

Mål- og resultatplan



Toldstyrelsen 2026

Indholdsfortegnelse

1.	Skatteministeriets koncernfælles strategiske ramme	3
1.1	Styrelsens kerneopgaver	5
2.	Styrelsens mål.....	6
2.1	Mål for Toldstyrelsen i 2026	6
3.	Opfølgning på mål	10
3.1	Skabelon for afrapportering	10
4.	Aftale.....	11

Skatteministeriets koncernfælles strategiske ramme

Alle styrelser i Skatteministeriets koncern bidrager til den fælles kerneopgave: At sikre fundamentet for finansieringen af den offentlige sektor. Retningen for koncernens opgaveløsning er sat gennem fem strategiske mål. Sammen med den fælles kerneopgave og de fire koncernfælles værdier udgør de strategiske mål Skatteministeriets koncernfælles strategiske ramme.

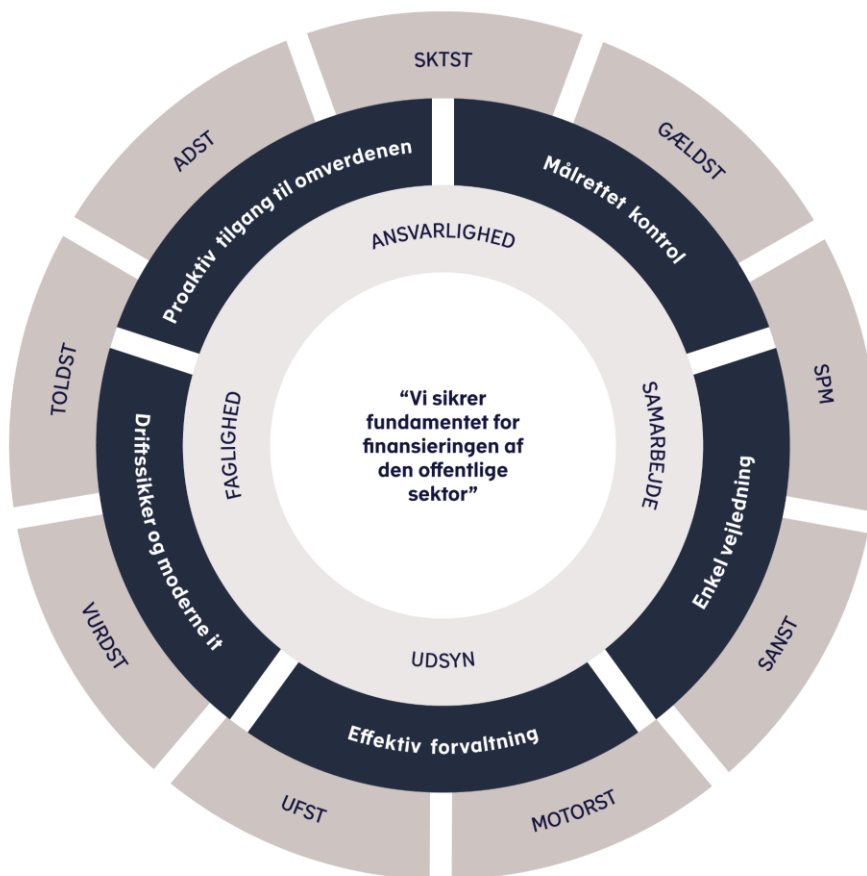
Skatteministeriets koncernfælles strategiske ramme, *jf. figur 1*, udgør et fælles fundament for koncernen og er retningsgivende for de elementer, der indgår i den strategiske mål- og resultatstyring.

Foruden den koncernfælles strategiske ramme har hver styrelse deres egen styrelsesvision, som danner udgangspunkt for de konkrete mål, der indgår i mål- og resultatplanen. Hver styrelse understøtter desuden realiseringen af et eller flere delmål under Skatteministeriets fem strategiske mål. På den måde er der en lige linje fra den fælles strategiske ramme og ned til de enkelte mål, som hver styrelse arbejder efter.

I 2026 vil der på tværs af Skatteministeriets koncern være fokus på implementering af Skatteministeriets nye koncernstrategi, der skal ruste koncernen til fremtidens opgaveløsning, herunder på effektiv anvendelse af ressourcer på tværs af koncernen inden for rammerne.

Endvidere vil der i 2026 fortsat være fokus på at efterleve FN's verdensmål, ligesom der vil være et 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.

Figur 1. Koncernfælles strategisk ramme



Kilde: Skatteministeriet

1.1 Styrelsens kerneopgaver

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.

