



**TOLL**  
**CUSTOMS**

# ÅRSRAPPORT 2019

## Innhald

|      |  |    |
|------|--|----|
| 1.   | Vitring frå leiaren .....  | 2  |
| 2.   | Introduksjon til verksemda og hovudtal.....  | 4  |
| 2.1. | Verksemd og organisasjon .....   | 4  |
| 2.2. | Utvalde nøkkeltal .....  | 5  |
| 3.   | Aktivitetar og resultat for året .....   | 7  |
| 3.1. | Samla vurdering av prioriteringar, resultat og bemanning i 2019.....                                       | 7  |
| 3.2. | Resultat under hovudmåla for 2019 .....  | 8  |
| 3.3. | Hovudmål 1: Det er enkelt og effektivt å etterleve lover og reglar for grensekryssande vareførsel.....     | 9  |
| 3.4. | Hovudmål 2: Aktørane i vareførselen oppfattar risikoen ved å ikkje etterleve lover og reglar som høg ..... | 15 |
| 3.5. | Hovudmål 3: Tolletaten støttar opp under verksemda til andre styresmakter .....                            | 24 |
| 3.6. | Samla oppsummering av oppnåing av ambisjonsnivå under hovudmåla .....                                      | 26 |
| 3.7. | Oppdrag i tildelingsbrevet 2019 .....  | 27 |
| 3.8. | Andre føringar og prioriterte tiltak .....   | 31 |
| 3.9. | Ressursbruk 2019 .....   | 35 |
| 4.   | Styring og kontroll i verksemda .....  | 37 |
| 4.1. | Overordna vurdering av styring og kontroll .....   | 37 |
| 5.   | Vurdering av framtidsutsikter .....  | 45 |
| 6.   | Årsrekneskap.....  | 46 |
| 6.1. | Leiingskommentar årsrekneskapen 2019 .....   | 46 |
| 6.2. | Prinsippnote årsrekneskapen.....   | 48 |
| 6.3. | Løyvingsrapporteringa.....   | 48 |
| 6.4. | Artskontorrapporteringa .....  | 48 |
| 6.5. | Velferdsfondet for Tollvesenet .....   | 49 |
| 7.   | Oversikt vedlegg .....   | 51 |
| 8.   | Tabellar og figurar .....  | 51 |

# 1. Vitring frå leiaren

Tolletaten er i omstilling. 1. juni 2019 gjennomførte vi «fase 1» i omorganiseringa av etaten. Tollregionane vart avvikla, og verksemda vart samla i to nyoppretta divisjonar med landsdekkjande ansvar: grensedevisjonen og vareførselsdivisjonen. Omorganiseringa oppheva skiljet mellom Tolldirektoratet og «ytre etat» og etablerte seks avdelingar og divisjonar som er jamstilte med omsyn til organisering og styring.

Etaten har arbeidd vidare med førebuingar til «fase 2» i omorganiseringa. I denne fasen vil avdelingane i Tolldirektoratet og dei organisatoriske einingane under divisjonane bli omorganiserte. Organisering og dimensjonering av einingar i ny organisasjon er detaljert greidd ut, ansvar, myndigheit og oppgåver er fordelte mellom einingane, og det er førebudd eit breitt innplasseringsløp for personalet. Omorganiseringa inneber at arbeidsprosessar vert lagde om, at tilsette får nye arbeidsoppgåver, og at verksemd vert lokalisert på nye stader. Framlegget frå Tolletaten til ny organisering ligg til behandling hos Finansdepartementet.

Tolletaten er i utvikling òg på andre område. Utbygginga av skiltlesande kamera ved alle landevegs grenseovergangar og ferjekaier med utanlandstrafikk går inn i ein avsluttande fase og inneber at etaten kan gjere kontrollar meir målretta og mobilt. I Treff-satsinga, der Tolletaten utviklar ny og forbetra systemstøtte til kontrollområdet og ei ny løysing for deklarerering og automatisk fortolling på grensa, er det utvikla funksjonalitet som gjev tilsette i etaten høve til å søkje og analysere på tvers av eit breitt sett av datakjelder, og dessutan ei løysing for mottak, risikovurdering, objektutveljing og kontrollregistrering av sendingar frå dei største kurerselskapa. Ved årsskiftet 2019/2020 vert satsinga replanlagd mellom anna for å vurdere korleis dei nye krava frå EU i revidert tryggleiksavtale for vareførsel (ICS2) vil påverke satsinga.

Etaten har i 2019 vidareført arbeidet med strategisk kompetanseutvikling, leiarutvikling og etter- og vidareutdanning av tilsette. Som ledd i arbeidet har etaten vedteke å setje ut tollfagleg utdanning til ein ekstern utdanningsinstitusjon i framtida. Vi meiner kompetansebehovet i etaten best kan dekkjast gjennom eit bachelorstudium.

Etaten har gjennom året vurdert juridiske og avtalemessige konsekvensar på tollområdet av at Storbritannia melder seg ut av EU, og har gjort førebuingar for ulike utmeldingsscenario. Etaten har vore i tett kontakt med næringslivet, andre offentlege styresmakter og mellom anna britiske tollstyresmakter, og har forhandla fram opphavsreglar og nasjonale gjennomføringsreglar for ein frihandelsavtale med Storbritannia i tilfelle landet forlèt EU utan utmeldingsavtale. Etaten har gjennom året òg hjulpet Finansdepartementet i arbeidet med nye toll- og vareførselslover.

Arbeidet med å sikre at verksemda i etaten er i samsvar med personvernregelverket og andre relevante lover og reglar, er vidareført i 2019. Arbeidet med personvern og informasjonstryggleik har vore prosjektorganisert, med ekstern bistand. Prosjektet ferdigstilte arbeidet sitt i desember 2019. Arbeidet vil bli følgt opp vidare i linja.

Tolletaten har i 2019 fått nye hovudmål for verksemda. Hovudmåla rettar seg mot ønskje effektar av verksemda til etaten og er supplerte med fleire nye styringsparametrar. Sjølv om vi førebels har avgrensa erfaring med det nye styringssystemet, opplever vi at å flytte merksemda frå aktivitetar til effektar er grunnleggjande positivt for styringa av etaten. Resultatvurderinga vert påverka av at vi for fleire av styringsparametrane ikkje har resultat frå tidlegare år å jamføre med.

Måloppnåinga til etaten for 2019 vert samla sett vurdert som tilfredsstillande. På enkelte område, som til dømes talet på kontrollar i grensekontrollen og talet på deklarasjonskontrollar av innførsel og etterkontrollar, har aktiviteten gått noko ned. Dette kan henge saman med at ressursar har vore nytta på omstillings- og utviklingsaktivitetar. Resultata som er målte i treffprosent, tal på beslag og alvorlege brot frå grensekontrollen er gjennomgåande stabile. Det same gjeld resultata for alvorlege brot frå deklarasjonskontrollen. Oppgåver og aktivitet i samband med behandling av deklarasjonar heldt fram med å vekse i 2019.

Tolletaten har i 2019 monaleg med ubrukte midlar som er sette av til større investeringar og utviklingstiltak. Hovudårsaka til mindreforbruket er at innkjøp til satsinga på styrkt grensekontroll er blitt forskyvde i tid.

## 2. Introduksjon til verksemda og hovudtal

### 2.1. Verksemd og organisasjon

Tolletaten er eit myndigheitsorgan under Finansdepartementet. Tolletaten er under omorganisering og er per 31.12.2019 sett saman av fire avdelingar direkte under tolldirektøren, ein stab og to fagdivisjonar. Etaten er geografisk fordelt over heile landet og er til stades der varene kryssar grensa via landevegar, hamner eller flyplassar.

Dei direkte underlagde avdelingane vert gjerne omtalte samla som direktoratet og har som oppgåve å utvikle regelverk, drive verksemdsstyring og tilby støttefunksjonar til fagdivisjonane. I tillegg er direktoratet klageinstans for næringslivet og publikum.

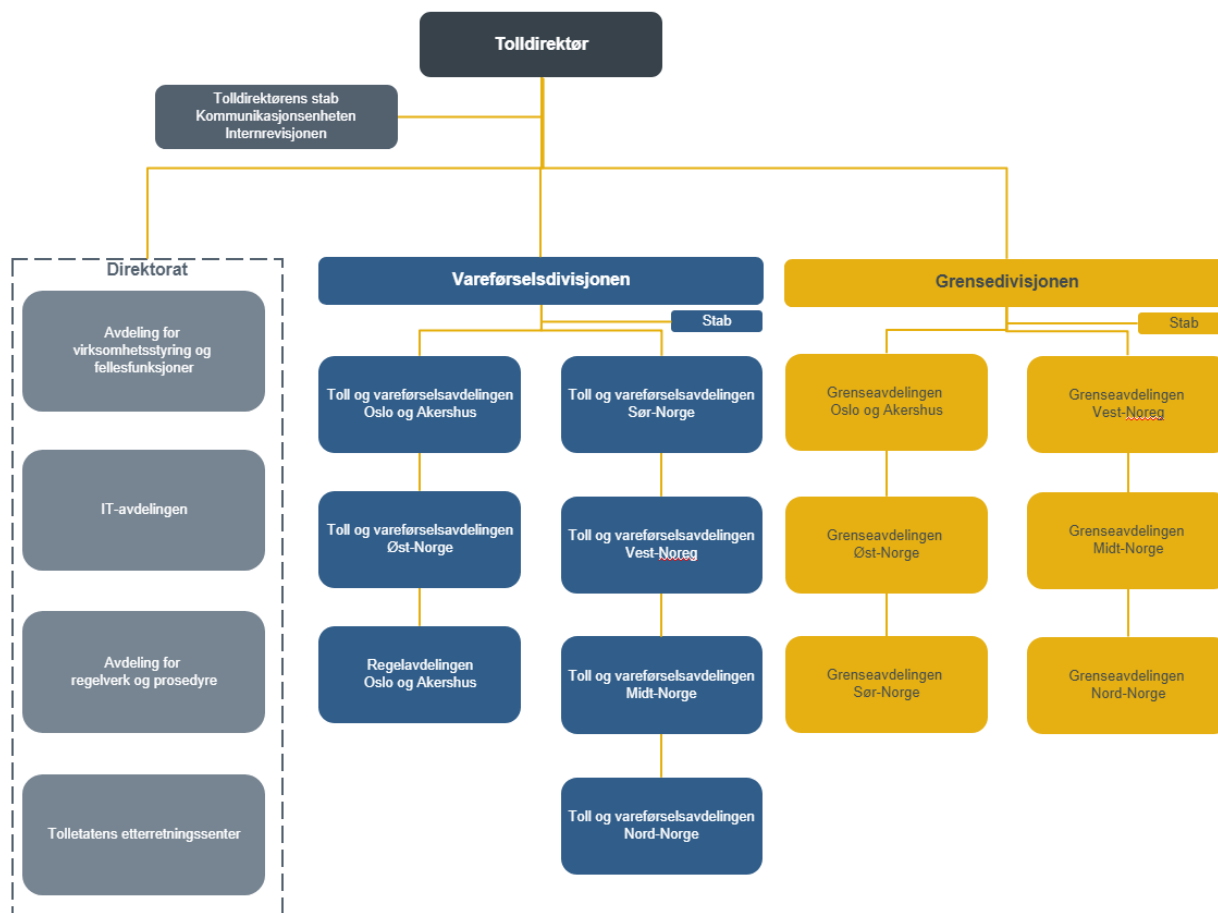
Tolletaten har ei rekkje kontrolloppgåver ved import og eksport av varer. Vi forvaltar eige regelverk, men òg regelverka for andre etatar, på grensa. Vi støttar òg opp om verksemda til andre styresmakter.

Tolldirektør Øystein Børmer leier etaten. Per 31.12.2019 hadde Tolletaten 1 529 tilsette. Samla budsjetttramme for 2019 var 1,817 milliardar kroner.

Samfunnsoppdraget til Tolletaten er å sikre at lover og reglar for grensekryssande vareførsel vert følgde.

Etaten var tidlegare organisert med fem direkte underlagde avdelingar samla i eit direktorat og seks tollregionar, men vart omorganisert til fire direktoratsavdelingar og to fagdivisjonar frå 1. juni 2019.

Figur 1: Organisasjonskart Tolletaten per 31.12.2019



## 2.2. Utvalde nøkkeltal

Tabell 1 og 2 viser nøkkeltal for produksjonsvolum og rekneskapar.

Tabell 1: Utvalde nøkkeltal 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: Nøkkeltal frå rekneskapane 2017–2019

| Nøkkeltall 2017-2019                            | 2017    | 2018    | 2019    |
|---|---------|---------|---------|
| Antall årsverk <sup>*1</sup>                    | 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 <sup>*2</sup> | 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 forkortingar som er nytta i rapporten

### Uttrykk som er nytta i rapporten

Deklarering – leggje fram varer til fortolling

Deklasjonskontroll – kontroll av om deklarererte opplysningar i TVINN er korrekte

Direktefortolling – innførselsdeklarasjon i TVINN før ein kjem til grensa

Ekspressfortolling – pilotprosjekt, informasjon vert send og behandla før grensepassering, køyretøy vert registrerte elektronisk, og varer vert fristilte automatisk når ein er framme

Etterkontroll – kontroll av firma og privatpersonar etter grensepassering

Forenkla transfer – Passasjerar med gjennomgåande billett som skal flyge vidare i Noreg, får bagasjen automatisk overført til neste fly.

KvoteAppen – app til mobiltelefonar der privatpersonar kan fortolle varer

Tollverdi – økonomisk verdi til ei vare som vert importert/eksportert

Tolltariff – oppslagsverk for klassifisering av varer, med varenummer og vareskildring

350-kronersgrense – avgiftsfri netthandel i utlandet på inntil 350 kroner

Varer vert fristilte – Varer som er ferdig fortolla, vert gjevne til bruk eller omsetning.

### Forkortingar

ANPR – kjennemerkeattkjenning (tidlegare Automatic Number Plate Recognition)

AOT – alvorlege lovbrøt

EFTA – European Free Trade Association, europeisk frihandelsavtale

FIN – Finansdepartementet

JD – Justisdepartementet

OU – Organisasjonsutvikling

POD – Politidirektoratet

POE – Passasjeropplysningseininga

PNR – Passenger Name Records, direktivet pålegg flyselskap å gje tilgang til passasjerdata

PTN – politi og toll Norden, samarbeid mellom politi og toll

REX – Registered Exporter System (IT-system som vert nytta til å dokumentere opphavet til produkt til GSP-ordninga (Generalised System of Preferences) utviklingsland kan eksportere produkt til Noreg utan å måtte betale toll ved innførsel

TVINN – Tolletatens elektroniske deklarasjons-/fortollingsløyising

VOEC – (VAT on Electronic Sales)

WCO – World Customs Organization

## 3. Aktivitetar og resultat for året

### 3.1. Samla vurdering av prioriteringar, resultat og bemanning i 2019

Trass at Tolletaten i 2019 gjennomførte trinn 1 av ei omfattande omorganisering, vurderer Tolletaten den samla måloppnåinga i 2019 som god.

Trenden med veksande varestraumar som vi har rapportert om dei seinare åra, heldt fram òg i 2019. Talet på deklarasjonar har totalt sett vakse med om lag 2,4 prosent, medan det totale talet på varelinjer har vakse med nesten 13,4 prosent.

Den kraftige veksten i varestraumane krev at Tolletaten vidareutviklar evna til å nytte digitale løysingar til å samle inn og behandle informasjon. Dette vert primært vareteke gjennom digitaliseringsprogrammet i etaten. Etaten har gjennom 2019 vidareført profesjonaliseringa av etterretningsverksemda, noko som er avgjerande for å gjennomføre målretta aksjonar der objektutveljinga er tufta på gode etterretningsanalysar og risikovurderingar.

Opprettinga av to fagdivisjonar med nasjonalt ansvar har òg allereie gjeve effekt med forbetra mobilitet og evne til å disponere ressursar og kapabilitetar på tvers av tidlegare geografiske skiljelinjer.

Tolletaten fekk i 2019 nye hovudmål, som i større grad skal leggje til rette for styring tufta på dei samla effektane av verkemiddelbruken i etaten og i mindre grad på aktivitetar. Det vart gjort ei brukarundersøking hausten 2019 for å sjå på resultatata for dei nye hovudmåla.

Funna frå brukarundersøkinga tyder på at operasjonaliseringa og formidlinga av regelverket i etaten må betrast og tilpassast for å bli meir målretta og forståeleg og nå eit breiare spekter av aktørar. Responsen frå næringslivet vitnar likevel om at informasjonsutvekslinga med Tolletaten vert oppfatta som effektiv. På kontrollområdet viser funna generelt gode resultat.

Beslagsstatistikken viser at beslaget av knivar og valdsprodukt i postsendingar er nærast halvert i 2019 jamført med 2018. Noko av grunnen til dette er truleg den store mediedekninga problemet med ulovleg innførsel har fått.

Det er registrert ein kraftig auke i beslaga av ulovleg innførte farmasøytiske preparat. Fleire enkeltbeslag har vore store, med over 100 000 tablettar. Av eit totalbeslag på om lag 970 000 tablettar utgjorde nesten 90 prosent tramadol. Det er truleg særst sannsynleg at dei store beslaga av slike preparat, der det er nytta kurer, viser ein auka etterspurnad på den illegale marknaden med band til organisert kriminalitet.

Brukarundersøkinga viser at Tolletaten har godt omdømme, og respondentane meiner at etaten i høg grad oppfyller samfunnsoppdraget sitt.

Korleis samarbeidande styresmakter opplever tenesteleveransar frå Tolletaten, er ikkje målt i brukarundersøkinga i år, men tilbakemeldingar frå etatsleiarmøte med mellom andre Mattilsynet, Landbruksdirektoratet og Statens vegvesen tilseier at samarbeidet vert opplevd som gjensidig tilfredsstillande.



### 3.2. Resultat under hovudmåla for 2019

Tolletaten har fått nye hovudmål frå og med 2019. Desse skal leggje til rette for ei styring som i større grad legg vekt på dei samla effektane av verkemiddelbruken i etaten og i mindre grad på aktivitetar. For første gong rapporterer vi om effektar. Dei nye hovudmåla som departementet fastsette i 2018, føreset at etaten skal måle effektane av innsatsen på brukar- og samfunnsnivå.

