



**Toll- og avgiftsdirektoratet**  
Prosedyre- og kontrollavdelingen

Saksbehandler  
Liv Rundberget Tlf.: 22 86 07 32 Faks: 22 86 02 35

Vår dato: 26.09.03    Vår referanse: 2002/1757    Arkivnummer: 711  
Deres dato: 15.07.03    Deres referanse: 200304575-2/KBJ

Nærings- og handelsdepartementet

Postboks 8014, Dep  
0032 OSLO

## **SVAR PÅ HØRING OM ELEKTRONISK INNRAPPORTERING OG STATUS PÅ DETTE .**

Vi viser til deres brev av 15.juli 2003, ref 200304575-2/KJB hvor departementet ber oss komme med tilbakemelding på vedlagte rapport "IT mot skjemabelastning". I tillegg ønskes en statusrapport over arbeidet med overgangen til elektronisk innrapportering.

Toll –og avgiftsdirektoratet kan komme med følgende tilbakemelding.

### **Kommentarer til rapporten " IT mot skjemabelastning " :**

Rapportens innhold.

Toll-og avgiftsdirektoratet har som nevnt i rapporten ansvaret for en del skjema er både som pr i dag overføres elektronisk, men også skjemaer som vurderes med hensyn til elektronisk overføring. Mange av skjemaene vil betegnes som egennyttig for brukeren da det ofte er søknadsskjemaer som gir kunden lettelse av ulik art. Mens noen skjemaer er kunden pliktig å levere som følge av en hendelse. Dette kan være skjemaer som er kompliserte, men benyttes ofte av profesjonelle utfyllere.

- Det er i rapporten beskrevet at mange bedrifter gjetter seg til svar på skjemaer som kan være vanskelig å forstå og også tidkrevende. Det som Direktoratet ser på som et stort problem i denne forbindelse er at en del programvareleverandører som utarbeider programmer for TVINN har en del faste opplysninger eller kalkulasjoner som brukeren ikke får overstyrt. Konsekvensen av dette er at det sendes ukorrekte opplysninger til TVINN-systemet. I denne forbindelse har vi heller ingen påvirkning i hvordan skjemaene ser ut i forbindelse med brukervennlighet. I tillegg til det ordinære løpet i TVINN har vi også en forenklet fortollingsløsning på Internett for privat personer . I dette systemet som vi har utviklet i samarbeid med ERGO, har vi så langt som mulig tatt hensyn til brukervennlighet.
- Beskrivelsen i 4.4 inneholder en detaljert oversikt over hvor mye ressurser som går med til å besvare skjema på Tollvesenets forvaltningsområdet. Disse tallene ser usannsynlig høye ut. Dette kan være en indikasjon på at Tollvesenet kan gjøre mye for å oppfylle intensjonen med hovedmål 4 i Tollvesenets strategiplan; "tilrettelegging av virksomheten for næringsliv og publikum", ved å gjøre rapporteringen enklere. Tiltak på dette er beskrevet under "Status på overgangen til elektronisk innrapportering" Utviklingen av TVINN startet i 1985 og ble satt i produksjon i 1988 og ikke på 90-tallet som rapporten beskriver.
- Når det gjelder definisjonen av oppdragsgiver og avgiver i pkt 4.2.1 har vi til dels samme tolkning av dette , men i forbindelse med tabell i pkt 4.4.1 og 4.4.3 har vi noen kommentarer.

