

Mål- og resultatplan



Motorstyrelsen 2022

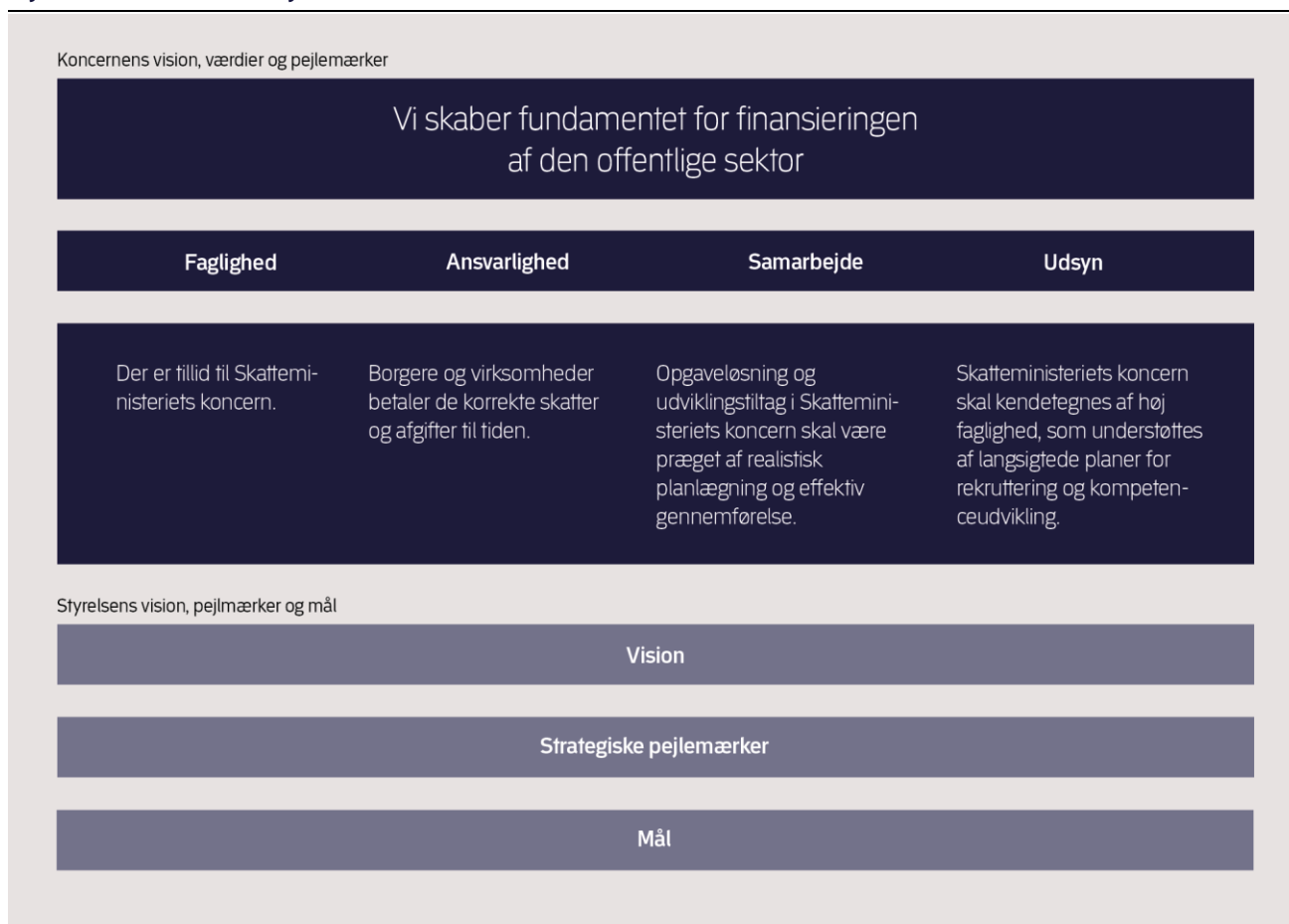
Indholdsfortegnelse

1.	Skatteministeriets koncernfælles strategiske ramme	2
2.	Mål- og resultatstyring i Skatteministeriet.....	4
2.1	Indledning	4
2.2	Styrelsens vision	5
2.3	Mål for Motorstyrelsen i 2022	5
3.	Opfølgning på mål	7
3.1	Skabelon for afrapportering	7
4.	Aftale.....	8
5.	Bilag.....	9
5.1	Målbeskrivelser.....	9
5.1.1	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 1.....	9
5.1.2	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 2.....	10
5.1.3	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 3.....	11
5.1.4	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 4.....	12