Tabell 3: Oversikt over ambisjonsnivå og resultat for styringsparametrar i 2019.

| Hovedmål  | Resultat - hovedmål med styringsparametere |  |                      |                             |       |
|---|--|--|----------------------|-----------------------------|-------|
|   | SP   | Styringsparameter  | Ambisjonsnivå 2019   | Resultat 2019               | Avvik |
| Hovedmål 1 -<br>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                   |       |
| Hovedmål 2 -<br>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 -<br>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 hovudmåla er nye, kan vi ikkje jamføre resultatata frå i år med resultatata frå tidlegare år. Ambisjonsnivået vart sett etter ei samla skjønnsvurdering i ekspertgrupper og i leiargruppa i etaten, basert på tidlegare erfaringar.

På dei neste sidene presenterer vi resultatata for dei enkelte hovudmåla.

### 3.3. Hovudmål 1: Det er enkelt og effektivt å etterleve lover og reglar for grensekryssande vareførsel

Tolletaten skal leggje til rette for korrekt inn- og utførsel av varer både for næringslivet og for privatpersonar. Aktørane i vareførselen skal ha tilbod om så enkle løysingar for tollbehandling som mogleg, slik at varer kan krysse grensa snøgt og føreseieleg – samtidig som lover og reglar vert følgde. Dette gjer vi ved å tilby næringslivet effektive prosedyrar og rask tollbehandling og ved å nytte tilpassa verkemiddel som informasjon, rettleiing og ulike kontrolltiltak for næringslivet og privatpersonar.

Ein effektiv vareførsel byggjer på grunnlagsdata av god kvalitet. Ei oppgåve for etaten er å stadfeste at opplysningane om varene som vert deklarererte, er fullstendige og korrekte. God informasjonsutveksling og eit lett tilgjengeleg og forståeleg regelverk hevar kvaliteten på grunnlagsdataa.

Vårt mål er effektiv kontroll av vareførselen på føremålstenlege tidspunkt med gode verkemiddel. I tillegg legg vi heile tida vinn på å betre kvaliteten på deklarasjonane for næringslivet gjennom forenklingar, digitalisering, grensesnitt for tidleg informasjonsutveksling og målretta informasjon og rettleiing. Innsatsen skal verke korrigerande og førebyggjande, slik at han bidreg til at fleire som fører varer inn og ut, både i næringslivet og privatpersonar, følgjer reglane.

Samfunnet er avhengig av at kvar enkelt aktør i vareførselen følgjer reglane.

Tabell 4: Ambisjonsnivå og resultat for hovudmål 1

| Hovudmål   | Resultat - hovudmål med styringsparametere |  |                    |               |       |
|--|--|--|--------------------|---------------|-------|
|  | SP   | Styringsparameter  | Ambisjonsnivå 2019 | Resultat 2019 | Avvik |
| Hovudmål 1 - Det er enkelt og effektivt å etterleve lover og reglar for grensekryssande varehandel | 1.1  | Andel næringsdrivende som opplever regelverket for grensekryssande 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 grensekryssande 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 resultatane

Under hovudmål 1 viser vi resultat for styringsparametranane som gjeld oppfatninga av regelverket for grensekryssande vareførsel (SP 1.1 og 1.3), informasjonsutveksling med etaten (SP 1.2) og prosentdelen varer som er fristilte ved grensepassering (SP 1.4). For tre av dei fire styringsparametranane avvik resultatet i liten grad frå ambisjonsnivået frå 2019. For styringsparameter 1.1 er måloppnåinga noko lågare enn det som var sett som ambisjonsnivå for året. I kapittel 3.3.4 omtaler vi måloppnåinga nærare.

Etaten har i 2019 gjennomført brukarundersøkingar retta mot høvesvis næringsdrivande og reisande (privatpersonar). Resultatet frå desse undersøkingane gjev indikasjonar på haldningar og korleis dei samla verkemidla til etaten vert oppfatta. På lengre sikt vil det vere mogleg å analysere resultatane med føremål om å identifisere verknads- og årsakssamanhengar.

Undersøkinga viser at prosentdelen som opplever regelverket som føremålstenleg og forståeleg, er lågare enn det etaten har lagt til grunn for ambisjonsnivået sitt i 2019. Denne opplevinga gjeld òg føremålstenlege regelverk og avtalar (tenestemål 1). På bakgrunn av dette kan det sjå ut til at prosedyrane til etaten ikkje treffer brukarar i den mon etaten har lagt til grunn. Ei vurdering av prosedyrane til etaten og ei målretta satsing på brukardialog er viktige verkemiddel for å leggje til rette for at det er enkelt å følgje reglane. Systematisk arbeid med brukardialog er eit satsingsområde i prioriteringane til etaten framover, og det er tydeleg sett på kartet både i strategiarbeidet og i omorganiseringa etaten gjennomfører.

Også i 2019 vaks trafikken på dei digitale tenestene til Tolletaten. Brukarorientert informasjon om regelverk og prosedyrar (tenestemål 2, sjå vedlegg 5) viser at verksemder oftast seier at dei har behov for informasjon om regelverk og prosedyrar for deklarerings, tollverdi og klassifisering av varer.

For privatpersonar gjeld informasjonsbehovet kvotar og bruk av importkalkulator. Informasjonskanalane folk oftast seier at dei nyttar, er nettsida toll.no, Altinn og KvoteAppen.

Brukarundersøkinga retta mot næringslivet gjev ein tydeleg indikasjon på at aktørar oppfattar informasjonsutvekslinga med Tolletaten som effektiv. Modernisering av tollbehandlinga gjer det mogleg å oppfylle informasjonspliktene før inn- eller utførselen skjer. Brukarvenlege grensesnitt i digitale og sjølvbetente løysingar bidreg til etterleving, reduserte transaksjonskostnader og meir effektiv vareflyt. Det er viktig for etaten å utvikle og leggje til rette for brukarvenlege grensesnitt for tidleg informasjonsutveksling (tenestemål 3), slik at næringslivet tek i bruk desse tenestene.

Tolletaten arbeider målretta for å støtte opp under og leggje til rette for effektive prosessar og brukarvenlege løysingar. Etaten er inne i ein endringsprosess som fokuserer på forenkling og samordning av regelverk, digitalisering og organisasjonsutvikling (OU). Eit viktig mål med dette arbeidet er at næringslivet og privatpersonar skal forstå regelverket og oppleve samhandlinga med Tolletaten som enkel, tydeleg og effektiv.

Endringar i handelsmønster og global økonomi inneber at etaten i aukande grad har å gjere med aktørar som har avgrensa kjennskap til det norske regelverket. For at ulike aktørar skal følgje regelverket, er haldninga til å følgje regelverket ein vesentleg faktor. Vi kan hjelpe aktørar som ønskjer å følgje reglane, ved å drive aktiv forenkling, rettleiing og førebygging. For aktørar som med overlegg ikkje etterlever, eller som tilpassar seg risikoen for å bli oppdaga, vil tiltak som sanksjonering og større risiko for å bli oppdaga vere heilt naudsynte. Det er difor viktig at etaten byggjer kunnskap om risiko og effektar av verkemiddel for å jobbe effektivt med etterleving.

### 3.3.2. Prioriteringar

I tildelingsbrevet for 2019 fekk Tolletaten desse oppdraga som gjeld hovudmål 1:

- gjennomgang av tollova
- greie ut om konsekvensane av brexit
- arbeid med fjerning av 350-kronersgrensa

Alle oppdraga som er nemnde over, er gjevne høg prioritet i 2019. Vi viser til nærare omtale av kvart oppdrag i kapittel 3.8.

Første fase av ny etatsorganisering vart avslutta 1. juni 2019. Organisasjonsutviklingsprosessen som er i gang, har høg prioritet.

Digitaliseringsprogrammet er ein viktig del av utviklingsarbeidet i Tolletaten. Det skal sikre at Tolletaten i framtida i størst mogleg grad nyttar digitale verktøy til å samle inn og behandle informasjon. Målet er å sikre effektive, føreseielege og brukarvenlege tenester til samfunnet.

Tolletaten har òg gjennomført eit omfattande internt forbetningsarbeid i samband med behandling av personopplysningar.

### 3.3.3. Brukar- og samfunnseffektar

Tolletaten vernar samfunnet mot ulovlege og skadelege varer og varer det er knytt restriksjonar til, ved å ha kontroll på varestraumane og ved å bidra til at lover og reglar vert følgde ved inn- og utførsel av varer. Det sikrar òg statlege inntekter ved at grunnlaget for toll og avgifter vert korrekt. Etaten skal sikre at varer effektivt kryssar grensa, og sikre at lover og reglar vert følgde. Ved å sjå til at reglane for innførsel og utførsel er tilgjengelege og enkle å følgje, bidreg etaten til like konkurransevilkår i norsk økonomi og til å overhalde internasjonale forpliktingar.

Korrekt deklart verdi ved inn- og utførsel av varer er ein viktig storleik i nasjonalrekneskapen, som vert brukt av aktørar i privat næringsliv, offentleg forvaltning, politikk og forskning, både i Noreg og i utlandet. Nasjonalrekneskapen dannar grunnlaget for analysar og avgjerder som i sin tur vert viktige for korleis ressursar vert disponerte og fordelte i samfunnet, og kan påverke tilhøvet til handelspartnarane våre.

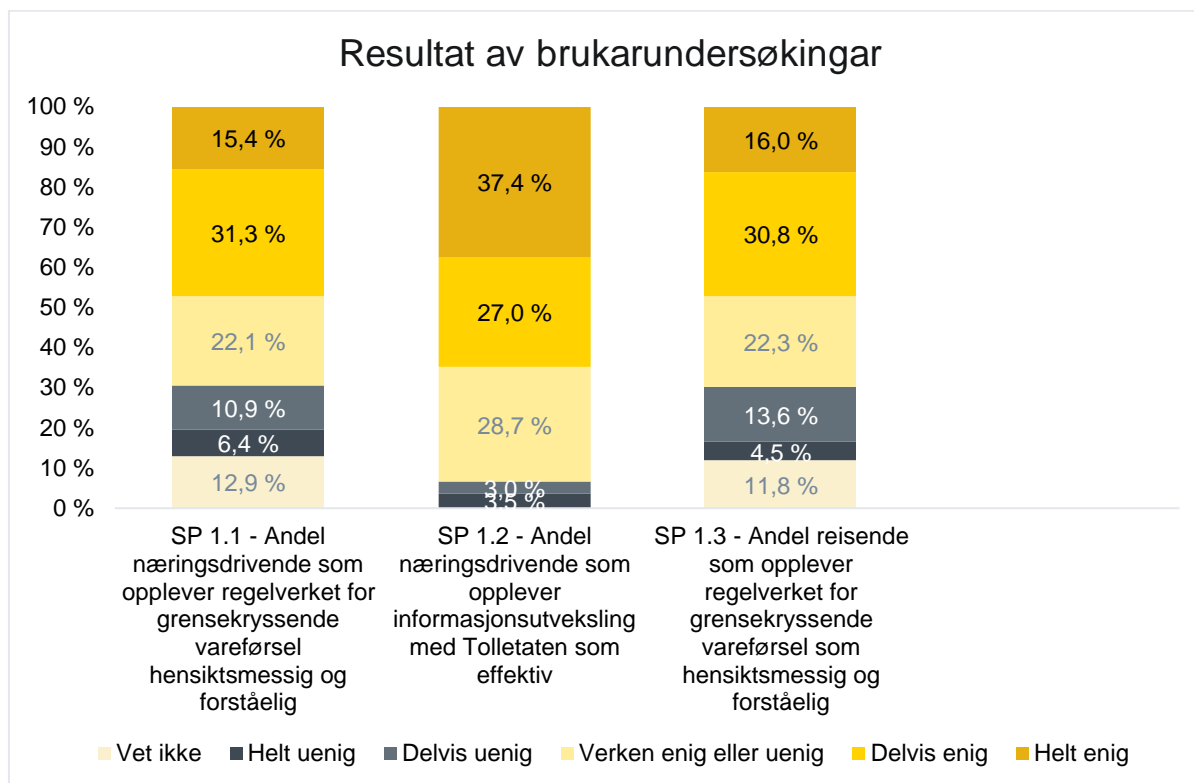
I tråd med ny overordna målstruktur for Tolletaten er det for 2019 vedteke fleire nye parametrar og indikatorar. Hovudmåla til etaten skal leggje til rette for ei styring som i større grad ser på effektar av den samla verkemiddelbruken til etaten og i mindre grad på enkeltaktivitetar. Etaten er i gang med effektmålingar på fleire område.

Resultata frå brukarundersøkingar viser at etaten har godt omdømme, og respondentane meiner at etaten i høg grad oppfyller samfunnsoppdraget sitt. Undersøkinga viser at Tolletaten bidreg til effektiv informasjonsutveksling med næringslivet. Det må til fleire analysar og målingar av effektar i form av brukar og- og samfunnseffektar for å trekkje klare samanhengar mellom innsatsen til etaten, oppgåver og observerte brukar- og samfunnseffektar.

### 3.3.4. Resultat og oppnåing av ambisjonar

Tolletaten har i 2019 gjennomført to brukarundersøkingar retta mot høvesvis næringslivet og reisande (privatpersonar). Resultatet av undersøkingane for styringsparametrane 1.1, 1.2 og 1.3 er vist i figur 2. Styringsparametrane er nye for 2019, og ambisjonsmåla vart difor fastsette ved kvalitative vurderingar.

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



### SP 1.1 – Prosentdelen næringsdrivande som synest regelverket for grensekryssande vareførsel er føremålstenleg og forståeleg

Aktørar som ønskjer å følgje lover og reglar, skal oppleve at det er enkelt og effektivt å gjere det som må til for å tilfredsstille krava som er. Difor er det vesentleg at næringslivet opplever at regelverket er lett å forstå.

Mellom respondentane i undersøkinga retta mot næringslivet seier 47 prosent seg heilt eller delvis samde i at regelverket for grensekryssande vareførsel er føremålstenleg og forståeleg. Dette er under forventningane etaten sjølv har til parameteren (70 prosent). 35 prosent av respondentane svarer nøytralt («verken samd eller usamd») eller usikkert («veit ikkje») på spørsmålet. 17 prosent av respondentane seier at dei ikkje opplever regelverket som føremålstenleg og forståeleg. Dette betyr at det er nesten tre gonger så mange næringsdrivande som synest regelverket er føremålstenleg og forståeleg, enn det er som ikkje gjer det.

Under halvparten av bedriftene oppfattar regelverket som enkelt å forstå (39 prosent) og opplever regelverket som så tydeleg at det gjev avgrensa rom for tolkingar (31 prosent). Det er først og fremst næringsdrivande som ikkje sjølv har nytta seg av og/eller har erfaring med tenestene til Tolletaten, som oppfattar regelverket som mindre føremålstenleg og forståeleg.

Det er nokre større aktørar som står for storparten av vareflyten inn og ut av Noreg. I brukarundersøkinga vart det difor skilt mellom prioriterte store verksemdar og dei andre verksemdene. Resultatet viser at det ikkje er nokon signifikant forskjell mellom dei prioriterte store verksemdene og dei andre verksemdene når det gjeld den overordna oppfatninga av kor føremålstenleg og forståeleg regelverket er.

Sidan dette er første året denne undersøkinga er gjennomført, kan vi ikkje trekkje tydelege konklusjonar eller identifisere klare årsakssamanhengar.

Resultatet kan indikere at etaten må betre og tilpasse operasjonaliseringa og formidlinga av regelverket for å gjere det meir målretta og nå eit breiare spekter av aktørar. Fleire av prosjekta og aktivitetane til etaten legg til rette for ei meir brukarretta og effektiv handtering av varestraumar. Vi forventar å sjå effektar og resultat frå dette arbeidet dei komande åra.

### **SP 1.2 – Prosentdelen næringsdrivande som opplever informasjonsutvekslinga med Tolletaten som effektiv**

Undersøkinga viser at 64 prosent av respondentane frå næringslivet opplever informasjonsutvekslinga med Tolletaten som effektiv. Ambisjonsnivået til etaten (60 prosent) vart dimed innfridd. Av respondentane er det 37 prosent som utan atterhald seier seg samde i denne påstanden, og berre 7 prosent seier at dei ikkje opplever informasjonsutvekslinga som effektiv. Det er relativt liten forskjell mellom dei store verksemdene og dei andre verksemdene i den overordna evalueringa av informasjonsutvekslinga med etaten.

Fleirtalet opplever informasjonsutvekslinga som effektiv, og det er Altinn som i størst grad bidreg til denne opplevinga, tett følgt av nettsida (toll.no) og saksbehandlarane. Dei prioriterte og store verksemdene vurderer saksbehandlarane og toll.no vesentleg betre enn det mindre verksemdar gjer.

Respondentar som har erfaring med Tolletaten, og god kunnskap om eiga verksemd, opplever i vesentleg grad informasjonsutviklinga som meir effektiv. Dette kan tyde på at korleis ein opplever informasjonsutvekslinga med etaten, til ein viss grad heng saman med kunnskap og kompetanse.

Tolletaten er nøgd med resultatet. Etaten har fleire prosjekt for å utvikle og digitalisere informasjonsflyten vidare, for å framleis tilby næringslivet effektive løysingar.

### **SP 1.3 – Prosentdelen reisande som synest regelverket for grensekryssande vareførsel er føremålstenleg og forståeleg**

Mellom reisande seier 47 prosent av respondentane seg heilt eller delvis samde i at regelverket for grensekryssande vareførsel er føremålstenleg og forståeleg. Resultatet ligg nær ambisjonsnivået til etaten. Som figur 2 viser, er det ein monaleg del av respondentane som svarer nøytralt («verken samd eller usamd») eller usikkert («veit ikkje») på spørsmålet. 18 prosent av dei reisande seier at dei ikkje opplever regelverket som føremålstenleg og forståeleg.

Av brukarundersøkinga går det fram at 42 prosent av reisande er heilt eller delvis samde i at det er lett å finne fram til informasjon om regelverket for innførsel og utførsel. Sett i samanheng med resultatet kan dette tyde på at sjølv om dette er dei mest vitja sidene på nettstaden til etaten, kan det vere behov for å gjere både sidene og informasjonen meir tilgjengeleg for brukarane.

### **SP 1.4 – Prosentdelen varer fristilte ved grensepassering (deklarasjonar)**

Tolletaten er avhengig av tidleg informasjon om varer, reisande og transportmiddel for at kontrollen med vareførselen skal vere mest mogleg målretta. Informasjon om vareførsel som vert risikovurdert før grensepassering, gjer grensepasseringa smidigare. Regelverket og prosedyrane må difor tilpassast løysingar som legg til rette for tidleg informasjonsutveksling.