Postadresse:  
Postboks 8122 Dep  
0032 OSLO

Internett:  
www.toll.no

Kontoradresse:  
Schweigaardsgate 15

Org.nr.:  
974 761 343

Sentralbord:  
22 86 03 00

- I 4.4.1 er det blant annet nevnt transitteringsdeklarasjonen. Antallet avgivere kan stemme, men det virker som det kun er tatt med de som leverer dokumentet elektronisk. Det leveres fortsatt en del papir deklarasjoner i denne forbindelse. Antall skjemaer pr år ser ut til å gjelde totalt innleverte deklarasjoner da antall avgitte elektroniske skjemaer var for 2002 på 92523 meldinger.. Elektronisk transittering (TET) er et ganske nytt system derfor vil antall elektroniske avgiver være under stadig endringer i tiden framover pr. september 2003 er det 125 deklaranter/avgivere som leverer meldingen elektronisk.
- Forhåndsmelding (pkt 9) i 4.4.3 er et skjema som skal avgis tollvesenet for hvert havneanløp i Norge. Dette er et skjema som leveres i papirformat av enten kapteinen på fartøyet eller som oftest av rederiets agent. Vi anser da kaptein eller agent som avgiver av skjemaet. I tabellen er det oppgitt like mange avgiver som antall skjema. Dette mener vi er feil i forhold til hvordan definisjonen på avgiver er oppgitt på andre skjemaer til TAD f.eks. på innførselsdeklarasjonen. Det samme vil også gjelde for fartøysdeklarasjon, lastedeklarasjon, proviantdeklarasjon, besetningsdeklarasjon, selv om disse ikke skal avgis like ofte som forhåndsmeldingen.
- Antallet av skjema for grensepasseringsattest (pkt 10) i 4.4.2 vil etter hvert bli mindre som følge av økningen på TET-systemet..
- I tabell til pkt 4.4.4 er ”Blankett for særavgifter og gebyr ”nevnt 2 ganger (6 og 12), og med ulik statistikk. Mer om dette skjema er beskrevet under ”Status på overgangen til elektronisk innrapportering ”
- Under pkt 5.1.1 er det beskrivelset hvordan elektroniske skjemaer fra Toll- og avgiftsdirektoratet er tilgjengelig på Internett, og denne beskrivelsen stemmer. Når det gjelder nettadresser som i mange tilfeller ikke er logiske i forhold til etatens navn ,vil vi i forbindelse www.toll.no. vurdere tiltak når markedsføring og tilgjengelighet av toll.no skal vurderes.
- I pkt. 5.2.2 som beskriver ulike innsendingsmåter kan det nevnes at deklarasjoner til TVINN- og TETsystemene sendes via nettverksleverandører og ikke direkte inn i forvaltningens systemer.
- I pkt. 6.3.1 er det nevnt fordelene med at skjemaene er lik papirversjonen da firmaer husker papirversjonen. Dette vil kun være en fordel for en kortere periode og vil kun gjelde etablerte skjemautfyller. Etter som man får flere skjemaer elektronisk vil det være en større fordel at de har et funksjonelt og gjenkjennelig brukergrensesnitt som f.eks. ELMER..
- I pkt. 6.3.3 er det nevnt at man skal begrense bruken av koding og heller tillate fritekst. Tollvesenet benytter en del koding i samsvar med internasjonale standarder. Dette er koder som er allemenn kjent av våre brukere både nasjonalt og internasjonalt. Samtidig som koding er en meget stor ressursbesparelse for etaten i forbindelse med behandling, kontroll og rapportering av opplysninger gitt i meldingene. I de tilfellene det er tillat med beskrivelse i fritekst krever dette mer manuell oppfølging fra etaten samtidig som avgiver forventer at opplysningene uansett følges opp. F.eks. kan de gi opplysninger til etaten som ikke angår det aktuelle skjema.
- I pkt 6.3.5 er det beskrevet kontroll av utfylte data. Toll-og avgiftsdirektoratet har god erfaring i forbindelse med kontroller som er lagt inn i systemet og hvordan dette tolkes av avgiver. Mange deklaranter tror at så lenge deklarasjonen ikke stoppes av Tollvesenet er den riktig. Dette stemmer ikke da det ikke er mulig å forutse alle mulig opplysninger og koblinger av disse som kan oppgis. I TVINN systemet er det dessuten registrert ulike nivåer på de ulike opplysningene som leveres. Før meldingen sendes til Tollvesenet er det også en egen kontroll i fagsystemene hos de ulike deklarantene.
- Under konklusjonen pkt 6.5 er det nevnt at ” de fleste positive effekter ved elektronisk utfylling for bedriftene kan oppnås uten elektronisk innsending”. En slik vurdering vil forverre situasjonen for etatene da det vil bli brukt mye ressurser på registrering av skjemaer som allerede er registrert elektronisk hos firmaene, samtidig som dette kan være en fare for feilregistrering.

## Vurdering av anbefalingene samt etatsinterne prioriteringer.

Etter en gjennomgang av anbefalingene i kapittel 7 kan vi si oss enig med de anbefalte tiltakene som er nevnt. Noen av tiltakene er allerede delvis gjennomført i etaten eller med i fremtidige planer, derfor er det ikke satt opp noen prioriteringer på dette.

### 7.1.1

De områdene som har en høy prioritering i direktoratet er områder som omfatter tilrettelegging av elektroniske skjemaer til næringslivet, pkt 7.1.1. Anbefalingen bør sees i sammenheng med andre forenklingsprosesser som skal gjennomføres i etaten. Direktoratet har i "Nettstrategi for Tollvesenet 2003-2005" planer om å gjennomgå hvilke løsninger som kan tilrettelegges for enkelte brukere på nivå 3 og 4 i utviklingsmodellen for nettjenester i offentlig sektor. Når det gjelder gjenbruk av data er dette et tiltak som vil redusere belastning for næringslivet samt lette etatens arbeid ved mottak av informasjonen. I tillegg må det legges til rette for at næringslivet kan rapportere via web.