Skatteministeriets koncernfælles strate- giske ramme

Skatteministeriets samlede koncern består af 10 styrelser og et departement. Der er udviklet en koncernfælles strategisk ramme, som udgør en fælles pejling for koncernen, og som samtidigt giver et overblik over, hvilke elementer der indgår i den strategiske målstyring i Skatteministeriets koncern, *jf. figur 1*.

Figur 1. Koncernfælles strategisk ramme



Kilde: Skatteministeriet

I den koncernfælles strategiske ramme indgår fire koncernfælles pejlemærker, der skal fungere som en fælles sigtelinje for alle styrelser og understøtte prioriteringen af aktiviteter og ressourcer på tværs af koncernen.

Foruden de koncernfælles pejlemærker er der for hver styrelse udarbejdet en styrelsesvision og fastlagt en række strategiske pejlemærker, der er en udmøntning af de koncernfælles pejlemærker, og danner udgangspunkt for de konkrete mål, der skal formuleres i mål- og resultatplanen.

Mål- og resultatplanerne skal give mulighed for at opgøre, vurdere og prioritere indsatsen inden for den enkelte styrelses pejlemærker. Målene i mål- og resultatplanerne udformes på en sådan måde, at der løbende kan følges op på den konkrete resultatskabelse. Opfølgningen skal muliggøre iværksættelse af eventuelle korrigerende handlinger i form af en justeret prioritering og budgettering mv. med henblik på at sikre målopfyldelsen.

Mål- og resultatstyring i Skatteministeriet

2.1 Indledning

Mål- og resultatstyring er en udmøntning af hhv. strategisk styring og driftsstyring, der i sammenhæng med finansiell styring, porteføljestyring, risikostyring samt styring inden for HR og organisering indgår i styringsmodellen for Skatteministeriet og udgør fundamentet for en solid og gennemsigtig økonomi- og virksomhedsstyring.

Mål- og resultatplanen er et ledelsesværktøj, som understøtter dialogen om retning, mål og resultater mellem departementschefen og direktøren for styrelsen, jf. *Finansministeriets inspirationsmateriale 'Strategisk styring med resultater i fokus'*.

I 2022 vil der på tværs af Skatteministeriets koncern fortsat være fokus på, at kerneopgaverne bliver løst på højeste faglige niveau samtidig med, at udvikling og transformation i Skatteministeriets koncern fortsætter.

Der foregår i Skatteministeriets koncern løbende et arbejde med at udvikle og konsolidere den samlede styringskæde fra bevillinger over aktiviteter og output til effekterne heraf på kort og længere sigt. Mål- og resultatplaner for de enkelte styrelser er et centralt element heri, og bør desuden ses i sammenhæng med aktivitets- og ressourceplanerne for de enkelte styrelser. Planerne skal bidrage til at styrke grundlaget for de løbende prioriteringer i Skatteministeriets koncern, så der er sammenhæng mellem de strategiske pejlemærker, aktiviteterne i styrelserne og bevillingsanvendelsen. Der arbejdes løbende på at optimere mål- og resultatstyringen, både ift. udviklingen af præcise og dækkende mål for koncernens kerneopgaver og etableringen af den relevante dataunderstøttelse.

2.2 Styrelsens vision

Motorstyrelsens vision er at sikre korrekt og effektiv registrering og afgiftsberegning af alle køretøjer.

Motorstyrelsens grundfortælling

Motorstyrelsens opgave er at sikre, at alle motorkøretøjer er registreret korrekt, og at værdifastsættelse og afgiftsberegning sker på et ensartet og gennemskueligt grundlag. Vores arbejde bidrager til et smidigt og velfungerende bilmarked i Danmark til gavn for både forhandlere og bilejere.

Vi tager løbende højde for udviklingen på motorområdet, så vores afgørelser er korrekte og ensartede uanset biltype, ejer- og lejeformer. I vores kontakt med borgere, virksomheder og samarbejdspartnere har vi fokus på at levere en god og sammenhængende kundeoplevelse, der understøttes af digitale løsninger.

