



Halvårsmøde mellem Skatteministeriet og Toldstyrelsen

4. kvartal 2020

Skatteministeriet

3. Driftsstyring

Status på mål- og resultatplan for 2020

Status på målopfyldelse

Ud af i alt 19 mål er fire mål ikke blevet opfyldt i mål- og resultatplanen for 2020.

Oversigt over ikke-opfyldte mål i 2020

Mål	Resultat	Bemærkning
1.1 Omdømme	Kravet til målet var, at resultatet af den årlige omdømmemåling som minimum skulle være 3,6. Toldstyrelsen opnåede et resultat på 3,4	Målingen blev flyttet, hvorfor flere planlagte aktiviteter ikke nåede at blive gennemført inden. Der har også været et dyk i Toldstyrelsens pressescore i Q2 og Q3 sammenholdt med Q1 og Q4 pga. COVID-19, som har taget mediernes fokus.
2.1 Kontrol af legal vareførsel	Toldstyrelsen opnåede en træfprocent for fysiske kontroller på 13,5 pct. mod et mål på 15 pct.	Årsagen til den lavere træfprocent i den fysiske kontrol er bl.a., at der er foretaget mange kontroller på værnemidler, hvilket har en lavere træfprocent.
2.5 Tilsyn med bevillingshavere	Målet er bl.a., at 100 pct. af konstaterede overtrædelser skal være bragt i orden senest to måneder efter endelig afgørelse. Toldstyrelsen opnåede et resultat på 92 pct.	Årsagen til den manglende målopfyldelse vurderes at være, at virksomhederne har været pressede af situationen vedr. COVID-19 og derfor ikke har prioriteret at følge op på Toldstyrelsens tilsyn.
2.8 Monitorering af sikkerhedsstillelsesordningen for eksisterende toldskyld	Intern revisionsrapport fra SKR pegede i juni 2020 på, at der er behov for at justere opgørelsesmetoden ift. beregning af grundlaget for at give en mere hensigtsmæssig opgørelse.	Der arbejdes med at implementere en ny opgørelsesmetode.

Evt. yderligere bemærkninger til mål- og resultatplanen for 2020

Toldstyrelsen lykkedes i 2020 bl.a. med følgende

- Foretog 17.284 kontroller mod et budget på 13.500.
- Gennemførte alle budgetterede tilsyn på trods af nedlukning.
- Fik 498 presseomtaler, hvoraf 485 var positive.
- Leverede 100 pct. af de efterspurgte ressourcer til udviklingsarbejdet i EUTK-programmet.
- Udarbejdede en model, der udgør rammen for systemernes transitionsplaner, samt transitionsplaner for H7 og KRIA.

3. Driftsstyring

A. Opfølgning på mål- og resultatplan 2020



Ændret siden sidst

- Resultatkrav kan opnås
- Resultatkrav er tæt på ikke at kunne opnås
- Resultatkrav er ikke opnået

Koncernfælles pejlemærke 1: *Toldstyrelsen skal sikre, at borgere og virksomheder oplever en effektiv, pålidelig og kompetent administration, mens kerneinteressenter oplever styrelsen som lydhør og samarbejdsorienteret.*

	Mål	Resultatkrav	Opfølgning				Status sidst	Status 4. kvartal	Årsag og konsekvens	Handling
			1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal				
1.1	Omdømme (koncernfælles)	Resultatet af den årlige omdømmemåling, som foretages i 4. kvartal 2020, skal som minimum være 3,6 point. Der måles på en skala fra 1-5.	●	●	●	●	●		Målingen blev flyttet, hvorfor flere planlagte aktiviteter ikke nåede at blive gennemført inden. Der har også været et dyk i Toldstyrelsens pressescore i Q2 og Q3 sammenholdt med Q1 og Q4 pga. COVID-19, som har taget mediernes fokus.	De planlagte aktiviteter er afviklet i 4. kvartal 2020.
1.2	Kundetilfredshed (koncernfælles)	Resultatet af den løbende måling af tilfredsheden med Toldstyrelsens vejledningsindsats skal i gennemsnit minimum være 4,5 point for telefonbetjening og 4,1 for mailbesvarelser. For sagsbehandlingsområdet gennemføres der i 2020 en nulpunktsmåling. Der måles på en skala fra 1-5.	●	●	●	●	●	●	-	Nulpunktsmålingen gennemføres i marts 2021.