### 7.1.2

Det er ulik oppfatning i direktoratet hvorvidt dette punktet skal prioriteres. Det har bakgrunn i de ulike behov de ulike skjemaene har. Når man vurderer de skjemaene som har størst mengde av innrapportering f.eks. innførsels- og utførselsdeklarasjonen ser man på tiltak som kan redusere hyppigheten av skjemaen ved at man gir autorisasjoner for enkelte store importører/eksportører. Disse må på forhånd ha gjennomgått en kvalitetssikring overfor tollvesenet. Når dette er på plass vil det være enklere å vurdere de små bedrifters behov ved blant annet å kunne benytte web for registrering og overføring av data.

### 7.1.3

Når det gjelder fokus på brukeropplevelsen bør man skille på hvem som skal bruke de ulike skjemaene. Noen skjemaer er laget for profesjonelle brukere hvor det er utviklet egne systemer for disse, av programvareleverandører, mens andre skjemaer med mindre krav til kunnskap hos brukeren bør tilpasses disse ved f.eks. å benytte et allerede kjent brukergrensesnitt. Begge typer brukere bør ivaretas. For å kunne utarbeide informasjon til brukeren er det viktig at fagsystemene samarbeider med personell med informasjonfaglig bakgrunn. Dette er noe som er blitt benyttet i direktoratet, men man kan allikevel se på forbedringer med hensyn til dette.

### 7.1.4

Ved å satse på forenkling av hverdagsskjemaer bør man også her skille på hvorvidt oppgavegiver fyller ut selv eller benytter profesjonelle avgivere. Og tilpasse behovene etter dette. I denne sammenheng bør det være utvikling av oppgaver som har prioritet hos tollvesenet, framfor hverdagsskjemaer som nevnt i rapporten. Områder som er prioriterte er ofte områder med hyppig aktivitet. En av årsakene som vanskeliggjør utviklingen av nettbaserte skjemaer er forhold rundt elektronisk signatur. I TVINN – og TET systemet må man på forhånd være autorisert og så er det opp til avgiver hvem i firmaet som kan sende opplysningene til Tollvesenet. Hvis avgiver handler på vegne av en oppdragsgiver må denne på forhånd ha fått fullmakt av oppgavegiver.

### 7.1.5

For at brukere skal ta i bruk elektronisk overføring av data anbefaler rapporten bedre markedsføring og tilgjengelighet for brukeren. Også her må man skille på de ulike brukere av skjemaene. Det gjelder å nå de potensielle brukere av de ulike skjemaene og tilpasse skjemaene etter nivået hos brukeren. Her det viktig med brukermedvirkning for at tjenestene skal bli brukt og oppleves som ressursbesparende for næringslivet. En metode tollvesenet har benyttet for å få flere brukere til å benytte elektronisk overføring av data er at oppgavegiver vil få en raskere behandling av

skjemaene. Dette har også vært kostnadsbesparende for næringslivet ved at de raskere kan fortsette den videre prosessen f.eks. i forbindelse med import av varer.

#### 7.1.6

I direktoratet er ansvaret for de ulike skjemaene delt på de ulike fagavdelingene. Samtidig har direktoratet en koordineringsansvarlig for av alle skjemaene registrert i Oppgaveregistreret. Vi ser ikke noe stort behov i en felles skjemakoordinator da vi har opprettet ulike fora hvor oppgaver i forbindelse med elektronisk rapportering og gjenbruk av data er et av temaene. Hvis man skulle opprette en egen skjemakoordinator vil dette være vanskelig for vedkommende å kjenne til hvert enkelt skjema, noe som vil bli bedre ivaretatt av fagavdelingene.

Felles og sentralt initiert tiltak.

#### 7.2.1

Intensjonen bak skjemalosen er meget god, og dersom en slik skjemaveileder kan fungere godt tror vi at det vil være av stor nytte for brukeren. En skjemalos vil kreve en høy grad av administrering og oppfølging fra de ulike etatene som har ansvar for innholdet i sine respektive skjemaer. Hvis ikke dette ivaretas vil ikke skjemalosen ha noen verdi. I en slik skjemalos bør man ta hensyn til situasjonsbestemt søkemulighet basert på de ulike målgruppernes behov.

Det er viktig at denne tjeneste blir særdeles god for ingen ting er verre enn feil enn ingen informasjon. Det bør undersøkes om næringslivet har behov for et sentral sted for henting av skjema. I rapporten er det beskrevet at næringslivet bruker mye tid på å fylle ut skjemaene til Tollvesenet, man vil anta at denne gruppen er godt kjent med at tollvesenet er mottaker av skjemaene. Derfor vil det for disse være mer naturlig å henvende seg direkte til Tollvesenet enn å gå via andre kanaler.