Vores medarbejdere følger udviklingen på motorområdet og er løbende i dialog med branchen. Motorstyrelsens medarbejdere er specialister med en høj faglighed, som altid tilstræber at levere grundig sagsbehandling formidlet på en forståelig måde. Både når vi vejleder, og når vi kontrollerer.

Vi tager ansvar, og vi samarbejder – om den samlede opgave og i de daglige beslutninger. Sammen med de andre styrelser under Skatteministeriet skaber Motorstyrelsen fundamentet for finansieringen af den offentlige sektor.

2.3 Mål for Motorstyrelsen i 2022

For hvert mål er der anført, hvorvidt målet er et koncernfælles mål eller vedrører hhv. udviklingsaktiviteter eller driftsaktiviteter.

Pejlemærke 1:

Motorstyrelsen skal sikre, at borgere og virksomheder oplever en effektiv, pålidelig og kompetent administration, mens kerneinteressenter oplever styrelsen som lydhør og samarbejdsorienteret

Nr.	Type	Mål	Målet er nået, når:
1.1	Koncernfælles	Omdømme	Resultatet af den årlige omdømmemåling skal som minimum være 3,6 point. Der måles på en skala fra 1-5.
1.2	Koncernfælles	Kundetilfredshed	Resultatet af den løbende måling af tilfredsheden med styrelsens vejledningsindsats skal i gennemsnit minimum være 3,9 point for telefonbetjening og 4,0 point for mailbesvarelser. Der måles på en skala fra 1-5.

Pejlemærke 2:

Motorstyrelsen skal sikre korrekt afgiftsberegning og høj regelefterlevelse ved at levere høj kvalitet og korrekthed i sagsbehandlingen samt gennem målrettet og integreret vejledning og kontrol

Nr.	Type	Mål	Målet er nået, når:
2.1	Drift	Høj korrekthed i sagsbehandlingen	Minimum 98 pct. af styrelsens stikprøvekontroller er gennemført uden regnskabsfejl.
2.2	Drift	Pristjek af brugte selvanmeldte importerede køretøjer	Der er foretaget pristjek af 15 pct. af alle selvanmeldte brugte importerede køretøjer.
2.3	Drift	Kontrol på leasingområdet	Der er gennemført pristjek af minimum 1.000 genberegninger på leasingområdet og minimum 10 efterkontroller af leasingvirksomheder.

Pejlemærke 3:

Motorstyrelsen skal sikre en effektiv og realistisk planlægning samt rettidig og korrekt eksekvering med videreudvikling af Motorstyrelsens drifts- og resultatstyring og implementering af nye sagsbehandlingsværktøjer

Nr.	Type	Mål	Målet er nået, når:
3.1	Drift	Overholdelse af frister for udbetaling af eksportgodtgørelse	Minimum 90 pct. af alle sager, hvori der skal udbetales eksportgodtgørelse, har overholdt den fastsatte frist for udbetaling.

Pejlemærke 4:

Motorstyrelsen skal sikre en kontinuerlig høj faglighed gennem rettidig rekruttering af nødvendige kompetencer samt strategisk medarbejder- og ledelsesudvikling

Nr.	Type	Mål	Målet er nået, når:
4.1	Koncernfælles	Høj faglighed i opgaveløsningen	Det aggregerede resultat af tre spørgsmål i medarbejdertilfredshedsundersøgelsen (MTU), der indikerer niveauet af faglighed i opgaveløsningen, i gennemsnit er minimum 4,3 point. Der måles på en skala fra 1-5. Såfremt resultatkravet ikke indfris, skal der udarbejdes en plan for opfølgning.

Opfølgning på mål

3.1 Skabelon for afrapportering

Der vil ske en kvartalsvis opfølgning på Motorstyrelsens målopfyldelse med udgangspunkt i skabelonen i tabellen nedenfor.

