

# Mål- og resultatplan



Motorstyrelsen 2023

# Indholdsfortegnelse

<b>1.</b>	<b>Skatteministeriets koncernfælles strategiske ramme .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Mål- og resultatstyring i Skatteministeriet.....</b>	<b>4</b>
2.1	Indledning .....	4
2.2	Styrelsens vision.....	5
2.3	Mål for Motorstyrelsen i 2023 .....	5
<b>3.</b>	<b>Opfølgning på mål .....</b>	<b>7</b>
3.1	Skabelon for afrapportering .....	7
<b>4.</b>	<b>Aftale.....</b>	<b>8</b>
<b>5.</b>	<b>Bilag.....</b>	<b>9</b>
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
5.1.5	Målbeskrivelser for indfrielse af FN's verdensmål.....	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 strategiske 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 strategiske koncernfælles pejlemærker er der for hver styrelse udarbejdet en styrelsesvision og fastlagt en række strategiske pejlemærker, der er en udmøntning af de strategiske koncernfælles pejlemærker, og som 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 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 departementet og direktøren for styrelsen, *jf. Finansministeriets inspirationsmateriale 'Strategisk styring med resultater i fokus'*.

I 2023 vil der på tværs af Skatteministeriets koncern fortsat være fokus på, at kerneopgaverne bliver løst på højeste faglige niveau og inden for planlagte frister samtidig med, at den igangværende udvikling 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.

I 2023 indgår et nyt koncernfælles mål om, at Skatteministeriets koncern arbejder på at reducere energiforbruget. Det bidrager til den overordnede indsats i samfundet med at håndtere den nuværende forsynings- og energikrise og understøtter samtidig FN's verdensmål. Der er ligeledes en synliggørelse af øvrige mål i mål- og resultatplanen, der understøtter FN's verdensmål for at fremme opmærksomheden på en bæredygtig samfundsudvikling.

## 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 2023

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	<b>Interessenthåndtering</b>	Resultatet af den årlige interessentundersøgelse skal som minimum være 3,8 point. Der måles på en skala fra 1-5.
1.2	Koncernfælles	<b>Kundetilfredshed</b>	Resultatet af den løbende måling af tilfredsheden med styrelsens vejledningsindsats skal i gennemsnit minimum være 4,0 point for telefonbesvarelser 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	<b>Høj korrekthed ved værdifastsættelse af køretøjer</b>	Højest 1,5 pct. af alle Motorstyrelsens afgørelser om værdifastsættelser ændres med mere end 10 pct. af motorankenævnene.
2.2	Drift	<b>Øget regelefterlevelse blandt selvanmeldere</b>	Træfprocenten ved tilfældigt udvalgte pristjek af selvanmelderes værdifastsættelser af brugte importerede køretøjer er mindre end 20 pct.
2.3	Drift	<b>Pristjek af brugte selvanmeldte importerede køretøjer</b>	Der er foretaget pristjek af 15 pct. af alle selvanmeldte brugte importerede køretøjer.

2.4	Drift	<b>Kontrol på leasingområdet</b>	Der er gennemført pristjek af minimum 2.000 værdifastsættelser 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	<b>Rettidig omberegning af registreringsafgift</b>	Der er gennemført 27.000 omberegninger af registreringsafgiften som følge af ændringer i registreringsafgiftsloven i 2021.
3.2	Drift	<b>Stabilisering af Motorregistret</b>	Motorregistreret lever op til Motorstyrelsens krav til funktionalitet og lovmedholdelig, og planlagte aktiviteter inden for rammerne af domænets roadmap og budget for 2023 er gennemført.

**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	<b>Interessenter oplever, at styrelsen har kompetente medarbejdere med høj faglighed</b>	Resultatet af hhv. kompetencer og faglighed (gennemsnit), der foretages i styrelsens interessentanalyse 2023, skal som minimum være 3,5 point. Der måles på en skala fra 1-5.

