	292 982	291 684
Gebyr privatrekv. overtid	7 273 897	7 230 063
Refusjon av reiseutlegg	0	5 065
Provisjon trafikkforsikring	13 042	27 352
Gebyr ved avskilting av kjøretøy	0	26 505
<i>Sum innbetalinger fra gebyrer</i>	7 579 921	7 580 669
<i>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i>		
Tilskudd fra organisasjoner og stiftelser	0	1 454 804
Andre tilskudd og overføringer	5 260 540	0
<i>Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i>	5 260 540	1 454 804
<i>Salgs- og leieinnbetalinger</i>		
Salgsinntekt varer, avgiftspliktig	46 930	0
Auksjonssalg avgiftspliktig	1 894 112	857 754
Andre refusjonsinntekter, utenfor avgiftsområdet	28 399 887	25 890 952
Inntekter fra ekstern kurs/informasjonsvirksomhet	1 615 831	618 561
Diverse tilfeldige inntekter (inntektspost 01 - 29)	1 004 922	465 442
Leieinntekt fast eiendom, unntatt avgiftsplikt	2 561 607	3 069 573
<i>Sum salgs- og leieinnbetalinger</i>	35 523 289	30 902 281
<i>Andre innbetalinger</i>		
Salgssum anleggsmidler, avgiftspliktig	0	105 600
Salg av anleggsmidler knyttet til nettobudsjetteringsfullmakt	2 408 579	360 470
<i>Sum andre innbetalinger</i>	2 408 579	466 070
Sum innbetalinger fra drift	50 772 329	40 403 823

Vedlegg 3

Note 2 Utbetalinger til lønn

	31.12.2019	31.12.2018
Lønn	876 875 182	867 189 392
Arbeidsgiveravgift	122 892 497	121 519 843
Pensjonsutgifter*	97 592 364	95 393 424
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-38 074 716	-37 283 739
Andre ytelser	11 638 840	12 425 477
Sum utbetalinger til lønn	1 070 924 167	1 059 244 396
Antall utførte årsverk:	1 341	1 383

*** Nærmere om pensjonskostnader**

Pensjoner kostnadsføres i resultatregnskapet basert på faktisk påløpt premie for regnskapsåret. Premiesats for 2019 er 12,0 prosent. Premiesatsen for 2018 var 12,0 prosent.

Vedlegg 3

Note 3 Andre utbetalinger til drift

	31.12.2019	31.12.2018
Husleie	120 979 821	121 615 575
Vedlikehold egne bygg og anlegg	139 086	115 635
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	1 816 749	1 729 187
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	55 913 903	40 966 702
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	38 984 560	43 045 044
Mindre utstysanskaffelser	18 893 695	6 711 310
Leie av maskiner, inventar og lignende	6 847 674	5 878 787
Kjøp av konsulenttjenester	171 666 338	157 739 759
Kjøp av fremmede tjenester	34 049 325	21 673 108
Reiser og diett	19 190 608	16 880 004
Øvrige driftsutgifter	62 170 353	68 098 332
Sum andre utbetalinger til drift	530 652 112	484 453 441

*Fra og med 2019 presenteres konsulenttjenester og andre fremmede tjenester separat. I sammenligningstallene for 2018 er kjøp av fremmede tjenester presentert samlet på notelinjen kjøp av fremmede tjenester.

Vedlegg 3

Note 4 Finansinntekter og finansutgifter

	31.12.2019	31.12.2018
<i>Innbetaling av finansinntekter</i>		
Renteinntekter	0	0
Valutagevinst	0	522
Annen finansinntekt	30	5 512
Sum innbetaling av finansinntekter	30	6 034

	31.12.2019	31.12.2018
<i>Utbetaling av finansutgifter</i>		
Renteutgifter	65 172	107 367
Valutatap	0	2 354
Annen finansutgift	0	0
Sum utbetaling av finansutgifter	65 172	109 721

Vedlegg 3

Note 5 Utbetaling til investeringer og kjøp av aksjer

	31.12.2019	31.12.2018
<i>Utbetaling til investeringer</i>		
Immaterielle eiendeler og lignende	34 502 992	10 402 909
Tomter, bygninger og annen fast eiendom	0	0
Infrastruktureiendeler	0	0
Maskiner og transportmidler	38 816 822	37 970 514
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	50 660 533	33 884 455
Sum utbetaling til investeringer	123 980 347	82 257 878

	31.12.2019	31.12.2018
<i>Utbetaling til kjøp av aksjer</i>		
Kapitalinnskudd	0	0
Obligasjoner	0	0
Investeringer i aksjer og andeler	0	0
Sum utbetaling til kjøp av aksjer	0	0

Vedlegg 3

Note 6 Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten

	31.12.2019	31.12.2018
Overtredelsesgebyr - valuta	4 786 629	5 388 841
Tilfeldige inntekter	1 308 610	359 363
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten	6 095 239	5 748 204

Vedlegg 3

Note 7 Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	31.12.2019	31.12.2018
Overføringer fra TOD til Tollvesenets velferdsfond (feriehjemmene)	904 401	1 381 000
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	904 401	1 381 000

Vedlegg 3

Note 8 Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen.

Del A Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

	31.12.2019	31.12.2019	Forskjell
	Spesifisering av bokført avregning med statskassen	Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	
Finansielle anleggsmidler			
Investeringer i aksjer og andeler*	0	0	0
Obligasjoner	0	0	0
<i>Sum</i>	0	0	0
Omløpsmidler			
Kundefordringer	2 199 662	-485 337	2 684 999
Andre fordringer	619 275	600 095	19 180
Bankinnskudd, kontanter og lignende	947 222	928 292	18 930
<i>Sum</i>	3 766 159	1 043 050	2 723 109
Langsiktig gjeld			
Annen langsiktig gjeld	0	0	0
<i>Sum</i>	0	0	0
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld	-18 964 975	0	-18 964 975
Skyldig skattetrekk	-35 884 456	-35 884 456	0
Skyldige offentlige avgifter	-4 353 865	-4 335 270	-18 595
Annen kortsiktig gjeld	-24 385 282	-23 826 514	-558 768
<i>Sum</i>	-83 588 577	-64 046 240	-19 542 337
Sum	-79 822 419	-63 003 190	-16 819 229

* Virksomheter som eier finansielle anleggsmidler i form av investeringer i aksjer og selskapsandeler fyller også ut note 8 B

Del B Spesifisering av investeringer i aksjer og selskapsandeler

	Ervervsdato	Antall aksjer	Eierandel	Stemmeandel	Årets resultat i selskapet	Balanseført egenkapital i selskapet	Balanseført verdi i regnskap*
<i>Aksjer</i>							
Selskap 1							
Selskap 2							
Selskap 3							
Balanseført verdi 31.12.2019							0

* Investeringer i aksjer er bokført til anskaffelseskost. Balanseført verdi er den samme i både virksomhetens kontospesifikasjon og kapitalregnskapet.

Ved utfylling av note 8, del B skal tall fra selskapets siste avlagte årsregnskap benyttes. Det vil forekomme at selskap som virksomheten har eierandeler i ikke har offentliggjort sitt årsresultat før virksomhetens frist for oversendelse av årsrapport med tilhørende årsregnskap (så snart det foreligger og innen 15. mars). Ved utfylling av noten kan dere benytte tall fra selskapets årsregnskap for året før. Om det ikke benyttes regnskapstall fra siste år bør dette opplyses om i noten.

