

# Mål- og resultatplan



Motorstyrelsen 2024

# Indholdsfortegnelse

<b>1.</b>	<b>Skatteministeriets koncernfælles strategiske ramme .....</b>	<b>2</b>
1.1	Styrelsens vision.....	4
1.2	Mål for Motorstyrelsen i 2024 .....	4
<b>2.</b>	<b>Opfølgning på mål .....</b>	<b>6</b>
2.1	Skabelon for afrapportering .....	6
<b>3.</b>	<b>Aftale.....</b>	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>Bilag.....</b>	<b>8</b>
4.1	Målbeskrivelser.....	8
4.1.1	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 1.....	8
4.1.2	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 2.....	9
4.1.3	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 3.....	10
4.1.4	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 4.....	11

# Skatteministeriets koncernfælles strategiske ramme

Skatteministeriets koncernfælles strategiske ramme udgør et fælles fundament for koncernen og giver samtidigt et overblik over, hvilke elementer der indgår i den strategiske mål- og resultatstyring, *jf. figur 1.*

**Figur 1. Koncernfælles strategisk ramme**



Kilde: Skatteministeriet

Den fælles vision og de fælles pejlemærker understøtter, at koncernen har en fælles retning. Det fælles værdisæt er en overordnet beskrivelse af, hvordan opgaverne ønskes løst på tværs af koncernen.

Foruden de fire koncernfælles pejlemærker er der for hver styrelse udarbejdet en styrelsesvision og fastlagt en række strategiske pejlemærker, der er en ud-

møntning af de koncernfælles pejlemærker og danner udgangspunkt for de konkrete mål, der skal formuleres i mål- og resultatplanen. På den måde er der en lige linje fra koncernens overordnede vision helt ned til de mål, som hver styrelse arbejder efter.

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 resultatanskabelse.

Mål- og resultatstyring er en udmøntning af hhv. strategisk styring og driftstyring, der i sammenhæng med budget- og bevillingsstyring, porteføljestyring, risikostyring mv. udgør fundamentet for en solid og gennemsigtig økonomi- og virksomhedsstyring i Skatteministeriets koncern.

I 2024 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.

Endvidere vil der i 2024 fortsat være fokus på at efterleve FN's verdensmål. I 2024 er der særligt fokus på grønne, bæredygtige indkøb, som skal bidrage til efterlevelsen af verdensmål nr. 12 "*Ansvarligt forbrug og produktion*". Ansvar for det koncernfælles arbejde er forankret i Administrations- og Servicestyrelsen grundet styrelsens tværgående rolle i koncernen på indkøbsområdet.

## 1.1 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.

## 1.2 Mål for Motorstyrelsen i 2024

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>Omdømme</b>	Resultatet af omdømmemåling, der foretages i 2024, skal som minimum være 3,6 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>Pristjek af brugte selvanmeldte importerede køretøjer</b>	Der er foretaget pristjek af 15 pct. af alle selvanmeldte brugte importerede køretøjer.
2.2	Drift	<b>Øget regelefterlevelse gennem datadrevet risikobaseret kontrol</b>	Motorstyrelsen skal i 2024 opnå en træfprocent på 70 pct. blandt de risikobaserede pristjek af selvanmeldte brugte importerede køretøjer.

2.3	Drift	<b>Høj korrekthed ved værdifastsættelse af køretøjer</b>	Minimum 99 pct. af styrelsens stikprøvekontroller ved værdifastsættelse af køretøjer er gennemført uden fejl, der har betydning for opkrævning eller udbetaling til borgere og virksomheder.
-----	-------	--	--

### 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	Udvikling	<b>Udvikling og modernisering af Motorregistret</b>	I 2024 skal Motorstyrelsen sikre, at der med bistand fra Udviklings- og Foreningsstyrelsen bliver udarbejdet en samlet, sammenhængende plan for udvikling og modernisering af Motorregistret. Alle aktiviteter i planen for 2024 skal realiseres i indeværende år.
3.2	Udvikling	<b>Øget viden om regelefterlevelse og udfordringer på leasingområdet</b>	Motorstyrelsen skal iværksætte og gennemføre en analyse af regelefterlevelsen på leasingområdet, der skal styrke Motorstyrelsens viden om regelefterlevelse og bidrage til en bedre risikobaseret kontrol på leasingområdet. Alle aktiviteter for 2024 skal følge de af analyseplanen fastsatte tidsfrister for året.

### 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	Drift	<b>Høj faglighed - Styrkelse af sagsbehandlerkompetencer i Motorstyrelsen</b>	Minimum 95 pct. af styrelsens stikprøvekontroller er gennemført uden processuelle fejl.