Vi har nådd målet for styringsparameter 1.4. Etaten registrerer ei positiv utvikling ved at talet på deklarasjonar som er fristilte ved grensepassering (direktefortollingar), stig gjennom året.

Det er ei ønskt utvikling at fleire varesendingar skal deklarerast/fortollast direkte ved grensepassering, fordi det reduserer oppfølginga av ufortolla gods og gjer det mogleg å ha betre kontroll med vareførselen. Samtidig får brukarane effektiv tollbehandling og vareflyt. Ein viktig føresetnad for monaleg effektivisering er at direktefortolling kan gjerast meir automatisert enn i dag.

Pilotprosjektet «Ekspressfortolling» vart sett i verk ved Ørje tollstad i 2019. Ekspressfortolling skal bidra til meir fortolling ved grensepassering og høgare effektivitet i gjennomføringa. All relevant informasjon om varer og transportmiddel skal sendast til og behandlast av Tolletaten før grensepassering. Prosjektet er nærare omtalt i kapittelet om oppdrag i tildelingsbrevet for 2019.

Ein viktig føresetnad for å forbetre resultatane er at etaten held fram med å utvikle og forbetre teknologiske løysingar for tidleg informasjonshenting, og at næringslivet i aukande grad tek desse i bruk.

### 3.4. Hovudmål 2: Aktørane i vareførselen oppfattar risikoen ved å ikkje etterleve lover og reglar som høg

Eit av føremåla med kontrollen av grensekryssande vareførsel er å verne samfunnet mot ulovleg inn- og utførsel av varer. Dette gjer ein gjennom å vere synleg til stades, noko som førebyggjer manglande etterleving, og ved å stoppe dei som ikkje etterlever lover og regelverk for toll og vareførsel. Tolletaten er fysisk til stades ved grenseovergangar på landeveg, ved alle landets flyplassar med utanlandstrafikk og ved fleire hamner og på togtruter med utanlandstrafikk. Her kontrollerer vi både reisande, gods- og kurersendingar, ulike transportmiddel og postsendingar. I tillegg kontrollerer Tolletaten dokumentasjon før, ved og etter grensepasseringar.

Etterretning og eit godt og nært samarbeid med mange ulike styresmakter, både nasjonalt og internasjonalt, bidreg til gode resultat i form av avdekte lovbrøt, beslag og betre etterleving. Fysisk nærvær på grensa, bransjekunnskap og grundige analysar er nødvendig for å føre målretta kontroll. Det er òg nødvendig for å påverke den opplevde risikoen for å bli oppdaga og den løpande utveljinga av kontrollobjekt i samband med både registrert og uregistrert vareførsel – av reisande, transportmiddel og varer.

Stortinget løyvde i statsbudsjettet for 2016 midlar til utbygging av elektronisk nærvær ved alle landets grenseovergangar og ferjekaier med utanlandstrafikk. Tolletaten vil halde fram arbeidet med å systematisk byggje ut elektronisk utstyr med kamera og skiltattkjenning (ANPR) i tråd med løyvinga frå Stortinget.

Tolletaten bidreg til at aktørane i vareførselen oppfattar risikoen ved å ikkje følgje reglane som høg, mellom anna gjennom å bruke etterretningsinformasjon til målretta kontrollinnsats, ved å vere synleg og fysisk til stades på grensa, ved å vere elektronisk til stades gjennom ANPR, ved å vere synleg i media og ved å kontrollere dokumentasjon før, ved og etter grensepasseringar.

Tabell 5: Ambisjonsnivå og resultat for hovudmål 2

| Hovudmål   | Resultat - hovudmål med styringsparametere |  |                    |               |       |
|--|--|--|--------------------|---------------|-------|
|  | SP   | Styringsparameter  | Ambisjonsnivå 2019 | Resultat 2019 | Avvik |
| Hovudmål 2 - Aktørane i vareførsel opplever risikoen ved ikkje å etterleve som høg | 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 resultatata

Under hovudmål 2 viser vi resultat for styringsparametrar som gjeld oppfatta risiko for å bli oppdaga og talet på avdekte alvorlege lovbrøt i ulike segment. For hovudmålet vurderer vi måloppnåinga for styringsparametranane til å vere generelt god. For fire av dei fem styringsparametranane er måloppnåinga høgare enn ambisjonsnivået for 2019. For éin styringsparameter, talet på alvorlege lovbrøt frå grensekontrollen, er måloppnåinga noko lågare enn det som var sett som opphavleg ambisjon for året. Det vil vere variasjonar frå eitt år til eit anna. For dei styringsparametranane der vi har datagrunnlag frå tidlegare, kan vi sjå at resultatata for 2019 er betre enn i tidlegare år. I punkt 3.4.4 omtaler vi måloppnåinga nærare.



Trass i gjennomføringa av trinn 1 av omorganiseringa har etaten greidd å oppretthalde eit tilfredsstillande kontrollnivå. Tolletaten har oppnådd gode resultat for hovudmålet i 2019. Dette er etaten nøgd med, særleg sett i lys av dei omfattande omstillingsprosessane organisasjonen gjennomfører.

Tolletaten har godt omdømme, og folk synest etaten i høg grad oppfyller samfunnsoppdraget sitt. Inntrykket av etaten heng saman med den oppfatta risikoen for å bli oppdaga (positiv samanheng), og det å oppleve kontroll bidreg til at den oppfatta risikoen for å bli oppdaga vert høgare. Undersøkinga viser innan «haldning til ulovleg innførsel» at heile 34 prosent av og til tek med varer ulovleg – oftast i små mengder.

Tolletaten bidreg til effektiv informasjonsutveksling, men bedriftene har ikkje eit like godt inntrykk av kor føremålstenleg og forståeleg regelverket er, av tolkingsrommet og av korleis regelverket bidreg til å verne mot useriøse aktørar. Berre eit mindretal oppfattar risikoen for å bli oppdaga ved feil som høg, men mellom store verksemdar (med høgt statistisk volum) og spesielt mellom verksemdar som har opplevd kontroll, vurderer vesentleg fleire oppdagingsrisikoen som høg. Vi ser samtidig at måten kontrollar vert gjennomførte på, med få unntak, vert opplevd som positiv.

### 3.4.2. Prioriteringar

Prioriterte tiltak under hovudmål 2 i tildelingsbrevet for 2019:

- elektronisk nærvær ved alle landevegs grenseovergangar
- PNR-direktivet – systemstøtte og passasjeropplysningseining
- prøveprosjekt forenkla transfer Oslo lufthamn Gardermoen
- internasjonalt samarbeid

#### **Elektronisk nærvær ved alle landevegs grenseovergangar**

Skiltattkjennande kamera (ANPR-kamera) er kjernen i satsinga for å etablere elektronisk nærvær ved alle landevegs grenseovergangar. Etableringa av ANPR-løysinga går etter planen, og utbygginga følgjer med få unntak utbyggingsplanen for prosjektet. Data frå ANPR-løysinga er i løpet av 2019 blitt tilgjengelege ved stadig fleire grenseovergangar, og ved utgangen av året er det eit fåtal lokasjonar som står att. Ferdigstilling er venta sommaren 2020. I takt med utbygginga har det vore eit opplæringsløp i løysinga for medarbeidarane som arbeider ved dei aktuelle grenseovergangane.

ANPR-løysinga kan bistå med elektronisk nærvær og styringsinformasjon til prioritering av kontrollinnsatsen på stader der tilgjengelege ressursar avgrensar fysisk nærvær av tenestepersonar. ANPR-løysinga er ein viktig bidragsytar i arbeidet etaten gjer for å jobbe meir effektivt og målretta. Eit særleg potensial ligg i 6-månadersdatabasen, og etterretningsmiljøa arbeider med å utvikle kombinerte kvantitative og kvalitative analysemetodar som kan utnytte desse store datamengdene systematisk. Arbeidet har så langt vist at det er mogleg å bruke data som inngang til å målrette kontroll mot objekt som ikkje ville ha blitt fanga opp på tradisjonelle måtar, og gjere viktige beslag.

#### **PNR-direktivet – systemstøtte og passasjeropplysningseining**

Elektronisk tilgang til passasjeropplysningar på lufthamnene er til stor hjelp for å velje ut dei rette kontrollobjekta i den store mengda flypassasjerar som kjem til landet. Per i dag er tilgangen til slike opplysningar framleis ei utfordring. Etaten opplever at fleire flyselskap er meir restriktive enn tidlegare med å gje ut passasjeropplysningar, ofte grunngjeve med

personvernomsyn. Dette gjer at dei prosessane som følgjer etter innføringa av PNR-direktivet, er særleg sentrale for evna Tolletaten har til å vere meir treffsikker i utveljinga av objekt på lufthamnene. Tolletaten har vore ein pådrivar i arbeidet med systemstøtte og opprettinga av ei passasjeropplysningseining, men arbeidet er utsett medan vi ventar på avklaringar utanfor etaten.

### **Prøveprosjekt forenkla transfer Oslo lufthamn, Gardermoen**

I 2019 vart det bestemt at prøveprosjektet med forenkla transfer på Oslo lufthamn skulle innførast som ei permanent ordning frå 1. januar 2020.

Tolletaten har heile tida vore urolege for at ordninga med forenkla transfer kan gå ut over høvet etaten har til å kontrollere reisande og bagasjen deira. Vi vurderer per no føresetnadene ved transferløysinga som tilfredsstillande for å gjere ein god jobb med utveljing og fysisk kontroll. Transferløysinga gjev tilgang til røntgenbilete av innsjekka bagasje, og dette kan vere ei medverkande årsak til at Tolletaten har hatt høgare treffprosent i kontroll av flypassasjerar og bagasje på Oslo lufthamn i 2019.

### **Andre prioriteringar**

Tolletaten skal bidra til eit trygt og berekraftig samfunn, noko som gjer at den kriminaliteten som er mest alvorleg, og som potensielt gjer mest skade, alltid vil vere ein stor del av prioriteringane og ressursane til etaten. Kontrollinnsatsen har vore prioritert med føremål om å avdekkje alvorlege lovbrøt, og vurderingar og anbefalingar frå etterretnings- og analysemiljøa i etaten inngår som eit hjelpemiddel undervegs i prosessen. Samtidig har det vore viktig for oss å ikkje vere einsidige i prioriteringa av ressursane. Dette er i tråd med tenestemåla om at Tolletaten skal vere synleg og førebyggjande til stades, og ha treffsikker objektutveljing i alle varestraumar. Vi bruker mykje ressursar på å vidareutvikle metodane våre og verktøya for risikobasert nærvær, og dessutan for god utveljing av aktuelle kontrollobjekt. Dette har vore prioritert i 2019, og vil halde fram med å vere ein prioritet framover.

Det juridiske grunnlaget for kontrollverksemda til etaten er avgjerande, noko som har ført til at arbeidet med personvern og informasjonstryggleik, inkludert vurdering av kontrollheimlar, har vore høgt prioritert i 2019. Endringar i personvernregelverket, som følgje av innføringa av EUs personvernforordning (GDPR), har ført til at etaten har prioritert arbeidet med personvernområdet.

Ved landevegsovergangar, ferjeterminalar og lufthamner har Tolletaten i tillegg til kontroll av reisande og aktørar i grensekryssande vareførsel plikter i samband med nærvær ved ekspedisjon og raud sone, og dessutan krav om døgndekning på enkelte lokasjonar. Desse oppgåvene tek opp ressursar uavhengig av risikovurderingar og må i dei aller fleste tilfelle gå føre den innsatsen etaten rettar mot kontroll av grensekryssande trafikk via landeveg, tog, maritimt og luftfart. Tolletaten arbeider difor kontinuerleg med å finne meir effektive og føremålstenlege grensepasseringsløysingar som frigjer ressursar til vidare utvikling av mobilitet, kontroll og høgare etterleving. Omorganiseringsprosessen som er i gang, skal mellom anna bidra til dette.

Innføringa av divisjonsstrukturen 1. juni 2019 har styrkt etaten si evne til å arbeide med harmonisering av praksis, rutinar og retningslinjer på tvers av geografi. Tidlegare var det seks tollregionar som samtidig utarbeidde styrande dokument for dei same fagområda. No har fagdivisjonane fått eit nasjonalt ansvar for å harmonisere praksis for høvesvis grense og vareførsel. Dette er eit stort og omfattande arbeid der fleire hundre styrande dokument skal oppdaterast, reviderast eller re-etablerast. Tolletaten har i 2019 prioritert dei mest kritiske områda, og arbeidet vil halde fram inn i 2020.

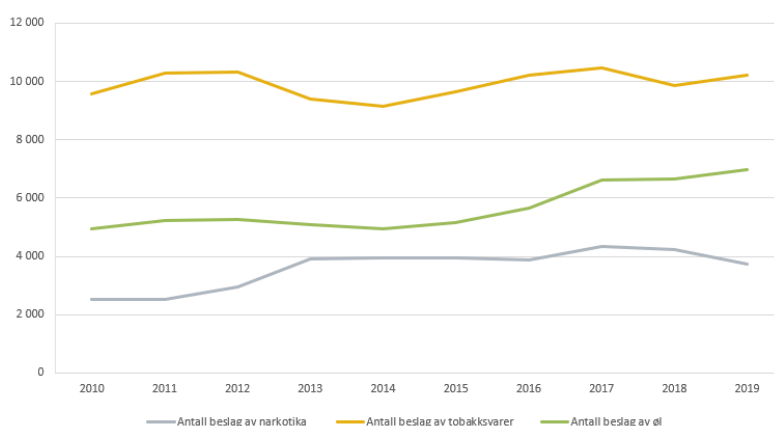
### 3.4.3. Brukar- og samfunnseffektar

Tolletaten skal mellom anna motverke ulovleg innførsel og utførsel av varer. Det er ikkje realistisk at Tolletaten stoppar all ulovleg inn- og utførsel av varer, men vi jobbar målretta for å bidra med så positive effektar som mogleg innanfor dei økonomiske og juridiske rammene etaten skal arbeide innanfor. Dette gjer seg gjeldande på fleire område.

Tabell 6 Talet på 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: Talet på beslag av narkotika, tobakksvarer og øl 2010–2019

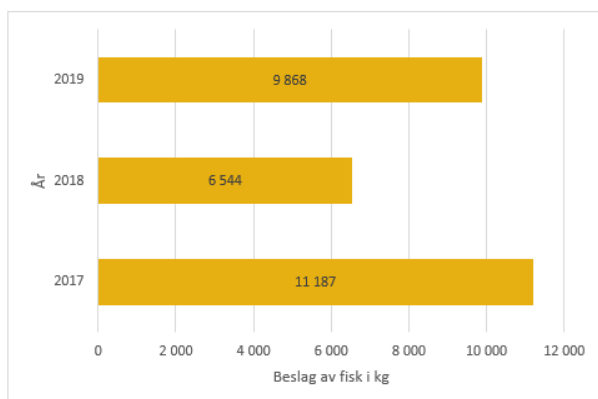


Dei samla beslaga av narkotika, alkohol, tobakksvarer, legemiddel og anna utgjer ein stor samfunnsverdi ved at dette aldri kjem ut til brukarar. Konsekvensar av narkotikabruk påfører samfunnet store sosiale og økonomiske kostnader. Produkt som alkohol, sigarettar og legemiddel kan òg vere forfalska og innehalde stoff som er endå meir skadelege enn brukaren reknar med.

Tolletaten ser at det er ei kopling mellom ulovleg innførsel av restriksjonsbundne varer og tunge kriminelle nettverk. Den kriminelle verksemda inneber svart økonomi og ofte annan grov kriminalitet, inkludert alvorleg valdskriminalitet. Ved å representere eit hinder for høvet dei kriminelle nettverka har til å smugle ulovlege, restriksjonsbundne varer og høgt skattlagde varer inn og ut av Noreg, er Tolletaten med på å redusere i kva grad desse miljøa ser på Noreg som eit attraktivt land å smugle til eller frå.

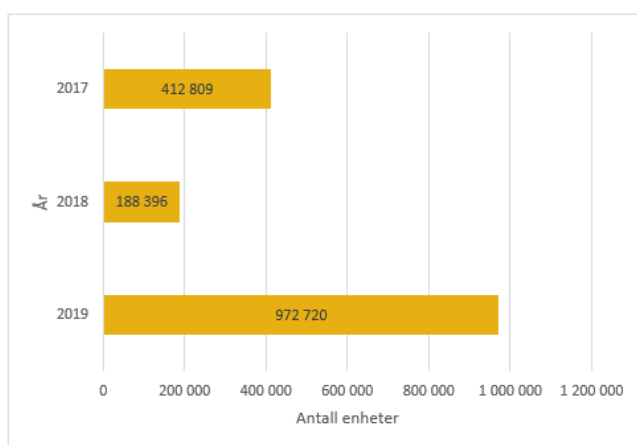
Verksemda til Tolletaten er med på å redusere mengda uregistrerte våpen og våpenliknande gjenstandar i samfunnet. Det vert gjort mange beslag av våpendelar, ulovlege knivar og stikkvåpen i kontroll av postsendingar. Samanlikna med i 2018 var det i 2019 nærast ei halvering talet på beslag av knivar og valdsprodukt. Ei rekkje medieoppslag som følgje av dei mange beslaga har truleg skapt medvit rundt temaet og dimed vore ei medverkande årsak til nedgangen i innførselen av knivar og valdsprodukt – altså høgare etterleving.

Figur 4: Beslag av fisk



Innsatsen til etaten har òg andre effektar på samfunnet, til dømes gjennom store beslag ved forsøk på ulovleg utførsel av fisk. Det er beslaglagt langt meir etter ulovleg «turistfiske» i 2019 enn i 2018. Innsatsen til Tolletaten på området har bidrege til å skape merksemd rundt temaet og har vore medverkande til at det no er føreslått innstrammingar i regelverket knytt til utførsel av fisk for privatpersonar. Regelendringar er venta å føre til betre forvaltning av ressursane og kan ha positive verknader for norsk næringsliv. I løpet av 2019 har vi òg tilfelle av ulovleg utførsel av søppel og potensielt miljøskadelege varer. Fleire av tilfella har ført til mykje merksemd i media, som har vore med på å styrkje medvitet kring utførsel av miljøfarleg avfall, mellom anna hos ferjeselskap som fraktar køyretøy med slike varer.