Oppstilling av bevilgningsrapportering, 31.12.2019

Beholdninger rapportert i likvidrapport	Note	Regnskap 2019	
Inngående saldo på oppgjørskonto i Norges Bank		kr	3 535 212,03
Endringer i perioden		-kr	51 559,38
<i>Sum utgående saldo oppgjørskonto i Norges Bank</i>		kr	3 483 652,65

Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12.)

Konto	Tekst	Note	2019	2018	Endring
811601	Beholdninger på konto(er) i Norges Bank		3 483 653	3 535 212	51 559

Vedlegg 4

Note A Tildelinger av midler til fondet i regnskapsåret				
Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Årets tildelinger
1610	Tolletaten	01	Driftsutgifter	1 151 263

Vedlegg 4

Årsregnskap for Velferdsfondet for Tollvesenet

2019

Rapportering til kapitalregnskapet Velferdsfondet for Tollvesenet

Kontolånsnummer i statsregnskapet 811601

Kontonummer på oppgjørskonto i Norges Bank 0677 60 15332

Beløp

Innestående på oppgjørskonto i Norges Bank pr. 1. januar 2019	3 535 212,03
Årests netto økning på oppgjørskontoen	-51 559,38
Innestående på oppgjørskonto i Norges Bank pr. 31. desember 2019	<u>3 483 652,65</u>

Resultat

	Note	2019	2018
Leieinntekter	1	565 119,20	567 411,20
Leieinntekter fra året før	1	0	0
Tilskuddsmidler fra Tolletaten	1	904 401,00	1 381 000,00
Overført velferdsmidler fra Tolletaten	1	246 862,00	246 734,00
Renteinntekter	1	45 269,00	20 961,00
Sum inntekter		1 761 651,20	2 216 106,20
Ordinære driftsutgifter	2	1 792 522,78	1 751 229,34
Gebyr	3	20 687,80	21 608,60
Sum utgifter		1 813 210,58	1 772 837,94
Periodens resultat		-51 559,38	443 268,26

Balanse

Eiendeler

Oppgjørskonto i Norges Bank	3 483 652,65	3 535 212,03
Sum eiendeler	3 483 652,65	3 535 212,03

Fondskapital

Grunnkapital	4	750 000,00	750 000,00
Caroline Westphalens legat	4	70 000,00	70 000,00
Opptjent fondskapital	4	2 663 652,65	2 784 490,03
Sum fondskapital		3 483 652,65	3 535 212,03

Sum Gjeld og fondskapital		3 483 652,65	3 535 212,03
----------------------------------	--	---------------------	---------------------

Velferdsfondet for Tollvesenet

Regnskapsprinsipp

Regnskapet er utarbeidet i henhold til kontantprinsippet.

Note 1

Fondets inntekter består av:

- Leieinntekter fra utleie av eiendommene. Fondet har pr 31.12.19 ingen utestående kundefordringer.
- Tilskuddsmidler til drift og vedlikehold fra Tolletaten til de kulturhistoriske eiendommene
- Overføring av en andel av Tolletaten sine velferdsmidler til drift og vedlikehold av de kulturhistoriske eiendommene.
- Renteavkastning av beholdningen i Norges Bank. Rentesats i 2019 var 0,77 % i første halvår og 1,14 % i andre halvår.

Det vises til § 4 Statutter for Velferdsfondet for Tollvesenet, november 1996.

Note 2

Ordinære driftsutgifter er utgifter til strøm, kommunale avgifter og løpende utgifter til vedlikehold av anleggene.

Det vises til statuttens § 3.

Note 3

Vi benytter Hyttetrek for søking av leie feriehjem og forhåndsbetaling via PayPal. PayPal trekker gebyr for hver leiebetaling og totalt for 2019 utgjør dette kr 20 687,80.

Note 4

Fondet ble opprettet av Stortinget i 1960 med et kapitalinnskudd på til sammen 820 000,- som utgjør et grunnfond. Grunnfondet består av kr 750000 overført fra Tolletatens understøttelsesfond og kr 70 000 overført fra frøken Caroline Westphalens legat jf statuttens § 1 og § 2.

1. Resultat under tjenestemål for 2019

I tillegg til hovedmålene har Tolletaten fått definert tjenestemål i tildelingsbrevet for 2019. Disse fokuserer på tjenester til Tolletaten som har en effekt på omverdenen.

Tolletatens resultatkjede



Tabell 1 Oversikt over resultater for resultatindikatorer i 2019

Tjenestemål	Resultatskjema - tjenestemål med resultatindikatorer		
	Nr RI	Resultatindikatorer	Resultat for 2019
Tjenestemål 1 - Hensiktsmessige regelverk og avtaler	1.1	Brukerundersøkelse – hensiktsmessighet	Se kap. 3.3
Tjenestemål 2 - Brukerorientert informasjon om regelverk og prosedyrer	2.1	Brukerundersøkelse - informasjonsformidling	Se kap. 3.3
	2.2	Antall regelverksorienterte oppslag på toll.no	
	2.3	Publikums tilbakemelding	
Tjenestemål 3 - Brukervennlig grensesnitt for tidlig informasjons-utveksling	3.1	Brukerundersøkelse – informasjonsutveksling	Se kap. 3.3
Tjenestemål 4 - Korrekt og fullstendig informasjon om varer, varebærere og varestrømmer	4.1	Økt tollverdi i deklarasjonskontrollen	8 695 768 705
	4.2	Redusert tollverdi i deklarasjonskontrollen	(33 101 155 814)
Tjenestemål 5 - Korrekt og rettidig vedtak	5.1	Andel vedtak som tilfredsstillende standardiserte retningslinjer for god saksbehandling	100 %
		■ Antall kontrollerte vedtak som tilfredsstillende standardiserte retningslinjer	96
		■ Totalt antall kontrollerte vedtak	96
	5.2	Andel søknader om klassifisering av varer i henhold til tolltariffen behandlet innen 90 dager	88 %
		■ Antall saker behandlet innen 90 dager	3 152
■ Totalt antall saker	3 588		
Tjenestemål 6 - Tolletaten er synlig og forebyggende til stede	6.1	Brukerundersøkelse – situasjonsbetenget	Se kap. 3.3
Tjenestemål 7 - Treffsikker objektutvelgelse i alle varestrømmer	7.1	Antall alvorlige overtredelser som følge av grensekontroll (se hovedmål SP 2.4 og 2.5)	637
	7.2	Antall alvorlige overtredelser som følge av deklarasjons- og etterkontroll (se hovedmål SP 2.3)	120
Tjenestemål 8 - Situasjonstilpasset kontroll	8.1	Ansattundersøkelse med ansatte i kontrollfunksjoner	Se kap. 3.3
Tjenestemål 9 - Virkningsfull sanksjonering og oppfølging ved regelbrudd	9.1	Antall OT-gebyr (overtredelsesgebyr ekskl valuta)	1 733
Tjenestemål 10 - God koordinering med samarbeidende myndigheter	10.1	Kvalitetsgjennomgang med utvalgte samarbeidspartnere	Se kap. 3.5

1.1. Tjenestemål 1: Hensiktsmessige regelverk og avtaler

Tolletaten forvalter, utvikler og håndhever egne regelverk. I tillegg håndhever etaten regelverk på vegne av samarbeidende myndigheter. Regelverkene skal sikre en best mulig etterlevelse av lover og forskrifter.

Tolletaten bidrar aktivt i arbeidet med å fornye tolloven og tilhørende forskriftsbestemmelser. Sammen med en målrettet satsning på veiledning, forebygging og digital brukerdiallog skal Tolletaten legge til rette for enklere etterlevelse.