**FN's verdensmål:**

Målet bidrager til at håndtere den igangværende energikrise og understøtter samtidig FN's verdensmål nr. 13 om klimaindsats

Nr.	Type	Mål	Målet er nået, når:
5.1	Koncernfælles	<b>Reduktion af energiforbruget</b>	Koncernens samlede energiforbrug pr. medarbejder på hhv. varme og el er reduceret med 5 pct.

# 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 2023.

Der afrapporteres på indfrielsen af målene i mål- og resultatplanen som led i sammenfatningen af årets resultater i årsrapporten for 2023.

**Aalborg, den 18. januar 2023**



Jørgen Rasmussen

Direktør, Motorstyrelsen

**København, den 18. januar 2023**



Jens Brøchner

Departementschef, Skatteministeriet

# Bilag

## 5.1 Målbeskrivelser

### 5.1.1 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 1

<b>Mål 1.1</b> Interessenthåndtering	
<b>Resultatkrav</b>	Resultatet af interessentundersøgelsen, der foretages i 2023, skal som minimum være 3,8 point. Der måles på en skala fra 1-5.
<b>Beskrivelse</b>	Kerneinteressenter skal opleve Motorstyrelsen som lydhør og samarbejdsorienteret. Styrelsen skal have en systematisk og professionel interessenthåndtering. Der foretages en måling af Motorstyrelsens interessenthåndtering i ulige år. Målingen giver et billede af interessenternes opfattelse af styrelsen, og hvordan interessenterne vurderer samarbejdet. Målingen gennemføres forventeligt i 2. kvartal.
<b>Type af mål</b>	Koncernfælles, kvalitetsmål.
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres i 4. kvartal.
<b>Mål 1.2</b> Kundetilfredshed	
<b>Resultatkrav</b>	Resultatet af den løbende måling af tilfredsheden med styrelsens vejledningsindsats skal i gennemsnit minimum være 4,0 point for telefonbesvarelser og 4,0 point for mailbesvarelser. Der måles på en skala fra 1-5.
<b>Beskrivelse</b>	Kunderne skal opleve, at styrelsen 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. En løbende opfølgning på kundernes tilfredshed bidrager til en vedvarende udvikling af skatteadministrationen og understøtter derved FN's verdensmål 16 om effektive og ansvarlige institutioner.
<b>Type af mål</b>	Koncernfælles, effektmål.
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres i 4. kvartal.

## 5.1.2 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 2

### Mål 2.1

Høj korrekthed ved værdifastsættelse af køretøjer

<b>Resultatkrav</b>	Højest 1,5 pct. af alle Motorstyrelsens afgørelser om værdifastsættelser ændres med mere end 10 pct. af motorankenævnene.
<b>Beskrivelse</b>	<p>Motorstyrelsen skal understøtte, at borgere og virksomheder betaler de korrekte skatter og afgifter til tiden. Det sikrer Motorstyrelsen blandt andet ved, at Motorstyrelsen foretager værdifastsættelser af køretøjer på vegne af borgere og virksomheder på korrekt grundlag og med høj kvalitet og ved, at Motorstyrelsen ved pristjek kontrollerer, om selvanmeldere har værdifastsat køretøjer korrekt, så der betales den korrekte registreringsafgift.</p> <p>Motorstyrelsen forventer at værdifastsætte ca. 35.000 brugte køretøjer i 2023 blandt andet i forbindelse med import og eksport. Derudover forventes der gennemført ca. 11.000 pristjek af selvanmelderes værdifastsættelser ved brugte importerede køretøjer og på leasingkøretøjer.</p> <p>Borgere og virksomheder kan indbringe Motorstyrelsens værdifastsættelser og pristjek til motorankenævnene. Målet opgøres som antallet af sager, hvor motorankenævnene giver modparten medhold og ændrer Motorstyrelsens afgørelse med mere end 10 pct. sammenholdt med alle de værdifastsættelser og pristjek, som Motorstyrelsen har foretaget i samme periode.</p>
<b>Type af mål</b>	Driftsaktivitet, kvalitetsmål.
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres kvartalsvist.