Figur 5: Beslag av farmasøytiske preparat



Tolletaten gjorde i 2019 store beslag av smertestillande og roande legemiddel. Av om lag 970 000 beslaglagde tablettar/kapslar/ampullar med farmasøytiske preparat utgjorde tramadol nesten 90 prosent. Fleire enkeltbeslag er sær store, med over 100 000 tablettar. Misbruk av smertestillande og roande reseptbelagde legemiddel, både opioid og benzodiazepin, er eit aukande samfunnsproblem. Tal frå Folkehelseinstituttet viser at fleire døyr av sterke smertestillande legemiddel enn av heroin i Noreg i dag. Slike legemiddel vert dessutan ofte nytta i kombinasjon med andre rusmiddel. Det er sær sannsynleg at dei store beslaga av slike preparat, der det er nytta kurer, viser ein auka etterspurnad på den illegale marknaden med band til organisert kriminalitet.

### 3.4.4. Resultat og oppnåing av ambisjonar

#### SP 2.1 Oppfatta oppdagingsrisiko mellom næringsdrivande ved uriktig deklarerings

Oppdagingsrisiko er viktig for å sikre at aktørar etterlever regelverket. Ein høg oppfatta oppdagingsrisiko, verknadsfull sanksjonering i tillegg til oppfølging ved regelbrot bidreg til at aktørane vel å etterleve regelverket. Det skal samtidig leggjast til rette for at det er enkelt og effektivt å gjere det som må til for å tilfredsstillere krava som vert stilte.

Dette er ein ny styringsparameter, der Tolletaten ikkje har erfaringstal. Parameteren er eit vektet snitt av fleire spørsmål frå brukarundersøkinga blant næringsverksemdar. I forkant av gjennomføringa vart ambisjonsnivået lagt til eit vektet snitt på 3,5 på ein skala frå 1 til 5. Resultatet for undersøkinga vart 3,6, som er eit godt resultat. 35 prosent av respondentane opplever oppdagingsrisikoen ved feildeklareringsar som høg. 61 prosent av dei næringsdrivande som har blitt kontrollerte fysisk i løpet av dei siste 12 månadene, svarer at dei opplever oppdagingsrisikoen som høg. Næringsdrivande som sjølv deklarerer varer, opplever i vesentleg grad oppdagingsrisikoen som høg, sjølv om dei ikkje har opplevd fysisk kontroll det siste året (48 prosent).

#### SP 2.2 Oppfatta oppdagingsrisiko blant reisande

Oppfatta oppdagingsrisiko blant reisande er òg ein ny styringsparameter utan referansetal frå tidlegare år. Parameteren er eit vektet snitt av fleire spørsmål frå brukarundersøkinga retta mot befolkninga. Ambisjonsnivået vart i forkant av gjennomføringa sett til eit snitt på 3,0, og resultatet vart 3,2, målt på ein skala frå 1 til 5.

Undersøkinga viser òg at 35 prosent av respondentane seier at «oppdagingsrisikoen ved ulovleg innførsel av varer er høg». Tilsvarende svarer 57 prosent at «Tolletaten er synleg og til stades», og 37 prosent svarer at «Tolletaten er treffsikre med grensekontrollane sine» (jf. tabell 5).

34 prosent av respondentane svarer at dei ulovleg tek med varer inn i Noreg av og til, altså gjentekne brot. Etterlevinga blant befolkninga har dimed eit vesentleg forbettringspotensial.

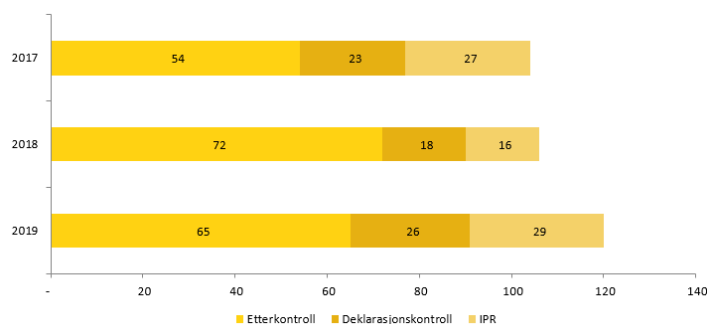
Det er sannsynleg at den oppfatta oppdagingsrisikoen påverkar ulovleg innførsel, og her svarer befolkninga at det er mest sannsynleg å bli kontrollert på fly og post, medan sannsynet for andre transportformer, som landeveg, tog og båt, er opplevd som noko lågare. Den opplevde oppdagingsrisikoen i befolkninga speglar ikkje nødvendigvis den faktiske oppdagingsrisikoen i arbeidet til Tolletaten. Det vert gjort mykje kontroll som ikkje er synleg for dei som passerer grensa eller innfører varer. Det er òg sannsynleg at omfanget av dei uheldige samfunnseffektane ved ulovleg innførsel ikkje er godt nok kjende for innbyggjarane, og at dette òg påverkar terskelen for dei 34 prosentane som oppgjev at dei ikkje alltid etterlever.

Oppdagingsrisiko er eitt av fleire forhold som påverkar etterleving. Den uniformerte og synlege kontrollfrekvensen er ein av faktorane ein reknar med at påverkar dei som kryssar grensene, i vesentleg grad. Det same gjer større mediedekning av skadeverknader, kontroll og beslag innan dei ulike varetraumane, som til dømes post, fly og landeveg.

#### SP 2.3 Talet på alvorlege lovbrott frå kontroll av deklarerings

Samla sett for styringsparameter 2.3 vart det avdekt 120 alvorlege lovbrott (AOT) i 2019, 14 fleire enn i 2018. Ambisjonsnivået for 2019 var sett til 110. Auken i resultatet frå 2018 kjem i stor grad av at det i 2019 er avdekt fleire alvorlege lovbrott i deklarasjonskontrollen og ved kontroll av immaterielle rettsvarer (IRR-varer)

Figur 6: Alvorlege lovbrøt frå kontroll av deklarerering 2017–2019



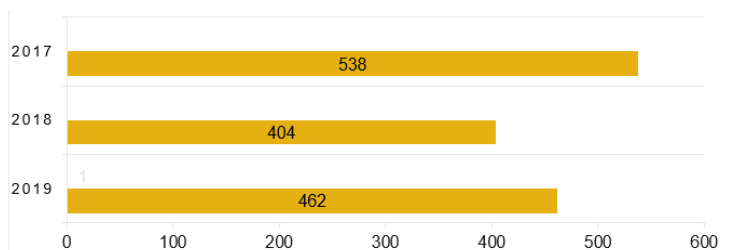
Resultatet på IPR-området varierer frå år til år. Tolletaten er avhengig av at rettshavarar følgjer opp mistankar om brot på immaterielle rettar. Manglande oppfølging frå rettshavaren fører til utlevering, og gjer at beslag ikkje kan registrerast som AOT. Når det gjeld kontroll av deklarasjonar, har Tolletaten dei siste åra fokusert på å avdekkje fleire alvorlege lovbrøt og sanksjonere regelbrøt ved fortolling av varer.

Talet på AOT avdekte i etterkontrollen er redusert frå 2018. Det er i 2019 gjennomført færre kontrollar, men talet på kontrollar med treff er om lag som i 2018. Det er såleis ei forbetring i treffprosenten på 8,0 prosentpoeng, frå 60,4 prosent til 68,4 prosent. Forbetringa indikerer at det ligg gode risikovurderingar til grunn for val av kontrollobjekt. I 2019 er det gjennomført fleire etterkontrollar retta mot verksemder, samtidig som talet på kontrollar retta mot toll-lager, privatpersonar og bistand på vegner av utanlandske tollstyresmakter er redusert. Høg kontrolldekning av verksemder er prioritert, sidan rutinemessige feil kan gje store tap for statskassa. Det er samtidig viktig å gjennomføre kontrollar mot privatpersonar, slik at etterlevinga ikkje vert svekt.

## SP 2.4 talet på alvorlege lovbrøt frå grensekontrollen

Samla sett for styringsparameter 2.4 vart det i 2019 avdekt 462 alvorlege lovbrøt frå grensekontrollen (sjå figur 7). Dette er ein auke på over 14 prosent frå 2018, men cirka 8 prosent lågare enn den opphavlege ambisjonen for 2019, som var sett til 500 alvorlege lovbrøt.

Figur 7: Alvorlege lovbrøt frå grensekontroll 2017–2019



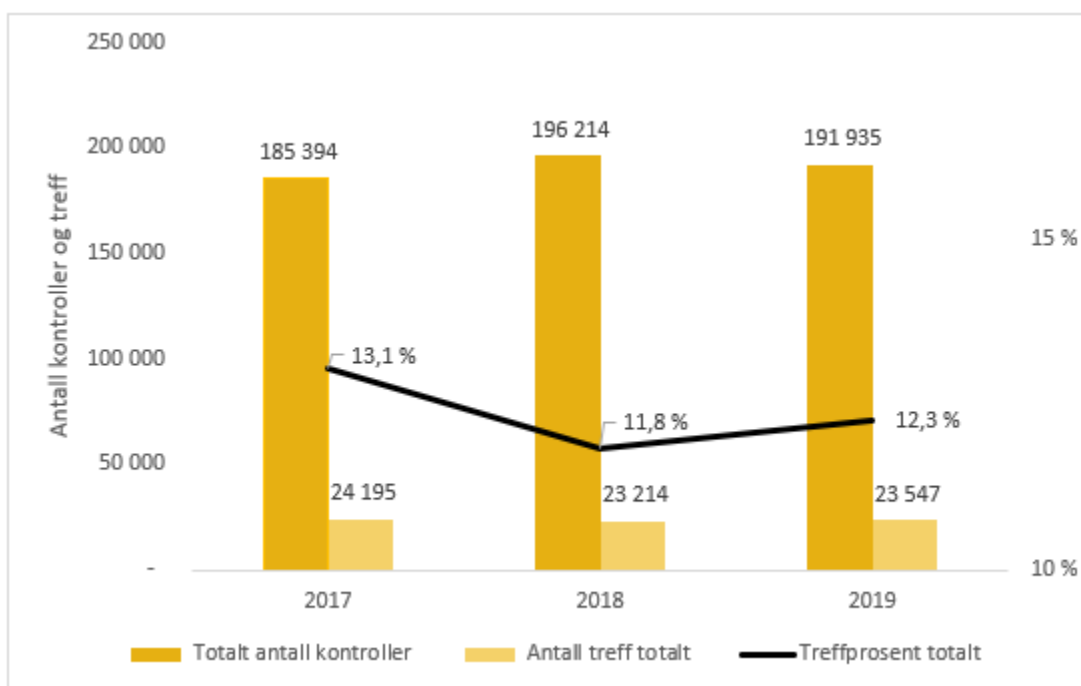
Årsresultata viser at det for enkelte underkategoriar narkotika er beslaglagt vesentleg større total mengde i 2019 enn både i 2017 og i 2018. Store enkeltbeslag (i staden for fleire mindre) kan delvis forklare at det er færre alvorlege lovbrøt/beslag. Resultata er derimot for spreidde til at vi kan slå fast at det er ein trend, men vi kan likevel ikkje utelukke at delar av avviket mellom ambisjon og resultat kan forklarast med endringar i smuglingsmodus.

Tabellen nedanfor viser talet på kontrollar, talet på treff og treffprosent for høvesvis kontroll av reisande og transportmiddel for perioden 2017–2019. Tala viser at aktivitetsnivået og treffsikkerheita er forholdsvis stabile. Tolletaten jobbar løpande med å forbetre risikovurdering og interne prosessar i samband med utveljing av aktuelle kontrollobjekt. Treff-prosjektet og vidareutvikling av etterretningsområdet i Tolletaten, gjennom etableringa av Tolletatens etterretningsssenter og omorganiseringa som held på, er døme på tiltak som mellom anna har som føremål å bidra til meir treffsikker objektutveljing i framtida.

Tabell 7: Kontrollar av reisande og transportmiddel

|  | 2017    | 2018    | 2019    |
|--|---------|---------|---------|
| Antall kontrollar 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 kontrollar 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 kontrollar                   | 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: Grensekontrollar og treffprosent



Kontrollfrekvensen vert fortløpande tilpassa risiko, krav til nærvær og andre plikter. Det vert gjort ei rekkje kontrollar innanfor varestraumane landeveg, tog, maritimt og luftfart basert både på etterretning og anna utval. Tilfeldige utval har som føremål å synleggjere nærvær for å oppnå høgare oppfatta oppdagingsrisiko og betre etterleving av regelverket og å styrkje innsikta i varestraumane. Etaten arbeider for å leggje til rette for høgare mobilitet, der ressursar og spesialkompetanse kan nyttast på tvers av einingar for å oppnå meir effektiv og fleksibel ressursutnytting nasjonalt. Dette gjev større rom for målretta kontrollaksjonar, hypotesetesting og synleg nærvær på ulike stader og til ulike tider. Vi ser at etableringa av nasjonale fagdivisjonar gjer samarbeid og prioritering av ressursar på tvers av geografi

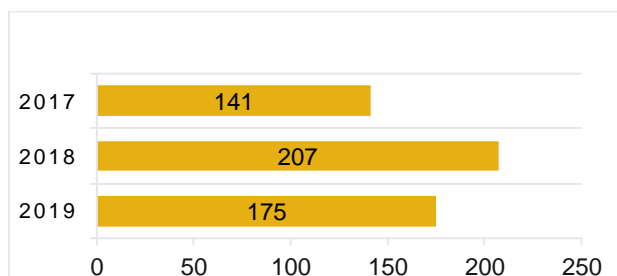
smidigare enn tidlegare. Samtidig er mykje av ressursdisponeringa i etaten bunde av opningstider og nærvær.

Tolletaten etablerte hausten 2019 ein ny struktur for grenseoperativ innsatsprioritering, som gjev betre grunnlag for prioritering og styring av mellom anna ressursdisponering, gjennomføring av kontrollaksjonar, bestilling av operative etterretningsoppdrag og gjennomføring av tiltak i samband med etterleving. Dette er eitt av fleire verkemiddel i ny struktur som med ein gong gjev effekt på auka mobilitet og prioritert ressursutnytting.

### SP 2.5 Talet på alvorlege lovbrøt ved kontroll av postsendingar

Brot som er avdekte ved kontroll av postsendingar, dreier seg i hovudsak om alvorlege lovbrøt i samband med ulovleg innførsel av narkotika og dopingmiddel. Stoffa som oftast vert beslaglagde, er amfetamin, ecstasy/MDMA, cannabisprodukt og kat.

Figur 9: Alvorlege lovbrøt ved kontroll av postsendingar 2017–2019



Talet på sendingar av stoff som narkotika og dopingpreparat med post er ei veksande utfordring. Den beslaglagde mengda på distribusjonssentera har vakse dei siste åra. Nedgangen i samla resultat frå 2018 til 2019 heng saman med redusert handlingsrom for kontroll på lokale postsentralar og postkontor, grunna personverntiltak. Arbeidet med etterleving innan postsendingar er eit prioritert område for etaten. I tillegg til kontrollverksemda krev dette at etaten òg bidreg til å gje innbyggjarar større innsikt i denne samfunnsrisikoen.



### 3.5. Hovudmål 3: Tolletaten støttar opp under verksemda til andre styresmakter

Med meir enn 40 samarbeidsaktørar er Tolletaten ein samarbeidsetat. Eit av dei tre hovudmåla til etaten er å støtte opp under verksemda til andre styresmakter.

Posisjonen Tolletaten har på grensa, inneber eit godt og aktivt samarbeid med andre styresmakter og aktørar. Det er ressursparande for samfunnet at Tolletaten varetek interessene til andre styresmakter i samband med grensekryssande vareførsel.

Tolletaten har òg eit formalisert og særst tett samarbeid med tollstyresmaktene i andre land – særleg Sverige og Finland – og med internasjonale tollstyresmakter. Dei internasjonale samarbeidsrelasjonane til Tolletaten er nærare omtalte under punkt 3.8.

Hovudmål 3 rettar seg primært mot andre nasjonale aktørar som Tolletaten samarbeider med. Av desse er 31 statlege styresmakter, og 20 av desse eig regelverk som Tolletaten handhevar i samband med grensekryssande vareførsel.

Tolletaten har i 2019 kartlagt kva styresmakter vi samarbeider med, og har byrja på eit systematisk arbeid for å vidareutvikle og forsterke desse samarbeidsrelasjonane. Omorganiseringa av Tolletaten frå seks regionar til ein divisjonsmodell gjev eit godt utgangspunkt for ei slik vidareutvikling.

#### 3.5.1. Vurdering av «korleis samarbeidande styresmakter opplever tenesteleveransane frå Tolletaten»

For å måle om Tolletaten støttar opp under verksemda til andre styresmakter, bruker vi kvalitative tilbakemeldingar frå dei styresmaktene etaten samarbeider med. Ved å vurdere korleis samarbeidande styresmakter opplever tenesteleveransane frå Tolletaten, kan vi seie noko om i kva grad etaten oppfyller hovudmålet. Tilbakemeldingane er i 2019 enno ikkje tilstrekkeleg sette i system, og dei er i første omgang samla gjennom evalueringar i regelmessige samarbeidsmøte på etatsleiarnivå.

I etatsleiarmøta som er gjennomførte i 2019, vert samarbeidet rapportert som gjensidig tilfredsstillande. I 2019 vart det gjennomført ni etatsleiarmøte, mellom anna med Statens vegvesen, Landbruksdirektoratet og Mattilsynet. Det er likevel gjennom den daglege verksemda til Tolletaten at samarbeidsrelasjonane i hovudsak vert varetekne. Det vert mellom anna gjort gjennom etterretnings- og kontrollarbeid, prosedyre- og regelverksutvikling og i tverretatlege samarbeidsforum.

Tolletaten har i 2019 mellom anna bidrege i Miljødirektoratets tverrfaglege arbeid om eksport av farleg avfall, Statens vegvesens kontroll med utanlandske vogntog, samarbeidsforum som styrkjer innsatsen frå styresmaktene mot økonomisk kriminalitet, og samarbeid mellom etatar som handhevar våpenlovgevinga og eksportkontrollforskrifta.

Etaten har i tillegg fleire liaisonar i politisektoren for å styrkje samhandling, kompetanse og resultatoppnåing. Tolletaten er fleire stader samlokalisert med politiet, noko som bidreg positivt til eit godt samarbeid mellom etatane. Tolletaten har vidare delteke aktivt i Sentralt totalforsvarsforum, med liaisonar til Forsvarets operative hovudkvarter, og dessutan har etaten bidrege i øvingar innan både militær og sivil sektor.

