

# Mål- og resultatplan



Motorstyrelsen 2025

# Indholdsfortegnelse

<b>1.</b>	<b>Skatteministeriets koncernfælles strategiske ramme .....</b>	<b>2</b>
1.1	Styrelsens vision.....	4
1.2	Mål for Motorstyrelsen i 2025 .....	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

# 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 resultatskabelse.

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 2025 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 2025 fortsat være fokus på at efterleve FN's verdensmål. I 2025 er der særligt fokus på grønne, bæredygtige indkøb, som skal bidrage til at efterleve 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 2025

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 interessentundersøgelsen, der foretages i 2025, skal som minimum være 4,0 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 point for telefonbesvarelser og 4 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 2025 opnå en træfprocent på 70 pct. blandt risikobaserede pristjek af selvanmeldte 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>Styrket datakvalitet i Motorregistret</b>	Motorstyrelsen kan opgøre omfanget af datafejl i forbindelse med oprettelse af køretøjer i Motorregistret. Desuden har Motorstyrelsen sammen med Udviklings- og Forenklingsstyrelsen ved udgangen af 2025 implementeret i alt tre digitale stopklodser og adviser i Motorregistret.
3.2	Udvikling	<b>Procesunderstøttelse af ekspeditionsområdet</b>	Procesunderstøttelse af ekspeditionsområdet er implementeret i 2025.

**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 procesuelle 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 2025.

Der afrapporteres på indfrielsen af målene i mål- og resultatplanen som led i sammenfatningen af årets resultater i årsrapporten for 2025.

**Aalborg, den 17. december 2024**



Jørgen Rasmussen

Direktør, Motorstyrelsen

**København, 17. december 2024**



Merete Agergaard

Departementschef, Skatteministeriet



# Bilag

## 4.1 Målbeskrivelser

### 4.1.1 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 1

#### Mål 1.1

##### Interessenthåndtering

<b>Resultatkrav</b>	Resultatet af interessentundersøgelsen, der foretages i 2025, skal som minimum være 4,0 point. Der måles på en skala fra 1-5.
<b>Beskrivelse</b>	Kerneinteressenter skal opleve styrelsen som lydhør og samarbejdsorienteret. Styrelsen skal have en systematisk og professionel interessenthåndtering. Der foretages en måling af styrelsens 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, effektmål
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres i 3./4. kvartal, når resultaterne for målingen foreligger.

#### Mål 1.2

##### Kundetilfredshed

<b>Resultatkrav</b>	Resultatet af den løbende måling af tilfredsheden med styrelsens vejledningsindsats skal i gennemsnit minimum være 4 point for telefonbesvarelser og 4 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. Vurderer Motorstyrelsen, at en selvanmelders værdifastsættelse er fastsat forkert, regulerer Motorstyrelsen værdifastsættelsen, så den korrekte registreringsafgift opkræves. Pristjek af brugte importerede køretøjer omfatter almindeligt brugte importerede køretøjer, som betaler fuld registreringsafgift, tidligere klausulerede køretøjer, som betaler fuld registreringsafgift, og tidligere leasingkøretøjer, som betaler fuld registreringsafgift.</p> <p>Kontroltrykket for pristjek af selvanmelderes brugte importerede køretøjer opgøres som antal afsluttede pristjek i 2025 sammenholdt med antallet af selvanmeldte køretøjer i 2025, som betaler fuld registreringsafgift. Der forventes ca. 12.000 pristjek af selvanmelderes brugte importerede køretøjer. 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 2025 opnå en træfprocent på 70 pct. blandt risikobaserede pristjek af selvanmeldte køretøjer.
<b>Beskrivelse</b>	<p>Motorstyrelsen skal understøtte høj regelefterlevelse på motorområdet. Motorstyrelsen kontrollerer løbende regelefterlevelsen blandt andet ved at gennemføre pristjek af selvanmeldernes værdifastsættelser.</p> <p>Det forventes, at Motorstyrelsen i 2025 gennemfører ca. 3.000 pristjek i forbindelse med leasingaftaler, heraf ca. 1.000 risikobaserede pristjek. Derudover forventes det, at der i 2025 gennemføres ca. 12.000 pristjek af selvanmelderes værdifastsættelser ved brugte importerede køretøjer, heraf ca. 9.500 risikobaserede pristjek. Den risikobaserede udvælgelse understøttes bl.a. af en semiautomatisk machine learning-model, ligesom Motorstyrelsen udvælger køretøjer på baggrund af forskellige risikoparametre. Det kan fx være, hvis der inden for kort tid er foretaget forskellige værdifastsættelser af samme køretøj. Motorstyrelsen regulerer værdifastsættelsen, hvis selvanmelderens værdi er fastsat forkert, så den korrekte registreringsafgift opkræves. For at understøtte høj regelefterlevelse forbedrer Motorstyrelsen løbende 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 understøtter, 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. 43.000 brugte køretøjer i 2025 blandt andet i forbindelse med eksport (75 pct.), import og leasing. Motorstyrelsen udtager månedligt værdifastsættelser, som er 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 2025 vil blive udtaget ca. 2.600 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**