# Opfølgning på mål

## 2.1 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							

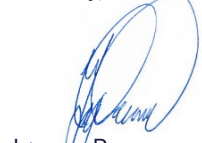
# Aftale

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 2024.

Der afrapporteres på indfrielsen af målene i mål- og resultatplanen som led i sammenfatningen af årets resultater i årsrapporten for 2024.

**Aalborg, den 21. december 2023**



Jørgen Rasmussen  
Direktør, Motorstyrelsen

**København, den 22. december 2023**



Jens Brøchner

Departementschef, Skatteministeriet



# Bilag

## 4.1 Målbeskrivelser

### 4.1.1 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 1

<b>Mål 1.1</b> Omdømme	
<b>Resultatkrav</b>	Resultatet af omdømmemåling, der foretages i 2024, skal som minimum være 3,6 point. Der måles på en skala fra 1-5.
<b>Beskrivelse</b>	Styrelsen skal nyde bred tillid blandt danskerne. Styrelsen skal opfattes som effektiv, pålidelig og kompetent til at løse sin kerneopgave. Der gennemføres en måling af styrelsens omdømme blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning i lige år. Målingen vil, udover det generelle omdømme, have fokus på danskernes tillid til styrelsen. Målingen gennemføres i 3. kvartal 2024.
<b>Type af mål</b>	Koncernfælles, effektmål.
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres i 4. kvartal, når resultaterne for omdømmemålingen foreligger.
<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.

## 4.1.2 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 2

### Mål 2.1

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>	<p>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. Motorstyrelsen vil i 2024 desuden gennemføre en analyse af regelefterlevelsen på området mhp. grundlag for evt. justering af kontrolstrategien på området.</p> <p>Kontroltrykket ved pristjek af selvanmelderes brugte importerede køretøjer opgøres som antal afsluttede pristjek i 2024 sammenholdt med antallet af selvanmeldte køretøjer i 2024. Målet opgøres år til dato.</p>
<b>Type af mål</b>	Driftsaktivitet, outputmål.
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres kvartalsvist.

### Mål 2.2

Øget regelefterlevelse gennem datadrevet risikobaseret kontrol

<b>Resultatkrav</b>	Motorstyrelsen skal i 2024 opnå en træfprocent på 70 pct. blandt de risikobaserede pristjek af selvanmeldte brugte importerede køretøjer.
<b>Beskrivelse</b>	<p>Motorstyrelsen skal understøtte høj regelefterlevelse på motorområdet. Motorstyrelsen kontrollerer løbende selvanmelderes regelefterlevelse ved at gennemføre pristjek af selvanmeldernes værdifastsættelser. En del af disse pristjek udvælges risikobaseret på baggrund af en datadrevet model, der baserer sig på virksomheders adfærd på motorområdet. Derudover er Motorstyrelsen i gang med at implementere en semiautomatisk Machine Learning, som kan understøtte en risikobaseret udvælgelse af køretøjer til pristjek. Hvis Motorstyrelsen vurderer, at selvanmelderes værdi er fastsat forkert, regulerer Motorstyrelsen værdifastsættelsen, så der opkræves den korrekte registreringsafgift. Det forventes, at der i 2024 gennemføres ca. 10.000 pristjek af selvanmelderes værdifastsættelser ved brugte importerede køretøjer, heraf ca. 8.500 risikobaserede pristjek.</p> <p>For at understøtte høj regelefterlevelse på importområdet skal Motorstyrelsen løbende forbedre den risikobaserede udvælgelse af værdifastsættelser til pristjek, så afgiftsberegning sker på et korrekt grundlag. Målet opgøres år til dato.</p>
<b>Type af mål</b>	Driftsaktivitet, kvalitetsmål.
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres kvartalsvist.

**Mål 2.3**

## Høj korrekthed ved værdifastsættelse af køretøjer

<b>Resultatkrav</b>	Minimum 99 pct. af styrelsens stikprøvekontroller ved værdifastsættelse af køretøjer er gennemført uden fejl, der har betydning for opkrævning eller udbetaling til borgere og virksomheder.
<b>Beskrivelse</b>	Motorstyrelsen 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. Motorstyrelsen forventer at værdifastsætte ca. 41.000 brugte køretøjer i 2024 blandt andet i forbindelse med import og eksport. Motorstyrelsen udtager månedligt værdifastsættelser sagsbehandlet i Motorstyrelsen til intern kvalitetssikring. Antallet af værdifastsættelser, der forventes at blive udtaget til intern kvalitetssikring, varierer afhængig af korrektheden af tidligere stikprøver og antallet af gennemførte værdifastsættelser for perioden. Det forventes, at der i 2024 vil blive udtaget ca. 2.500 stikprøver til kvalitetssikring. Korrektheden måles ud fra antallet af værdifastsættelser udtaget til stikprøve, der er udført uden fejl, der har betydning for opkrævning eller udbetaling til borgere og virksomheder i forhold til det samlede antal værdifastsættelser udtaget til stikprøve. Målet opgøres år til dato.
<b>Type af mål</b>	Driftsaktivitet, kvalitetsmål.
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres kvartalsvist.