Sjølv om tilbakemeldingane i etatsleiarmøtet tyder på at samarbeidet vert opplevd som gjensidig tilfredsstillande, vurderer Tolletaten likevel at det er potensial for vidareutvikling. Målet er å gå frå ein situasjon med gode døme på lokalt og sentralt samarbeid til ein situasjon der dette vert supplert med sterkare strategisk forankring og nasjonal styring. Dette inneber mest mogleg koordinerte og effektive prosessar på tvers av ansvarsområda mellom Tolletaten og samarbeidande styresmakter. Nokre utviklingsområde Tolletaten har identifisert, er:

- omforeinte prioriteringar mellom Tolletaten og samarbeidande styresmakter
- enkelte justeringar i regelverka hos samarbeidande etatar for å betre handhevinga av reglar om grensekryssande vareførsel
- betre informasjonsutveksling pluss heimelsgrunnlag for denne utvekslinga
- ei heilskapleg tilnærming til oppfølging av brot på andre styresmakter sine regelverk som Tolletaten avdekkjer, inkludert sanksjonering og inndraging
- meir systematiske tilbakemeldingar frå dei etatane Tolletaten overleverer saker til

Dette er forhold Tolletaten vil søkje å vareta i det framtidige samarbeidet med andre styresmakter.

### 3.5.2. Prioriteringar

Innanfor hovudmål 3 har Tolletaten i 2019 prioritert å arbeide systematisk for å vidareutvikle og forsterke samarbeidet med samarbeidspartnarane våre.

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

- kartlegging av samarbeidsrelasjonane etaten har
- etablering av ein god struktur for samarbeidsavtalar
- intern strukturering og samordning av arbeidet opp mot andre styresmakter
- kompetanseutvikling om ansvarsområda til Tolletaten hos samarbeidspartnarane våre
- betre varetaking av personvern og informasjonstryggleik i samarbeidsrelasjonane til Tolletaten
- meir inngåande vurderingar av kvar enkelt samarbeidsrelasjon

Dei overordna samarbeidsavtalane vert reviderte fortløpande, og Tolletaten har inngått nye avtalar med både regelverkseigarar og kontrollstyresmakter.

Med desse prioriteringane i 2019 står det att å arbeide vidare med dei utviklingsområda som er nemnde under punkt 3.5.1.

### 3.6. Samla oppsummering av oppnåing av ambisjonsnivå under hovudmåla

For 2019 er det fastsett ny overordna målstruktur for Tolletaten med fleire nye parametar og indikatorar. Hovudmåla til etaten skal leggje til rette for ei styring som i større grad ser på effektar av den samla verkemiddelbruken til etaten og i mindre grad på enkeltaktivitetar. Tolletaten har i 2019 gjennomført to brukarundersøkingar retta mot høvesvis næringslivet og reisande (privatpersonar) for å måle dei nye styringsparametrane. Resultatoppnåinga for styringsparametrane 1.2, 1.3 og 1.4 avvik i liten grad frå ambisjonsnivået, medan styringsparameter 1.1 ikkje når ambisjonsnivået.

Posisjonen Tolletaten har på grensa, gjer det nødvendig med eit godt og aktivt samarbeid med andre styresmakter og aktørar, over 40 i talet, og i 2019 byrja vi på eit systematisk arbeid for å vidareutvikle og forsterke samarbeidet med desse. Vi har prioritert eit meir intensivt samarbeid med relevante regelverkseigarar og kontrollstyresmakter og deltek i fleire tverrfaglege samarbeid på både operativt, taktisk og meir strategisk nivå.

Tolletaten har forsterka nærværet sitt i totalforsvarssamanheng, mellom anna i øvingar innan både militær og sivil sektor, og med planlegging og støtte til desse. Dei faste samarbeidsmøta på etatsleiarnivå evaluerer jamleg samarbeidet, og det vert oppfatta som gjensidig tilfredsstillande. Etter vår oppfatning er det likevel eit forbettringspotensial, som vil bli følgt opp vidare.

Resultata for styringsparametrane under hovudmål 2 er i all hovudsak gode. Resultatoppnåinga for styringsparametrane 2.1, 2.2, 2.3 og 2.5 er høgare enn ambisjonsnivået som vart sett for 2019, medan resultatoppnåinga er lågare enn ambisjonane for styringsparameter 2.4.

### 3.7. Oppdrag i tildelingsbrevet 2019

Tolletaten har ei rekkje oppdrag frå tildelingsbrevet for 2019. Desse er omtalte fortløpande i tabellen:

Tabell 8: Status for oppdrag frå Finansdepartementet

| Oppdrag  | Status   |
|--|--|
| gjennomgang av tollova                                 | Tolletaten har i 2019 bidrege til Finansdepartementets arbeid med å utarbeide eit høyringsnotat om ny lov om vareførsel og ny lov om tollavgift. Tolletaten leverte ei omfattande høyringsfråsegn til høyringsnotatet og har i ettertid bidrege med vidare utgreiing av enkeltproblemstillingar frå høyringa.  |
| Greie ut om konsekvensane av brexit                    | Tolletaten har i 2019 hjelpt Finansdepartementet med å greie ut om konsekvensane brexit får for toll og vareførsel. Tolletaten har bidrege med løpande analysar, innspel og vurderingar, og har òg offentleggjort informasjon på toll.no om konsekvensane. Tolletaten har òg hatt ansvaret for å bidra på toll- og vareførselsområdet i forhandlingane mellom Noreg, Island og Storbritannia om ein vareavtale som kan ta til å gjelde ved eit «no deal»-scenario  |
| Arbeid med fjerning av 350-kronersgrensa               | Tolletaten har delteke i arbeidsgruppe saman med Skatteetaten og Finansdepartementet og har òg sett ned fleire interne arbeidsgrupper for å arbeide med regelverk, prosedyrar, IT-løysingar og informasjon. Tolletaten har bidrege med gjennomgang og svar på høyringar og kommentarar og har bidrege med skildringar av prosedyrar og forståing og endring av regelverk. Det har vore arbeid med TVINN (Tolletatens elektroniske deklarasjonsløysing) og i digitaliseringsprosjektet for å klargjere IT-løysingar for både avgiftsendringar og ny metodikk for innlevering av deklarasjonar via manifest for VOEC-løysinga (VAT on Electronic Sales). Det har blitt halde eigne møte med næringslivet, og vi har delteke på møte med internasjonale nettverksplattformer som t.d. Amazon og eBay. TVINN-internettløysinga og informasjon på toll.no er oppdaterte, og vilkåra for samlefortolling er justerte.<br><br>1. januar 2020 vart toll- og avgiftsfritaket på varer under 350 kroner fjerna for alle næringsmiddel, varer med særavgift og varer som er underlagde restriksjonar. Frå 1. april 2020 er det planlagt å avvikle 350-kronersgrensa for alle andre varer. |
| Elektronisk nærvær ved alle landevegs grenseovergangar | Tolletaten har i 2019 vidareført arbeidet med å etablere ANPR-løysinga ved alle landevegs grenseovergangar og ferjeteminalar med utanlandstrafikk. Ved utgangen av året er den fysiske utbygginga gjennomført for ca. 60 prosent av grenseovergangane og ferjeteminalane. Ny systemstøtte for løysinga er implementert og teken i bruk, og den gamle løysinga vart terminert i desember 2019. Etableringa av løysinga går i tråd med planen om å kunne slutføre ho i 2020.<br><br>Tolletaten fekk i juli 2019 gebyr frå Datatilsynet for avvik i samband med ANPR-løysinga. Vedtaket vart klaga på, og saka er ikkje endeleg avgjort.  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Tolletaten starta hausten 2019 ei kvalitativ evaluering av ANPR-løysinga for å vurdere effektar ho gjev. Det er derimot utfordrande å kvantitativt vurdere effektar av ANPR-løysinga før ho er ferdig bygd ut. Før ein kan gjere ei kvantitativ evaluering, bør ny systemstøtte kome på plass og få verka i noko tid.</p> <p>Eit anna moment som må vere på plass før evalueringa kan gjerast, er ei føremålstenleg systemstøtte for rapportering. Tolletaten vil vidareføre dialogen med Finansdepartementet om evalueringa i 2020.</p>   |
| <p>PNR-direktivet – systemstøtte og passasjeropplysningseining</p> | <p>Oppdrag om etablering av passasjeropplysningseininga (POE) vart gjeve til Justisdepartementet (JD) og Finansdepartementet (FIN) i 2017, der JD fekk det konstitusjonelle ansvaret. PNR-prosjektet er leidd av Politidirektoratet (POD) med prosjektdeltaking frå kompetente styresmakter, inkludert Tolletaten. Grunna eigen ressursituasjon vedtok POD i juni 2019 å utsetje PNR-prosjektet, ei avgjerd som framleis står, og som har prega framdrifta i prosjektet i 2019. Tolletaten planlegg å styrkje arbeidet med prosjekteringa av POE-en i 2020.</p>   |
| <p>prøveprosjekt forenkla transfer Oslo lufthamn Gardermoen</p>    | <p>Tolletaten har fått i oppdrag å leggje til rette for forenkla transfer på Oslo lufthamn, Gardermoen etter avgjerd frå Stortinget og regjeringa. Ordninga har vore gjennom fleire endringar og fungerer i dag på mange område slik det var lagt til grunn. Spesielt det at reisande no kan passere tollfilteret før bagasjen er registrert i systemet og tilgjengeleg for utveljing/kontroll, er utfordrande for Tolletaten.</p> <p>Ordninga er frå 1. januar 2020 å rekne for ei permanent løysing, der Avinor skal dekkje meirkostnadene. Arbeidet med ein avtale om forenkla transfer for å tydeleggjere samhandlinga mellom partane i transferløysinga, held fram inn i 2020.</p>   |
| <p>internasjonalt samarbeid</p>                                    | <p>Eit verdsbilete prega av rask teknologisk utvikling, effektiviserte handelsprosessar og eit komplisert internasjonalt trusselbilete krev at Tolletaten samarbeider aktivt med andre land og organisasjonar for å finne gode løysingar, ved både informasjonsdeling, samordning av standardar, regelverk og prosedyrar og kontrollsam arbeid.</p> <p>Internasjonalt samarbeid om kontrollar og utveksling og samanstilling av både analytisk og operativ informasjon bidreg til å motverke ulovleg inn- og utførsel av varer og til at aktørane i vareførselen oppfattar risikoen ved å ikkje etterleve som høg. Tolletaten heldt i 2019 fram slikt samarbeid via internasjonale organisasjonar og nettverk, særleg via Europol, det nordiske politi-toll-samarbeidet (PTN) og Verdas tollorganisasjon (WCO). Staten hadde i 2019 utplassert tenestepersonar i Europol i Haag, ved WCOs regionale etterretningssambandskontor (RILO) i Köln, bilateralt i Malmö og via PTN-samarbeidet i Berlin. Staten deltok i sju internasjonale kontrollaksjonar.</p> <p>Tolletaten har i 2019 via internasjonalt engasjement i ulike forum bidrege til å oppfylle Noregs internasjonale plikter ved vareførsel og til utviklinga av internasjonalt regelverk og praksis for denne.</p> |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>Arbeidet har først og fremst skjedd via WCO, samarbeid med EU og via bistand til departementa i frihandelsforhandlingar. Etaten har ei spesialutsending i Brussel, som bidreg til å vareta interessene til etaten der mykje av dette arbeidet vert gjort. Noreg leidde fram til juli 2019 WCO-komiteen for revisjon. Tolletaten har bidrege til å overhalde pliktene som følgjer av handelsfasiliteringsavtalen i Verdas handelsorganisasjon (WTO), mellom anna ved å leie og vere sekretariat for den nasjonale komiteen for handelsfasilitering. Komiteen hadde eitt møte i 2019. Etaten har i 2019 òg bidrege med tollfagleg ekspertise til utviklingsland, både via WCO og bilateralt.</p>  |
| <p>Kontroll av ruspåverka køyring – utgreiing om Tolletaten bør få myndigheit</p> | <p>Tolldirektoratet og Politidirektoratet har greidd ut om Tolletaten bør få myndigheit til å kontrollere om motorvognførarar er ruspåverka. Rapporten er levert Justis- og beredskapsdepartementet og Finansdepartementet. Departementet ville i tråd med tildelingsbrevet for 2019 kome nærare tilbake til saka tidleg i 2019. Tolletaten har ikkje fått oppdrag om og har ikkje arbeidd med dette i 2019.</p>   |
| <p>Førebuing av handtering av personopplysningar i etaten</p>                     | <p>Tolletaten sitt prosjekt for personvern og informasjonstryggleik vart ferdigstilt ved utgangen av 2019, og det vidare arbeidet er overført til linja. Gjennomføringsperioden vart forlengd med seks månader i juni då ikkje alle leveransane var ferdigstilte innan den planlagde sluttdatoen. Forlenginga av prosjektet og tydeleggjering av leveransane gjorde at prosjektet fekk levert mange viktige tiltak, samtidig som ein fekk ein lengre overleveringsfase til linja, som har vore viktig for kompetansebygging og modenskap. Overordna har prosjektet bidrege til å etablere og operasjonalisere eit rammeverk for personvern og eit styringssystem for informasjonstryggleik. Det er mellom anna etablert oversikter over Tolletatens behandling av personopplysningar, avklaringar om heimelsgrunnlag, roller og ansvar, utarbeidd styrande dokument og retningslinjer og dessutan etablert rutinar for å vareta rettane til dei registrerte på fleire område. Det er gjennomført ei rekkje kompetansehevande tiltak, som e-læring til alle tilsette, leiaropplæring i leiars ansvar og eigne djupneopplæringar på utvalde område. Løysing for anonymisering av testdata er utvikla, sett i produksjon og overlevert til forvaltning i linja. Anonymiseringsløysinga vil bidra til betre varetaking av personvernet i utviklings- og testfasen for kjemesystema i etaten.</p> <p>Arbeidet som er gjort i prosjektperioden, har modna etaten vesentleg når det gjeld personvern, og det har etablert rammene og grunnlaget for det vidare arbeidet med personvern og informasjonstryggleik i Tolletaten.</p> |
| <p>Digitalisert systemstøtte på kontrollområdet og ekspressfortolling</p>         | <p>Digitalisert systemstøtte på kontrollområdet og ekspressfortolling består av to prosjekt: treff-prosjektet og ekspressfortollingsprosjektet. Prosjekta skal realisere ambisiøse mål for etaten og er ein del av digitaliseringsprogrammet i Tolletaten.</p> <p>Ekspressfortollingsprosjektet har i 2019 fått etablert ei velfungerande automatisert grensepasseringsløysing i pilot ved Ørje tollstad, og ordninga er utvida med fleire tollprosedyrar som planlagt. Det er lagt godt til rette for vidare gjennomføring på fleire</p>  |

tollstader, med fleire tollprosedyrar og i større volum. Førabels har næringslivet nytta seg av ordninga i mindre grad enn ønskjeleg, noko som gjer at evalueringsgrunnlaget for piloten førabels er litt lite.

Treff-prosjektet fullførte i 2019 fase 1 i prosjektet, og etaten tok dei nye løysingane i bruk på desse områda:

- Ny søkjeløysing som gjev den enkelte tollar tilgang til samla informasjon frå ei rekkje av etatens IT-løysingar som er relevante for den enkelte kontrollsituasjonen. Løysinga er teken i bruk av ca. 350 brukarar internt i etaten.
- Ny løysing for dataanalyse- og samanstilling for å kunne bidra til meir målretta kontrollinnsats. Løysinga er teken i bruk av ca. 50 brukarar internt i etaten.
- Ny løysing for kontrollstøtte til kurermanifest, inkludert automatisert støtte til utveljing av kontrollobjekt. Løysinga er teken i bruk av ca. 30 brukarar internt i etaten.

Leveransane er i dagleg bruk. Løysinga for kontrollstøtte til kurersendingar har så langt gjeve gode resultat i form av mellom anna fleire beslag innan denne varestraumen. Det var i fase 1 òg planlagt levert støtte til etterretningsområdet utover dei leverte søkje- og analyseløysingane. Dette arbeidet gjekk ikkje som planlagt og er ein restanse frå fase 1 som er utsett til seinare i prosjektet.

Fase 1 av prosjektet har gjeve erfaringar og læring på fleire område. Fleire utfordringar har ført til forseinking av fase 1 på 9 månader jamført med dei opphavlege planane. Vidare prosjektgjennomføring vil re-planleggjast i tråd med tildelingsbrevet for 2020.

## 3.8. Andre føringar og prioriterte tiltak

### 3.8.1. Etatsorganisering

Tolletaten har prosjektorganisert arbeidet med ny organisering. Finansdepartementet slutta seg i brev av 24. april 2019 til at Tolletaten kunne setje i verk trinn 1 av ny organisasjonsmodell, inkludert å plassere divisjonsleiing for grensedevisjonen i Moss-området og divisjonsleiing for vareførselsdivisjonen i Bergen. Første trinn vart sett i verk 1. juni 2019 og innebar primært at organisasjonseiningane styringsmessig vart lagde inn under to divisjonar og fire avdelingar i direktoratet slik at ansvar og fullmakter vart tydelegare plassert i organisasjonen. Endringane inneber mellom anna ei ny leiargruppe i etaten med eit nasjonalt perspektiv, til erstatning for det tidlegare regionale perspektivet. Vidare vert det på strategisk nivå etablert eit tydelegare skilje mellom den delen av verksemda som er geografisk bunden til varestraumane, og den som har digitaliseringspotensial. Trinn 2 av arbeidet vart sett i gang 14. juni 2019 og inneber organisering av nivåa under divisjonsdirektørar og avdelingsdirektørar i direktoratet. Dette arbeidet skal føre fram til at den nye organiseringa vert sett i verk på alle nivå i løpet av 2020. Endeleg organisering avheng av tilbakemelding frå overordna styresmakt. Når tilbakemeldinga er klar, vil endeleg innplassering av medarbeidarar og leiarar gjennomførast. Tolletaten har lagt til rette for ein grundig, ryddig og sakleg innplasseringsprosess der rettane til dei tilsette fullt ut vert varetekne. Det er eit tett samarbeid med fagforeningar og verneteneste på dei arenaene som følgjer av arbeidsmiljølova og hovudavtalen i staten.

### 3.8.2. Kompetanse- og leiarutvikling

#### Etatsutdanninga

Med utgangspunkt i evaluering av eksisterande etatsopplæring har etaten i 2019 vidareført arbeidet med å vurdere korleis det framtidige behovet for kjernekompetanse kan dekkjast på ein betre og meir føremålstenleg måte. Etaten vurderer ulike utdanningsmodellar som kan dekkje behovet, og har på bakgrunn av kriteria det er blitt semje om for ny utdanning, vurdert at det framtidige utdanningsbehovet best kan dekkjast gjennom eit bachelorstudium hos ein etablert undervisningsinstitusjon. Etaten har gjennom grundig kartlegging gjort eit utval av moglege utdanningstilbydarar og planlegg å velje framtidig utdanningstilbydar våren 2020, for deretter å utvikle innhaldet i ei framtidig tollfagleg utdanning.