1.1.1. Vurdering av resultatet på indikatoren Brukerundersøkelse – hensiktsmessighet

43 prosent av de reisende oppgir at regelverket for innførsel og utførsel er lett å forstå. Tilsvarende oppgir 40 prosent av næringsdrivende at regelverket er enkelt å forstå. Sammen med omtalen av resultatene fra brukerundersøkelser relatert til styringsparametere i kapittel 3.3.4 gir dette en tydelig indikasjon på at etaten på nåværende tidspunkt har et klart forbedringspotensiale

Brukerundersøkelsen rettet mot næringslivet viser at et til dels stort mindretall respondenter opplever at regelverket er utformet slik at det gir like konkurransevilkår og hindrer useriøse aktører, med en svarprosent på henholdsvis 37 og 27 prosent. Det er en stor andel nøytrale respondenter.

Det er i brukerundersøkelser ikke stilt spørsmål som direkte retter seg mot regelverk etaten håndhever på vegne av samarbeidende myndigheter. Det er derfor ikke mulig å si noe om disse forholdene.

1.2. Tjenestemål 2: Brukerorientert informasjon om regelverk og prosedyrer

Forståelse og etterlevelse av lover og regler øker når informasjonen er lett tilgjengelig for aktører. Virksomhetene oppgir hyppigst å ha behov for informasjon om regelverk og prosedyrer for deklarerer, tollverdi, tolltariff og klassifisering. For privatpersoner er informasjonsbehovet rettet mot kvoter og bruk av importkalkulator.

De informasjonskanalene som hyppigst oppgis å være brukt er nettsiden toll.no, Altinn og KvoteAppen. Vi registrere like fullt at kontakt med saksbehandler og kontaktpersoner indikerer at det fremdeles er et udekket informasjonsbehov mht. selvbetjente løsninger og oppslag.

1.2.1. Vurdering av resultatet på indikatoren Brukerundersøkelse – informasjonsformidling

Nettstedet toll.no er den viktigste kanalen i tolletatens brukerdialog. Her skal befolkning og næringsliv finne lett tilgjengelig og oppdatert informasjon om gjeldende regelverk og prosedyrer for alle aktuelle temaområder innenfor Tolletatens forvaltningsområde.

For privatpersoner er KvoteAppen et nyttig oppslagsverk for å foreta oppslag relatert til kvote og kvoteberegninger. Det er i 2019 foretatt 330 000 nedlastninger av appen, noe som utgjør en økning på 2,3 prosent fra 2018. Tilbakemeldingene i brukerundersøkelsen tyder på at dette treffer mange av brukernes behov, og i befolkningsundersøkelsen er 42 prosent av respondentene helt eller delvis enige i at det er lett å finne fram til informasjon om regelverket for innførsel og utførsel.

Næringslivsundersøkelsen tyder likevel på at det kan være en god effekt ved å drive informasjonsvirksomhet i flere kanaler. Altinn fremgår å være både den viktigste kanalen for informasjon om søknader og øvrig behandling, samt en viktig kanal for informasjon om søknader og øvrig saksbehandling.

1.2.2. Vurdering av resultatet på indikatoren Antall regelverksorienterte oppslag på toll.no

De fleste oppslag på toll.no er knyttet til sider som er regelverksorienterte, med kvote, KvoteAppen, Netthandel og importkalkulator som de mest besøkte sidene. Vi velger derfor å se på totalantall økter på toll.no for å vurdere indikatoren. Økningen i antallet økter fra 2018 til 2019 er på 10,1 prosent, og følger en langvarig trend der nettsidene stadig blir mer besøkt. Økningen i økter har skjedd fra mobiltelefoner, mens antallet økter fra desktop er stabil. Vi tror tallene i stor grad skyldes en samfunnstrend der befolkningen oftere bruker mobiletelefonen for å få svar på spørsmål. Det er positivt for Tolletaten at våre brukere er selvbetjente og raskt finner svar på det lurer på.

1.3. Tjenestemål 3: Brukervennlige grensesnitt for tidlig informasjonsutveksling

Brukervennlige grensesnitt i digitale og selvbetjent løsninger bidrar til økt etterlevelse, reduserte transaksjonskostnader og mer effektiv vareflyt. Tolletaten skal utvikle og forvalte digitale løsninger som lar aktørene overholde sin melde- og fremleggelsesplikt ved grensepassering med minst mulig opphold og behov for personlig oppmøte eller kontakt.

Omtalen av resultatene fra brukerundersøkelser relatert til styringsparameter 1.2 er utdypet i kapittel 3.3.4, og gir en tydelig indikasjon på at næringslivet oppfatter informasjonsutvekslingen med Tolletaten som effektiv. Tolletaten er en pådriver av digitalisering av strukturerte skjema gjennom Altinn, og tilbakemeldingen i undersøkelsen tyder på at dette arbeidet anerkjennes av brukerne.

Tolletaten registrer også at bruken av KvoteAppen har økt i 2019. Det er i 2019 foretatt 90 844 avsluttede fortollinger mot 62 671 i 2018. Dette utgjør en økning på 31 prosent. Appen er å anse som er lavterskeltilbud både for å beregne kvoten og for å få foreta fortolling av varer. Det er derfor nærliggende å anta at den stimulerer til en høyere etterlevelse av regelverket for reisende.

1.3.1. Vurdering av resultatet på indikatoren Brukerundersøkelse – informasjonsutveksling

Tabell 2 Brukerundersøkelse - informasjonsutveksling:

	Direkte fremmøte	Kontakt med Tolletatens infosenter på telefon	Kontakt med kontaktperson eller saksbehandler	toll.no	ALTINN	TVINN	NCTS	Annen elektronisk kommunikasjon
Omberegning	2 %	7 %	15 %	15 %	29 %	7 %	0 %	8 %
Tolltariff og klassifisering	3 %	7 %	13 %	28 %	28 %	6 %	1 %	11 %
Opprinnelse og frihandel	3 %	8 %	12 %	21 %	24 %	5 %	0 %	8 %
Tollverdi	3 %	8 %	15 %	21 %	38 %	8 %	1 %	10 %
Deklarering	5 %	6 %	14 %	17 %	38 %	12 %	1 %	12 %
Prosedyrer og/eller transit	4 %	6 %	15 %	17 %	26 %	5 %	2 %	9 %
Godsregistrering og/eller tollager	4 %	5 %	15 %	13 %	24 %	6 %	2 %	10 %
Restriksjonsbelagte varer	2 %	5 %	10 %	13 %	18 %	3 %	0 %	7 %
Saksbehandling og/eller andre elektroniske søknader	3 %	8 %	18 %	19 %	38 %	5 %	1 %	10 %

I brukerundersøkelsen rettet mot næringsdrivende ble det lagt vekt på å kartlegge bruken av de ulike informasjonskanalene fordelt på ulike tollfaglige temaer. De største virksomhetene oppgir primært Altinn som den mest relevante informasjonskanalen for sin kontakt, mens de øvrige virksomhetene i større grad oppgir flere ulike kanaler som relevante; blant de øvrige virksomhetene brukes toll.no nesten like mye som Altinn. Disse bruker i betydelig større grad saksbehandlere, infosenteret og TVINN, enn de største virksomhetene.

Det er ikke foretatt en tilsvarende kartlegging blant reisende. Dette kan være en årsak til at Tolletatens infosenter og annen elektronisk kommunikasjon scorer relativt lavt.

