

Mål- og resultatplan



Toldstyrelsen 2024

Indholdsfortegnelse

1.	Skatteministeriets koncernfælles strategiske ramme	3
1.1	Styrelsens vision.....	5
1.2	Mål for Toldstyrelsen i 2024	5
2.	Opfølgning på mål	8
2.1	Skabelon for afrapportering	8
3.	Aftale.....	9
4.	Bilag.....	10
4.1	Målbeskrivelser.....	10
4.1.1	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 1.....	10
4.1.2	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 2.....	11
4.1.3	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 3.....	12
4.1.4	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 4.....	13
4.1.5	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 5.....	13

Skatteministeriets koncernfælles strate- giske 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 udmøntning 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 driftsstyring, 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

Toldstyrelsens vision er at understøtte smidig handel på tværs af de ydre grænser og sikre en effektiv toldkontrol.

Toldstyrelsens grundfortælling

Toldstyrelsens opgave er at sikre enkel angivelse af korrekt told og effektiv forvaltning af EU's regelsæt på toldområdet. Samtidig er det vores ansvar at opretholde en effektiv toldkontrol og at beskytte det danske samfund mod indførsel af illegale varer.

Som styrelse sikrer vi korrekt toldafregning til EU gennem en effektiv kontrolindsats og digitale services, der gør det let for virksomheder og borgere at betale den korrekte told.

I samarbejde med andre myndigheder arbejder vi for at forhindre illegal import og eksport samt beskytte borgere og virksomheder mod farlige og sundhedsskadelige varer som fx våben og narkotika.

Vi løser fagligt krævende opgaver i komplekse processer. Vi skal samtidig levere et højt serviceniveau og en effektiv kontrol i alle dele af opgaven. Derfor kræver vi en stærk koordinering og høj faglighed af hinanden både internt og med andre aktører, nationalt såvel som internationalt.

Vi tager ansvar, og vi samarbejder om den samlede opgave i de daglige beslutninger. Sammen med de andre styrelser under Skatteministeriet sikrer Toldstyrelsen fundamentet for finansiering af den offentlige sektor i Danmark.

1.2 Mål for Toldstyrelsen i 2024

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

Pejlemærke 1:

Toldstyrelsen 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 omdømmemåling, der foretages i 2024, skal som minimum være 3,5 point. Der måles på en skala fra 1-5.
1.2	Koncernfælles	Kundetilfredshed vejledning	Resultatet af den løbende måling af tilfredsheden med styrelsens vejledningsindsats pr. telefon og mail skal i gennemsnit minimum være hhv. 4,0 og 3,6 point. Der måles på en skala fra 1-5.
1.3	Udvikling	Toldstyrelsen skal håndtere henvendelser fra borgere, virksomheder og myndigheder bedre	Der er udarbejdet en strategi og plan for ensretning og styring i den samlede vejledningsindsats inden udgangen af 2. kvartal, og der er udarbejdet et fælles afrapporteringssetup for eksterne henvendelser samt etableret baseline for henvendelser og sagsbehandlingstider inden udgangen af 4. kvartal 2024.
1.4	Drift	Toldstyrelsen skal lukke revisionshandleplaner vedr. sikkerhedsstillelserne for toldskyld rettidigt	Toldstyrelsen har lukket alle åbne handleplaner vedr. sikkerhedsstillelserne for toldskyld rettidigt.

Pejlemærke 2:

Toldstyrelsen skal sikre høj regelefterlevelse og korrekt afregning af told ved handel på tværs af grænser gennem effektiv toldkontrol og målrettet vejledning

Nr.	Type	Mål	Målet er nået, når:
2.1	Drift	Beholdning af regulerings-sager nedbringes	Der er ved udgangen af 2024 maksimalt 1.000 sager med overskreden frist ift. et udgangspunkt ved årets begyndelse på ca. 5.000 sager (80 pct. reduktion).

Pejlemærke 3:

Toldstyrelsen skal beskytte samfundet mod indførslen af farlige og illegale varer gennem effektiv kontrol, målrettet vejledning og tæt samarbejde med andre myndigheder

Nr.	Type	Mål	Målet er nået, når:
3.1	Drift	Ledelsesinformation til bedre styring af kontrolindsatsen	Der er ved udgangen af 2. kvartal udviklet og implementeret ledelsesinformationsrapporter til kontrolledelsen og kontrolenhederne, der indeholder information om de budgetterede og vagtplanlagte kontrolressourcer. Ved udgangen af 4. kvartal er ledelsesinformationsrapporten bundet sammen med styringsrelevant information om de anvendte ressourcer ift. kontrolindsatsen, herunder hvilke kontrolaktiviteter, der er anvendt ressourcer på.
3.2	Udvikling	Bedre måling af samfundsbeskyttende kontroller	Der er ultimo 2. kvartal 2024 udarbejdet definitioner og opstartet måling på kontrol af varer indenfor hhv. 1) Kørende trafik (Veje og broer) og 2) Post- og kurér, samt ultimo 4. kvartal 2024 indenfor de samme indførselsveje gennemført baselinemålinger og udarbejdet kvartalsvise opgørelser for antallet af kontroller. Herudover er der ultimo 4. kvartal 2024 udarbejdet definitioner og opstartet måling på kontrol af varer indenfor hhv. 3) Flytrafik (Lufthavne og flyvepladser) og 4) Maritim trafik (Havne og lystbådehavne).