#### Arbeidet med strategisk kompetanseutvikling

Det vart i 2019 starta eit arbeid med å tydeleggjere korleis Tolletaten skal arbeide strategisk med kompetanseutvikling. Dette inneber å identifisere kompetansebehova i etaten, etablere ei kompetansemålsetjing og utforme strategiske verkemiddel. Tre heilt sentrale strategiske verkemiddel er høvesvis etatens program for etter- og vidareutdanning (EVU), ny tollfagleg utdanning som skal vere hovudløpet for å dekkje behovet for kjernekompetanse, og etatens leiarutviklingsprogram L+. Desse er omtalte nedanfor:

Føremålet med EVU-programmet er å heve formalkompetansen hos tilsette i etaten og bidra til livslang læring. Målgruppa for tiltaket er særleg tollfaglege som vel utdanningsområde som byggjer opp om verksemdsstrategien og prioriterte fagområde. I løpet av 2019 fekk 28 tilsette tildelt EVU-midlar med studiestart same året. Av desse hadde 71 prosent tollfagleg bakgrunn. Av dei tilsette som starta på studium dette året, starta 18 prosent på ein heil grad, medan resten har starta med enkeltfag ved høgskular og universitet.



## Leiarutvikling

Etaten har i løpet av 2019 vidareført satsinga på leiarutvikling. Det interne leiarutviklingsprogrammet L+ utgjør ei ramme for tiltak retta mot leiarane og er basert på leiarplattforma i etaten, med leiarplakat, leiarkompetansar og leiarutviklingssamtale, som gjev felles retning i tillegg til konkrete verktøy for heile etaten. Det har i 2019 særleg blitt lagt vekt på endringsleiing og digital leiing. I 2019 har leiargruppa i Tolletaten delteke på programmet «Effektive ledergrupper» med Henning Bang. Vidare har 13 leiarar gjennomført kurs i individuelt leiarskap. I tillegg har 5 leiarar gjennomført studiepoenggjevande kurs i digital leiing.

### 3.8.3. Vidareutvikling av styringsparametrar

Etaten fekk ny målstruktur i 2019. Han består av samfunnsoppdrag, samfunns mål, hovudmål og tenestemål. Føremålet med den nye målstrukturen er å leggje til rette for at styringa av etaten i større grad legg vekt på dei samla effektane av verkemiddelbruken i etaten og i mindre grad legg vekt på aktivitetar.

Etaten spelte i juni 2019 inn forslaga sine til styringsparametrar for 2020. Utvikling av gode styringsparametrar, som tek sikte på å måle effektar og endring som følgje av etatens verksemd på brukar- og samfunnsnivå, er eit kontinuerleg arbeid. Det å etablere referansar for å observere utvikling over tid, for så å etablere eit riktig ambisjonsnivå vil vere i fokus for det vidare arbeidet i etaten med vidareutvikling av styringsparametrar.

### 3.8.4. Endring av rekneskapsprinsipp

I leiargruppa for Tolldirektøren 4. desember 2018 vart det bestemt at Tolletaten frå 1. januar 2020 skal innføre verksemdsrekneskap etter dei statlege rekneskapsstandardane (SRS) i tillegg til den eksisterande kontantrekneskapen.

Tildelingsbrevet for 2019 frå Finansdepartementet til Tolletaten stadfestar endringa, og prosjektet for SRS-innføring i Tolletaten vart etablert i januar 2019. Prosjektet har i løpet av 2019 hatt full gjennomgang av heile rekneskapsfunksjonen, lagt til rette for ny økonomimodell og rapportering og ny rekneskapsfunksjon i produksjon frå 1. januar 2020.

Ved overgang til SRS må Tolletaten utarbeide ein opningsbalanse per 01.01. i det året verksemda tek i bruk SRS, og Finansdepartementet skal godkjenne opningsbalansen. Prosjektet arbeider inn i 2020 med kartlegging av Tolletatens egedelar og reelle forplikningar og jobbar med å få ferdigstilt verdsetjing, klassifisering, gruppering, dokumentering og godkjenning. Arbeidet med etablering av opningsbalansen er forventa ferdigstilt i første kvartal 2020, slik at han kan godkjennast og vere ein del av 1. tertialrapporteringa.

Innsikta som vert skapt ved endra rekneskapsprinsipp, vil bli inkludert i styringa av etaten framover, men full effekt av dette er forventa først når ein periodisert verksemdsrekneskap er på plass for 2020.

### 3.8.5. Utgreiing av kontroll av vareførselen til og frå Svalbard

Tolletaten har støtta den interdepartementale arbeidsgruppa som har arbeidd med å vurdere behovet for kontroll med vareførselen til og frå Svalbard. Tolletaten har hjelpt til med å vurdere risiko knytt til vareførselen til og frå Svalbard, identifisere aktuelt regelverk og greie ut om økonomiske og administrative konsekvensar for etablering av slik kontroll. Tolletaten meiner fleire gode grunnar taler for at ein bør etablere kontroll med vareførselen til og frå Svalbard, og har sendt inn eit satsingsforslag om dette.

### 3.8.6. Regelverksutvikling

I samarbeid med landbruksstyresmaktene er det utarbeidd forslag til nytt regelverk og forenkla ordning for innanlands tilverking av landbruksvarer. Forslaget til forskrift var på høyring i 2019 og er klart til å bli vedteke.

Ei ny føresegn om bruk av personopplysningar ved utvikling og testing av IT-system der det er umogleg eller uforholdsmessig vanskeleg å bruke anonyme eller fiktive opplysningar, tok til å gjelde 1. juli. Etaten har vidare utarbeidd interne rutinar for tilfelle der slike opplysningar må brukast.

Tolletaten har i 2019 jobba med moglegheita for å gjere regelverksendringar i tollforskrifta i samband med arbeidet med KvoteAppen, og dette arbeidet held fram òg i 2020. Føremålet er både effektiviseringsvinstar for publikum og effektivisering i etaten.

Vi har òg forhandla om nye og endra reglar om opphav og handelsfasilitering for ei rekkje andre frihandelsavtalar, deriblant med Kina, Mercosur-landa inkludert Brasil, Den sørafrikanske tollunionen, India og Sør-Korea.

Etaten har bidrege i ratifikasjonsprosessen for frihandelsavtalane med Ecuador og Indonesia, og det er frå norsk side gjort klart for gjennomføring av avtalane. Arbeidet med å forenkle opphavsreglane i *Regional konvensjon om felles preferanseopprinnelsesregler for Europa og statene ved Middelhavet* vart ferdigstilt i 2019, med godt resultat for norske eksportørar.

REX-systemet (Registered Exporter System) er eit EU-utvikla IT-system som vert brukt for å dokumentere opphavet til GSP-produkt<sup>1</sup> frå utviklingsland, slik at tollstyresmaktene enklare kan kontrollere at varene har krav på preferansetoll. REX vil fase ut og gradvis erstatte dagens system med opphavsdokumentasjon i form av sertifikat. REX går ut på at registrerte eksportørar og produsentar i avsenderlandet utferdar opphavserklæringar og dimed slepp å få stempla opphavsbevis av styresmaktene sine for kvar eksport, og får i staden eit REX-nummer som dei fører på handelsdokumentet for eksporten (faktura, pakksetel og liknande). REX-systemet vert brukt av EU, Sveits, Noreg og snart Tyrkia.

Riksrevisjonen gjennomfører ein forvaltingsrevisjon i UD på området «eksportkontroll av forsvarsmateriell og fleirbruksvarer». Tolletaten har viktige kontrolloppgåver som del av denne prosessen og har bidrege med dokumentasjon, rettleiing og informasjon til Riksrevisjonen for å forklare rutiane/prosedyrane Tolletaten har for oppfølging og kontroll med eksportregulerte varer.

---

<sup>1</sup> (Generalised System of Preferences) er ei ordning der utviklingsland kan eksportere produkt til Noreg utan å måtte betale toll ved innførsel.

### 3.8.7. Oppfølging av saker frå Riksrevisjonen

Riksrevisjonen stadfesta i brev av 30.04.2019 at årsrekneskapen til Tolletaten gjev eit dekkjande bilete av dei disponible løyvingane, inntektene og utgiftene til verksemda i 2018 og mellomværet med statskassa per 31.12.2018, i samsvar med regelverket for økonomistyring i staten.

Riksrevisjonen stadfesta i brev av 08.05.2019 at årsrekneskapen til *Velferdsfondet for tollvesenet* gjev eit dekkjande bilete av inntektene og utgiftene til fondet i 2018 og av egedelar 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 ikkje i annan dialog med Riksrevisjonen kome fram merknader eller anbefalte tiltak.

### 3.9. Ressursbruk 2019

Nedanfor presenterer vi informasjon om budsjetttrammene til etaten og bruken av dei, deriblant kommentarar til nøkkeltala frå årsrekneskapen under del 2.

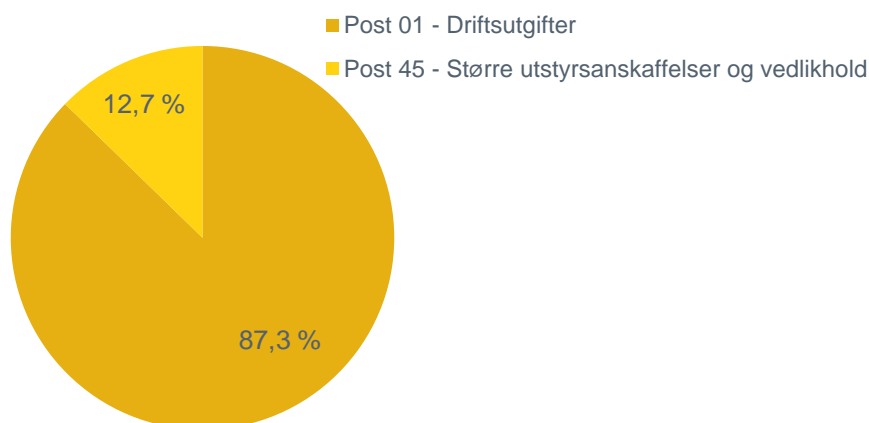
#### 3.9.1. Disponibel ramme 2019

##### Tildeling

Etatens disponible budsjettramme for 2019 var 1,817 milliardar kroner, inkludert overføringar frå 2018. Dette svarer til ein auke på 1,2 prosent frå 2018 og må sjåast i samanheng med tildelinga av midlar til satsinga på digitalisert systemstøtte på kontrollområdet og ekspressfortolling. Denne øyremerkte løyvinga på 50 milliardar kroner er tildelt på post 45 og bidreg til auken i prosenten for post 45 frå 11,6 prosent i 2018 til 12,7 prosent i 2019.

Disponibel nominell ramme for 2019 på post 01 var 1 586,3 millionar kroner, noko som svarer til ein reduksjon på 0,7 millionar kroner jamført med 2018. Den årlege AbE-reduksjonen var på om lag 7,4 millionar (0,5 prosent).

Figur 10: Disponibel ramme drift og investering



##### Driftsutgifter

Samla driftsutgifter i 2019 var på 1,571 milliardar kroner, noko som utgjer ein utnyttingsgrad på heile 99 prosent. Dette var dessutan heilt i samsvar med prognosen som vart rapportert inn i 2. tertialrapport.

Lønnsdelen av driftsutgiftene utgjorde 68,1 prosent, mot 67,1 prosent i 2018. Den samla auken av driftsutgiftene i 2019 var 25,9 millionar jamført med 2018. Av denne auken stod netto auke i lønnsutgifter for 90 prosent, tilsvarande 23,4 millionar kroner. Vi viser elles til tabell 2 «Nøkkeltal frå rekneskapen».

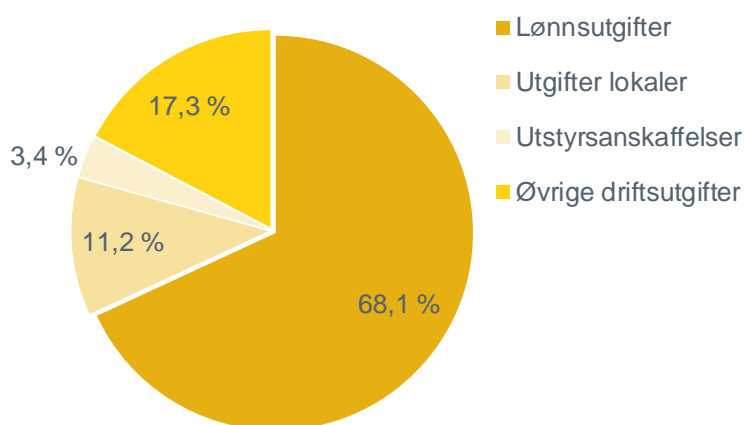
Delen utgifter til lokale har auka frå 10,5 prosent i 2018 til 11,2 prosent i 2019. Auken kjem av at effekten av den årlege prisjusteringa av leigeavtalane har vore større enn auken i andre driftsutgifter.

Delen utgifter til utstyrsinnkjøp er redusert frå 4,4 prosent i 2018 til 3,4 prosent i 2019.

Årsaka til denne reduksjonen må sjåast i samanheng med at ein i 2018 starta ei omfattande og naudsynt utskifting av bilparken, der ein hadde eit større etterslep. Dette arbeidet har halde fram i 2019, om enn i mindre omfang enn det løftet som vart gjort i 2018. I tillegg til dette har det i 2019 blitt brukt mindre på å kjøpe programvarelisensar enn i 2018.

Andre driftsutgifter inkluderer kjøp av tenester til utvikling og fornying på IT-området. Delen for desse utgiftene er på same nivå som i 2018.

Figur 11: Driftsutgifter post 01 fordelte på kostnadsgrupper



### Større utstyrsinnkjøp og vedlikehald

På post 45 har vi ein utnyttingsgrad på berre 65,5 prosent av disponibel løyving. Mindreutgifta kjem av forseinkingar med gjennomføring av delprosjektet «Elektronisk nærvær ved alle landevegs grenseovergangar». Avviket er dessutan i tråd med prognosen som vart rapportert inn for 2. tertial 2019.

## 4. Styring og kontroll i verksemda

### 4.1. Overordna vurdering av styring og kontroll

Etaten har i 2019 vidareført arbeidet med å styrkje styring og kontroll i etaten. Arbeidet med ny organisering har vore ein viktig del av dette, der det er utarbeidd roller, ansvar, myndigheit og oppgåveskildringar (RAMO) for alle dei organisatoriske einingane på dei øvste nivåa i etaten. Nye styringsprinsipp som vart innførte i 2019, har gradvis blitt innarbeidde i interne styringsdokument og har bidrege til å klargjere viktige grensesnitt. Dette er eit pågåande arbeid, og alle grensesnitt er ikkje avklarte før OU-prosessen er fullført og evaluert.

Etaten har som tidlegare nemnt slutført arbeidet med å innføre periodisert verksemdsrekneskap basert på statlege rekneskapsstandardar (SRS) i verksemdsstyringa. Innsikta dette vil gje om ressursbruken, vil styrkje etatens evne til å identifisere og følgje opp sentrale drivarar innanfor effektivitet og produktivitet frå 2020 og framover. Arbeidet med å styrkje etaten innanfor personvern og informasjonstryggleik er ved utgangen av 2019 overført til linja. Dette arbeidet har styrkt etatens evne til å etterleve krava til høvesvis informasjonstryggleik og personvern. Det er etablert eit tydeleg ansvar for oppfølging av tilstanden for høvesvis personvern og informasjonstryggleik på etatsnivå, slik at etaten kan kontrollere at tilstanden forbetrar seg ytterlegare på ein systematisk måte.

Profesjonaliseringa av resultat- og økonomistyring som vart gjennomført i 2017, held fram med å gje god effekt, og den økonomiske styringa av Tolletaten vert vurdert som god. Evna til å identifisere avvik tidleg, setje inn korrigerande tiltak og gjennomføre eventuelle interne omdisponeringar har styrkt seg ytterlegare sidan 2018. Som i 2018 har dette òg i 2019 gjeve rom for å modernisere delar av bilparken og kjøpe inn naudsynt utstyr for meir effektiv kontrollutøving. Evna til å lage meir treffsikre prognosar har òg hatt ein markert framgang i 2019.

Det har vore gjennomført eit omfattande arbeid i samband med tydeleggjering av heimelsgrunnlaget for ei rekkje kontrollmetodar i 2019, og dette arbeidet held fram med full styrke òg i 2020.

I løpet av 2019 er det òg etablert avvikshandteringssystem for personvern og informasjonstryggleik, som saman med avvikshandteringssystem for HMS gjev eit godt grunnlag for å identifisere og handtere avvik. Arbeidet med å vidareutvikle etatens evne til å fange opp avvik vert vidareført i 2020, der systemunderstøtting gjev høve til standardisering av avvikshandtering på fleire område i tillegg til å fange opp forbetningsforslag i den enkelte prosessen.

#### 4.1.1. Systematisk arbeid for forbetring og effektivisering

Etaten har i 2019 jobba systematisk med å kartleggje utvalde verksemdsprosessar. Dette har vore det første steget mot å innføre prosesstyring i etaten som grunnlag for systematisk arbeid med forbetring og effektivisering. Arbeidet i 2019 har vore både kartlegging av eksisterande arbeidsprosessar og nye arbeidsprosessar som følgjer av endringar som vert føreslått av digitaliseringsprogrammet i etaten. I åra som kjem, er det forventa at innføringa av prosesstyring vil styrkje evna til å fange opp løpande forbetningsforslag frå linja. Dette er samtidig eit mødesamt og tidkrevjande arbeid, og modenskapen vert gradvis auka over tid.

For å sikre at vinstar vert realiserte som planlagt, er det viktig at prosesseigarar er drivarar av endrings- og effektiviseringsarbeidet. Dei nyetablerte nasjonale fagdivisjonane har derimot vore sette opp med små prosjekt-stabar i 2019 og har ikkje hatt kapasitet til å prioritere dette arbeidet fullt ut. Det har difor vore digitaliseringsprogrammet i etaten som har leidd arbeidet

gjennom å bruke ein strukturert innføringsmetodikk der programmet koordinerer endringar i både prosessar, systemunderstøtting, kompetansevriding og organisering knytt til nedslagsfeltet for programmet. Arbeidet med dette vil førast vidare i 2020 og gradvis overførast til divisjonane etter kvart som styrings- og fag-stabane i divisjonane vert etablerte med tilstrekkeleg kapasitet til å overta gradvis meir ansvar frå programmet. Det er nødvendig å fullføre neste fase i omorganiseringa for å oppnå dei vinstane som følgjer av arbeidet til digitaliseringsprogrammet.