Ændret siden sidst

- Resultatkrav kan opnås
- Resultatkrav er tæt på ikke at kunne opnås
- Resultatkrav er ikke opnået

3. Driftsstyring

A. Opfølgning på mål- og resultatplan 2020

Koncernfælles pejlemærke 2 (1/4): *Toldstyrelsen skal sikre høj regelefterlevelse og korrekt afregning af told ved handel på tværs af grænser gennem effektiv toldkontrol og målrettet vejledning.*

	Mål	Resultatkrav	Opfølgning				Status sidst	Status 4. kvartal	Årsag og konsekvens	Handling
			1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal				
2.1	Kontrol af legal indførsel Toldstyrelsen foretager både risikobaserede og stikprøvevise kontroller af den legale erhvervsmæssige indførsel af varer.	Det samlede antal risikobaserede og stikprøvevise kontroller er mindst 13.500 i 2020, hvoraf mindst 15 pct. er statistisk tilfældigt udvalgt. Træfprocenten for importangivelser i den risikobaserede kontrol er mindst 20 pct. i dokumentkontrollen og mindst 15 pct. i den fysiske kontrol.	● I alt 3.456 kontroller gennemført (delmål: 3.356), heraf er 28 pct. statistisk udvalgt. Træfprocent: - Risikobaseret kontrol; 26 pct. - fysiske kontrol; 15 pct.	● I alt 7.706 kontroller gennemført (delmål: 6.665), heraf er 23,3 pct. statistisk udvalgt. Træfprocent: - Risikobaseret kontrol; 22,3 pct. - fysiske kontrol; 10,2 pct.	● I alt 12.552 kontroller gennemført (delmål: 10.095), heraf er 21 pct. statistisk udvalgt. Træfprocent: - Risikobaseret kontrol; 23,2 pct. - fysiske kontrol; 12,6 pct.	● I alt 17.284 kontroller (mål: 13.500), heraf er 19,6 pct. statistisk udvalgt. Træfprocent: - Risikobaseret kontrol: 24,9 pct. - fysiske kontrol: 13,5 pct. Målet er ikke opfyldt.	●	●	Årsagen til den lavere træfprocent i den fysiske kontrol er bl.a. en lavere træfprocent i værnemiddelskontroller.	-
2.2	Risikobaseret fysisk kontrol af legal indførsel Toldstyrelsen risikoscreener importemner udpeget af risikofiltret og vurderer, om de skal udtages til kontrol.	Der er foretaget manuel risikoscreening af 100 pct. af importemner udpeget af risikofiltret, og der er i samtlige kvartaler foretaget kontrol af mindst 95 pct. af de udpegede importemner.	● Der er foretaget manuel risikoscreening af 100 pct. af importemner udpeget af risikofiltret, og der er foretaget kontrol af mindst 94,9 pct. af de udpegede importemner.	● Der er foretaget manuel risikoscreening af 100 pct. af importemner udpeget af risikofiltret, og der er foretaget kontrol af 94,9 pct. af de udpegede importemner.	● Der er foretaget manuel risikoscreening af 100 pct. af importemner udpeget af risikofiltret, og der er foretaget kontrol af 94,8 pct. af de udpegede importemner.	● Der er foretaget manuel risikoscreening af 100 pct. af importemner udpeget af risikofiltret, og der er foretaget kontrol af 95,8 pct. af de udpegede importemner. Målet er opfyldt.	●	●	-	-



Ændret siden sidst

● Resultatkrav kan opnås

● Resultatkrav er tæt på ikke at kunne opnås

● Resultatkrav er ikke opnået

3. Driftsstyring

A. Opfølgning på mål- og resultatplan 2020

Koncernfælles pejlemærke 2 (2/4): Toldstyrelsen skal sikre høj regelefterlevelse og korrekt afregning af told ved handel på tværs af grænser gennem effektiv toldkontrol og målrettet vejledning.