Styrelsens mål

2.1 Mål for Toldstyrelsen i 2026

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

Mål 1 Toldstyrelsens kundetilfredshed (koncernfælles mål)

Resultatkrav	Resultatet af den løbende måling af tilfredsheden med Toldstyrelsens vejledningsindsats skal i gennemsnit minimum være 4 for telefonvejledning og 4 for mailbesvarelser. 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.
Kobling til delmål under Skatteministeriets fem strategiske mål	Målet er koblet til Skatteministeriets strategiske mål 2: <i>Enkel og sammenhængende vejledning og kommunikation med borgere og virksomheder i centrum</i> . Målet bidrager med viden om borgernes og virksomhedernes tilfredshed med vejledning på telefon og mail samt sagsbehandling.
Tidsdimension	Målet indgår årligt som et koncernfælles mål i mål- og resultatplanen.
Type af mål	Koncernfælles, effektmål
Afrapportering	Målet afrapporteres i 4. kvartal.

Mål 2 Toldstyrelsens omdømme (koncernfælles mål)

Resultatkrav	Resultatet af omdømmemåling, der foretages i 2026, 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 2026.
Kobling til delmål under Skatteministeriets fem strategiske mål	Målet er koblet til Skatteministeriets strategiske mål 5: <i>Proaktiv tilgang til global udvikling, EU-krav og national lovgivning</i> . Målet bidrager med viden om borgernes og virksomhedernes kendskab og opfattelse af styrelserne.
Tidsdimension for mål	Målet indgår hvert andet år som et koncernfælles mål i mål- og resultatplanen.
Type af mål	Koncernfælles, effektmål
Afrapportering	Målet afrapporteres i 4. kvartal, når resultaterne for omdømmemålingen foreligger.

Mål 3**Tilpasning af Toldstyrelsens ekspeditionsdrift**

Resultatkrav	Toldstyrelsen har foretaget en tilpasning af de fysiske toldekspeditionerens åbningstider, der frigør 15 pct. af ressourcerne til øget varekontrol, og effektiviseret driften af den centrale toldbehandlingsopgave med 10 pct.
Beskrivelse	Toldstyrelsen eksekverer fuldt ud tilpasning af åbningstider, hvilket skal frigøre 15 pct. af det nuværende ressourceforbrug. Her skal de frigjorte ressourcer prioriteres til varekontrol af bl.a. lavværdipakker. Herudover effektiviseres den resterende del af toldbehandlingsopgaven med 10 pct. Opfyldelse af resultatkrav måles ved faktisk indfrielse af tilpasning af fysiske ekspeditioner og ressourceanvendelse på varekontrol og toldbehandlingsopgaver.
Kobling til delmål under Skatteministeriets fem strategiske mål	Målet er koblet til Skatteministeriets strategiske mål 1. <i>Målrettet kontrol og høj regelefterlevelse</i> og mål 3. <i>Korrekt, effektiv og transparent forvaltning</i> , idet tilpasning af Toldstyrelsens fysiske ekspeditioner og den generelle ekspeditionsdrift skal frigøre ressourcer til styrket varekontrol, herunder kontrol med lavværdipakker og samtidig effektivisere toldbehandlingsopgaverne.
Tidsdimension for mål	Videreudvikling af mål fra MRP 2025 (2.2. Optimering af fysiske ekspeditioner).
Type af mål	Udviklingsaktivitet, effektmål
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist.

Mål 4**Øget kontrolindsats på lavværdiforsendelser**

Resultatkrav	I 2026 gennemføres gennemsnitligt 250 profilbaserede kontroller om måneden målrettet lavværdipakker. Der skal løbende rapporteres om effekter, herunder antal udtagne og behandlede lavværdipakker.
Beskrivelse	Toldstyrelsen skal styrke kontrollen af lavværdipakker, der indføres fra ikke-EU-lande. Dette skal ske gennem flere kontroller målrettet lavværdiforsendelser. Opfyldelse af resultatkravet måles ved opgørelse af antal udtagne og behandlede pakker og kontroller.
Kobling til delmål under Skatteministeriets fem strategiske mål	Målet er koblet til Skatteministeriets strategiske mål 1. <i>Målrettet kontrol og høj regelefterlevelse</i> . Med den markante stigning i antallet af lavværdiforsendelser, er der behov for tiltag, der kan styrke kontrollen på området for at sikre, at borgere og virksomheder kan have tillid til, at pakker der føres ind i landet bl.a. lever op til EU's produktstandarder, ikke indeholder kopivarer samt overholder gældende told-, moms- og afgiftslovgivning.
Tidsdimension for mål	Nyt mål i MRP 2026
Type af mål	Udviklingsaktivitet, outputmål
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist.