#### 7.2.2

Direktoratet har i denne omgang ikke vurdert overgang fra eksisterende skjemaer eller skjemaer under utvikling og over til Altinn. Det bør i denne sammenheng komme sterkere signaler fra overordnede myndigheter hvis Altinn skal være knutepunktet. Vi ser klart nytten av en felles portal for næringslivet med et kjent brukergrensesnitt samt at tilgangen på skjema og kildeopplysninger blir mer tilgjengelig. Når det gjelder TVINN- og TETsystemene er dette systemer som fungerer tilfredsstillende med dagens løsning, derfor vil det ikke være aktuelt å endre på disse, men ved utvikling av nye skjemaer vil vi kunne ta Altinn med i betraktning.

#### 7.2.3

Forenkling av elektroniske systemer for innhenting av data fra næringslivet har høy prioritet i etaten. Samt at Internett som informasjonsverktøy benyttes av alle fagavdelinger. Kan derfor ikke se at det er naturlig at forankring av skjemaets strategiske betydning på toppledernivå. Elektronisk innrapportering er dessuten kun en måte å tilrettelegge virksomheten for næringsliv og publikum på og bør derfor ses i en sammenheng med andre tiltak.

#### 7.2.4 Måling av framgang

Når det gjelder måling av framgang har vi ingen annen tilføyelser enn at det er viktig at datakvaliteten er korrekt og at begrepene som benyttes forstås av alle innenfor målgruppen. Ellers så vil etaten være behjelpelig overfor Oppgaveregistreret å og gi den informasjonen de trenger som grunnlag til måling av framgang.

### Status på overgangen til elektronisk innrapportering :

Toll-og avgiftsdirektoratet har et betydelig antall innrapportering som overføres elektronisk i dag. Dette gjelder i størst grad TVINN som ivaretar innførsels-og utførselsdeklarasjonen og TET som omfatter transittering. Dette er systemer hvor det rapporteres til Oppgaveregistreret.

TVINN-systemet er et system utviklet på midten av 80-tallet og innehar derfor ikke den ønskede funksjonalitet som dagens elektroniske systemer kan tilby. TVINN er utviklet på en plattform som i forhold til dagens teknologi og brukernes behov har en rekke svakheter. Samtidig vil det med dagens løsning være vanskelig å fortsette å kjøre sammen med fremtidig versjoner av basisprogramvare. Det er derfor planer om en konvertering til en plattform som muliggjør videre utvikling av TVINN samt at denne tillater konverteringer av nyere teknologier.

I tillegg til konvertering ønsker direktoratet å utføre en forbedring av dagens løsning ved å :

- tilby forenklede prosedyrer til autoriserte deklaranter gjennom ulike autorisasjonsordninger.
- tilby nettbasert fortolling for en større gruppe en dagens Internett fortolling
- tilby fleksible ordninger ved f.eks. ekspressfortolling.
- utvikle en forbedret kontrollutvelgelse basert på risikoanalyse.

Direktoratet ønsker i utgangspunktet å starte kravspesifisering/konvertering i løpet av 2004, men pr dags dato er imidlertid er budsjettssituasjonen i forhold til dette uavklart.

I tillegg har vi elektronisk melding om vrakede kjøretøy som rapporteres inn fra biloppsamlingsplassene via en web-løsning og til tollvesenet. Dette systemet, Vraksys har vært i drift siden 2000 og blir benyttet av 80 % av biloppstillingsplassene.

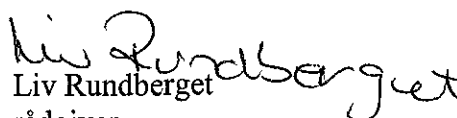
Av planer for nye elektroniske innrapporteringssystemer har vi kravspesifisert en web-løsning for innrapportering av særavgifter, jf skjema "Blankett for særavgifter og gebyrer" i 4.4.4. Løsningen forventes å settes i produksjon innen utgangen av 2004.

Etaten har mange skjema liggende tilgjengelig på nettet. Det som vil være avgjørende for en mer utstrakt bruk av disse skjemaene vil være utvikling av elektroniske signaturer , da en sikker løsning vil muliggjøre at skjemaer sendes elektronisk.

Toll-og avgiftsdirektoratet har lang erfaring i bruk av elektronisk overføring av meldinger fra næringslivet, og vi var det første land som tok i bruk elektronisk overføring av innførsel/utførselsdeklarasjon. Samt at ingen andre land kan enn Norge kan tilby forenklet fortolling via internett for enkelte brukere. Direktoratet kommer gjerne med mer informasjon ut ifra det erfaringsgrunnlaget som er opparbeidet siden oppstart av elektronisk innrapportering.

Med hilsen

  
Anita Graff  
underdirektør

  
Liv Rundberget  
rådgiver