Pejlemærke 4:

Toldstyrelsen skal sikre relevant og kundenær udvikling og implementering af den nye EU-toldkodeks

Nr.	Type	Mål	Målet er nået, når
4.1	Udvikling	Rettidig implementering af anden del af importsystemet	EUTK-styregruppen har i første kvartal 2024 godkendt milepæls- og onboardingplaner for anden del af det nye importsystem, og Implementeringen af systemet i Toldstyrelsen og hos erhvervslivet overholder de godkendte planer og tiltrådte budget for implementering i resten af 2024.
4.2	Udvikling	Rettidig implementering af tredje del af importkontrollsystemet	Implementeringen af tredje del af det nye importkontrollsystem i Toldstyrelsen og hos erhvervslivet overholder den fastlagte plan og tiltrådte budget for implementering. Det vil sige, at systemet er gået live inden udgangen af 1. halvår 2024.

Pejlemærke 5:

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

Nr.	Type	Mål	Målet er nået, når:
5.1	Udvikling	Gennemførelse af uddannelse af kontroldere med fokus på kontrolbeføjelser	Toldstyrelsen har udviklet og gennemført undervisning i kontrolbeføjelser af min. 4 hold a 20-25 deltagere. <ol style="list-style-type: none">1. kvartal: udvikling af undervisning2. kvartal: udvikling, planlægning og indkaldelse til uddannelse3. kvartal: afholdelse af uddannelse, min. 2 hold a 20-25 deltagere4. kvartal: afholdelse af uddannelse, min. 2 hold a 20-25 deltagere

Opfølgning på mål

2.1 Skabelon for afrapportering

Der vil ske en kvartalsvis opfølgning på Toldstyrelsens 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 Toldstyrelsens direktør og departementschefen. Toldstyrelsen har ansvar for resultatopfyldelsen i mål- og resultatplanen.

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

Aarhus, den 15. december 2023



Christian Lützen

Direktør, Toldstyrelsen

København, den 20. december 2023



Jens Brøchner

Departementschef, Skatteministeriet

Bilag

4.1 Målbeskrivelser

4.1.1 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 1

Mål 1.1 Omdømme	
Resultatkrav	Resultatet af omdømmemåling, der foretages i 2024, skal som minimum være 3,5 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 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.
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 pr. telefon og mail skal i gennemsnit minimum være hhv. 4,0 og 3,6 point. Der måles på en skala fra 1-5.
Beskrivelse	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.
Type af mål	Koncernfælles, effektmål
Afrapportering	Målet afrapporteres i 4. kvartal.

Mål 1.3

Toldstyrelsen skal håndtere henvendelser fra borgere, virksomheder og myndigheder bedre

Resultatkrav	Der er udarbejdet en strategi og plan for ensretning og styring i den samlede vejledningsindsats inden udgangen af 2. kvartal, og der er udarbejdet et fælles afrapporteringssetup for eksterne henvendelser samt etableret baseline for henvendelser og sagsbehandlingstider inden udgangen af 4. kvartal 2024.
Beskrivelse	I 2023 har tre forskellige enheder ansvar for at håndtere henvendelser fra borgere, virksomheder og myndigheder, og der er kun i begrænset omfang styring på tværs af enhederne ift. prioritering af henvendelser og udnyttelse af ressourcekapacitet. Toldstyrelsen skal derfor styrke håndteringen af henvendelser mhp. at yde en bedre, mere effektiv service til interessenterne. Følgende aktiviteter skal gennemføres: <ul style="list-style-type: none"> • 1. kvartal: etablering af ét kontor med ansvar for kontakten mod borgere, virksomheder og myndigheder, samt en analyse og kortlægning af antal henvendelser pr. indgang til styrelsen, som skal danne grundlag for udvikling af mere sammenhængende styring og ensartet service til interessenter. • 2. kvartal: Strategi og plan for ensretning af indgange og interne procedurer for styring af besvarelser, der sikrer, at serviceniveauet ensrettes og forbedres. • 4. kvartal: udvikling af en fælles standardrapportering på antallet af henvendelser og svar på tværs af indgange og henvendelsestyper, samt etablering af baseline for henvendelser og sagsbehandlingstider, hvormed der kan følges op på aktivitets- og ressourceanvendelsen mhp. at nedbringe svartider, anvende ressourcer mere effektivt og øge produktiviteten på sigt.
Type af mål	Udviklingsaktivitet, aktivitetsmål
Afrapportering	Afrapporteres de første to kvartaler og efter 4. kvartal ift. de planlagte aktiviteter.