	Mål	Resultatkrav	Opfølgning				Status sidst	Status 4. kvartal	Årsag og konsekvens	Handling
			1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal				
2.3	Kontrolaktioner målrettet privat indførsel af post- og pakkeforsendelser fra tredjelande Toldstyrelsen har fokus på, om der er afregnet korrekt moms, told og afgifter på privat indførte post- og pakke-forsendelser fra tredjelande.	Der er gennemført seks kontrolaktioner målrettet privat indførsel af post- og pakkeforsendelser fra tredjelande, og der er afrapporteret kvartalsvist til departementet på resultaterne af de enkelte kontrolaktioner.	Der er planlagt i alt en kontrolaktion til afholdelse i 1. kvartal 2020.	Der er afholdt i alt to kontrolaktioner i 2. kvartal, 2020. Kontrolaktionerne er afrapporteret til departementet.	Der er ikke afholdt kontrolaktioner i 3. kvartal 2020, hvorfor der heller ikke er afrapporteret til departementet i kvartalet.	Der er i 4. kvartal 2020 gennemført og afrapporteret syv kontrolaktioner. Målet er opfyldt.			-	-
2.4	Risikoprofiler på baggrund af risikomeddelelser Toldstyrelsen opdaterer eller opretter risikoprofiler på baggrund af modtagne risikomeddelelser fra EU (AM/RIF)* og ledelsesgodkendte fravalg dokumenteres.	100 pct. af modtagne risikomeddelelser er korrekt opdateret eller oprettet inden for to uger efter modtagelsen. Der er dokumenteret fravalg for 100 pct. af tilfælde, hvor der ikke er opdateret eller oprettet risikoprofiler.	100 pct. af modtagne risikomeddelelser er korrekt opdateret og oprettet inden for to uger efter modtagelsen. Der er dokumenteret fravalg for 100 pct. af tilfælde, hvor der ikke er opdateret eller oprettet risikoprofiler.	100 pct. af modtagne risikomeddelelser er korrekt opdateret og oprettet inden for to uger efter modtagelsen. Der er dokumenteret fravalg for 100 pct. af tilfælde, hvor der ikke er opdateret eller oprettet risikoprofiler.	100 pct. af modtagne risikomeddelelser er korrekt opdateret og oprettet inden for to uger efter modtagelsen. Der er dokumenteret fravalg for 100 pct. af tilfælde, hvor der ikke er opdateret eller oprettet risikoprofiler.	100 pct. af modtagne AM/RIF-risikomeddelelser er korrekt opdateret og oprettet inden for to uger efter modtagelsen. Der er dokumenteret fravalg for 100 pct. af tilfælde, hvor der ikke er opdateret eller oprettet AM/RIF-risikoprofiler. Målet er opfyldt.			-	-

*RIF – Risk Information Form – er en formular, som EU-medlemslandene kan bruge til at informere hinanden om risici. AM – Assistance Mutual – er en orientering fra EU-Kommissionens kontor for svigbekæmpelse (OLAF) om konstatering af uregelmæssigheder/svig i forbindelse med import af tredjelandsvarer.



Ændret siden sidst

● Resultatkrav kan opnås

● Resultatkrav er tæt på ikke at kunne opnås

● Resultatkrav er ikke opnået

3. Driftsstyring

A. Opfølgning på mål- og resultatplan 2020

Koncernfælles pejlemærke 2 (3/4): Toldstyrelsen skal sikre høj regelefterlevelse og korrekt afregning af told ved handel på tværs af grænser gennem effektiv toldkontrol og målrettet vejledning.

