



## Sammanfattning av dialogmöten i samarbete med handelskamrarna

---

I maj 2019 genomfördes våra årliga dialogmöten på handelskamrarna i Göteborg, Malmö och Stockholm och innehållet denna gång var följande:

- Status gällande införandet av tullagstiftningen
- Vad gör Tullverket för att förenkla tullhanteringen?

Charlotte Svensson inledde med att berätta om sina erfarenheter efter sju månader som generaltulldirektör. Deltagarna fick höra Charlotte berätta att hon har fått en bra bild av Tullverkets verksamhet och att hon har prioriterat att besöka olika delar av verksamheten. För att Tullverket ska kunna göra ett ännu bättre jobb måste vi bli fler. Därför begärde vi totalt 480 miljoner för åren 2020-2022 i budgetunderlaget i våras. Vår utmaning är att vi står mitt i ett omfattande digitaliseringsarbete samtidigt som vi måste förstärka det operativa arbetet. Osäkerheten kring brexit har också präglat Charlottes första tid och även om risken för en hård brexit kvarstår, känner vi oss trygga med att vi inom Tullverket var klara med förberedelserna för en hård brexit till den 29 mars. De företag som inte hunnit förbereda sig har fått lite extra tid men arbetet måste göras.

När det gäller införandet av tullagstiftningen är det en utmaning för både näringslivet och tullmyndigheterna i EU. Enligt den ursprungliga planen inom EU skulle omställningen vara klar 2020, men det har under en tid pågått diskussioner inom EU om att ändra tidplanen. I våras tog beslutet och den 25 april publicerades de nya tidsgränserna. Bland annat med anledning av dessa förändringar pågår nu ett arbete med att se över den nationella genomförandeplanen. På en övergripande nivå kan man säga att allt som gäller införsel, dvs. anmälan om ankomst av varor och transportmedel, tillfällig lagring och tulldeklarationssystemet för import ska vara infört **senast** den 31 december 2022, vilket innebär att det nya regelverket ska tillämpas fullt ut av alla. Importkontrollsystemet, dvs. föranmälan vid import, ska i sin helhet vara infört först 2025. Export och utförsel ska vara infört **senast** den 31 december 2025. Förutom Tullkodex finns arbetsprogrammet och MASP (Multi Annual Strategic Plan) som också påverkar tidplaner för när olika it-system ska vara införda. Där sägs bland annat att när det gäller export och transit ska det nya regelverket tillämpas fullt ut av alla senast den 31 december 2023.

Arbetsprogrammet är legalt bindande och under uppdatering. MASP är ett planeringsinstrument som även omfattar andra förändringar, t ex ändringar i mervärdesskattereglerna och Single Windows-system som ligger utanför tullkodex. I slutet av 2018 presenterade kommissionen ett nytt förslag till bilaga B. Bilaga B reglerar uppgiftskrav för deklarationer och anmälningar och när vi jämförde förslaget med hur vi byggt systemet för deklaration för tillfällig lagring såg vi att det fick en stor påverkan. Det var bland annat därför beslutet togs att inte införa systemet som planerat den 1 februari 2019. Hur förändringarna av bilaga B påverkar kommande införanden är också något vi analyserar just nu.

Även om implementeringen av den nya tullagstiftningen har fått nya tidsramar och att 2019 är ett år av analyser och utredningar på Tullverket, sker en hel del i syfte att både förenkla och digitalisera tullhanteringen. Eftersom förändringar som rör export sedan tidigare har flyttats fram i EU:s tidplan har vi sedan 1 maj nya sätt att lämna tulldeklarationer vid export. Detta i syfte att förenkla exporthanteringen trots att nya system inte finns på plats. Enligt den plan som finns på EU-nivå införs i höst en digital hantering av AEO-tillstånd och bindande klassificeringsbesked. Under 2019 pågår ett arbete med att förbättra de digitala tullräkningarna. Majoriteten får fortfarande pappersfaktura och av miljöskäl vill vi styra mot något av de fyra digitala alternativ som finns.