1.4. Tjenestemål 4: Korrekt og fullstendig informasjon om varer, varebærere og varestrømmer

Tabell 3: Endret tollverdi

	2017	2018	2019	Endring 2018-2019	Endring 2018-2019 i %
Økt tollverdi	13 660 284 577	6 117 449 727	8 695 768 705	2 578 318 978	42,1
Resusert tollverdi	-31 291 344 766	-27 069 702 157	-33 101 155 814	-6 031 453 657	22,3

Korrekt og fullstendig informasjon er en forutsetning for at etaten skal kunne løse samfunnsoppdraget. Tolletaten samler inn og registrerer store informasjonsmengder. Informasjonen omfatter selve varene, varebærerne, varestrømmene, aktørene og transportmidlene.

Etaten har i 2019 en høy grad av måloppnåelse innen korrigerende av tollverdi etter kontroll på innførselsdeklarasjoner. Antall innførselskontroller er redusert i 2019, men treffprosenten er på tilnærmet samme nivå. Erfaringsmessig varierer resultatene på tjenestemålet fra år til år. Like fullt er vi fornøyd med resultatet, og mener at dette tyder på kontrollnivået er hensiktsmessig og holder god kvalitet.

Avdekking av feil skyldes som oftest feil deklarerert valuta eller fakturaverdi i TVINN. Som i tidligere år avdekkes det en del store feil, men det er lite som tyder på at dette er tilsiktede feil. Deklaranter som gjør hyppige og gjentakende feil følges opp og kan sanksjoneres ved illeggelse av overtredelsesgebyr.

Resultatindikator 4.1

Tjenestemålet omhandler korrigert økt tollverdi etter kontroll av innførselsdeklarasjoner i TVINN. Resultatet for korrigert økt tollverdi i 2019 er 2,6 milliarder kroner mer enn for 2018.

Resultatindikator 4.2

Tjenestemålet omhandler korrigert redusert tollverdi etter kontroll av innførselsdeklarasjoner i TVINN. Resultatet for korrigert redusert tollverdi er 6 milliarder kroner mer enn for 2018.

1.5. Tjenestemål 5: Korrekt og rettidig vedtak

Tabell 4: Korrekt og rettidig vedtak

Tjenestemål	Resultatskjema - tjenestemål med resultatindikatorer		
	Nr RI	Resultatindikatorer	Resultat for 2019
Tjenestemål 5 - Korrekt og rettidig vedtak	5.1	Andel vedtak som tilfredsstillende standardiserte retningslinjer for god saksbehandling	100 %
		■ Antall kontrollerte vedtak som tilfredsstillende standardiserte retningslinjer	96
		■ Totalt antall kontrollerte vedtak	96
	5.2	Andel søknader om klassifisering av varer i henhold til tolltariffen behandlet innen 90 dager	88 %
		■ Antall saker behandlet innen 90 dager	3 152
■ Totalt antall saker		3 588	

Korrekte og rettidige vedtak er en forutsetning for å ivareta rettssikkerheten til etatens brukere, og bidrar til at aktørene lettere kan etterleve regelverket. Tolletaten reduserer merkostnader for aktører og staten ved at riktig vedtak fattes i første instans.

Resultatindikator 5.1

Vi har lagt stor vekt på å opprettholde god kvalitet i saksbehandling også i 2019. Andel vedtak som tilfredsstillende standardiserte retningslinjer for god saksbehandling er 100 prosent for 2019, tilsvarende som i 2018.

Resultatindikator 5.2

Tolletaten har i 2019 behandlet 3 588 søknader om klassifisering av varer i henhold til tolltariffen. Det er en nedgang fra 5 028 søknader i 2018. Tjenesten er frivillig og antallet søknader vil variere fra år til år. Måltallet for resultatindikatoren er at 99 prosent av sakene skal være saksbehandlet innen 90 dager. Resultatet er 88 prosent. Avviket skyldes etterslep av saker fra 2018.

1.6. Tjenestemål 6: Tolletaten er synlig og forebyggende til stede

Tolletaten gjør en rekke aktiviteter for å fremstå som synlig og forebyggende til stede. Vi gjennomfører uniformerte og synlige kontroller langs landevei, på buss og tog, ved lufthavner og ved fergeterminaler. Videre gjennomføres det segmenttesting både rettet mot deler av befolkningen og bransjer vi mener det er lav risiko for overtredelser og mot aktører der vi har hypotese om at overtredelser finner sted. Dette handler både om å lære, og om å vise etatens tilstedeværelse, bidra til oppfattet oppdagelsesrisiko og ha en forebyggende effekt. Ved å stille opp for media eller invitere mediene og være aktiv i sosiale medier ønsker vi å spre informasjon om regelverk og oppmerksomhet om Tolletatens rolle og aktiviteter. Medieoppslag er med på å minne befolkningen og næringslivet om Tolletatens virksomhet og synliggjøre oppdagelsesrisikoen knyttet til ulovlig inn- og utførsel av varer til og fra Norge. Eksempelvis kan all oppmerksomheten knyttet til ulovlig innførsel av kniver og voldsprodukter ved postforsendelser være en medvirkende årsak til at resultatene i 2019 er betydelig lavere enn i 2018 på det området.

Av respondentene i brukerundersøkelsen rettet mot befolkningen, mener majoriteten, 57 prosent, at Tolletaten er synlig til stede. For respondentene i næringslivsundersøkelsen er det tilsvarende resultatet kun 39 prosent. Vi vurderer at avviket mellom næringslivet og befolkningen for øvrig ikke er overraskende ettersom deler av kontrollaktivitetene som gjennomføres rettet mot næringslivet ikke er består i synlige og tilstedeværende kontroller. Selv om forholdsvis mange mener at Tolletaten er synlig til stede, viser likevel resultatene av brukerundersøkelsen at et mindretall i begge undersøkelser oppfatter oppdagelsesrisikoen som relativt lav. I respondentenes øyne er det dermed ikke nødvendigvis direkte sammenheng mellom tilstedeværelse og oppdagelsesrisiko, og dermed forebyggende effekt. Dette bildet understrekes av at respondentene ikke vurderer treffsikkerheten ved Tolletatens grensekontroller (37 prosent), eller etatens evne til å avdekke de som bevisst opptre regelverksstridig (32 prosent) som særlig høy. Disse resultatene vurderes isolert sett ikke som tilfredsstillende.

1.7. Tjenestemål 7: Treffsikker objektutvelgelse i alle varestrømmer

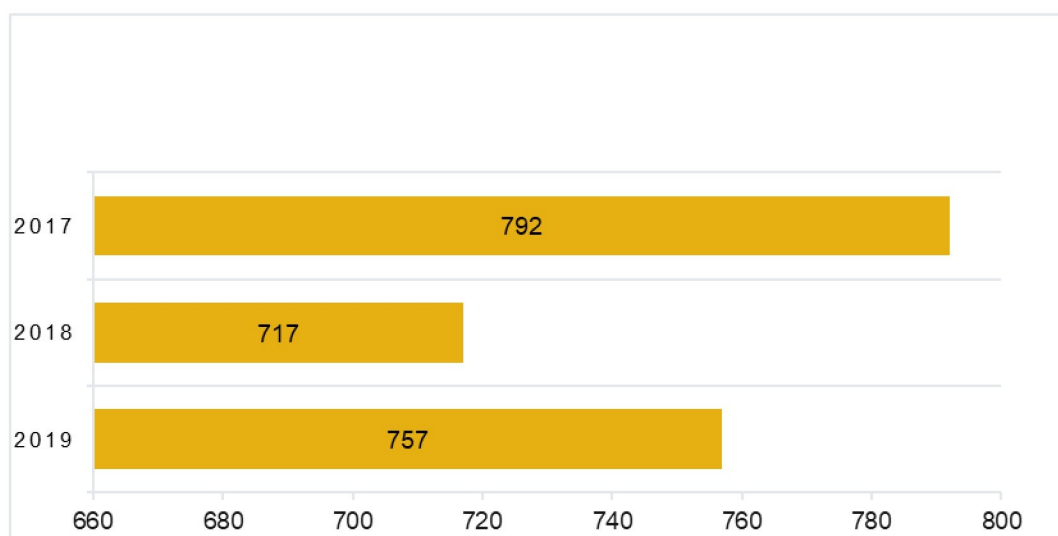
Tabell 5: Alvorlige overtredelser

Tjenestemål	Resultatskjema - tjenestemål med resultatindikatorer		Resultat for 2019
	Nr RI	Resultatindikatorer	
Tjenestemål 7 - Treffsikker objektutvelgelse i alle varestrømmer	7.1	Antall alvorlige overtredelser som følge av grensekontroll (se hovedmål SP 2.4 og 2.5)	637
	7.2	Antall alvorlige overtredelser som følge av deklarasjons- og etterkontroll (se hovedmål SP 2.3)	120