	Mål	Resultatkrav	Opfølgning				Status sidst	Status 4. kvartal	Årsag og konsekvens	Handling
			1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal				
2.5	Tilsyn med bevillingshavere Toldstyrelsen fører tilsyn med alle nye bevillingshavere inden for det første år, og der føres et risikobaseret tilsyn med eksisterende bevillingshavere.	Der er ført tilsyn med 100 pct. af nye bevillingshavere inden for det første år, og der er ført et risikobaseret tilsyn med eksisterende bevillingshavere. Forslag til afgørelser om konstaterede regelovertrædelser er fremsendt til virksomheden senest 30 dage efter tilsynet, og 100 pct. af konstaterede overtrædelser er bragt i orden senest to måneder efter endelig afgørelse.	● Der er ført tilsyn med: - 39 pct. af nyetablerede virksomheder. - 45 pct. af nye bevillingshavere. - 28 pct. af øvrige risikobaserede. - 0 pct. af virksomhederne har haft forslag til afgørelse i høring inden for 30 dage. Gentilsyn 2 mdr. efter afgørelse og 100 pct. korrekt brug/ingen brug v. gentilsyn er ikke relevant endnu, da fristen herfor er 120 dage.	● Der er ført tilsyn med: - 100 pct. af nyetablerede virksomheder. - 100 pct. af nye bevillingshavere. - 100 pct. af øvrige risikobaserede. - 100 pct. (2 af 2) af virksomhederne har haft forslag til afgørelse i høring inden for 30 dage. Gentilsyn 2 mdr. efter afgørelse og 100 pct. korrekt brug/ingen brug v. gentilsyn er ikke relevant endnu, da der endnu ikke er gået 2 mdr. fra afgørelse.	● Der er ført tilsyn med: - 50 pct. af nyetablerede virksomheder. - 53 pct. af nye bevillingshavere. - 83 pct. af øvrige risikobaserede. - 100 pct. af virksomhederne har haft forslag til afgørelse i høring inden for 30 dage. - Gentilsyn 2 mdr. efter afgørelse: 100 pct. - Konstaterede regelovertrædelser: 83 pct.	● Der er ført tilsyn med: - 100 pct. af nyetablerede virksomheder. - 100 pct. af nye bevillingshavere. - 100 pct. af øvrige risikobaserede. - 100 pct. af virksomhederne har haft forslag til afgørelse i høring inden for 30 dage. - Gentilsyn 2 mdr. efter afgørelse: 100 pct. - Konstaterede regelovertrædelser: 92 pct. Målet er ikke opfyldt.	●		Virksomhederne har været pressede af COVID-19-situationen, hvilket kan have betydet, at de ikke har prioriteret området.	-
2.6	Sammenhæng mellem kontrol og vejledning Toldstyrelsen indarbejder kontrolresultater i vejledningsindsatser til borgere og virksomheder.	Der er foretaget kvartalsvis prioritering af vejledningsindsatser på baggrund af resultaterne fra den løbende kontrol og de gennemførte kontrolaktioner.	● Projekt for 1. kvartal udvalgt (Brug af korrekt toldsted ift. bevillingen <i>Godkendt frembydelsessted</i>). Opstartsmøde afholdt og aktiviteter iværksat.	● Projekt for 1. kvartal afsluttet. Projekt for 2. kvartal udvalgt (<i>Destruktion af varer for private</i>).	● Projekt for 3. kvartal udvalgt (<i>Indberetningsfejl i felt 44.9 (REX)</i>).	● Projekt for 3. kvartal udvalgt (<i>Brexit</i>). Målet er opfyldt.	●	●	-	-



Ændret siden sidst

● Resultatkrav kan opnås

● Resultatkrav er tæt på ikke at kunne opnås

● Resultatkrav er ikke opnået

3. Driftsstyring

A. Opfølgning på mål- og resultatplan 2020

Koncernfælles pejlemærke 2 (4/4): Toldstyrelsen skal sikre høj regelefterlevelse og korrekt afregning af told ved handel på tværs af grænser gennem effektiv toldkontrol og målrettet vejledning.

	Mål	Resultatkrav	Opfølgning				Status sidst	Status 4. kvartal	Årsag og konsekvens	Handling
			1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. Kvartal				
2.7	Effektiv sagsbehandling Toldstyrelsen sikrer effektiv sagsbehandling som nedbringer sagsbehandlingstider.	De gennemsnitlige sagsbehandlingstider for toldgodtgørelser og bevillinger er reduceret til 65 dage i bruttosagsbehandlingstid i 2020, og 97% pct. af afgørelserne for godtgørelser, bevillinger og bindende tariferingsoplysninger (BTO) gives inden for EUTK-fristerne.	● Den gennemsnitlige bruttosagsbehandlingstid er 60,7 dage. Overholdelse af EU-fristen er 100 pct.	● Den gennemsnitlige bruttosagsbehandlingstid er 54,3 dage. Overholdelse af EU-frister er 97,9 pct.	● Den gennemsnitlige bruttosagsbehandlingstid er 49 dage. Overholdelse af EU-frister er 97 pct.	● Den gennemsnitlige bruttosagsbehandlingstid er 59,3 dage. Overholdelse af EU-frister er 97 pct. Målet er opfyldt.	●	●	-	-
2.8	Monitorering af sikkerhedsstillelsesordningen for eksisterende toldskyld Toldstyrelsen gennemfører løbende monitorering af sikkerhedsstillelsesordningen, herunder de ansøgende og deltagende virksomheder. Monitoreringen understøtter, at ordningens bidragssatser holdes på et minimum.	Den nuværende bidragssats (3,5 promille) medfører ikke underskud på ordningen. Der er senest ved udgangen af 3. kvartal 2020 indsendt et grundlag for en evt. justering af bidragssatsen for 2021.	● 8 ud af 100 undersøgte virksomheder er frataget tilmeldinger til ordningen. Godkendelse af SLA og arbejdsbeskrivelse for monitorering af ordningerne afventer afslutning af bestilling vedr. status for sikkerhedsstillelsesordningerne.	● Der er nedsat en arbejdsgruppe, som opdaterer arbejdsbeskrivelse og SLA.	● Arbejdsgruppen arbejder fortsat med at opdatere arbejdsbeskrivelse og SLA, ligesom der følges op på anbefalingerne fra SKR's rapport fra juni, herunder implementere ny opgørelsesmetode for beregning af bidragssatser for ordningen.	● Arbejdsgruppen arbejder fortsat med at implementere anbefalingerne fra SKR-rapporten. Målet er ikke opfyldt	●	● 	Intern revisionsrapport fra SKR pegede i juni 2020 på, at der er behov for at justere opgørelsesmetoden ift. beregning af grundlaget for at give en mere hensigtsmæssig opgørelse.	Toldstyrelsen koordinerer den nedsatte tværgående arbejdsgruppe, hvor der udarbejdes handleplaner som reaktion på SKR-rapporten. Eksekvering af handleplanerne skal bl.a. resultere i en ny opgørelsesmetode primo 2021.