Skabelon for opfølgning og afrapportering

Nr.	Mål	Resultatkrav	1. - 4. kvartal	Status sidst	År til dato	Årsag/konsekvens	Handling
1.1	[Beskrivelse af målet]	[Beskrivelse af resultatkrav]	[Resultat for 1. kvartal afrapporteres]	[rød/gul/grøn]	[Det samlede resultat år til dato afrapporteres]	[Beskrivelse af årsag, hvis status er gul/rød samt konsekvens heraf]	[Beskrivelse af evt. korrigerende handlinger og prioriteringer]
1.2							
1.3							

Aftale

Mål- og resultatplanen indgås mellem Motorstyrelsens direktør og departementschefen. Motorstyrelsen har ansvar for resultatopfyldelsen i mål- og resultatplanen.

Motorstyrelsen har ansvaret for at udarbejde den kvartalsvise opfølgning på målopfyldelsen. Opfølgningerne drøftes mellem Motorstyrelsen og departementet. Formålet med opfølgninger og drøftelser er at sikre, at der iværksættes rettidige korrigerende handlinger, så Motorstyrelsen kan realisere målene for 2022.

Der afrapporteres på indfrielsen af målene i mål- og resultatplanen som led i sammenfatningen af årets resultater i årsrapporten for 2022.

Aalborg, den [dato]

Jørgen Rasmussen

Direktør, Motorstyrelsen

København, den [dato]

Jens Brøchner

Departementschef, Skatteministeriet

Bilag

5.1 Målbeskrivelser

5.1.1 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 1

Mål 1.1 Omdømme	
Resultatkrav	Resultatet af den årlige omdømmemåling skal som minimum være 3,6 point. Der måles på en skala fra 1-5.
Beskrivelse	Styrelsen skal nyde bred tillid blandt danskerne. Styrelsen skal opfattes som effektiv, pålidelig og kompetent til at løse sin kerneopgave. Der gennemføres en årlig måling af styrelsens omdømme blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning. Målingen vil, udover det generelle omdømme, have fokus på danskernes tillid til styrelsen. Målingen gennemføres i 3. kvartal 2022.
Type af mål	Koncernfælles, effektmål
Afrapportering	Målet afrapporteres i 4. kvartal, når resultaterne for omdømmemålingen foreligger.

Mål 1.2 Kundetilfredshed	
Resultatkrav	Resultatet af den løbende måling af tilfredsheden med styrelsens vejledningsindsats skal i gennemsnit minimum være 3,9 point for telefonbetjening og 4,0 point for mailbesvarelser. Der måles på en skala fra 1-5.
Beskrivelse	Kunderne skal opleve, at Motorstyrelsen har en effektiv, pålidelig og kompetent administration, hvor de får en korrekt og ensartet behandling og oplever kundeservice af høj kvalitet. Der foretages løbende målinger af kundetilfredsheden. Målingerne foretages umiddelbart efter, at kontakten med styrelsen har fundet sted.
Type af mål	Koncernfælles, effektmål
Afrapportering	Målet afrapporteres i 4. kvartal.

5.1.2 Målbekrivelser for indfrielse af pejlemærke 2

Mål 2.1

Høj korrekthed i sagsbehandlingen

Resultatkrav	Minimum 98 pct. af styrelsens stikprøvekontroller er gennemført uden regnskabsfejl.
Beskrivelse	Styrelsen skal understøtte at borgere og virksomheder betaler de korrekte skatter og afgifter til tiden. Det sker blandt andet ved at styrelsen leverer høj kvalitet og korrekthed i sagsbehandlingen. Korrektheden i styrelsens sagsbehandling opgøres på baggrund af stikprøve på sagsbehandlingen vedrørende klagesagsbehandling, værdifastsættelser, pristjek og andre afgørelser. Stikprøverne foretages i alle driftsenheder af en udpeget medarbejder eller af funktionslederen. Korrekthed måles som antallet af udtagne stikprøver, der er udført uden regnskabsfejl i forhold til det samlede antal kontrolrede sager. Registreringen af fejl sker månedsvist på baggrund af afgørelser afgjort i Skatteforvaltningens journaliseringssystem, WorkZone, fra den 20. i sidste måned til den 19. i indeværende måned. Målet opgøres år til dato.
Type af mål	Driftsaktivitet, kvalitetsmål
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist.