Tjenestemål 7 består av indikatorene 7.1 – Antall alvorlige overtredelser som følge av grensekontroll og 7.2 – Antall alvorlige overtredelser som følge av deklarasjons- og etterkontroll».

Førstnevnte indikator omfatter alvorlige overtredelser fra grensekontroller og kontroll av post, hvor årsresultatet ble 637 alvorlige overtredelser til sammen (se nærmere beskrivelse under punkt 3.4.4 i årsrapporten for 2019). Tilsvarende ble resultatet ved årsslutt 120 alvorlige overtredelser etter kontroller i deklarasjons- og etterkontrollen. Samlet har Tolletaten avdekket 757 alvorlige overtredelser i 2019 uavhengig av område.

Tabell 6: Alvorlige overtredelser 2017-2019



Figuren viser at det i 2019 ble oppdaget færre alvorlige overtredelser sammenlignet med 2017, men flere sammenlignet med 2018. Som nevnt under vurderingen av styringsparameter 2.4 viser statistikken innenfor enkelte typer narkotika at det er snakk om færre, men større beslag enn tidligere. I forhold til antall gjennomførte kontroller, kan det også se ut til at treffprosenten generelt i 2019 er høyere enn året før. Dette kan indikere at etatens arbeid med å forbedre prosessene knyttet til objektsutvelgelse i form av å gjøre den mer risikobasert, er i ferd med å få effekt.

Vi ser mange tilfeller på gode resultater i 2019 som skyldes godt arbeid med risikobasert objektutvelgelse, etterretningsarbeid, samarbeid med andre norske myndigheter og andre lands tollmyndigheter.

Til tross for et antall alvorlige overtredelser som totalt sett er høyere enn i 2018 og om lag på nivå med 2017, viser brukerundersøkelsen at 37 prosent av befolkningen svarer at de mener at Tolletaten er treffsikre med sine grensekontroller. Undersøkelsene rettet mot befolkningen og næringsdrivende viser at under halvparten av de spurte oppfatter oppdagelsesrisikoen som høy. Oppdagelsesrisikoen for enkelte transportformer oppfattes som svært lav (kun 19 prosent anser oppdagelsesrisikoen som høy ved ulovlig innførsel med tog), og kun 32 prosent mener at oppdagelsesrisikoen er høy dersom en deklaratant bevisst opptrer regelverksstridig. Dette tyder på mange i befolkningen og blant de næringsdrivende har en klar oppfatning av at objektsutvelgelsen ikke er treffsikker i alle varestrømmer. Det at deler av befolkningen og de næringsdrivende ikke oppfatter at Tolletaten er treffsikker i sin objektsutvelgelse, betyr ikke nødvendigvis at deres vurdering er riktig. Samtidig har det trolig en positiv påvirkning på enkelte mennesker eller virksomheters egen vilje til å etterleve regelverket dersom de opplever at det er stor sannsynlighet for de som bevisst bryter regelverket, oppdages og sanksjoneres. Dermed bør samfunnets oppfatning av treffsikker objektsutvelgelse være noe Tolletaten er opptatt av at skal være høy.

1.8. Tjenestemål 8: Situasjonstilpasset kontroll

Tjenestemålet «situasjonstilpasset kontroll» var opprinnelig tenkt målt gjennom en undersøkelse med ansatte i Tolletaten i kontrollfunksjoner. Den første ansattundersøkelsen er planlagt gjennomført i 2020. Situasjonstilpasset kontroll handler blant annet om å tilpasse metoder, verktøy, intensitet og ressursbruk i en kontrollsituasjon til det situasjonen krever og den risiko og alvorlighetsgrad som våre tjenestemenn knytter til den aktuelle kontrollsituasjonen. Dette handler om at vi skal gå kontrollstegene gradvis og i den grad det er mulig legge til rette for å ha tilgang til gode kontrollhjelpemidler såfremt risiko og ressurseffektivitet tilsier det. Kontrolliltakene må i størst mulig grad være situasjonstilpasset.

Selv om vi ikke gjennomførte ansattundersøkelsen i 2019 kan vi si at Tolletatens kontroll i det alt vesentlige er tilpasset den enkelte situasjon. Vi opplever at våre tjenestemenn er opptatt av å tilrettelegge kontrollsituasjonen for det enkelte kontrollobjekt slik at kontrollen skal bli minst mulig inngripende. Funn fra brukerundersøkelsene knyttet til kontroll og opplevelse av tjenestemenns oppførsel i kontrollsituasjonen synliggjøres under.

Brukerundersøkelsen rettet mot befolkningen viser at én av ti reisende oppgir at de tar med seg varer utover det som er lov å bringe inn i Norge toll- og avgiftsfritt (11 prosent). Kun en fjerdedel av disse forteller disse varene (25 prosent).

14 prosent av befolkningen har blitt stoppet for tollkontroll ved innreise til Norge i løpet av det siste året. De fleste av disse benyttet bil ved innreise til Norge. Menn oppgir i dobbelt så stor grad at de har blitt stanset i tollkontroll som kvinner (19 mot 9 prosent). Et overveldende flertall, 88 prosent, av dem som ble stanset i kontroll opplevde at Tolletaten opptrådte hensynsfullt, vennlig, høflig, og korrekt. Tilsvarende svarer 83 prosent av virksomhetene som har blitt fysisk kontrollert av Tolletaten at kontrollen ble gjennomført på en god måte. Svarene fra brukerundersøkelsene blant befolkningen og næringsdrivende viser at de som har vært utsatt for kontroll i all hovedsak har et godt inntrykk av den kontrollen de har vært gjenstand for. Dette er en indikasjon på at Tolletaten driver situasjonstilpasset kontroll.

1.9. Tjenestemål 9: Virkningsfull sanksjonering og oppfølging ved regelbrudd

Høy oppfattet oppdagelsesrisiko blant næringslivet og publikum må kombineres med at avdekket regelbrudd får tilstrekkelige konsekvenser. Tolletaten skal i samarbeid med øvrige regelverkseiere bidra til at oppfølgingen av regelbrudd skjer med proporsjonale konsekvenser som skaper preventiv effekt.

Tabell 7: Anmeldelser ved grensekontroll

	2017	2018	2019
Antall anmeldelser	6 522	7 051	6 214
Antall avgjørelser ved forenklede forelegg	19 694	18 968	19 625

Brudd på tolloven, herunder vareførselsprosedyrer, kan sanksjoneres med overtredelsesgebyr. Det ble i 2019 utstedt 1733 overtredelsesgebyrer, hvorav 16 prosent av gebyrene ble utstedt i gjentakelsestilfeller. Rundt 60 vedtak er påklaget til Tolldirektoratet, som gir en klageprosent på fire prosent. For 2018 ble det utstedt 1490 overtredelsesgebyrer.