Ændret siden sidst

Resultatkrav kan opnås

Resultatkrav er tæt på ikke at kunne opnås

Resultatkrav er ikke opnået

3. Driftsstyring

A. Opfølgning på mål- og resultatplan 2020

Koncernfælles pejlemærke 3: *Toldstyrelsen skal beskytte samfundet mod indførslen af farlige og illegale varer gennem effektiv kontrol, målrettet vejledning og tæt samarbejde med andre myndigheder.*

	Mål	Resultatkrav	Opfølgning				Status sidst	Status 4. kvartal	Årsag og konsekvens	Handling
			1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal				
3.1	Kontrolaktioner på det illegale område Toldstyrelsen gennemfører kontrolaktioner for at hindre indførsel af illegale varer. Aktionerne tilrettelægges ud fra styrelsens egen risikovurdering og i samarbejde med andre myndigheder.	Der er gennemført 18 kontrolaktioner fordelt på konkrete nationale prioriteringer, og der er afrapporteret kvartalsvist til departementet på resultaterne af de enkelte kontrolaktioner.	 Der er planlagt i alt 4 kontrolaktioner, hvoraf 2 er afholdt og 0 er afrapporteret til departementet.	 Der er planlagt i alt 18 kontrolaktioner for året, hvoraf der i alt er afholdt 8. Der er afrapporteret 8 til departementet.	 Der er planlagt i alt 19 kontrolaktioner for året, hvoraf der i alt er afholdt 9. Der er afrapporteret 9 til departementet.	 Der er gennemført og afrapporteret 18 kontrolaktioner. Målet er opfyldt.			-	-
3.2	Forebyggende kampagner Toldstyrelsen gennemfører vejledningskampagner målrettet borgere og virksomheder med henblik på forebyggelse af ind- og udførsel af illegale varer og varer, der kræver særlige tilladelser.	Der er gennemført mindst tre kampagner i samarbejde med relevante myndigheder.	 Handleplan og overblik udarbejdet. Afventer dialog med ressortmyndigheder.	 Handleplan og overblik er godkendt af direktionen.	 Der er gennemført en kampagne (<i>våben</i>). Yderligere to kampagner (<i>kopivarer</i> og <i>Brexit</i>) er planlagt.	 Der er gennemført tre kampagner (om <i>kopivarer</i> i samarbejde med Patient- og Varemærkestyrelsen, <i>våben</i> i samarbejde med politiet og <i>Brexit</i> i samarbejde med Skattestyrelsen) i samarbejde med relevante myndigheder. Målet er opfyldt.			-	-

3. Driftsstyring

A. Opfølgning på mål- og resultatplan 2020



Ændret siden sidst

- Resultatkrav kan opnås
- Resultatkrav er tæt på ikke at kunne opnås
- Resultatkrav er ikke opnået

Koncernfælles pejlemærke 4 (1/2): *Toldstyrelsen skal bygge på en kultur præget af faglighed, ansvarlighed, samarbejde og udsyn, hvor medarbejdere er kompetente og engagerede, og hvor nærværende ledere tager fagligt ansvar, sætter retning og prioriterer.*