Mål 5**Styrket efterkontrol på e-handel**

Resultatkrav	Der er gennemført mindst fem større efterkontrolprojekter målrettet lavværdivarer på e-handelsområdet og særligt fokus på potentiel systematisk omgåelse af told og moms. Projekter identificeres og igangsættes i Q1 2026, kontroller gennemføres inden udgang af Q3 2026, og afrapportering samt implementering af kontroltiltag sker inden udgangen af Q4 2026.
Beskrivelse	Målet skal bidrage til effektiviseret og styrket kontrol på e-handelsområdet og specifikt lavværdiforsendelser. Målet indebærer opstart af fem større efterkontrolprojekter, der med kombination af fysiske kontroller og dokumentkontroller vil have til formål at afdække systematisk omgåelse af told og moms på e-handelsområdet. Kontrolprojekterne planlægges, de omfatter både privates indførsel via kurer og virksomheders mulige misbrug af muligheden for lavværdiforsendelser.

	Kontrolprojekterne gennemføres mhp. også at danne grundlag for fremtidige kontrolindsatser og styrke den samlede kontrolprioritering.
Kobling til delmål under Skatteministeriets fem strategiske mål	Målet er koblet til Skatteministeriets strategiske mål 1. <i>Målrettet kontrol og høj regelefterlevelse</i> , hvor målet skal bidrage til at sikre høj regelefterlevelse, og at svindel på området minimeres. I kombination med Toldstyrelsens mål 4. <i>Øget kontrolindsats på lavværdiforsendelser</i> skal målet bidrage til en styrket kontrol i overensstemmelse med Skatteforvaltningens koncernfælles målsætning om, at borgere og virksomheder skal have tillid til, at fejl og svindel opdages.
Tidsdimension for mål	Nyt mål i MRP 2026.
Type af mål	Driftsaktivitet, outputmål
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist.

Mål 6 Mere effektiv samfundsbeskyttende kontrol

Resultatkrav	I 2. halvår 2026 er der flere tilbageholdelser pr. kontroltime i forhold til 2. halvår 2025.
Beskrivelse	Toldstyrelsen sikrer samfundet ved på tværs af føringsveje at kontrollere varer, der kan udgøre en trussel mod danskernes sikkerhed eller sundhed. Når der findes en vare, som mistænkes at være ulovlig eller til skade for forbrugeren, tilbageholdes denne. Målet er, at ressourceanvendelsen ift. mængden af tilbageholdte varer er lavere i 2026 end 2025. Således, at der gennemsnitligt er flere tilbageholdte varer pr. kontroltime i 2026 end i 2025. Herved sikres en fortsat effektiv og målrettet kontrol på det samfundsbeskyttende område.
Kobling til delmål under Skatteministeriets fem strategiske mål	Målet er koblet til Skatteministeriets strategiske mål 1. <i>Målrettet kontrol og høj regelefterlevelse</i> . Målet skal bidrage til, at den samlede kontrol på det samfundsbeskyttende område i endnu højere grad målrettes og effektiviteten i måludpegningen øges.
Tidsdimension for mål	Tilføjelse af yderligere måledimension ift. eksisterende mål 3.2 fra MRP 2025.
Type af mål	Udviklingsaktivitet, outputmål
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist

Mål 7 Effektiv sagsbehandling til tiden

Resultatkrav	97 pct. af alle sager på erhvervsområdet er afgjort før den EU-fastsatte målsætning for den givne sagstype.
Beskrivelse	Det er væsentligt, at de EU-fastsatte målsætninger for sagsbehandlingstider overholdes, om end enkelte sagers kompleksitet kan medføre, at behandlingstiden kan gå ud over de EU-fastsatte målsætninger. Målet er en videreførelse af eksisterende mål 2.1 i Toldstyrelsens MRP 2025, hvor andelen af afgjorte sager indenfor den EU-fastsatte målsætning for den givne sagstype er højnet ift. 2025-målet.
Kobling til delmål under Skatteministeriets fem strategiske mål	Målet er koblet til Skatteministeriets strategiske mål 3: <i>Korrekt, effektiv og transparent forvaltning</i> . Målet bidrager til effektive administrative processer til størst mulig værdi for borgere og virksomheder.
Tidsdimension for mål	Videreførelse af mål 2.1 fra MRP 2025.
Type af mål	Driftsaktivitet, outputmål
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist.