Mål 1.4

Toldstyrelsen skal lukke revisionshandleplaner vedr. sikkerhedsstillelsesordningerne for toldskyld rettidigt

Resultatkrav	Toldstyrelsen skal lukke alle åbne handleplaner vedr. sikkerhedsstillelsesordningerne for toldskyld rettidigt.
Beskrivelse	Toldstyrelsen forventer, at handleplanen vedr. en ny model for opgørelse af bidragssatser i sikkerhedsstillelsesordningerne for toldskyld lukkes inden udgangen af 2023. Derefter er der syv åbne handleplaner, der skal sikre, at der foreligger arbejdsbeskrivelser ift. opgørelser og afrapporteringer fra systemer, der enten bidrager med data til opgørelsesmodellen eller sikrer, at modellens performance er nøjagtig.
Type af mål	Driftsaktivitet, aktivitetsmål
Afrapportering	Der afrapporteres kvartalsvist på fremdriften og lukning af handleplanerne. Handleplanernes frister fordeler sig over udgangen af hhv. marts, juni, oktober og december 2024.

4.1.2 Målbekrivelser for indfrielse af pejlemærke 2

Mål 2.1

Beholdning af reguleringssager nedbringes

Resultatkrav	Ved udgangen af 2024 må der maksimalt være 1.000 sager med overskreden frist ift. et udgangspunkt ved årets begyndelse på ca. 5.000 sager (80 pct. reduktion).
Beskrivelse	Styrelsen skal etablere en effektiv sagsbehandling med fokus på nedbringelse af beholdningen af sager på området for efterreguleringer, og specifikt skal antallet af sager med overskreden frist reduceres

med 80 pct. fra ca. 5.000 sager til ca. 1.000 sager i løbet af 2024, hvilket forudsætter produktivitetsforbedringer på ca. 25 pct. for året ift. tidligere år. Målet og resultatkravet er under forudsætning af, at der er et stabilt in-flow af sager hen over året svarende til niveauet for 2023. Området består af 12 typer ansøgninger, der udgør hovedparten af den samlede ansøgningsmængde fra virksomheder/borgere, og der er samlet ca. 17.500 sager årligt.

Type af mål Driftsaktivitet, outputmål

Afrapportering Kvartalsvis afrapportering på antal sager med overskredet frist på reguleringsområdet.

4.1.3 Målbeskrivelse for indfrielse af pejlemærke 3

Mål 3.1

Ledelsesinformation til bedre styring af kontrolindsatsen

Resultatkrav Der er ved udgangen af 2. kvartal udviklet og implementeret ledelsesinformationsrapporter til kontrolledelsen og kontrolenhederne, der indeholder information om de budgetterede og vagtplanlagte kontrolressourcer. Ved udgangen af 4. kvartal er ledelsesinformationsrapporten bundet sammen med styringsrelevant information om de anvendte ressourcer ift. kontrolindsatsen, herunder hvilke kontrolaktiviteter, der er anvendt ressourcer på.

Beskrivelse Toldstyrelsens kontrolområde har været præget af manglende dataunderstøttelse. Med afsæt i en ny organisering af området pr. 1. januar 2024 skal der etableres styringsrelevant ledelsesinformation, der i 2024 har fokus på disponering, styring og anvendelse af de kontrolfaglige ressourcer, og som på sigt kan udbygges med data på aktiviteter og resultater, når redskaberne hertil er udviklet. Ledelsen får således et samlet overblik over ressourceanvendelse, der giver mulighed for at understøtte kontrolindsatsen mere effektivt.

Type af mål Udviklingsaktivitet, aktivitetsmål

Afrapportering Målet afrapporteres efter 2. og 4. kvartal.

Mål 3.2

Måling af samfundsbeskyttende kontroller og kontrol af vareførsel

Resultatkrav Der er ultimo 2. kvartal 2024 udarbejdet definitioner og opstartet måling på kontrol af varer indenfor hhv. 1) Kørende trafik (Veje og broer) og 2) Post- og kurér, samt at der ultimo 4. kvartal 2024 indenfor de samme indførselsveje er gennemført baselinemålinger og udarbejdet kvartalsvise opgørelser for antallet af kontroller.