	Mål	Resultatkrav	Opfølgning				Status sidst	Status 4. kvartal	Årsag og konsekvens	Handling
			1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal				
4.1	Vellykket onboarding af nye medarbejdere og ledere (koncernfælles) Styrelsen skal sikre, at alle nye ledere og medarbejdere har gennemført koncernfælles obligatoriske onboardingmoduler, således at de har tilegnet sig den viden og den adfærd, som forventes af medarbejdere i Skatteministeriets koncern.	Alle nye ledere og medarbejdere ansat i styrelsen har gennemført koncernfælles obligatoriske onboardingmoduler senest 6 mdr. efter start.*	● 59 pct.** <u>Deltagelse moduler:</u> Sagsbehandling og Myndighedsrolle n: 66 pct. GDPR: 66 pct. Sagsbehandling, retssikkerhed og regler: 59 pct. Introdag: 97 pct.	● 100 pct.** <u>Deltagelse moduler:</u> Sagsbehandling og Myndighedsrollen: 100 pct. GDPR: 100 pct. Sagsbehandling, retssikkerhed og regler: 100 pct. Introdag: 100 pct.	● Målet udgår.	● Målet er udgået på grund af udfordringer med data.	●	●	-	-

*Der kan være enkelte tilfælde, hvor det ikke vil være muligt at gennemføre det obligatoriske onboardingforløb inden for den fastsatte tid fx grundet sygdom. Den endelige opgørelse vil bero på en konkret vurdering.

**Den samlede gennemførelsesprocent angiver, hvor stor en andel af nyansatte medarbejdere og ledere, der har gennemført samtlige fire obligatoriske moduler inden for de første 6 måneder af deres ansættelse. Medarbejdere og ledere ansat i perioden 1. juli til 30. september 2019 indgår i opgørelsen.



Ændret siden sidst

● Resultatkrav kan opnås

● Resultatkrav er tæt på ikke at kunne opnås

● Resultatkrav er ikke opnået

3. Driftsstyring

A. Opfølgning på mål- og resultatplan 2020

Koncernfælles pejlemærke 4 (2/2): Toldstyrelsen skal bygge på en kultur præget af faglighed, ansvarlighed, samarbejde og udsyn, hvor medarbejdere er kompetente og engagerede, og hvor nærværende ledere tager fagligt ansvar, sætter retning og prioriterer.

	Mål	Resultatkrav	Opfølgning				Status sidst	Status 4. kvartal	Årsag og konsekvens	Handling	
			1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal					
4.2	<p>Høj faglighed i et langsigtet perspektiv (koncernfælles) Det er målet at sikre, at Toldstyrelsen har de rette kompetencer og fastholder den nødvendige faglighed til at løse nuværende opgaver på et fortsat højt fagligt niveau og er rustet til at håndtere fremtidige opgaver, så styrelsen når forretningsmæssige målsætninger i et langsigtet perspektiv.</p>	<p>1. halvår: Styrelsen har præsenteret et overblik over styrelsens kerneopgaver og kompetencer, samt de faktorer styrelsen forventer vil påvirke løsningen af kerneopgaver i et tre til femårigt perspektiv.</p> <p>2. halvår: Styrelsen har identificeret de væsentligste fokusområder, der skal bidrage til at sikre fortsat høj faglighed i et langsigtet perspektiv. Endeligt har styrelsen beskrevet den forventede effekt heraf.</p>	<p>●</p> <p>Tidsplan for udarbejdelse af overblik over styrelsens kerneopgaver overholdes, og det indledende arbejde med at identificere væsentligste fokusområder igangsættes i Q2 (se bilag 1).</p>	●	●	●	<p>Der er udviklet et ressourceværktøj, der skal sikre rettidig rekruttering, især set i lyset af styrelsens store udviklingsopgaver i de kommende år (jf. bilag 1).</p> <p>Målet er opfyldt.</p>	●	●	-	-
4.3	<p>Prognosepræcision (koncernfælles) Der foretages en måling af den procentvise afvigelse mellem faktisk forbrug i perioden og prognosen for budgettet i samme periode for den samlede driftsbevilling.</p>	<p>Afvigelsen mellem faktisk forbrug og prognose for budget for den samlede driftsbevilling ikke overstiger 5 pct. i samtlige fire kvartaler i finansåret.</p>	<p>●</p> <p>Afvigelse mellem faktisk forbrug og prognose for budget er 4,99 pct.</p>	● <p>Afvigelse mellem faktisk forbrug og prognose for budget er 3,2 pct.</p>	● <p>Afvigelse mellem faktisk forbrug og prognose for budget er 1,5 pct.</p>	● <p>Afvigelse mellem faktisk forbrug og prognose for budget er 4,4 pct.</p> <p>Målet er opfyldt.</p>	●	●	-	-	