I tillegg til vinstarbeidet som vert drive fram av digitaliseringsprogrammet, følgjer etaten opp både programmet og ei rekkje andre prosjekt gjennom porteføljestyling basert på DIFIs porteføljestyrimetodikk. I sum forventar etaten at prosesstyling saman med portefølje- og programstyling vil gje eit godt grunnlag for løpande forbetningsarbeid og effektivisering av verksemda.

Som følgje av at omorganiseringa legg stort press på ressursane til etaten, er det ikkje gjort analysar av produktivitetutvikling i etaten i 2019. Etaten vil i løpet av 2020 jobbe med å etablere grunnlaget for å kunne analysere produktivitetutvikling frå og med 2021.

#### 4.1.2. Bemanning og personalforvaltning

Under følgjer ei oversikt over årsverk og tal på tilsette. Det er ikkje meirverdi i å forsøkje å jamføre tal for 2019 med tidlegare år anna enn på etatsnivå, på grunn av omorganiseringa av etaten som tok til å gjelde 1. juni 2019. Fram til 1. juni 2019 var etaten organisert i eit direktorat og seks tollregionar, men vart omorganisert til eit direktorat og to fagdivisjonar frå 1. juni 2019.

Tabell 9: Faktiske/effektive (utførte) årsverk per 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 gong om utførte årsverk. Difor finst det ikkje tilsvarande tal for 2018.

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

| Enhet             | 2018  | 2019  |
|-------------------|-------|-------|
| Tolletaten samlet | 1 587 | 1 536 |

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

Tolletaten disponerte 1 376 utførte årsverk<sup>2</sup> og 1 536 avtalte (aktive) årsverk<sup>3</sup> fordelt på dei ulike organisatoriske einingane i 2019.

<sup>2</sup> Utførte årsverk: Eit utført årsverk er definert som ein person i 100 % stilling i eit heilt år, med meirtid, reisetid og overtid godkjend for utbetaling osv. Årsverksberekninga vert redusert for frávær utanom ferie og avspasering. Sjå meir på DFØs side om utførte årsverk: <https://dfo.no/kundesider/kundenotater/utforte-arsverk-ny-rapport-i-sap>

Avtalte (aktive) årsverk er ikkje rapporterte om tidlegare, difor er tala for både 2018 og 2019 nye i denne rapporten.

Tabell 11: Tilsette per eining per 31. desember

| Enhet                    | 2018         | 2019         |
|--------------------------|--------------|--------------|
| Grensedivisjonen         |              | 851          |
| Vareførselsdivisjonen    |              | 312          |
| TOD                      |              | 366          |
| <b>Tolletaten samlet</b> | <b>1 613</b> | <b>1 529</b> |

\*Tall per 31.12.19

22 tilsette var i ulønt permisjon per 31. desember 2019. Nedgangen i talet på tilsette frå 2018 til 2019 kjem i stor grad av at enkelte stillingar vert haldne vakante i påvente av innplasseringar i omorganiseringa etaten gjennomgår. Omorganiseringa av etaten er ikkje ein nedbemanningsprosess, og etaten har bestemt at alle tilsette vil få tilbod om ei stilling i den nye organisasjonen. For å overhalde desse forplikingane er det naudsynt å redusere rekrutteringa til eit minimum i sjølve omstillingsperioden, samtidig som ein nyttar andre mellombelse metodar for å handtere ressursbehovet der det oppstår høl.

Tabell 12: Alderssamansetjing – talet på tilsette fordelt på einingar

| 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          |
| <b>Tolletaten samlet</b> | <b>134</b> | <b>358</b> | <b>332</b> | <b>488</b> | <b>217</b>  | <b>1 529</b> |
| Samlet i % av total      | 9 %        | 23 %       | 22 %       | 32 %       | 14 %        | 100 %        |

\*Tall per 31.12.19

Gjennomsnittsalderen i etaten er 46,2 år. Dette er ein auke i gjennomsnittsalderen på 0,7 år jamført med året før

I grensedivisjonen er det ein større del tilsette i dei yngste aldersgruppene enn i direktoratet og vareførselsdivisjonen, noko som i hovudsak kjem av at dei store aspirantkulla som vart rekrutterte før 2017, vart innplasserte i grensekontroll.

Ei framskriving av alder viser at 28 prosent av dei tilsette i etaten vil vere 65 år eller eldre i 2029.

Delen av dagens tilsette som vil vere 65 år eller eldre om 10 år:

- vareførselsdivisjonen: 40 prosent av dagens tilsette
- Tolldirektoratet: 36 prosent av dagens tilsette
- grensedivisjonen: 20 prosent av dagens tilsette

<sup>3</sup> Avtalte (aktive) årsverk: Eit avtalt årsverk er definert som ein person i 100 % stilling i eit heilt år. Tilsette med ein lågare stillingsbrøk vert berekna ut frå den stillingsbrøken dei er tilsette i.



Tabell 13: Turnover<sup>4</sup> i Tolletaten 2017–2019

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

Det er ein auke i turnover på 0,54 prosentpoeng jamført med 2018. Det er både fleire tilsetjingar og fleire fråtredingar i 2019 jamført med 2018 og 2017, men det er særleg i talet på fråtredingar at vi ser ein auke.

### Sjukefråvær

Tabell 14: Sjukefråvær 2018 og 2019

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

På grunn av omorganiseringa per 1.6.2019 er det berre relevant å vise tal på etatsnivå.

Sjukefråværet var 0,53 prosentpoeng lågare i 2019 jamført med 2018, noko som svarer til ein nedgang i sjukefråværet på 8,2 prosent. Målet var 10 prosent lågare sjukefråvær i 2019 enn i 2018. Eigenmeldt sjukefråvær utgjer 26 prosent av det totale sjukefråværet, medan legemeldt fråvær utgjer 74 prosent.

### Strategi for kjønnsbalansert leining

Tabell 15: Kjønnsammansetjing – totalt og fordelt på einingar

| Enhet                    | Kvinne     | Mann       |
|--------------------------|------------|------------|
| Grensedivisjonen         | 346        | 505        |
| Vareførselsdivisjonen    | 186        | 126        |
| TOD                      | 168        | 198        |
| <b>Tolletaten samlet</b> | <b>700</b> | <b>829</b> |

\*Tall per 31.12.19

Av dei tilsette i etaten er 46 prosent kvinner og 54 prosent menn per 31. desember 2019. I 2018 var 47 prosent av dei tilsette i etaten kvinner og 53 prosent menn.

Når det gjeld kjønnsbalanse mellom leiarane i etaten, er ambisjonane å kome innanfor ein 40/60-balanse.

<sup>4</sup> Turnover er ein utrekningsmetode for personalomsetning og vert rekna i prosent av talet på tilsette i starten av perioden. Når ein arbeidstakar seier opp og sluttar i stillinga i verksemda, og stillinga vert fylt av ein ny arbeidstakar, vert dette definert som turnover. Teknisk utrekning (talet som er lågast av talet på tiltredingar og talet på fråtredingar) / talet på tilsette ved periodestart = turnover).

Tabell 16: Leiarstillingar fordelte 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 %        |
| <b>Direktoratet samlet</b> | <b>10</b> | <b>16</b> | <b>26</b> | <b>38 %</b> | <b>62 %</b> |

\*Tall per 31.12.19

Tabell 17: Leiarstillingar fordelte på kjønn i divisjonane

| 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 %        |
| <b>Divisjonene samlet</b> | <b>36</b> | <b>59</b> | <b>95</b> | <b>38 %</b> | <b>62 %</b> |

\*Tall per 31.12.19. Prosjektledere er midlertidige divisjonsdirektører

Leiargruppa til Tolldirektøren vart i juni 2019 redusert jamført med 2018. Dette er på bakgrunn av organisasjonsendringa der etaten gjekk frå seks regionar til to divisjonar og reduserte talet på avdelingar i Tolldirektoratet. Det er totalt to kvinner og seks menn i den øvste leiargruppa i etaten.

I resten av leiarstillingane i etaten har kvinnedelen auka frå 37 prosent til 38 prosent i 2019.

Tabell 18: Leiarstillingar fordelte 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 ny organisering i 2019 og vert no vareteken fullt ut gjennom ekstern bistand. Etaten har, innanfor statens rammeavtale for internrevisjonstenester forvalta av Statens innkjøpssenter, inngått avtale med KPMG om bistand til internrevisjon og varslingshandtering. Avtalen varer fram til 22. mars 2022. Oppdraget byggjer på etablerte standardar og er regulert av «Instruks for internrevisjon i Tolletaten».

Tolletaten utarbeider årleg ei overordna risikovurdering. Arbeidet med å styrkje styring generelt, inkludert risikostyring, er vidareført i 2019. Forbetringane innan personvern og informasjonstryggleik har fått mykje merksemd og har kravd mykje ressursar i 2019.

Etaten har i 2019 tydeleggjort ansvaret for internkontroll innanfor dei enkelte fagområda. Dette arbeidet vil halde fram i 2020 for å styrkje grunnlaget for ein god internkontroll. Vi presiserer at linjeleiarane sitt ansvar for internkontroll i eiga eining er tydeleg, og uendra, og at det er 2.-linjefunksjonen som skal tydeleggjerast og styrkjast i dette arbeidet. Arbeidet gjer det tydeleg

kva for ein leiar i den øvste leiargruppa i etaten som har ansvaret for å halde tolldirektøren oppdatert om tilstanden for etterleving innan det enkelte fagområde i etaten.

#### 4.1.4. Tryggleik og beredskap

For fagområdet tryggleik og beredskap i 2019 kan Tolletaten rapportere om styrkt satsing og ressursbruk, spesielt i samband med å etablere styringssystem og heve kompetansen og å etablere høgare kapasitet.

Tryggleiks- og beredskapstiltak vert vurderte og etablerte på bakgrunn av vurderingar av kva verdiar etaten forvaltar, kva truslar etaten er utsett for, og kva sårbarheiter som vert identifiserte. Dette arbeidet har blitt styrkt i 2019 og skjer no meir systematisk og basert på anerkjende metodar.

I 2019 har det viktigaste punktet vore å etablere og tilretteleggje eit styringssystem for tryggleik, som skal bidra til å halde oversikt over eksisterande risikoar, og å leggje til rette for eit systematisk og kontinuerleg forbetningsarbeid i åra framover. Den styrkte evna til å handtere tryggleiks- og beredskapsområdet er viktig òg med tanke på at etaten har fått kapasitet til å ta imot, behandle og utveksle informasjon som er regulert av tryggleiksløva. Denne kapasiteten representerer ein ny verdi som vert teken på største alvor i tryggleiksarbeidet i etaten.

Etaten har krise- og kontinuitetsplanar på ulike nivå for å kunne handtere hendingar som påverkar Tolletaten. Det er starta eit arbeid for å tilretteleggje CIM som krisestøtteverktøy for kriseorganisasjonen, og med bakgrunn i dette ein revisjon av planverket for å sikre at dette er i tråd med den nye organiseringa av etaten.

Naudnett er godt etablert som ei viktig sambandsplattform i grensekontrollen i etaten. Etableringa av ei sentral styringseining for naudnettsambandet i 2018 vart vidareutvikla i 2019 og har no vore i drift i overkant av eitt år og er eit godt verktøy for å sikre god kommunikasjon. Naudnett er no bygd ut i heile landet og fungerer særst godt.

Det er gjort ei vurdering av personvernkonsekvensar ved planlegging av posisjoneringsserver tilknytt naudnettet i Tolletaten. Denne vil bli montert Q1 2020 og sikrar at etaten veit kvar tenestepersonane er når tryggleiksalarmen vert utløyst. Dette vil bidra til å styrkje HMS for personellet i grensekontrollen ytterlegare.

#### Orientering om tryggleikstilstanden

I løpet av 2019 har etaten etablert eit tryggleiksforum for å dele informasjon mellom ulike fagansvarsområde og koordinere utviklingsarbeid på tryggleiks- og beredskapsområdet. Omorganisering av etaten påverkar tryggleiksarbeidet ved at tilsette har fått endra oppgåver, og at nokre delområde ikkje har blitt prioriterte i 2019. Samtidig legg organisasjonsendringane til rette for å tydeleggjere roller og ansvar, noko som bidreg positivt. Overordna er vurderinga at det er forsvarleg kontroll på beredskaps- og tryggleiksfunksjonar i omorganiseringa.

Innføringa av TollCIM har gjeve betre oversikt og styrkt effektiviteten og tilgjengelegeheita innanfor arbeidet med risikoanalysar. Det er gjort sikringsrisikoanalysar av fleire lokasjonar i etaten og gjennomført konkrete tiltak som følgje av desse. Dette arbeidet vil bli ført vidare i åra som kjem. Det skal òg nemnast at etaten alltid har hatt god lokal og regional evne til å handtere hendingar, og at dette er ei evne som framleis er intakt. Det systematiske arbeidet på beredskapsområdet rettar seg difor først og fremst mot å skape godt og saumlaust samvirke mellom den strategiske krisehandteringa og beredskapen i etaten og det lokale og regionale nivået.

#### 4.1.5. Motverke arbeidslivskriminalitet – offentlege innkjøp

Tolletaten er gjennom regjeringas fellesføring pålagt å innføre tiltak for å motverke arbeidslivskriminalitet. I tildelingsbrevet er Tolletaten beden om å gjere greie for resultat frå oppfølging av inngåtte kontraktar og korleis innkjøpa i verksemda er innretta for å motverke arbeidslivskriminalitet.

Dei fleste innkjøpa i Tolletaten er frå bransjar som historisk sett ikkje har vore spesielt utsette for arbeidslivskriminalitet. I 2019 er det derimot gjort enkelte innkjøp frå bransjar der dette ikkje er tilfellet, til dømes innan bygg/anlegg og reinhald.

Tolletaten har i samband med alle innkjøpa sine sett i verk tiltak mot arbeidslivskriminalitet ved at relevante krav frå regelverket for offentlege innkjøp er implementerte i dei gjeldande interne innkjøpsprosedyrane. I tillegg er det innført plikt til å gjere ei separat vurdering av potensialet for arbeidslivskriminalitet for alle innkjøp som vert gjennomførte etter innkjøpsforskrifta del III. Vurderinga dekkjer alle forhold som normalt inngår i definisjonen av arbeidslivskriminalitet.

Vidare er det innført plikt til å levere skatte- og meirverdiavgiftsattest i alle innkjøp.

Tolletatens standardmalar for kontraktar regulerer alltid høvet leverandørane har til å nytte underleverandørar, og plikta leverandøren har til å oppfylle etiske krav, krav til lønns- og arbeidsvilkår og krav i andre sentrale konvensjonar. Vidare er det regulert korleis oppfølginga av definerte krav skal gjennomførast, ved eigendeklarering, oppfølgingssamtalar eller kontroll av uavhengig part.

Tolletaten har i 2019 inngått ein avtale om landsomfattande reinhaldstenester. Sidan dette er ein bransje som tradisjonelt er utsett for arbeidslivskriminalitet, er det sett i verk ekstra tiltak, som kontroll av lønnsvilkår og arbeidsavtalar. Denne kontrakten vil bli følgd opp spesielt gjennom kontraktperioden med gjennomgang av avtaledefinerte kontrolltiltak. Reinhald er òg ei kjend sårbarheit i samband med tryggleik, og vi fokuserer på å handtere dette som del av tryggleiksarbeidet ved lokasjonane.

Tolletaten har gjennom sine preventive tiltak i samband med gjennomføring av innkjøp og løpande oppfølgingstiltak for inngåtte kontraktar ikkje avdekt leverandørar som ikkje følgjer gjeldande lover og reglar.

#### 4.1.6. Nye reglar om rabattar i arbeidsforhold og arbeidsgjeverplikter

Tolletaten har starta opp eit kartleggingsarbeid for å sjå til at etaten oppfyller reglane om innmelding av rabattar i arbeidsforhold og arbeidsgjeverplikter.

#### Inkluderingsdugnaden

Tolletaten byrja 1. juli 2018 å rapportere til inkluderingsdugnaden. I 2019 har vi hatt 30 rekrutteringsprosessar der den tilsette har tiltredd. Éin av desse tilsette har oppgjeve å ha nedsett funksjonsevne. Etaten nådde ikkje målet med dugnaden i 2019.

Tabell 19: Nytilsetjingar totalt, nytilsetjingar med hòl i CV-en

| Tilsetjingar   | 2. halvår 2018 | 2019  |
|--|----------------|-------|
| Nytilsetjingar totalt                                      | 20             | 30    |
| Nytilsette i målgruppene                                   | 1              | 1     |
| Del nytilsette med nedsett funksjonsevne eller hòl i CV-en | 5 %            | 3,3 % |

Etaten er for tida inne i ein stor omstillings- og utviklingsprosess. På grunn av plikter etaten har til å tilby alle dei tilsette ei stilling i ny organisasjon, er det ført ein restriktiv rekrutteringspolicy, der utlysing av stillingar er særskilt styrt. Etaten held som tidlegare omtalt fleire stillingar enn normalt vakante for å handtere omstillinga innanfor ramma av dei pliktene etaten har etter omstillingsavtalen. Dette kan ha bidrege til at vi ikkje har nådd 5-prosentmålet for inkluderingsdugnaden i denne perioden. Det har heller ikkje vore aspirantopptak i 2019. Det er gjennom aspirantopptak etaten tradisjonelt sett har hatt størst søkjarmasse.

Som tiltak for å nå måla som er sette for inkluderingsdugnaden, har etaten lagt vekt på målretta kunngjeringstekstar av ledige stillingar, i første rekkje med tanke på mangfald, det vil seie kjønn, funksjonsevne og kulturell bakgrunn. Det er lagt til eit avkryssingsalternativ i rekrutteringssystemet i etaten, i tillegg til ei oppmoding i utlysingstekstane om at etaten ønskjer å rekruttere frå målgruppa. Etaten har fornya ein avtale om rekrutteringstenester, og i innkjøpsprosessen vart det stilt krav om at leverandørane har kompetanse på inkludering i rekrutteringsarbeidet. Vi vil følgje opp vidare med leverandøren slik at det vert etablert gode rutinar òg for rekruttering av søkjarar med hòl i CV-en. Vi meiner at dette tiltaket saman med styrkt kompetanse på intervjusituasjonen vil vere verknadsfullt for å auke rekrutteringa frå målgruppa.

