

# 2018

Årsberetning  
Motorstyrelsen





# Indhold

<b>1. Påtegning</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Beretning</b> .....	<b>4</b>
2.1 Præsentation af styrelsen .....	4
2.2 Ledelsesberetning .....	5
2.3 Målrapporing .....	6
2.4 Forventninger til det kommende år .....	8

# 1. Påtegning

## Årsberetningen omfatter

Årsberetningen omfatter afrapportering på Motorstyrelsens mål- og resultatplan 2018. Målene i mål- og resultatplanen er aftalt mellem Skatteministeriets departement og Motorstyrelsen.

## Påtegning

Det tilkendegives hermed:

- o At årsberetningen er rigtig, dvs. at årsberetningen ikke indeholder væsentlige fejlinformationer eller udeladelser, herunder at målostillingen, og målrapporteringen i årsberetningen er fyldestgørende.

[Sted, dato] 15 MAR. 2019



[Underskrift]  
Departementet

Aalborg, 01.03.2019



Jens Otto Størup  
Direktør for Motorstyrelsen

## 2. Beretning

---

### 2.1 Præsentation af styrelsen

#### 'Motorstyrelsen sikrer korrekt og effektiv registrering og afgiftsberegning af alle køretøjer'

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

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

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

Motorstyrelsen tager ansvar og 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.

#### Kerneopgaver

Motorstyrelsens kerneopgaver er sammenfattet i nedenstående overordnede inddeling.

- *Retvisende værdiansættelse af motorkøretøjer.* Motorstyrelsen skal gennem klar vejledning af selvanmeldere og en effektiv og ensartet model for værdiansættelser sikre retvisende værdiansættelser af motorkøretøjer.
- *Korrekt afgiftsberegning og effektiv administration og registrering.* Motorstyrelsen skal sikre korrekt beregning af registreringsafgift og periodiske afgifter i overensstemmelse med gældende

afgiftsregler samt gennem digitale løsninger og en effektiv administration af motorregistret gøre det nemt at registrere køretøjer korrekt.

- *Måltrettet vejledning.* Motorstyrelsen skal gennem måltrettet vejledning og effektiv kontrol med borgere og virksomheder sikre, at reglerne på motorområdet, herunder leasingområdet, efterleves.

## 2.2 Ledelsesberetning

Den 1. juli 2018 blev SKAT erstattet af Skatteforvaltningen, som består af syv specialiserede styrelser, herunder Motorstyrelsen. Motorstyrelsens primære fokusområder i 2018 har således været etablering af den nye styrelse med hovedkontor i Aalborg samt sikker og korrekt drift.

I forbindelse med etablering af den nye styrelse blev der sammenstillet et tværgående overblik over de væsentligste sager og projekter mv. på motorområdet. Dette overblik dannede grundlag for den styring og prioritering som har gjort, at Motorstyrelsen har opfyldt alle mål undtagen to i 2018.

Der skal, til og med 2020, kontinuerligt flyttes opgaver og medarbejdere fra Motorstyrelsens kontorer i Høje Taastrup, Odense og Århus til hovedkontoret i Aalborg. I 2018 har det ledelsesmæssige fokus ligget på rekruttering af nye medarbejdere i Aalborg som en konsekvens af flytningen fra Høje Taastrup til Aalborg. Der har i Høje Taastrup været en stor loyalitet overfor løsningen af de daglige driftsopgaver samtidig med, at man har skullet oplære og overdrage viden til nye kolleger i Aalborg. Oplevelsen er således, at denne del af flytningen er sket så smidigt og effektivt som muligt.

Rekrutteringen til Aalborg er gået planmæssigt, og der har været mange og kvalificerede ansøgere til alle stillinger. Et stort skridt mod etableringen af den nye styrelse er fundet af nye, permanente lokaler, som forventes indflytningsklare i første halvår 2019.

