

Mål- og resultatplan



Toldstyrelsen 2025

Indholdsfortegnelse

1.	Skatteministeriets koncernfælles strategiske ramme	3
1.1	Styrelsens vision.....	5
1.2	Mål for Toldstyrelsen i 2025	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.....	11
4.1.4	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 4.....	12
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 resultatskabelse.

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 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

Toldstyrelsens vision er at sikre, at der kun kommer *lovlige varer over grænsen*.

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 2025

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	Interessenthåndtering	Resultatet af interessentundersøgelsen, der foretages i 2025, skal som minimum være 3,9 point. Der måles på en skala fra 1-5.
1.2	Koncernfælles	Kundetilfredshed	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.

Pejlemærke 2:

Toldstyrelsen skal arbejde for, at det bliver så nemt som muligt for borgere og virksomheder at betale den korrekte told

Nr.	Type	Mål	Målet er nået, når:
2.1	Drift	Effektiv sagsbehandling til tiden	90 pct. af alle sager på erhvervsområdet er afgjort før den EU-fastsatte målsætning for den givne sagstype.
2.2	Udvikling	Optimering af drift af told-ekspeditioner	Driften af ekspeditionerne er optimeret med 10 pct. målt på økonomisk volumen sammenlignet med ultimo 2024.

Pejlemærke 3:

Toldstyrelsen skal gennem målrettet, effektiv og synlig kontrol gøre det svært at omgå reglerne

Nr.	Type	Mål	Målet er nået, når:
3.1	Udvikling	Udvikling og implementering af ensartet driftsledelse i varekontrollen	Der er etableret et fast setup for driftsledelse i varekontrollen, der muliggør ensartet opgørelse af driftsaktiviteter i varekontrollen ultimo Q2 2025, og der er etableret baselines for de fire mest centrale driftsaktiviteter i Q4 2025.
3.2	Drift	Øget tilstedeværelse på grænserne	Opgørelsen af tilstedeværelsesandele for samfundsbeskyttende kontrol på de fire føringsveje ensrettes inden udgangen af Q1 2025, hvorfra der etableres baselineopgørelse i Q2, og tilstedeværelsesandelen øges med 10 pct. sammenlignet med baseline i andet halvår 2025.

Pejlemærke 4:

Toldstyrelsen skal via datadrevne og digitale løsninger og et styrket samarbejde være på forkant med fremtidens toldopkrævning og toldkontrol

Nr.	Type	Mål	Målet er nået, når:
4.1	Udvikling	Implementering af DMS Import (PGR 2.0)	Implementeringen af det nye importsystem (DMS Import) i Toldstyrelsen og hos erhvervslivet overholder de godkendte tidsplaner og det tilrådede budget.
4.2	Udvikling	Implementering af lovpligtige øvrige it-projekter	De nye it-systemer Centralised Clearance for import (CCI), Guarantee Management (GUM), New Computerised Transit System fase 6 (NCTS P6) og Cash Control sættes i drift senest i Q3 2025.

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	Drift	Øget uddannelse i kontrolbeføjelser	Der er gennemført undervisning af 150 deltagere i faget kontrolbeføjelser inden udgangen af 2025.

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 2025.

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

Aarhus, den 18. december, 2024



Christian Lützen

Direktør, Toldstyrelsen

København, den 19. december 2024



Merete Agergaard

Departementschef, Skatteministeriet

Bilag

4.1 Målbeskrivelser

4.1.1 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 1

Mål 1.1

Interessenthåndtering

Resultatkrav	Resultatet af interessentundersøgelsen, der foretages i 2025, skal som minimum være 3,9 point. Der måles på en skala fra 1-5.
Beskrivelse	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.
Type af mål	Koncernfælles, effektmål
Afrapportering	Målet afrapporteres i 3./4. kvartal, når resultaterne for målingen 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.

4.1.2 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 2

Mål 2.1

Effektiv sagsbehandling til tiden

Resultatkrav	90 pct. af alle sager på erhvervsområdet er afgjort før den EU-fastsatte målsætning for den givne sagstype.
Beskrivelse	Erhvervsområdet behandler årligt ca. 18.000 sager inden for områderne: Regulering, Bevillinger, Efterkontrol og Bindende Toldafgørelser. Det er væsentligt, at de EU-fastsatte målsætninger for sagsbehandlingstider overholdes, omend enkelte sagers kompleksitet kan medføre, at behandlingstiden kan gå ud over de EU-fastsatte målsætninger. Målet skal desuden bidrage til Skatteministeriets generelle fokus på effektiv forvaltning, herunder korte sagsbehandlingstider. Målet opgøres som andelen af indkomne sager på de fire områder på erhvervsområdet, der afgøres inden for de pågældende sagers målsætninger.
Type af mål	Driftsaktivitet, outputmål
Afrapportering	Målet afrapporteres fsva. resultatkrav i Q4 2025. Der følges op på fremdriften på kvartalsbasis.

Mål 2.2

Optimering af drift af toldekspeditioner

Resultatkrav	Driften af ekspeditionerne er optimeret med 10 pct. målt på økonomisk volumen sammenlignet med ultimo 2024.
Beskrivelse	Det er vigtigt, at toldekspeditionerne drives effektivt i balance mellem ressourceanvendelse og serviceniveau. Derfor gennemføres en effektivisering af toldekspeditionerne, og der sker optimeringer af åbningstider og serviceniveauer med fokus på ensretning og effektiv ressourceanvendelse. Konkret gennemføres en analyse i Q2 2025, der skal danne grundlag for optimeringerne. Implementeringen påbegyndes i Q3 2025, og optimeringen på 10 pct. af det nuværende ressourceforbrug er gennemført i Q4 2025 under hensyntagen til det samlede serviceniveau.
Type af mål	Udviklingsaktivitet, effektmål
Afrapportering	Målet afrapporteres fsva. resultatkravet i Q4 2025. Der delafrapporteres kvartalsvis på fremdriften ift. delmål, jf. målbeskrivelsen.