### Mål 2.2

Regelefterlevelse blandt selvanmeldere

<b>Resultatkrav</b>	Træfprocenten ved tilfældigt udvalgte pristjek af selvanmelderes værdifastsættelser af brugte importerede køretøjer er mindre end 21 pct.
<b>Beskrivelse</b>	<p>Motorstyrelsen skal understøtte høj regelefterlevelse på motorområdet. Motorstyrelsen kontrollerer løbende selvanmelderes regelefterlevelse ved værdifastsættelse af brugte importerede køretøjer ved at gennemføre pristjek af selvanmeldernes værdifastsættelser. Hvis Motorstyrelsen vurderer, at selvanmelderens værdi er fastsat forkert, regulerer Motorstyrelsen værdifastsættelsen, så der opkræves den korrekte registreringsafgift. Regelefterlevelsen ved værdifastsættelse af brugte importerede køretøjer måles ved resultaterne af tilfældigt udvalgte pristjek. Træfprocenten ved tilfældigt udvalgte pristjek af selvanmelderes værdifastsættelser af brugte importerede køretøjer opgøres som antallet af pristjek, hvor Motorstyrelsen regulerer selvanmelderes værdifastsættelse sammenholdt med alle gennemførte pristjek. Træfprocenten skal være mindre end 20 pct., som var træfprocenten i de første 11 måneder af 2022.</p>
<b>Type af mål</b>	Driftsaktivitet, effektmål.
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres kvartalsvist.

**Mål 2.3**

## Pristjek af brugte selvanmeldte importerede køretøjer

<b>Resultatkrav</b>	Der er foretaget pristjek af 15 pct. af alle selvanmeldte brugte importerede køretøjer.
<b>Beskrivelse</b>	Motorstyrelsen skal understøtte høj regelefterlevelse på motorområdet. Det sker blandt andet ved at kontrollere, om selvanmelderes værdifastsættelser af brugte importerede køretøjer er korrekte. Hvis Motorstyrelsen vurderer, at en selvanmelders værdifastsættelse er fastsat forkert, regulerer Motorstyrelsen værdifastsættelsen, så der opkræves den korrekte registreringsafgift. Pristjek af brugte importerede køretøjer omfatter almindeligt brugte importerede køretøjer, tidligere klausulerede køretøjer der overgår til fuld afgift, og tidligere leasingkøretøjer der overgår til fuld afgift. Kontroltrykket ved pristjek af selvanmelderes brugte importerede køretøjer opgøres som antal afsluttede pristjek i 2023 sammenholdt med antallet af selvanmeldte køretøjer i 2023.
<b>Type af mål</b>	Driftsaktivitet, outputmål.
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres kvartalsvist.

**Mål 2.4**

## Kontrol på leasingområdet

<b>Resultatkrav</b>	Der er gennemført pristjek af minimum 2.000 værdifastsættelser på leasingområdet og minimum 10 efterkontroller af leasingvirksomheder.
<b>Beskrivelse</b>	Motorstyrelsen 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 værdifastsættelser, herunder værdifastsættelsen ved indgåelse af leasingaftalen, værdifastsættelsen ved genberegning af køretøjet og værdifastsættelsen ved værditabsberegning. Målet opgøres år til dato.
<b>Type af mål</b>	Driftsaktivitet, outputmål.
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres kvartalsvist.