Mål 2.2

Pristjek af brugte selvanmeldte importerede køretøjer

Resultatkrav	Der er foretaget pristjek af 15 pct. af alle selvanmeldte brugte importerede køretøjer.
Beskrivelse	Styrelsen skal understøtte høj regelefterlevelse på motorområdet. Det sker blandt andet ved at kontrollere selvanmelderes værdifastsættelser for at kontrollere om de betaler den korrekte registreringsafgift. Styrelsen udsøger køretøjer til pristjek hver måned for at sikre en kontinuerlig opdagelsesrisiko. Andelen af udsøgte køretøjer kan variere fra måned til måned. Antallet af pristjek opgøres på baggrund af antallet af selvanmeldte køretøjer i 2021. Det betyder, at kontroltrykket opgøres som antal afsluttede pristjek i 2022 sammenholdt med antallet af selvanmeldte køretøjer i 2021. Kontroltrykket omfatter almindeligt brugte importerede køretøjer, tidligere klausulerede køretøjer der overgår til fuld afgift, og tidligere leasingkøretøjer der overgår til fuld afgift. Målet opgøres år til dato.
Type af mål	Driftsaktivitet, outputmål
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist.

Mål 2.3

Kontrol på leasingområdet

Resultatkrav	Der er gennemført pristjek af minimum 1.000 genberegninger på leasingområdet og minimum 10 efterkontroller af leasingvirksomheder.
Beskrivelse	Styrelsen skal understøtte høj regelefterlevelse på motorområdet. Inden for leasingområdet sker det blandt andet ved, at Motorstyrelsen foretager efterkontroller af leasingvirksomheder og gennemfører pristjek af selvanmelderes genberegninger. Motorstyrelsen udsøger køretøjer til pristjek hver måned for at sikre en kontinuerlig opdagelsesrisiko. Andelen af udsøgte køretøjer kan variere fra måned til måned. Pristjek af genberegninger på leasingområdet opgøres på baggrund af antallet af gennemførte pristjek i 2022. Antal efterkontroller opgøres på baggrund af antallet af afsluttede efterkontroller med leasingvirksomheder i 2022. Målet opgøres år til dato.
Type af mål	Driftsaktivitet, outputmål
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist.

5.1.3 Målbekrivelser for indfrielse af pejlemærke 3**Mål 3.1**

Overholdelse af frister for udbetaling af eksportgodtgørelse

Resultatkrav	Minimum 90 pct. af alle sager, hvori der skal udbetales eksportgodtgørelse, har overholdt den fastsatte frist for udbetaling.
Beskrivelse	Styrelsen skal understøtte en effektiv og rettidig sagsbehandling. Fristen for udbetaling af eksportgodtgørelse er fastsat i registreringsafgiftsloven. En del af sagsbehandlingen vedrørende udbetaling af eksportgodtgørelse foretages i Skattestyrelsen, der varetager selve udbetalingsopgaven. Målet opgøres i forhold til den samlede fastsatte frist, og indebærer således både Motorstyrelsens og Skattestyrelsens sagsbehandling. Målet opgøres som antal sager, hvor fristen er overholdt sammenholdt med antallet af samlede sager. Sager, hvor fristoverskridelse skyldes systemfejl, medtages ikke i opgørelsen. Målet opgøres år til dato.
Type af mål	Driftsaktivitet, kvalitetsmål
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist.

5.1.4 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 4

Mål 4.1

Høj faglighed i opgaveløsningen

Resultatkrav	Målet er nået, når: Det aggregerede resultat af tre spørgsmål i medarbejdertilfredshedsundersøgelsen (MTU), der indikerer niveauet af faglighed i opgaveløsningen, i gennemsnit er minimum 4,3 point. Der måles på en skala fra 1-5. Såfremt resultatkravet ikke indfries, skal der udarbejdes en plan for opfølgning.
Beskrivelse	Faglighed er er kernen i alt, hvad Skatteministeriet gør, og er en af forudsætningerne for indfrielse af koncernens vision. Motorstyrelsen skal på baggrund heraf sikre en kontinuerlig høj faglighed i opgaveløsningen på tværs af alle opgaveområder i styrelsen, således den høje faglighed på tværs af Skatteministeriets koncern fastholdes og videreføres.
Type af mål	Koncernfælles, kvalitetsmål
Afrapportering	Målet afrapporteres ved udgangen af 1. halvår af 2022, hvor resultaterne fra MTU foreligger. Såfremt resultatkravet ikke indfris, skal planer for opfølgning afrapporteres inden udgangen af 2. halvår 2022.