Som følge af etableringen af den nye styrelse har der i 2018 været fokus på at styrke både det motor- og ledelsesfaglige kompetenceniveau i Aalborg. Dette er sket dels via rekruttering og sidemandsoplæring, dels via etablering af et Motorakademi for alle nye medarbejdere. Sidstnævnte er for funktionsledernes og direktionens vedkommende suppleret med Lederrejsen, en række seminarer, hvor der sættes særligt fokus på de ledelsesmæssige discipliner og kompetencer.

Der blev i 2018 afsluttet et antal revisioner på Motorområdet af både Rigsrevisionen og Skatteministeriets koncernrevision, hvilket identificerede en del kritikpunkter. På baggrund heraf har Motorstyrelsen påbegyndt udarbejdelsen af en række handleplaner, samt nedsat en intern revisionsgruppe, der har til formål at sikre koordinering og opfølgning på implementeringen af handleplanerne. Sidstnævnte er en længerevarende proces, som vil fortsætte i 2019.

Der blev i 2018 introduceret et nyt driftsstyringskoncept og sat fokus på flere større forandringsprojekter bl.a. sammentænkning af vejledning og kontrol samt opkvalificering af processtyring i Motorstyrelsen. Sammenholdt med en ny organisering, der i højere grad reflekterer et køretøjs livscyklus, samt fastlæggelse af Motorstyrelsens strategiske pejlemærker, er der således i 2018 skabt et solidt fundament for Motorstyrelsens fremadrettede opgaveløsning.

## 2.3 Målrapportering

Målene i Motorstyrelsens mål- og resultatplan 2018 er affalt mellem Skatteministeriets departement og Motorstyrelsen. Motorstyrelsens mål- og resultatplan indeholder fem styrelsesspecifikke mål under *Drift af Kerneopgaver* samt fire koncernfælles mål under *Udviklingsopgaver* og *Administration*.

### 2.3.1 Oversigt over målopfyldelse

Målopfyldelsen fremgår af tabel 1.

**Tabel 1. Årets resultatopfyldelse**

Motorstyrelsen			
Mål	Succeskriterium	Opnåede resultater	Målopfyldelse
<i>Drift af Kerneopgaver:</i>			
1.1 Korrekthed i sagsbehandling	95 pct. af stikprøverne på sagsbehandlingen udføres uden fejl.	96,2 pct.	Opfyldt
1.2 Overholdelse af frister	75 pct. af de interne frister i sagsbehandlingen skal overholdes. Lovbestemte frister på eksportområdet skal endvidere overholdes.	86,9 pct.	Opfyldt
1.3 Produktivitet	Der må samlet for sagsbehandlingsområderne højst anvendes 10 pct. flere ressourcer end forventet.	+3,1 pct.	Opfyldt
1.4 Kundetilfredshed ved ekspeditionerne	Kundetilfredsheden ved ekspeditionerne skal ligge på niveauet 3,8 pct. på en skala fra 1-5.	4,8 point	Opfyldt
1.5 Antal kontrolaktiviteter	Forskellen mellem antal planlagte kontrolaktiviteter i forhold til gennemførte kontrolaktiviteter må højst afvige med +/- 10 pct.	-4,5 pct.	Opfyldt
<i>Udviklingsområder:</i>			
2.1 Styrket ledelseskraft i den nye skatteforvaltning	Der skal være skrevet kontrakt med alle underdirektører og personaleledere senest 1. juni 2018.	Alle kontrakter var underskrevet pr. 1. juni 2018.	Opfyldt
<i>Administration:</i>			
3.1 Prognosepræcision	Afvielser mellem faktisk forbrug og prognose for budgettet ikke overstiger gennemsnitligt 5 pct. for 3. og 4. kvartal 2018.	12,9 pct.	Ikke opfyldt
3.2 Nettosygefravær	Det gennemsnitlige nettosygefravær pr. medarbejder skal maksimum være 7 dage for året.	5,8 dage	Opfyldt
3.3 God rekruttering og fastholdelse	Maksimum 7 pct. af medarbejdere an-	0,0 pct.	Opfyldt

	sat i 2018 må fratræde deres stilling i 2018.		
--	---	--	--

### 2.3.2 Uddybende analyse af målopfyldelse

Motorstyrelsen har i 2018 opfyldt otte ud af de ni opstillede mål i mål og resultatplanen for 2018.