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

## Rettidig omberegning af registreringsafgift

<b>Resultatkrav</b>	Der er gennemført 27.000 omberegninger af registreringsafgift som følge af ændringer i registreringsafgiftsloven i 2021.
<b>Beskrivelse</b>	Motorstyrelsen skal understøtte, at borgere og virksomheder betaler den korrekte registreringsafgift. Den 1. juni 2021 trådte nye regler for registreringsafgift i kraft. Reglerne havde virkning fra den 18. december 2020. Ændringerne blev implementeret i Motorregistret pr. 1. juni 2021. Køretøjer der er afgiftsberigtiget i perioden fra og med den 18. december 2020 til og med den 31. maj 2021, skal omberegnes for at betale den korrekte registreringsafgift. De nye regler for registreringsafgift medførte behov for ca. 211.000 omberegninger. Der udestår ca. 28.000 omberegninger, hvoraf minimum 27.000 forventes gennemført i 2023.
<b>Type af mål</b>	Driftsaktivitet, kvalitetsmål.
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres kvartalsvist.

**Mål 3.2**

## Stabilisering af Motorregistret

<b>Resultatkrav</b>	Motorregistreret lever op til Motorstyrelsens krav til funktionalitet og lovmedholdelighed, og planlagte aktiviteter inden for rammerne af domænets roadmap og budget for 2023 er gennemført.
<b>Beskrivelse</b>	Motorstyrelsen skal understøtte, at der sker en korrekt opkrævning af afgifter, som er en forudsætning for tilliden til skattevæsenet. Derfor er der etableret et roadmap for 2022-2025 indeholdende en plan for stabilisering af Motorregistreret, således det bliver muligt at implementere ændringer i Motorregistreret rettidigt, samt at systemmæssige fejl kan håndteres inden for en rimelig frist og med en tilstrækkelig kvalitet.
<b>Type af mål</b>	Udviklingsaktivitet, aktivitetsmål.
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres kvartalsvist.

**5.1.4 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 4****Mål 4.1**

## Interessenter oplever, at styrelsen har kompetente medarbejdere med høj faglighed

<b>Resultatkrav</b>	Resultatet af måling af hhv. kompetencer og faglighed (gennemsnit), der foretages i styrelsens interessentanalyse 2023, skal som minimum være 3,5 point. Der måles på en skala fra 1-5.
<b>Beskrivelse</b>	Motorstyrelsen skal anses som havende høj faglighed og kompetente medarbejdere. Der måles på hhv. faglighed og kompetencer i den tilbagevendende interessentmåling for styrelserne.
<b>Type af mål</b>	Koncernfælles, kvalitetsmål.
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres i 4. kvartal.

**5.1.5 Målbeskrivelser for indfrielse af FN's verdensmål****FN's verdensmål**

## Reduktion af energiforbruget

<b>Resultatkrav</b>	Koncernens samlede energiforbrug pr. medarbejder på hhv. varme og el er reduceret med 5 pct.
<b>Beskrivelse</b>	Styrelserne vil med målet bidrage til en bæredygtig udvikling ift. klimaet, og samtidig bidrage til at reducere de hidtil usete udfordringer med forsyningsikkerheden, som Danmark står over for. Reduktionen i energiforbruget hentes bl.a. ved at sænke temperaturen i fyringssæsonen på alle lokationer, etablere LED-belysning og sensorstyring af lyset på relevante lokationer, hvor dette ikke allerede er etableret samt ved adfærdspåvirkning af energikampagner mv. Herudover sker der løbende en udskiftning af el-apparater såsom køleskabe, toiletter mv. for at sikre, at alle lokationer har energivenlige apparaturer. Målet opgøres pba. af forbruget pr. medarbejder. Baseline for elforbruget er de sidste tre kvartaler i 2022, eftersom medarbejderne var hjemsendt i 1. kvartal 2022, mens baseline for varmfeforbruget er hele 2022. Det bemærkes, at målet opgøres i et koncernfælles resultatkrav, og den enkelte styrelse bidrager til dette. Der gøres status på forbruget medio 2023 mhp., om estimerne for resultatkravet er realistiske.
<b>Type af mål</b>	Koncernfælles, outputmål.
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres i 4. kvartal.