De fleste overtredelsesgebyrene blir ilagt i forbindelse med brudd på melde- og fremleggelsesplikten, og plikten til å deklare. Imidlertid er det også skrevet rapporter på prosedyrebrudd ved fullføring/godsregistrering av transitteringer hos tollagerholdere/autoriserte mottakere, som har medført illeggelse av overtredelsesgebyrer.

Overtredelsesgebyr ble innført i Tolletaten i 2018, og det er en effektiv sanksjon. Det er for tidlig å trekke konklusjoner basert på informasjonen vi har per i dag om innføringen av overtredelsesgebyrer har stimulert til mer etterlevelse av regelverket.

Tolletaten sanksjonerer regelbrudd ved illeggelse av forenklet forelegg eller overtredelsesgebyr. I tillegg kan det illegges administrative tillegg i etterkontrollsaker hvor det etterberegnes toll. I 2019 utstedte etaten 19 625 forenklede forelegg. Dette utgjør en økning i antall forenklede forelegg på 3,3 prosentpoeng fra 2018.

I tillegg kan overtredelser anmeldes. I 2019 anmeldte etaten 6214 forhold som er en nedgang på 11,9 prosent fra 2018.

Det er flere årsaker til nedgangen i antall anmeldelser i 2019 sammenlignet med 2018. Hovedårsaken til reduksjonen er relatert til beslagsvaregruppen voldsprodukter (kniver fra Asia). Bare innenfor denne varegruppen hadde etaten omlag 1200 færre anmeldelser i 2019 sammenlignet med året før. Det har også vært en liten nedgang på flere av de tradisjonelle beslagsvarene innenfor postkontrollen.

Endringene skyldes nye transportruter, endring av modus og at Tolletaten har formidlet samfunnsbeskytterrollen på en god måte. Fokus i media på innførsel av ulovlig kniver etc. har nådd ut til den norske befolkning, noe som kan ha vært en av årsakene til at antall beslag av voldsprodukter har gått ned. Innstramning i kontrollhjemler (postsperrer og spaning) og redusert antall ansatte er andre faktorer som har hatt innvirkning på nedgangen.

Det er generelt vanskelig å se virkningene av sanksjonering på grensekontrollområdet, da vi ikke har noe system for å stadfeste om den som blir tatt for smugling faktisk deklarerer ved senere tilfeller. Det er politiet som etterforsker sakene fra grensekontrollen, og som fastsetter sanksjonene. Når det gjelder bøtelegging av personer bosatt i utlandet kan innkrevingen bli

vanskelig. Vi ser også at bøtesatsene varierer, og at det ikke reageres likt i tilsynelatende lignende tilfeller.

For «de vanlige reisende» antas forelegg å ha forebyggende effekt. For den organiserte kriminaliteten må vi imidlertid bruke andre metoder og sanksjoner.

1.10. Tjenestemål 10: God koordinering med samarbeidende myndigheter

Vi har kartlagt etatens samarbeidsaktører, reviderer samarbeidsavtalene fortløpende, og inngår nye avtaler der det er relevant. Dette legger grunnlaget for samarbeidet, hvor Tolletaten håndhever regelverk for 20 andre myndigheter når det gjelder vareførsel inn og ut av Norge.

Etaten har i tillegg en rekke underliggende avtaler med både regelverkseiere og kontrollmyndigheter.

Kvalitetsgjennomgang med utvalgte samarbeidspartnere

Vi har påbegynt en kvalitativ intern evaluering av Tolletatens samarbeid med politiet, og vi vil gjøre tilsvarende evalueringer av de mest sentrale relasjonene i tiden fremover.

Evalueringene vil bli fulgt opp, slik at Tolletatens rolle som statens representant «der varer krysser grensen» fylles mest mulig effektivt både for aktørene i vareførselen og for statsforvaltningen samlet sett.

1.11. Oppsummering av resultater under resultatindikatorene

Tjenestemål 1 omhandler hensiktsmessige regelverk og avtaler. Brukerundersøkelsen blant næringsvirksomheter viser at ca. halvparten av respondentene (47 prosent) er helt eller delvis enig i at dagens regelverk er hensiktsmessig utformet. Med en målrettet satsning på veiledning, forebygging og digital brukerdiallog skal Tolletaten legge til rette for at aktørene enklere kan etterleve regelverket.

Tjenestemål 2 omhandler brukerorientert informasjon om regelverk og prosedyrer. Virksomhetene oppgir oftest å ha behov for informasjon om regelverk og prosedyrer for deklarerer, tollverdi, tolltariffen og klassifisering. For privatpersoner er informasjonsbehovet rettet mot kvoter og bruk av importkalkulator. Informasjonskanalene som hyppigst oppgis å være brukt er nettsiden toll.no, Altinn og KvoteAppen. Kontakt med saksbehandler oppgis fremdeles som en viktig kilde til informasjon.

Tjenestemål 3 omhandler brukervennlige grensesnitt for tidlig informasjonsutveksling. Brukervennlige grensesnitt i digitale og selvbetjente løsninger bidrar til etterlevelse, reduserte transaksjonskostnader og mer effektiv vareflyt. Tolletaten skal utvikle og forvalte digitale løsninger.

Tjenestemål 4 omhandler korrekt og fullstendig informasjon om varer, varebærere og varestrømmer. Tolletaten samler inn og registrer store informasjonsmengder om varer, varestrømmer, aktører og transportmidler. Resultatet for korrigert økt tollverdi og for korrigert redusert tollverdi er høyere enn for 2018. Avdekking av feil skyldes som oftest feil deklart valuta eller fakturaverdi i TVINN.

Tjenestemål 5 omhandler korrekte og rettidige vedtak. Andel vedtak som tilfredsstillende standardiserte retningslinjer for god saksbehandling er 100 prosent. Det er et mål at 99 prosent av søknader om klassifisering skal være saksbehandlet innen 90 dager. Resultatet for 2019 er 88 prosent.

Tjenestemål 6 omhandler synlig og forebyggende tilstedeværelse. Brukerundersøkelsen rettet mot befolkningen viser at over halvparten av respondentene (57 prosent) er mener at Tolletaten er synlig til stede. I brukerundersøkelsen blant næringsvirksomheter svarer under halvparten (39 prosent) at etaten er synlig til stede. Synlige, uniformerte tjenestemenn, tilstedeværelse for media og være aktiv i sosiale medier skal bidra til at Tolletaten oppfattes som en synlig aktør.

Tjenestemål 7 omhandler treffsikker objektsutvelgelse. 37 prosent av befolkningen svarer i brukerundersøkelsen at de mener at Tolletaten er treffsikker med sine grensekontroller, og 32 prosent av de næringsdrivende mener at oppdagelsesrisikoen er høy dersom en deklaratant bevisst opptrer regelverksstridig. Innenfor enkelte typer narkotika kan det se ut til at treffprosenten generelt for 2019 er høyere enn for året før. Innenfor grensekontroll samlet sett er treffprosenten på samme nivå som tidligere år.