4.1.3 Målbeskrivelse for indfrielse af pejlemærke 3

Mål 3.1

Udvikling og implementering af ensartet driftsledelse i varekontrollen

Resultatkrav	Der er etableret et fast setup for driftsledelse i varekontrollen, der muliggør ensartet opgørelse af driftsaktivitet i varekontrollen ultimo Q2 2025, og der er etableret baselines for de fire mest centrale driftsaktiviteter i Q4 2025.
Beskrivelse	Toldstyrelsens varekontrollområde har været præget af manglende dataunderstøttelse ift. styring og optimering af driftsaktiviteter. Der er i 2024 gennemført en afdækning af Toldstyrelsens målepunkter på varekontrollen, mens der i 2025 udarbejdes et samlet setup for driftsledelse i varekontrollen på tværs af

hele Toldstyrelsen med kobling til ressourceanvendelsen mhp. at sikre, at driftsaktiviteter i varekontrollen kan opgøres, effektiviseres og løbende forbedres.

Type af mål Udviklingsaktivitet, aktivitetsmål

Afrapportering Målet afrapporteres fsva. resultatkravet i Q4 2025. Der følges op på fremdriften på kvartalsbasis.

Mål 3.2

Øget tilstedeværelse på grænserne

Resultatkrav Opgørelsen af tilstedeværelsesandele for samfundsbeskyttende kontrol på de fire føringsveje ensrettes inden udgangen af Q1 2025, hvorfra der etableres baselineopgørelse i Q2, og tilstedeværelsesandelen øges med 10 pct. sammenlignet med baseline i andet halvår 2025.

Beskrivelse Toldstyrelsen arbejder i 2025 fokuseret med at optimere den samfundsbeskyttende kontrol, herunder med særligt fokus på at udnytte ressourcerne mest effektivt. Som led heri vil Toldstyrelsen i 2025 arbejde målrettet på at øge tilstedeværelsen på grænserne ift. de anvendte ressourcer, således at den anvendte tid (tilstedeværelsesandel) på samfundsbeskyttende kontrol øges, hvilket forventes at resultere i højere antal kontroller og træfprocenter. Toldstyrelsen sætter i 2025 fokus på at kunne måle og opgøre produktiviteten i den samfundsbeskyttende toldkontrol, herunder sikring af, at der løbende optimeres på tilstedeværelsen de rigtige steder på de rigtige tidspunkter.

Type af mål Driftsaktivitet, aktivitetsmål

Afrapportering Målet afrapporteres fsva. resultatkravet i Q4 2025. Der følges op på fremdriften på kvartalsbasis.

4.1.4 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 4

Mål 4.1

Implementering af DMS Import (PGR 2.0)

Resultatkrav Implementeringen af det nye importsystem (DMS Import) i Toldstyrelsen og hos erhvervslivet overholder de godkendte tidsplaner og det tiltrådte budget.

Beskrivelse DMS Import er et nyt centralt toldsystem, der skal implementeres i 2025. DMS Import er den sidste del af det samlede EUTK-program. Toldstyrelsen skal, sammen med Udviklings- og Forenklingsstyrelsen og leverandøren, sikre en effektiv gennemførelse af anden del af importsystemet.

Type af mål Udviklingsaktivitet, outputmål

Afrapportering Målet afrapporteres i Q3 2025.

Mål 4.2

Implementering af lovpligtige øvrige it-systemer

Resultatkrav	De nye lovpligtige it-systemer GUM, CCI, NCTS P6 og Cash Control er implementeret senest i Q3 2025.
Beskrivelse	GUM, CCI, NCTS P6 og Cash Control er nye centrale IT-systemer, som skal understøtte Toldstyrelsens arbejde. Det er vigtigt, at overgangen fra implementering af EUTK-systemerne til de øvrige mindre it-projekter forløber planmæssigt i samarbejde med leverandøren og Udviklings- og Forenklingsstyrelsen. GUM, CCI, NCTS P6 og Cash Control idriftsættes i Q3 2025.
Type af mål	Udviklingsaktivitet, outputmål
Afrapportering	Målet afrapporteres ift. resultatkravet i Q4 2025. Der afrapporteres på fremdrift på kvartalsbasis.

4.1.5 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 5**Mål 5.1**

Øget uddannelse i kontrolbeføjelser

Resultatkrav	Der er gennemført undervisning af 150 deltagere i faget kontrolbeføjelser inden udgangen af 2025.
Beskrivelse	Det er vigtigt for toldkontrollen, at tolderne har de til enhver tid nødvendige og tilstrækkelige kompetencer ift. deres kontrolbeføjelser. Toldstyrelsen fokuserer i 2025 på at igangsætte kompetenceudviklingsinitiativer for medarbejdere, der arbejder med udførende kontrol, så de er opdaterede på og instrueret i de relevante og gældende kontrolbeføjelser. Til opnåelse heraf gennemføres i 2025 et uddannelsesforløb målrettet medarbejdere, der arbejder med toldkontrol på daglig basis. Derfor skal 150 kontrolfolk i 2025 gennemføre et hertil sammensat uddannelsesforløb.
Type af mål	Driftsaktivitet, outputmål
Afrapportering	Målet afrapporteres i Q4 2025 fsva. resultatkravet. Der følges op på fremdriften på kvartalsbasis.