Etaten har ein mangfaldsstrategi som sikrar likebehandling i rekrutteringsprosessar basert på mangfald. Mangfaldsstrategien vil bli revidert slik at han òg omfattar hòl i CV-en.

## 5. Vurdering av framtidsutsikter

Dei seinare åra har oppgåvene til Tolletaten vakse jamt i volum og kompleksitet. Stadig fleire varer og personar kryssar grensene. Varepartia er mindre, men består av fleire ulike varelinjer. Denne trenden aukar omfanget av og kompleksiteten i handteringa av deklarasjonar og tollprosedyrar. Det inneber at det vert fleire transportar å risikovurdere og kontrollere.

Deklarering av for låg tollverdi kan bidra til toll- og avgiftsunndragingar. Tilpassing av interne prisar kan føre til utholing av skattegrunnlaget, ved at forteneeste vert flytta frå høgskatteland til lågskatteland, og ved å bidra til kvitvasking. Framveksten av fleire og større internasjonale selskap med meir kompleks selskapsstruktur og lite kjennskap til norsk regelverk kan auke risikoen for feil deklarerering av tollverdi. Kontroll av tollverdi, tilrettelegging for etterleving og verknadsfull sanksjonering av prosedyrebrot vil difor vere prioriterte område.

Tolletaten har utarbeidd områdestrategiar med tilhøyrande tiltak. Føremålet med strategiane er å auke produktiviteten i etaten gjennom digitalisering og automatisering og å heve kvaliteten på tenesteproduksjonen i etaten. Kontrolloppgåvene skal styrkjast ved auka informasjonstilfang, betre analysar og etterretning. Service overfor næringslivet og reisande skal betrast ved enklare prosedyrar, raskare handtering og betre tilgjengelegheit med digitaliserte og automatiserte tenester.

Tolletaten har fått løyvd 445 millionar kroner (2019-kroner) over dei neste fem åra til ny og forbetra systemstøtte til kontrollområdet og ei ny løysing for deklarerering og automatisk fortolling av varer på grensa. Satsinga er ei viktig brikke for å realisere strategiane til etaten. Omverda stiller stadig større krav til Tolletatens evne til å ta imot og risikovurdere store informasjonsmengder. Vi ser dette mellom anna i samband med avviklinga av 350-kronersgrensa og ikkje minst i krava frå EU i revidert tryggleiksavtale for vareførsel (ICS2). God systemstøtte er avgjerande for at Tolletaten skal kunne kome forventningar og krav frå omverda i møte.

Utbygginga og utviklinga av ANPR er i ein avsluttande fase og vil betre moglegheita etaten har til å gjere kontrollar meir målretta og mobilt, og gjev etaten døgntkontinuerleg elektronisk nærvær på alle landevegs grenseovergangar.

Tolletaten vil framleis prioritere arbeidet med å betre informasjonstryggleik og personvern, som er sett i gang i etaten. Arbeide vil krevje monaleg merksemd, tid og ressursar dei næraste åra.

For å kunne utnytte moglegheitene nye teknologiske løysingar og teknisk infrastruktur gjev, må etaten arbeide på nye måtar, og organisasjonen må tilpassast. Avvikling av tollregionane og etablering av divisjonar med landsdekkjande ansvar har vore viktige grep for å kunne oppnå dette. Det er viktig at fase 1 i omorganiseringa vert følgd opp i tråd med forslaget frå etaten i brev til Finansdepartementet av 6. desember 2019.

Meir innsamling og bruk av dato, deriblant personopplysningar – til både forvaltning og kontroll –pålegg etaten eit stort ansvar for korleis opplysningane vert behandla. Korrekt og sikker behandling av personopplysningar er avgjerande for omdømmet og legitimiteten til etaten og er difor grunnleggjande for å kunne løyse samfunnsoppdraget vårt.

Omstillinga etaten er inne i, er krevjande, og det vil ta tid før resultat frå utviklingstiltaka i etaten gjev markant positiv effekt, men det er ingen tvil om at utviklinga er naudsynt. På kort sikt kan ein ikkje forvente at resultat til etaten vert vesentleg styrkte. Resultatprognosane må òg sjåast i lys av at etaten har overført ressursar frå drift til utvikling for å kunne finansiere høgt prioriterte utviklingstiltak og utstyrssatsingar.

## 6. Årsrekneskap

### 6.1. Leiingskommentar årsrekneskapen 2019

#### Føremål

Tolletaten er eit ordinært bruttobudsjettert statleg forvaltingsorgan som fører rekneskap i tråd med kontantprinsippet. Hovudoppgåva til etaten var i 2019 å leggje til rette for korrekt og effektiv inn- og utførsel av varer og å verne samfunnet mot ulovleg inn- og utførsel av varer.

#### Stadfesting

Tolletaten avlegg rekneskap til statsrekneskapen under rekneskapsfører nr. 73 84 00. Etaten avlegg òg eigen rekneskap for «Velferdsfondet for tollvesenet» med eige rekneskapsførarnummer 81 16 01. Årsrekneskapane er avlagde i tråd med reglement og føresegner om økonomistyring i staten, løyvingsreglementet, rundskriv R-115 frå Finansdepartementet og hovudinstruksen til direktøren i Tolletaten. Eg meiner rekneskapane gjev eit dekkjande bilete av Tolletatens disponerte løyvingar, rekneskapsførte utgifter, inntekter, egedelar og gjeld.

#### Vurdering av vesentlege forhold

Tolletaten har i 2019 samla disponert kroner 1 817 461 000 på utgiftssida. 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 investeringar. Etaten har ingen belastningsfullmakter på drift.

Etaten har god budsjettstyring og har brukt 99 prosent av disponibel løyving på post 01. Mindreutgifta på 15,4 millionar kroner kjem i hovudsak av tidsforskyvingar i samband med enkelte mindre innkjøp. Av budsjetttramma på post 01 gjekk 68,1 prosent til lønn og godtgjersler, 11,2 prosent til leige og drift av lokale, 3,4 prosent til utstyrsinnkjøp og 17,3 prosent til andre driftsutgifter, sjå òg figur 11 «Driftsutgifter fordelte på kostnadsgrupper med kommentarar» i kapittel 3.

På post 45 er 65,5 prosent av den disponible løyvinga nytta. Mindreutgifta på 79,8 millionar kroner kjem i hovudsak av tidsforskyvingar i samband med satsinga «Styrking av grensekontroll». Dette er i samsvar med varsla mindreforbruk ved etatens 2.-tertialrapportering. Som det står i Note B (vedlegg 3), søker etaten om å få overføre 20,2 millionar<sup>5</sup> kroner på post 01 inkludert meirinntekter på kapittel 4610, og 79,8 millionar kroner på post 45 til 2020.

Tolletatens inntekter som vert førte på kapittel 4610, er som følgjer:

---

<sup>5</sup> Av desse er 15,4 millionar kroner i mindreutgift på post 01 frå kapittel 1610, medan 4,8 millionar kroner er relatert til meirinntekter frå kapittel 4610.

Tabell 20: Inntekter kapittel 4610 – saldert budsjett og rekneskap 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        |
| <b>Sum kapittel 4610</b>                         | <b>58 000</b>         | <b>73 936</b> |

(M) = Merinntektsfullmakt, (N) = Nettobudsjetteringsfullmakt

Tolletaten har i 2019 gjeve Skatteetaten fullmakt til å belaste (inntektsføre) tvangsmulkt og brotgebyr fastsett av Tolletaten etter heimel i tollova §§ 16-16 og 16-17 på kapittel 4610, post 85. Av rekneskapsført beløp på 27,3 millionar kroner er 22,5 millionar inntektsførte av Skatteetaten.

### Tilleggsopplysningar

Etaten nyttar Direktoratet for økonomistyring som rekneskapsfører.

Riksrevisjonen stadfestar årsrekneskapan for Tolletaten. Riksrevisjonen vurderer òg Tollvesenets velferdsfond, som vert ført som eigen rekneskap skild frå dei andre midlane til staten, jf.

føresegner om økonomistyring i staten punkt 3.6.4. Vedlegg viser rekneskapan for velferdsfondet.

Årsrekneskapan er no til revisjon, og revisjonsmeldinga er truleg på plass 2. kvartal 2020.

Revisjonsmeldinga vil bli offentleggjord på nettsidene til etaten (toll.no).

Oslo, 2. mars 2020



Øystein Børmer  
Tolldirektør



## 6.2. Prinsippnote årsrekneskapen

Årsrekneskapen for Tolletaten er utarbeidd og avlagd etter retningslinjer fastsette i føresegner om økonomistyring i staten, fastsette 12. desember 2003 med endringar, seinast 23. september

2019. Årsrekneskapen er i samsvar med krav i føresegnene punkt 3.4, nærare føresegner i Finansdepartementets rundskriv R-115 og andre krav frå departementet. Oppstillinga av løyvingsrapporteringa og artskontorrapporteringa (jf. vedlegg 3) er utarbeidd med utgangspunkt i føresegnene punkt 3.4.2 – grunnleggjande prinsipp for årsrekneskapar:

- Rekneskapen skal følgje kalenderåret.
- Rekneskapen skal innehalde alle utgifter og inntekter for rekneskapsåret.
- Utgifter og inntekter skal førast opp i rekneskapen med brutto beløp.
- Rekneskapen skal utarbeidast i tråd med kontaktprinsippet.

Oppstillingane av løyvings- og artskontorrapportering er utarbeidde etter dei same prinsippa, men grupperte etter ulike kontoplanar. Prinsippa korresponderer med krav i føresegnene punkt 3.5 til korleis verksemdene skal rapportere til statsrekneskapen. Sumlinja «netto rapportert til løyvingsrekneskapen» er lik i begge oppstillingane. Verksemda er tilknytt statens konsernkontoordning i Noregs Bank i tråd med krav i føresegnene punkt 3.7.1 og vert ikkje tilført likviditet gjennom året. Ved slutten av året vert saldoen nullstilt på den enkelte oppgjerskonto ved overgang til nytt år.

## 6.3. Løyvingsrapporteringa

Oppstillinga av løyvingsrapporteringa omfattar ein øvre del med løyvingsrapporteringa og ein nedre del som viser behaldningar verksemda står oppført med i kapitalrekneskapen.

Løyvingsrapporteringa viser rekneskapstal som verksemda har rapportert til statsrekneskapen. Denne vert stilt opp etter dei kapitla og postane i løyvingsrekneskapen verksemda har fullmakt til å disponere. Kolonnen «Samla tildeling» viser kva verksemda har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrevet for kvar kombinasjon av kapittel og post. Oppstillinga viser alle finansielle egedelar og plikter verksemda står oppført med i statens kapitalrekneskap.

Mottekne fullmakter til å belaste ei anna verksemd sin kombinasjon av kapittel og post (belastningsfullmakter) er ikkje vist i kolonnen for samla tildeling, men er omtalte i note B (vedlegg 3) til løyvingsoppstillinga. Utgiftene i samband med mottekne belastningsfullmakter er bokførte og rapporterte til statsrekneskapen, og er viste i kolonnen for rekneskap. Etaten har gjeve belastningsfullmakt til Skatteetaten til inntektsføring av lovbrotsgebyr på kapittel 4610. post 85 jf. note B.

## 6.4. Artskontorrapporteringa

Oppstillinga av artskontorrapporteringa har ein øvre del som viser kva som er rapportert til statsrekneskapen etter standard kontoplan for statlege verksemder, og ein nedre del som viser grupper av kontoar som inngår i mellomværet med statskassa.

Artskontorrapporteringa viser rekneskapstal etaten har rapportert til statsrekneskapen etter standard kontoplan for statlege verksemder. Etaten har ein trekkrett for disponible

tildelingar på konsernkonto i Noregs Bank. Tildelingane skal ikkje inntektsførast, og er difor ikkje viste som inntekt i oppstillinga. Note 8 (vedlegg 3) viser forskjellar mellom avrekning med statskassa og mellomvære med statskassa.

## 6.5. Velferdsfondet for Tollvesenet

### Prinsippnote – oppstilling av løyvingrapporteringa for fondet

Årsrekneskap for fondet er utarbeidd og avlagd etter nærare retningslinjer fastsette i føresegner om økonomistyring i staten (føresegnene), fastsette 12. desember 2003 med endringar, seinast 23. september 2019. Årsrekneskapen er i samsvar med krava i føresegnene punkt 3.4.6 og nærare føresegner i Finansdepartementets rundskriv R115, punkt 8. Velferdsfondet for Tollvesenet vart oppretta ved vedtak i Stortinget 8. mars 1960. Eit statleg fond er ein formuesmasse (kapital) som rekneskapsmessig er skild frå dei andre midlane til staten, og der bruken er bunden til eit nærare fastsett føremål som varer lenger enn eit budsjettår. Fond har forenkla rapportering til statsrekneskapen. Betalingsformidling skal skje gjennom statens konsernkontoordning, og likvidane skal oppbevarast på oppgjerskonto i Noregs Bank. Behaldningar på oppgjerskontoar vert overførte til nytt år. Oppstilling av løyvingrapporteringa for fondet finn du i vedlegg 4.

### Løyvingrapportering

Den øvre delen av oppstillinga viser kva som er rapportert i likvidrapporten til statsrekneskapen.

Likvidrapporten viser saldoen til fondet og likvidrørsler på oppgjerskontoen til fondet i Noregs Bank. Alle finansielle egedelar og forplikningar som fondet er oppført med i statens kapitalrekneskap, står i den nedre delen av oppstillinga.

### Prinsippnote til årsrekneskapen – oppstilling av fondsrekneskapen

Fondsrekneskapen svarer til oppstillinga av verksemdsrekneskapen i årsrekneskapen for statlege verksemdar.

Fondsrekneskapen er utarbeidd etter kontantprinsippet. Det inneber at inntektene (overføringar til fondet) står i oppstillinga av resultatet når dei er innbetalte. Utgifter (overføringar frå fondet) står i oppstillinga av resultatet når dei er utbetalte.

Resultatoppstillinga inneheld alle overføringar til og frå fondet i rekneskapsåret. Resultatet for perioden er forskjellen mellom overføring til fondet og overføring frå fondet, og resultatet viser netto endringar i fondskapitalen. Resultatet er overført til opptent fondskapital i balanseoppstillinga. Kortsiktige fordringar er omtalte i note til fondsrekneskapen. Opplysninga går ikkje fram av balansen, fordi rekneskapen vert utarbeidd etter kontaktpriinsippet, men fondet hadde per 31. desember 2019 ingen uteståande fordringar.

Kapitalinnskott eller tilbakebetaling av kapitalinnskott i fondet står ikkje i resultatoppstillinga, men vert ført direkte i balansen mot innskotten fondskapital. Fondsrekneskapen er oppstilt etter krav i føresegnene punkt 3.4.6 og viser alle utgiftene

inntektene, egedelane og fondskapitalen i fondet. Årsrekneskapen for fondet er å finne i vedlegg 4.

## 7. Oversikt vedlegg

1. Forklaringsvariablar for Tolletaten 2019
2. Beslagsstatistikk 2019
3. Oppstilling av løyving- og artskontorrapportering
4. Velferdsfondet Tollvesenet 2019
5. Tenestemål

## 8. Tabellar og figurar

|  |    |
|--|----|
| Tabell 1: Utvalde nøkkeltal 2017–2019 .....  | 5  |
| Tabell 2: Nøkkeltal frå rekneskapane 2017–2019 .....                                   | 5  |
| Tabell 3: Oversikt over ambisjonsnivå og resultat for styringsparametrar i 2019. ....  | 8  |
| Tabell 4: Ambisjonsnivå og resultat for hovudmål 1 .....                               | 9  |
| Tabell 5: Ambisjonsnivå og resultat for hovudmål 2 .....                               | 15 |
| Tabell 6: Talet på beslag av narkotika, tobakksvarer og øl 2015–2019 .....             | 18 |
| Tabell 7: Kontrollar av reisande og transportmiddel .....                              | 22 |
| Tabell 8: Status for oppdrag frå Finansdepartementet .....                             | 27 |
| Tabell 9: Faktiske/effektive (utførte) årsverk per 31. desember .....                  | 38 |
| Tabell 10: Aktive (avtalte) årsverk per 31. desember 2019 .....                        | 38 |
| Tabell 11: Tilsette per eining per 31. desember .....                                  | 39 |
| Tabell 12: Alderssamansetjing – talet på tilsette fordelt på einingar .....            | 39 |
| Tabell 13: Turnover i Tolletaten 2017–2019 .....                                       | 40 |
| Tabell 14: Sjukefråvær 2018 og 2019 .....  | 40 |
| Tabell 15: Kjønnssamansetjing – totalt og fordelt på einingar .....                    | 40 |
| Tabell 16: Leiarstillingar fordelte på kjønn i Tolldirektoratet .....                  | 41 |
| Tabell 17: Leiarstillingar fordelte på kjønn i divisjonane .....                       | 41 |
| Tabell 18: Leiarstillingar fordelte på kjønn i etaten .....                            | 41 |
| Tabell 19: Nytilsetjingar totalt, nytilsetjingar med høl i CV-en .....                 | 44 |
| Tabell 20: Inntekter kapittel 4610 – saldert budsjett og rekneskap i 1000 kroner ..... | 47 |
| Figur 1: Organisasjonskart Tolletaten per 31.12.2019 .....                             | 4  |
| Figur 2: Resultat av brukarundersøkingar for SP 1.1, 1.2 og 1.3 .....                  | 12 |
| Figur 3: Talet på beslag av narkotika, tobakksvarer og øl 2010–2019 .....              | 18 |
| Figur 4: Beslag av fisk .....  | 19 |
| Figur 5: Beslag av farmasøytiske preparat .....  | 19 |
| Figur 6: Alvorlege lovbrøt frå kontroll av deklarerings 2017–2019 .....                | 21 |
| Figur 7: Alvorlege lovbrøt frå grensekontroll 2017–2019 .....                          | 21 |
| Figur 8: Grensekontrollar og treffprosent .....  | 22 |
| Figur 9: Alvorlege lovbrøt ved kontroll av postsendingar 2017–2019 .....               | 23 |
| Figur 10: Disponibel ramme drift og investering .....                                  | 35 |
| Figur 11: Driftsutgifter post 01 fordelte på kostnadsgrupper .....                     | 36 |