Tjenestemål 8 omhandler blant annet å tilpasse metoder, verktøy, intensitet og ressursbruk til den enkelte kontrollsituasjon. Aktører som har blitt fysisk kontrollert av Tolletaten mener i all hovedsak at kontrollen har blitt gjennomført på en god måte og har et godt inntrykk av kontrollen de har vært gjenstand for. Tolletaten er opptatt av at kontrollsituasjoner skal tilrettelegges for det enkelte kontrollobjekt slik at ressursene brukes mest mulig effektivt og kontrollsituasjonen minst mulig inngripende.

Tjenestemål 9 omhandler virkningsfull sanksjonering og oppfølging ved regelbrudd. Etterlevelse via preventiv effekt er avhengig av både høy oppfattet oppdagelsesrisiko blant aktørene og at avdekket regelbrudd får tilstrekkelige konsekvenser. Tolletaten skal i samarbeid med regelverkseierne bidra til at regelbrudd medfører proporsjonale konsekvenser som skaper preventiv effekt. Overtredelsesgebyr er en effektiv sanksjon. Vi registrerer at det er økning i ilagte overtredelsesgebyr fra 2018 til 2019.

Tjenestemål 10 omhandler god koordinering med samarbeidende myndigheter. En påbegynt kvalitativ intern evaluering av Tolletatens samarbeid med politiet vil kunne optimalisere samarbeidet. Sammen med tilsvarende evalueringer av de mest sentrale relasjonene, vil rollen som statens representant «der varer krysser grensen» kunne fylles på en effektiv måte både for aktørene i vareførselen og for statsforvaltningen samlet sett.



TOLLETATEN
Org. nr.: 974761343

Riksrevisjonens beretning

Til Tolletaten

Uttalelse om revisjonen av årsregnskapet

Konklusjon

Riksrevisjonen har revidert Tolletatens årsregnskap for 2019. Årsregnskapet består av ledelseskommentarer og oppstilling av bevilgnings- og artskontorrapportering, inklusiv noter til årsregnskapet for regnskapsåret avsluttet per 31. desember 2019.

Bevilgnings- og artskontorrapporteringen viser at 1 651 477 020,- kroner er rapportert netto til bevilgningsregnskapet.

Etter Riksrevisjonens mening gir Tolletatens årsregnskap et dekkende bilde av virksomhetens disponible bevilgninger, inntekter og utgifter for 2019 og kapitalposter pr 31. desember 2019, i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten.

Grunnlag for konklusjonen

Vi har gjennomført revisjonen i samsvar med *lov om Riksrevisjonen, instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig finansiell revisjon (ISSAI 2000–2999). Våre oppgaver og plikter i henhold til disse standardene er beskrevet under «Revisors oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet». Vi er uavhengige av virksomheten slik det kreves i lov og instruks om Riksrevisjonen og de etiske kravene i ISSAI 130 fra International Organization of Supreme Audit Institutions (INTOSAI's etikkregler), og vi har overholdt de øvrige etiske forpliktelsene våre i samsvar med disse kravene og INTOSAI's etikkregler. Etter vår oppfatning er revisjonsbevisene vi har innhentet tilstrekkelige og hensiktsmessige som grunnlag for vår konklusjon.

Øvrig informasjon i årsrapporten

Ledelsen er ansvarlig for årsrapporten, som består av årsregnskapet (del VI) og øvrig informasjon (del I–V). Riksrevisjonens uttalelse omfatter revisjon av årsregnskapet og virksomhetens etterlevelse av administrative regelverk for økonomistyring, ikke øvrig informasjon i årsrapporten (del I–V). Vi attesterer ikke den øvrige informasjonen.

I forbindelse med revisjonen av årsregnskapet er det vår oppgave å lese den øvrige informasjonen i årsrapporten. Formålet er å vurdere om det foreligger vesentlig inkonsistens mellom den øvrige informasjonen, årsregnskapet og kunnskapen vi har opparbeidet oss under revisjonen. Vi vurderer også om den øvrige informasjonen ser ut til å inneholde vesentlig feilinformasjon. Dersom vi konkluderer med at den

Øvrige informasjonen inneholder vesentlig feilinformasjon, er vi pålagt å rapportere dette i revisjonsberetningen.

Det er ingenting å rapportere i så måte.

Ledelsens og det overordnede departementets ansvar for årsregnskapet

Ledelsen er ansvarlig for å utarbeide et årsregnskap som gir et dekkende bilde i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten. Ledelsen er også ansvarlig for å etablere den interne kontrollen som den mener er nødvendig for å kunne utarbeide et årsregnskap som ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil.

Det overordnede departementet har det overordnede ansvaret for at virksomheten rapporterer relevant og pålitelig resultat- og regnskapsinformasjon og har forsvarlig internkontroll.

Riksrevisjonens oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet

Målet med revisjonen er å oppnå betryggende sikkerhet for at årsregnskapet som helhet ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil, og å avgi en revisjonsberetning som gir uttrykk for Riksrevisjonens konklusjon. Betryggende sikkerhet er et høyt sikkerhetsnivå, men det er ingen garanti for at en revisjon som er utført i samsvar med *lov om Riksrevisjonen, instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig finansiell revisjon, alltid vil avdekke vesentlig feilinformasjon som eksisterer. Feilinformasjon kan oppstå som følge av misligheter eller utilsiktede feil. Feilinformasjon blir ansett som vesentlig dersom den, enkeltvis eller samlet, med rimelighet kan forventes å påvirke de beslutningene brukere treffer på grunnlag av årsregnskapet.

Vi utøver profesjonelt skjønn og utviser profesjonell skepsis gjennom hele revisjonen, i samsvar med *lov om Riksrevisjonen, instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig finansiell revisjon.

Vi identifiserer og anslår risikoene for vesentlig feilinformasjon i årsregnskapet, enten den skyldes misligheter eller utilsiktede feil. Videre utformer og gjennomfører vi revisjonshandlinger for å håndtere slike risikoer og innhenter tilstrekkelig og hensiktsmessig revisjonsbevis som grunnlag for vår konklusjon. Risikoen for at vesentlig feilinformasjon ikke blir avdekket, er høyere for feilinformasjon som skyldes misligheter, enn for feilinformasjon som skyldes utilsiktede feil. Grunnen til det er at misligheter kan innebære samarbeid, forfalskning, bevisste utelatelser, feilpresentasjoner eller overstyring av intern kontroll.

Vi gjør også følgende:

- opparbeider oss en forståelse av den interne kontrollen som er relevant for revisjonen, for å utforme revisjonshandlinger som er hensiktsmessige ut fra omstendighetene, men ikke for å gi uttrykk for en mening om hvor effektiv virksomhetens interne kontroll er
- evaluerer om regnskapsprinsippene som er brukt, er hensiktsmessige, og om tilhørende opplysninger som er utarbeidet av ledelsen, er rimelige
- evaluerer den totale presentasjonen, strukturen og innholdet i årsregnskapet, inkludert tilleggsopplysningene
- evaluerer om årsregnskapet representerer de underliggende transaksjonene og hendelsene på en måte som gir et dekkende bilde i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten

Vi kommuniserer med ledelsen, blant annet om det planlagte omfanget av revisjonen og når revisjonsarbeidet skal utføres. Vi vil også ta opp forhold av betydning som er avdekket i løpet av revisjonen, for eksempel svakheter av betydning i den interne kontrollen, og informerer det overordnede departementet om dette.

Når det gjelder forholdene som vi tar opp med ledelsen, og informerer det overordnede departementet om, tar vi standpunkt til hvilke som er av størst betydning ved revisjonen av årsregnskapet, og avgjør om disse skal regnes som sentrale forhold ved revisjonen. De beskrives i så fall i et eget avsnitt i revisjonsberetningen, med mindre lov eller forskrift hindrer offentliggjøring. Forholdene omtales ikke i beretningen hvis Riksrevisjonen beslutter at det er rimelig å forvente at de negative konsekvensene av en slik offentliggjøring vil være større enn offentlighetens interesse av at saken blir omtalt. Dette vil bare være aktuelt i ytterst sjeldne tilfeller.