Herudover skal der ultimo 4. kvartal være udarbejdet definitioner og opstartet måling på kontrol af varer indenfor hhv. 3) Flytrafik (Lufthavne og flyvepladser) og 4) Maritim trafik (Havne og lystbådehavne).

Beskrivelse Der er i efteråret 2023 nedsat en arbejdsgruppe med bred repræsentation fra styrelsen. Et af arbejdsgruppens hovedformål er at sikre bedre måling af den samfundsbeskyttende kontrolindsats. Arbejdsgruppen skal deklarerer, dokumentere, teknisk definere og i sidste ende udstille målinger af den samfundsbeskyttende kontrolindsats til ledelsen. Den samfundsbeskyttende kontrolindsats skal bl.a. måles vha. registreringer i en toldkontrolapp og en Vagtrapport applikation (VIK). Begge dele er under udvikling og udrulles til samfundsbeskyttende kontrolenheder i løbet af 2024 samtidigt med, at der pågår videreudvikling af funktioner i applikationerne.

Type af mål Udviklingsaktivitet, aktivitetsmål

Afrapportering Der afrapporteres efter andet og fjerde kvartal.

4.1.4 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 4

Mål 4.1

Rettidig implementering af anden del af importsystemet

Resultatkrav	EUTK-styregruppen har i første kvartal 2024 godkendt milepæls- og onboardingplaner for anden del af det nye importsystem, og Implementeringen af systemet i Toldstyrelsen og hos erhvervslivet overholder de godkendte planer og tiltrådte budget for implementering i resten af 2024.
Beskrivelse	Toldstyrelsen skal, sammen med Udviklings- og Forenklingsstyrelsen, sikre en realistisk planlægning og effektiv gennemførelse af anden del af importsystemet. Der foreligger en tidsplan med aktiviteter og leverancer for projektet i 1. kvartal, som løbende opdateres jf. projektets fremdrift.
Type af mål	Udviklingsaktivitet, aktivitetsmål
Afrapportering	Der afrapporteres efter 1. og 4. kvartal ift. om den tiltrådte plan er overholdt.

Mål 4.2

Rettidig implementering af tredje del af import-kontrolsystemet

Resultatkrav	Implementeringen af anden del af det nye importsystem i Toldstyrelsen og hos erhvervslivet overholder den fastlagte plan og tiltrådte budget for implementering. Det vil sige, at systemet er gået live inden udgangen af 1. halvår 2024.
Beskrivelse	Toldstyrelsen skal, sammen med Udviklings- og Forenklingsstyrelsen sikre en realistisk planlægning og effektiv gennemførelse af tredje del af import-kontrolsystemet. Der foreligger en tidsplan med aktiviteter og leverancer for projektet i 1. kvartal, som løbende opdateres jf. projektets fremdrift.
Type af mål	Udviklingsaktivitet, aktivitetsmål
Afrapportering	Der afrapporteres på målet efter 2. kvartal ift. om systemet er gået live rettidigt.

4.1.5 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 5

Mål 5.1

Gennemførelse af uddannelse af kontrolloldere med fokus på kontrolbeføjelser

Resultatkrav	Der skal igangsættes udvikling og gennemførelse af uddannelse for medarbejdere i den samfundsbeskyttende kontrol. Det forventes, at udviklingen sker i første halvår af 2024 og gennemførelse af uddannelse sker i andet halvår af 2024. <ol style="list-style-type: none"> 1. kvartal: udvikling af undervisning 2. kvartal: udvikling, planlægning og indkaldelse til uddannelse 3. kvartal: afholdelse af uddannelse, min. 2 hold a 20-25 deltagere 4. kvartal: afholdelse af uddannelse, min. 2 hold a 20-25 deltagere
Beskrivelse	Toldstyrelsen har med den nye organisering styrket den samfundsbeskyttende kontrol. Desuden bliver Toldstyrelsens opgaver pr. 1. januar 2024 samlet i stærke faglige fællesskaber. Til understøttelse heraf igangsættes udvikling og afholdelse af uddannelse, hvor fokus er på udførelse af en samfundsbeskyttende kontrol. Kontrolproceskontoret og HR vil i samarbejde med erfarne kontrolloldere udvikle et undervisningsforløb med fokus på kontrolbeføjelser og myndighedsrollen, samt stille udviklere og undervisere til rådighed til forløbet. Faget vil være en opkvalificering af erfarne og nye medarbejdere i forhold til regelsættet for at udføre en kontrol. Den interne uddannelse af kontrolloldere i den

Samfundsbeskyttende kontrol forventes at bidrage til, at kontrollerne bliver bedre og mere ensartet på tværs af landet og erfaringsniveauer.

Type af mål Udviklingsaktivitet, aktivitetsmål

Afrapportering. Der afrapporteres kvartalsvist.