## Styrket datakvalitet af Motorregistret

<b>Resultatkrav</b>	Motorstyrelsen kan opgøre omfanget af datafejl i forbindelse med oprettelse af køretøjer i Motorregistret. Desuden har Motorstyrelsen sammen med Udviklings- og Forenklingsstyrelsen ved udgangen af 2025 implementeret i alt tre digitale stopklodser og adviser i Motorregistret.
<b>Beskrivelse</b>	Motorstyrelsen understøtter, at der sker en korrekt opkrævning af afgifter. Korrekt data er en forudsætning for dette. Motorstyrelsen og Udviklings- og Forenklingsstyrelsen vil i 2025 gennemføre et projekt, der bidrager til at forbedre datakvaliteten ved nyoprettelse af køretøjer i Motorregistret. Indsatserne i projektet vil betyde, at omfanget af datafejl kan opgøres. Derudover vil projektet implementere tre digitale stopklodser og adviser, herunder stopklodser ved åbenlyse fejlindtastninger ved køretøjsoprettelse, adviser ved potentielle fejlindtastninger ved køretøjsoprettelse og fjerne irrelevante felter i flows ved køretøjsoprette. Milepæle for projektet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. kvartal: Foranalyse afsluttes med godkendelse af projektgrundlag, og projektet er påbegyndt</li> <li>• 2. kvartal: Udvikling af stopklodser og adviser</li> <li>• 3. kvartal: Udvikling af stopklodser og adviser</li> <li>• 4. kvartal: Motorstyrelsen kan opgøre omfanget af datafejl i forbindelse med oprettelse af køretøjer i Motorregistret. De digitale stopklodser og adviser er implementeret i oktober 2025 med plan for evaluering af effekterne.</li> </ul>
<b>Type af mål</b>	Udviklingsaktivitet, aktivitetsmål
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres kvartalsvist.

**Mål 3.2**

## Procesunderstøttelse af ekspeditionsområdet

<b>Resultatkrav</b>	Procesunderstøttelse af ekspeditionsområdet er implementeret i 2025.
<b>Beskrivelse</b>	<p>De fire motorekspeditioner lukker pr. 1. juli 2025. Motorstyrelsen skal sikre, at lukningen sker effektivt og med bibeholdelse af høj faglighed og god service for borgerne.</p> <p>Motorstyrelsen har følgende milepæle for ekspeditionsområdet i 2025:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1. kvartal: Kortlægning af, hvilke forretningsprocesser der skal digitaliseres som følge af lukningen. It-udviklingen og implementeringen er aftalt med Udviklings- og Forenklingsstyrelsen.</li><li>• 2. kvartal: De fysiske ekspeditioner lukkes den 1. juli 2025. Endvidere er det kortlagt, hvilke forretningsprocesser der ønskes digitaliseret på længere sigt.</li><li>• 3. kvartal: Plan for håndtering af kompetenceoverdragelse og flyt af relevante medarbejdere forløber planmæssigt.</li><li>• 4. kvartal: Der er designet og planlagt en samlet evaluering af de digitale ekspeditioner. Evalueringen gennemføres med udgangen af 1. kvartal 2026.</li></ul>
<b>Type af mål</b>	Udviklingsaktivitet, aktivitetsmål
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres kvartalsvist.

**Mål 4.1**

## Høj faglighed - Styrkelse af sagsbehandlerkompetencer i Motorstyrelsen

<b>Resultatkrav</b>	Minimum 95 pct. af styrelsens stikprøvekontroller er gennemført uden processuelle fejl.
<b>Beskrivelse</b>	<p>Motorstyrelsens medarbejdere skal have høj faglighed. Derfor har Motorstyrelsen løbende 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. Motorstyrelsen forventer at afslutte ca. 230.000 sager i 2025 og udtager månedligt afsluttede sager 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 2025 vil blive udtaget ca. 8.000 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 månedsvis på baggrund af afgørelser afgjort i Skatteforvaltningens journaliseringssystem. Målet opgøres år til dato.</p>
<b>Type af mål</b>	Driftsaktivitet, aktivitetsmål
<b>Afrapportering</b>	Målet afrapporteres kvartalsvist.