I det følgende beskrives målopfyldelsen for hver enkelt mål.

**Mål 1.1 Korrekthed i sagsbehandling:** Målet er opfyldt.

*Korrekthed i sagsbehandlingen* måler procentdelen af korrekt behandlede sager udtaget til stikprøvekontrol. Stikprøverne udtages i forbindelse med den interne kvalitetssikring og omfatter alene sager, der vedrører borgere eller virksomheder.

Der blev i 2018 udtaget 1.486 sager til stikprøvekontrol. Heraf blev 1.432 gennemført uden, at der blev fundet fejl. Korrektheden er 96 pct., hvorfor målet er opfyldt.

**Mål 1.2 Overholdelse af frister:** Målet er opfyldt.

*Fristoverholdelse* måler andelen af sager, der overholder den fastsatte tidsfrist. Fristen varierer afhængig af sagstypen, og ligger på 7, 14, 21, 30, 60 eller 90 dage. Stort set alle frister er fastsat af Motorstyrelsen selv, mens enkelte frister, dvs. frister på eksportområdet er lovbestemte.

For hele 2018 er fristerne overholdt i 86,9 pct. af sagerne, hvorfor målet er opfyldt.

**Mål 1.3 Produktivitet:** Målet er opfyldt.

*Produktivitet* måler anvendte ressource timer i forhold til forventede ressource timer baseret på antallet af sager, samt et fastsat mål for timer pr. sag.

Der er i 2018 gennemført 92.296 sager. På baggrund af et fastsat forventet antal timer pr. sag pr. område, var det forventet, at der skulle anvendes 146.055 timer i alt til at gennemføre sagerne. Det faktiske timeforbrug i 2018 var 150.537, hvilket betyder, at der blev brugt 3,1 pct. flere timer end forventet. Da der må anvendes op til 10 pct. flere timer end forventet, er målet opfyldt.

**Mål 1.4 Kundetilfredshed ved ekspeditionerne:** Målet er opfyldt.

*Kundetilfredshed ved ekspeditionerne* måler kundetilfredsheden på en skala fra 1-5. Der måles en uge hver måned ved ekspeditionerne.

Resultatet for 2018 ligger over måltallet med en gennemsnitlig kundetilfredshed på 4,8. Målet er derfor opfyldt.

**Mål 1.5 Antal kontrolaktiviteter:** Målet er opfyldt.

*Pristjek* måler forskellen mellem antal planlagte kontrolaktiviteter i forhold til gennemførte kontrolaktiviteter.

Der er i 2018 gennemført 6.071 pristjek mod planlagte 6.350 pristjek. Der er dermed gennemført 4,5 pct. færre pristjek end planlagt. Målet er derfor opfyldt.

**Mål 2.1 Styrket ledelseskraft i den nye skatteforvaltning:** Målet er opfyldt.

Alle kontrakter var underskrevet pr. 1. juli 2018. Målet er derfor opfyldt.



Mål 3.1 *Prognosepræcision*: Målet er ikke opfyldt.

Resultatet for året bliver opgjort som den gennemsnitlige afvigelse for 3. og 4. kvartal 2018.

For 3. og 4. kvartal er prognosepræcisionen pt. opgjort gennemsnitligt til -12,9 pct., og er uden for den tilladte afvigelse på maks. +/-5,0 pct. Målet er derfor ikke opfyldt.

Afvigelsen skyldes vanskeligheden ved at budgettere udgifter til indkøb af nummerplader, da dette i høj grad er konjunkturbestemt, samt at forudsige antallet af breve, som udsendes fra Motorregistret. Der er foretaget en nærmere undersøgelse af nummerpladeforbruget i forbindelse med udarbejdelsen af grundbudgettet for 2019 for at imødekomme målet om prognosepræcision i 2019.

Mål 3.2 *Nettosygefravær*: Målet er opfyldt.

*Nettosygefravær* måler det gennemsnitlige antal sygedage pr. medarbejder i Motorstyrelsen eksklusiv længerevarende sygefravær over 30 dage.