Mål 8

Ibrugtagning af data på ADP

Resultatkrav	Implementeringsplan for dataområdet, herunder beskrivelse af model for fremtidig samarbejde med UFST og intern governance i Toldstyrelsen, kompetenceopbygning, overgang til ny platform, økonomi og forventede gevinster for styrkelse af dataområdet i Toldstyrelsen, er endelig godkendt i Q1, og planen følges i Q2-Q4. Toldstyrelsen har inden udgangen af Q2 udrullet basisrapporter for Import- og Forsendelsesdata til relevante enheder samt ibrugtaget data på den nye platform til brug for risikoforvaltning.
Beskrivelse	En mere effektiv tilgang til og sammenstilling af data skal medvirke til at forbedre toldkontrollen og driftsstyringen. I forbindelse med transition til nye toldsystemer og ADP er det således vigtigt for Toldstyrelsens opgaveløsning, at der sikres forretningskontinuitet fsva. adgang til og anvendelse af angivelses- og kontrolldata. Samtidig er det afgørende, at der etableres et samlet og sammenhængende datavarehus på ADP, hvor alle for Toldstyrelsen relevante data kan tilgås og samkøres. Målet har afhængighed til samarbejde med UFST og til systemimplementering af DMS Import, samt til arbejde i regi af forvaltningsanalyse vedr. Data & Analytics.
Kobling til delmål under Skatteministeriets fem strategiske mål	Målet er koblet til Skatteministeriets strategiske mål 3: <i>Korrekt, effektiv og transparent forvaltning</i> , hvor anvendelse af data skal understøtte konkret opgaveløsning, driftsstyring og kontrol.
Tidsdimension for mål	Nyt mål i MRP 2026.
Type af mål	Udviklingsaktivitet, aktivitetsmål
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist.

Mål 9

Realisering og afrapportering af gevinster for EUTK-programmet

Resultatkrav	Toldstyrelsen har afrapporteret gevinsterne for det samlede EUTK-program til Finansudvalget senest 2. halvår 2026. Toldstyrelsen gennemfører måling af gevinsterne vedr. effektivisering, kvalitet og brugertilfredshed i 2. halvår 2026, hvor brugertilfredsheden skal være 3,5 point og den manuelle sagsbehandling ved oprettelse af sager i workzone er faldende.
Beskrivelse	I forbindelse med EUTK-programmet har Toldstyrelsen to styrende gevinster vedr. DMS – <i>effektivisering og brugertilfredshed</i> . Gevinsterne kan realiseres, når alle dele af DMS er fuldt udviklet og efter erhvervslivet har ibrugtaget DMS Import.
Kobling til delmål under Skatteministeriets fem strategiske mål	Målet er koblet til Skatteministeriets strategiske mål 4: <i>Driftssikker og moderne it-understøttelse</i> , hvor fuld implementering af EUTK, herunder særligt DMS Eksport, Forsendelse og Import, skal sikre, at Toldstyrelsens toldsystemer er tidssvarende og i overensstemmelse med EUTK-forordningen, og gevinsterne skal afrapporteres til Folketingets Finansudvalg.
Tidsdimension for mål	Videreførelse af MRP-mål 4.1 fra 2025.
Type af mål	Driftsaktivitet, aktivitetsmål
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist.

Opfølgning på mål

3.1 Skabelon for afrapportering

Der vil ske en intern kvartalsvis opfølgning på styrelsens egen målopfyldelse med udgangspunkt i skabelonen i tabellen nedenfor. Opfølgningen afreporteres halvårligt til departementet (i 2. og 4. kvartal).

Skabelon for opfølgning og afrapportering

Nr.	Mål	Resultatkrav	1. – 4. kvartal	Status sidst	År til dato	Årsag/konsekvens	Handling
1	[Beskrivelse af målet]	[Beskrivelse af resultatkrav]	[Resultat for 1. kvartal afreporteres]	[rød/gul / grøn]	[Det samlede resultat år til dato afreporteres]	[Beskrivelse af årsag, hvis status er gul/rød samt konsekvens heraf]	[Beskrivelse af evt. korrigerende handlinger og prioriteringer]
2							
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 halvårligt. Formålet med opfølgninger og drøftelser er at sikre, at der iværksættes rettidige korrigerende handlinger, så Toldstyrelsen kan realisere målene for 2026.

Der afrapporteres på indfrielsen af målene i mål- og resultatplanen som led i sammenfatningen af årets resultater i årsrapporten for 2026.

Aarhus, den 18. december 2025



Christian Lützen

Direktør, Toldstyrelsen

København, den 19. december 2025



Merete Agergaard

Departementschef, Skatteministeriet