Dersom vi gjennom revisjonen av årsregnskapet får indikasjoner på vesentlige brudd på administrative regelverk med betydning for økonomistyring i staten, gjennomfører vi utvalgte revisjonshandlinger for å kunne uttale oss om hvorvidt det er vesentlige brudd på slike regelverk.

Uttalelse om øvrige forhold

Konklusjon knyttet til administrative regelverk for økonomistyring

Vi uttaler oss om hvorvidt vi er kjent med forhold som tilsier at virksomheten har disponert bevilgningene på en måte som i vesentlig grad strider mot administrative regelverk med betydning for økonomistyring i staten. Uttalelsen gis med moderat sikkerhet og bygger på ISSAI 4000-serien for etterlevelsesrevisjon. Moderat sikkerhet for uttalelsen oppnår vi gjennom revisjon av årsregnskapet som beskrevet ovenfor, og kontrollhandlinger vi finner nødvendige.

Basert på revisjonen av årsregnskapet og kontrollhandlinger vi har funnet nødvendige i henhold til ISSAI 4000-serien, er vi ikke kjent med forhold som tilsier at virksomheten har disponert bevilgningene i strid med administrative regelverk med betydning for økonomistyring i staten.

Oslo; 08.06.2020

Etter fullmakt

Åse Kristin Berglihn Hemsén
ekspedisjonssjef

Ole Husebø Schøyen
avdelingsdirektør

Brevet er ekspedert digitalt og har derfor ingen håndskreven signatur



TOLLETATEN
Org. nr.: 974761343

Riksrevisjonens beretning

Til Velferdsfondet for tollvesenet

Uttalelse om revisjonen av årsregnskapet

Konklusjon

Riksrevisjonen har revidert Velferdsfondet for tollvesenets årsregnskap for 2019. Årsregnskapet består av ledelseskomentarer, oppstilling av bevilgningsrapportering og fondsregnskap, inklusiv noter til årsregnskapet for regnskapsåret avsluttet per 31. desember 2019.

Oppstillingen av fondsregnskapet viser at periodens resultat er - 51 559,38, kroner.

Etter Riksrevisjonens mening gir Velferdsfondet for tollvesenets årsregnskap et dekkende bilde av fondets inntekter og utgifter for 2019 og av eiendeler og fondskapital per 31. desember 2019, i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten.

Grunnlag for konklusjonen

Vi har gjennomført revisjonen i samsvar med *lov om Riksrevisjonen, instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig finansiell revisjon (ISSAI 2000–2999). Våre oppgaver og plikter i henhold til disse standardene er beskrevet under «Revisors oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet». Vi er uavhengige av virksomheten slik det kreves i lov og instruks om Riksrevisjonen og de etiske kravene i ISSAI 130 fra International Organization of Supreme Audit Institutions (INTOSAI's etikkregler), og vi har overholdt de øvrige etiske forpliktelsene våre i samsvar med disse kravene og INTOSAI's etikkregler. Etter vår oppfatning er revisjonsbevisene vi har innhentet tilstrekkelige og hensiktsmessige som grunnlag for vår konklusjon.

Fondsledelsens og det overordnede departementets ansvar for årsregnskapet

Tolletatens ledelse er ansvarlig for å utarbeide et årsregnskap som gir et dekkende bilde i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten. Tolletatens ledelse er også ansvarlig for å etablere den interne kontrollen som den mener er nødvendig for å kunne utarbeide et årsregnskap som ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil.

Det overordnede departementet har det overordnede ansvaret for at fondet rapporterer relevant og pålitelig resultat- og regnskapsinformasjon og har forsvarlig internkontroll.

Riksrevisjonens oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet

Målet med revisjonen er å oppnå betryggende sikkerhet for at årsregnskapet som helhet ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil, og å avgi en revisjonsberetning som gir uttrykk for Riksrevisjonens konklusjon. Betyggende sikkerhet er et høyt sikkerhetsnivå, men det er

ingen garanti for at en revisjon som er utført i samsvar med *lov om Riksrevisjonen, instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig finansiell revisjon, alltid vil avdekke vesentlig feilinformasjon som eksisterer. Feilinformasjon kan oppstå som følge av misligheter eller utilsiktede feil. Feilinformasjon blir ansett som vesentlig dersom den, enkeltvis eller samlet, med rimelighet kan forventes å påvirke de beslutningene brukere treffer på grunnlag av årsregnskapet.

Vi utøver profesjonelt skjønn og utviser profesjonell skepsis gjennom hele revisjonen, i samsvar med *lov om Riksrevisjonen, instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig finansiell revisjon.

Vi identifiserer og anslår risikoene for vesentlig feilinformasjon i årsregnskapet, enten den skyldes misligheter eller utilsiktede feil. Videre utformer og gjennomfører vi revisjonshandlinger for å håndtere slike risikoer og innhenter tilstrekkelig og hensiktsmessig revisjonsbevis som grunnlag for vår konklusjon. Risikoen for at vesentlig feilinformasjon ikke blir avdekket, er høyere for feilinformasjon som skyldes misligheter, enn for feilinformasjon som skyldes utilsiktede feil. Grunnen til det er at misligheter kan innebære samarbeid, forfalskning, bevisste utelatelser, feilpresentasjoner eller overstyring av intern kontroll.

Vi gjør også følgende:

- opparbeider oss en forståelse av den interne kontrollen som er relevant for revisjonen, for å utforme revisjonshandlinger som er hensiktsmessige ut fra omstendighetene, men ikke for å gi uttrykk for en mening om hvor effektiv virksomhetens interne kontroll er
- evaluerer om regnskapsprinsippene som er brukt, er hensiktsmessige, og om tilhørende opplysninger som er utarbeidet av ledelsen, er rimelige
- evaluerer den totale presentasjonen, strukturen og innholdet i årsregnskapet, inkludert tilleggsopplysningene
- evaluerer om årsregnskapet representerer de underliggende transaksjonene og hendelsene på en måte som gir et dekkende bilde i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten

Vi kommuniserer med ledelsen, blant annet om det planlagte omfanget av revisjonen og når revisjonsarbeidet skal utføres. Vi vil også ta opp forhold av betydning som er avdekket i løpet av revisjonen, for eksempel svakheter av betydning i den interne kontrollen, og informerer det overordnede departementet om dette.

Når det gjelder forholdene som vi tar opp med ledelsen og informerer det overordnede departementet om, tar vi standpunkt til hvilke som er av størst betydning ved revisjonen av årsregnskapet, og avgjør om disse skal regnes som sentrale forhold ved revisjonen. De beskrives i så fall i et eget avsnitt i beretningen, med mindre lov eller forskrift hindrer offentliggjøring. Forholdene omtales ikke i beretningen hvis Riksrevisjonen beslutter at det er rimelig å forvente at de negative konsekvensene av en slik offentliggjøring vil være større enn offentlighetens interesse av at saken blir omtalt. Dette vil bare være aktuelt i ytterst sjeldne tilfeller.

Oslo; 08.06.2020

Etter fullmakt

Åse Kristin Berglihn Hemsén
ekspedisjonssjef

Ole Husebø Schøyen
avdelingsdirektør

Brevet er ekspedert digitalt og har derfor ingen håndskreven signatur