Det gennemsnitlige sygefravær for hele Motorstyrelsen udgør 5,8 dage, hvilket er under målet på 7 dage. Målet er derfor opfyldt.

Mål 3.2 *God rekruttering og fastholdelse*: Målet er opfyldt

*God rekruttering og fastholdelse* måler fratrædelser blandt medarbejdere med under 12 måneders anciennitet, som er ansat fra 1. januar 2018 og frem. Målet medtager ikke medarbejdere, der skifter til en anden enhed i Skatteministeriet.

Der er ingen af de medarbejdere, der er ansat fra 1. januar 2018 og frem, der har opsagt deres stilling og skiftet til et job uden for Skatteministeriet. Målet er derfor opfyldt.

## 2.4 Forventninger til det kommende år

Af tabel 2 fremgår Motorstyrelsens grundbudget for 2019, som er styrelsens første år med egen bevilling og regnskab. Der er ved fastlæggelsen af grundbudgettet taget udgangspunkt i styrelsens nettobevilling under § 09.31.05 på 237,7 mio. kr.

I den samlede forbrugsmulighed prognosticerer der med en merbevilling på 1,3 mio. kr. i forbindelse med flytning af planlægnings- og analyseopgaver fra Udviklings- og Forenklingsstyrelsen til Motorstyrelsen samt en merbevilling på 0,1 mio. kr. til udgifter til Kammeradvokaten, der flyttes fra Skattestyrelsen til Motorstyrelsen. Midlerne overføres på tillægsbevilling i 2019. Hertil kommer, at der er indbudgetteret en øget forbrugsmulighed på 5,2 mio. kr., som vedrører forventede udgifter til initiativer i relation til eksportgodtgørelsesordningen. Den øgede forbrugsmulighed er tilvejebragt gennem indbudgetteringen af en negativ budgetkorrektur for ministerområdet som helhed. Motorstyrelsen kan ikke disponere over midlerne, før det er afklaret, hvilke projekter i relation til eksportgodtgørelsesordningen, midlerne skal tildeles. Der forventes således et samlet merforbrug på 6,6 mio. kr. i forhold til bevillingen på finansloven for 2019.

**Tabel 2. Grundbudget 2019**

(mio. kr.)	Grundbudget 2019
Bevilling og øvrige indtægter	-237,7
Udgifter	244,3
Resultat	6,6

Motorstyrelsen har i 2019 fire væsentlige fokusområder: 1) den fortsatte flytning af opgaver og arbejdspladser til Aalborg; 2) driftsstyring; 3) projekter, der realiserer og understøtter de strategiske pejlemærker, 4) politiske aftaler og ny lovgivning.

Med hensyn til flytning vil fokus i 2019 være flytning fra Odense til Aalborg samt rekruttering og uddannelse af nye medarbejdere. Motorstyrelsen forventer desuden at flytte til permanente lokaler i løbet af første halvår 2019.

Der vil i 2019 være fokus på den fortsatte implementering af et nyt driftsstyringskoncept, som skal sikre en systematisk og struktureret daglig drift. Af vigtighed for driftsopgaverne i 2019 bliver også introduktionen af et nyt koncept for vejledning og kontrol, pristjek af genberegninger samt øgede kontrolaktiviteter. I 2019 planlægger Motorstyrelsen desuden at præsentere flere nye initiativer, fx semi-automatiske værdifastsætter, samt en app, der gør det mere enkelt og sikkert for private at handle med biler.

Motorstyrelsen vil i 2019 fortsat have fokus på en vifte af projekter, hvis overordnede formål det er at realisere og understøtte styrelsens strategiske pejlemærker. Herunder bl.a. uddannelse af nye medarbejdere på Motorakademiet, lederudvikling, samt Kulturprojektets arbejde med at transformere de koncernfælles værdier til en stærk motorkultur.

Motorstyrelsen forventer i 2019, at styrelsen fortsat skal understøtte politiske aftaler og ny lovgivning ved at levere data og analyser.