Hösten 2018 genomfördes en kundnöjdhetsundersökning där drygt 500 tullansvariga intervjuades via telefon. Det var ett bra resultat som låg i linje med tidigare års undersökningar och det finns några områden vi ska prioritera i vårt förbättringsarbete: Tillgängligheten på telefon, att Tullverkets information ska vara lätt att förstå och att informationen på tullverket.se ska göra det enkelt att lämna in korrekta deklarationer och tillståndsansökningar. Under hösten 2019 införs en ny kundtjänstlösning som ska förbättra kontakten mellan Tullverket och kunderna. Dessutom får Tullverket kunskap om vilka frågor som ställs för att utveckla rätt kommunikations- och informationsinsatser.

Tyngdpunkten på mötet var gruppdiskussionerna där deltagarna gav värdefulla synpunkter och kommentarer:

- Ett önskemål om branschspecifika möten med Tullverket.
- Ändring av UGE är inte möjlig att göra på webben trots att funktionen finns. Bättre att ta bort funktionen.
- Speditörer vill ha möjlighet att utfärda ursprungsintyg elektroniskt för sina kunder eftersom fullmakt finns.
- Spännande att följa utvecklingen – hur mycket kan man automatisera tullhanteringen? Kommer robotar att användas exempelvis?

- Det är positivt med externa referensgrupper knutna till utvecklingsprojekt.
- Önskemål om påskyndande av borttagande av originaldokument (olika certifikat och avräkningsnotor). Önskemål om att inte behöva skicka in ursprungsintyg i original vid omprövningsärenden.
- En tjänst där man själv kan lägga till vilka ombud som får lämna tulldeklARATIONER och starta transiteringar för ens räkning.
- Positivt med ny kundtjänstlösning så att man inte bollas runt mellan växel, Tullsvaret och handläggare. Viktigt att kedjan fungerar.
- Viktigt att få ett korrekt svar snarare än att man får svar snabbt när man har en komplicerad fråga.
- Viktigt att se över öppettiderna hos Tullsvaret.
- Eftersom det är osäkert när nya system kommer att införas finns en risk att företag väntar in i det sista. Det behövs minst 12 månaders framförhållning.
- Positiv med ökad digitalisering som ger en snabbare hantering.
- Informationen på tullverket.se är enkel om man kan tullhantering, kanske svårare om man är nybörjare. Bra att skriva enkelt men lägg in länkhänvisningar på sidorna så att de som behöver fördjupad information kan läsa lagtexten. Idag finns hänvisningar bara på vissa sidor.
- Det har blivit enkelt att hitta och söka på Tullverkets webbplats.
- Det är svårt att ändra företagsinformation på tullverket.se.
- Norsk tull verkade inte ha fått information om förändringarna kring export som infördes den 1 maj.
- Önskemål om ett meddelande när en omprövning är klar eller när ett ärende hamnat i röd kanal.
- Önskemål om en enkel presentation på tullverket.se över förändringar som sker i närtid.
- Önskemål om en tjänst som gör det lättare att bestämma varors ursprung. Tyska tullmyndigheten har en utmärkt tjänst.
- Bra om informationen på Tullverkets webbplats också finns på engelska i en speglad version.
- Ibland är informationen på tullverket.se väldigt enkel. Ett önskemål om att Tullordningen blir mer omfattande än vad den är idag. Vid exempelvis en rättstvist är det svårt att hänvisa till webbplatsen där informationen förändras över tid.
- I det framtida garantihanteringssystemet ska kontroll ske att det finns en garanti som täcker varje deklARATION. Det kanske kan vara ett incitament för att ansöka om AEO-tillstånd och få nedsättning av garantibeloppet.
- Det behövs tät dialog mellan företag och systemleverantörer. Ett önskemål om "korsreferensgrupper" där företag och systemleverantörer medverkar.