3. Driftsstyring

A. Opfølgning på mål- og resultatplan 2020



Ændret siden sidst

- Resultatkrav kan opnås
- Resultatkrav er tæt på ikke at kunne opnås
- Resultatkrav er ikke opnået

Koncernfælles pejlemærke 5 (1/3): Toldstyrelsen skal sikre drifts- og kundenær implementering af den nye EU-Toldkodeks og den nødvendige proces- og toldfaglige viden i udviklingen af de nye toldsystemer og i overgangsfasen også af de eksisterende toldsystemer.

	Mål	Resultatkrav	Opfølgning				Status sidst	Status 4. kvartal	Årsag og konsekvens	Handling
			1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal				
5.1	Onboarding af Udviklings- og Forenklingsstyrelsens medarbejdere i EUTK-programmet Medarbejdere i Udviklings- og Forenklingsstyrelsen onboardes via målrettede kurser.	Toldstyrelsen har afholdt et specialdesignet onboardingkursus af to dages varighed om toldmyndighedernes opgaver for Udviklings- og Forenklingsstyrelsens nye medarbejdere tre gange i løbet af 2020.	● Der er afviklet et kursus.	● Der er i juni afholdt et virtuelt kursus, som erstatning for det fysiske kursus programsat i april. Kurset blev gennemført med høj tilfredshed fra respondenterne. Der planlægges afholdt endnu et kursus i efteråret 2020.	● Der er i oktober afholdt et virtuelt kursus.	● Der er afholdt et virtuelt kursus i december. Målet er opfyldt.	●	●	-	-



Ændret siden sidst

● Resultatkrav kan opnås

● Resultatkrav er tæt på ikke at kunne opnås

● Resultatkrav er ikke opnået

3. Driftsstyring

A. Opfølgning på mål- og resultatplan 2020

Koncernfælles pejlemærke 5 (2/3): Toldstyrelsen skal sikre drifts- og kundenær implementering af den nye EU-Toldkodeks og den nødvendige proces- og todfaglige viden i udviklingen af de nye toldsystemer og i overgangsfasen også af de eksisterende toldsystemer.

	Mål	Resultatkrav	Opfølgning				Status sidst	Status 4. kvartal	Årsag og konsekvens	Handling
			1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal				
5.2	<p>Toldstyrelsens deltagelse i udviklingen af toldsystemer i EUTK-programmet</p> <p>Med udgangspunkt i bl.a. de foreliggende businesscases udarbejder Told-styrelsen sammen med Udviklings- og Forenklingsstyrelsen en plan for Toldstyrelsens deltagelse i udviklingen, der angiver behovet for kompetencer med viden om told og Toldstyrelsens forretning fordelt på kvartaler over udviklingsperioden 2020-2025 samt en procedure for revision af planen. Toldstyrelsen rekrutterer i overensstemmelse med planen og udpeger de relevante medarbejdere, der skal deltage i udviklingen af de nye systemer.</p>	<p>En plan for Toldstyrelsens deltagelse i udviklingen og en procedure for revision af planen foreligger i 1. kvartal 2020.</p> <p>Der er for samtlige kvartaler i 2020 sket fysisk deltagelse af mindst 95 pct. af de i programledelsen aftalte toldressourcer til udvikling mv. i EUTK-programmet.</p> <p>Der som led i Toldstyrelsens kvartalsrapportering og EUTK-programmets månedsvise rapportering er fulgt op på Toldstyrelsens ressourceanvendelse i udviklingsdelen af EUTK-programmet.</p>	<p>●</p> <p>Plan for deltagelse i udvikling udarbejdet. Toldstyrelsen leverede 100 procent af de efterspurgte ressourcer til udviklingsarbejdet til fysisk fremmøde hos Udviklings- og Forenklingsstyrelsen i januar og februar. Det fysiske fremmøde er fra medio marts forhindret af hjemsendelse.</p>	<p>●</p> <p>Toldstyrelsen leverede 100 procent af de efterspurgte ressourcer til udviklingsarbejdet i perioden. Det fysiske fremmøde er fra medio marts forhindret af hjemsendelse.</p> <p>De ønskede ressourcer til udvikling og dialog med projekterne og leverandøren er allokeret.</p>	<p>●</p> <p>Toldstyrelsen leverede 100 procent af de efterspurgte ressourcer til udviklingsarbejdet i perioden. Det fysiske fremmøde er i nødvendigt omfang genoptaget.</p>	<p>●</p> <p>Toldstyrelsen leverede 100 procent af de efterspurgte ressourcer til udviklingsarbejdet i perioden.</p> <p>Målet er opfyldt.</p>	●	●	-	-