**4.1.3 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 3****Mål 3.1**

## Udvikling og modernisering af Motorregistret

<b>Resultatkrav</b>	I 2024 skal Motorstyrelsen sikre, at der med bistand fra Udviklings- og Forenklingsstyrelsen bliver udarbejdet en samlet, sammenhængende plan for udvikling og modernisering af Motorregistret. Alle aktiviteter i planen for 2024 skal realiseres i indeværende år.
<b>Beskrivelse</b>	Motorstyrelsen skal understøtte, at der sker en korrekt opkrævning af afgifter, som er en forudsætning for tilliden til Skatteforvaltningen. Derfor er der igangsat en afdækning i Motorstyrelsen og Udviklings- og Forenklingsstyrelsen af, hvordan Motorregistret kan udvikles og moderniseres. På baggrund af denne afdækning vil Motorstyrelsen udarbejde en samlet plan for udvikling og modernisering af Motorregistret samt gennemføre de aktiviteter for 2024, der fremgår af planen. Målet opgøres år til dato.
<b>Type af mål</b>	Udviklingsaktivitet, aktivitetsmål.
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres kvartalsvist.

**Mål 3.2**

## Øget viden om regelefterlevelse og udfordringer på leasingområdet

<b>Resultatkrav</b>	Motorstyrelsen skal iværksætte og gennemføre en analyse af regelefterlevelsen på leasingområdet, der skal styrke Motorstyrelsens viden om regelefterlevelse og bidrage til en bedre risikobaseret kontrol på leasingområdet. Alle aktiviteter for 2024 skal følge de af analyseplanen fastsatte tidsfrister for året.
<b>Beskrivelse</b>	Motorstyrelsens opgave er at sikre, at alle leasingkøretøjer værdifastsættes og afgiftsberegnes på et korrekt grundlag. Det sikrer Motorstyrelsen bl.a. ved at gennemføre pristjek af værdifastsættelser og kontrol af leasingkontrakter.

For at øge Motorstyrelsens viden om regelefterlevelse og bidrage til en bedre fremadrettet risikobaseret kontrol på leasingområdet skal styrelsen iværksætte og gennemføre en analyse af regelefterlevelsen på leasingområdet. Målet opgøres år til dato.

**Type af mål** Udviklingsaktivitet, aktivitetsmål.

**Afrapportering** Målet afrapporteres kvartalsvist.

---

#### 4.1.4 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 4

##### Mål 4.1

Høj faglighed - Styrkelse af sagsbehandlerkompetencer i Motorstyrelsen

**Resultatkrav** Minimum 95 pct. af styrelsens stikprøvekontroller er gennemført uden processuelle fejl.

**Beskrivelse** Motorstyrelsens medarbejdere skal have høj faglighed. Derfor arbejder Motorstyrelsen løbende med korrektheden i styrelsens sagsbehandling gennem fokus på kompetenceudvikling og videndeling bl.a. ved afholdelse af undervisningsforløb for alle medarbejdere i styrelsen mhp. styrkelse af skriftlige og juridiske kompetencer, hvilket skal bidrage til at reducere antallet af fejl i sagsbehandlingen. Det forventes, at Motorstyrelsen afslutter ca. 200.000 relevante sager i 2024. Motorstyrelsen udtager månedligt afsluttede sager sagsbehandlet i Motorstyrelsen til intern kvalitetssikring. Antallet af sager, der forventes at blive udtaget til intern kvalitetssikring, varierer afhængig af korrektheden af tidligere stikprøver og antallet af afsluttede sager for perioden. Det forventes, at der i 2024 vil blive udtaget ca. 7.000 stikprøver til kvalitetssikring. Korrektheden måles ud fra antallet af sager udtaget til stikprøve, der er udført uden processuelle fejl, i forhold til det samlede antal sager udtaget til stikprøve. Registreringen af fejl sker månedsvist på baggrund af afgørelser afgjort i Skatteforvaltningens journaliserings-system. Målet opgøres år til dato.

**Type af mål** Driftsaktivitet, aktivitetsmål.

**Afrapportering** Målet afrapporteres kvartalsvist.

---