3. Driftsstyring

A. Opfølgning på mål- og resultatplan 2020

Koncernfælles pejlemærke 5 (3/3): *Toldstyrelsen skal sikre drifts- og kundenær implementering af den nye EU-Toldkodeks og den nødvendige proces- og toldfaglige viden i udviklingen af de nye toldsystemer og i overgangsfasen også af de eksisterende toldsystemer.*



Ændret siden sidst

● Resultatkrav kan opnås

● Resultatkrav er tæt på ikke at kunne opnås

● Resultatkrav er ikke opnået

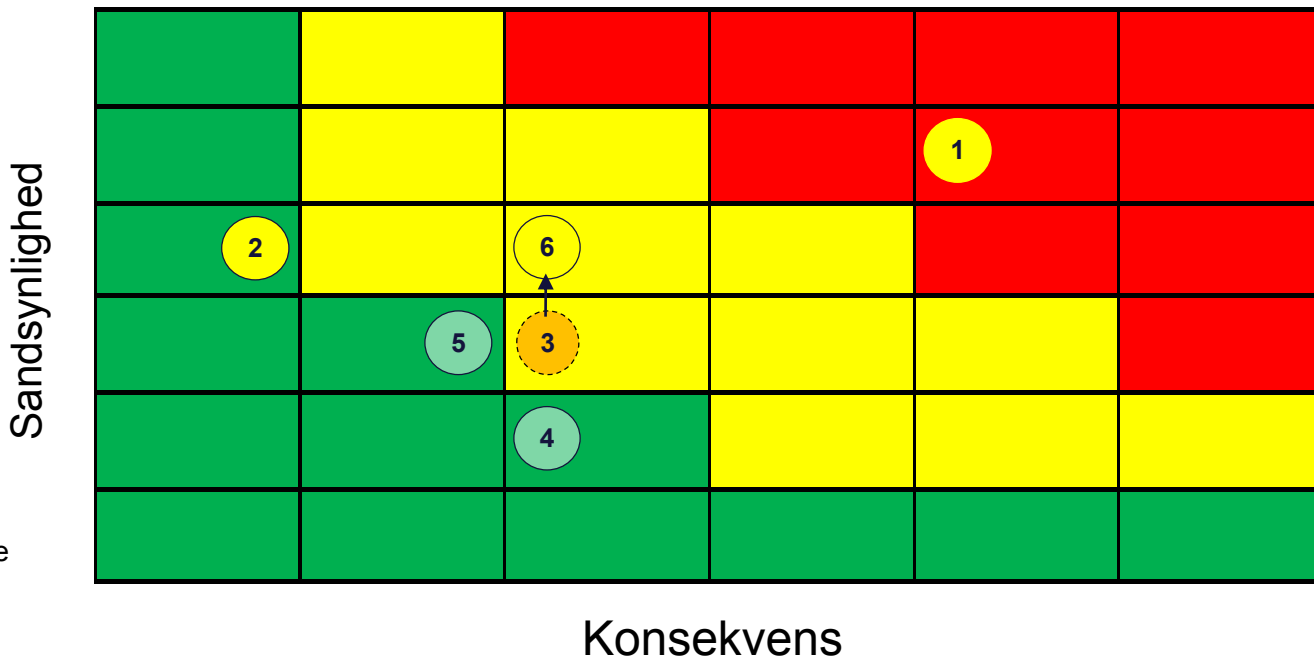
	Mål	Resultatkrav	Opfølgning				Statu s sidst	Statu s 4. kvartal	Årsag og konsekvens	Handling
			1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal				
5.3	Plan for transition og paralleldrif 2020-2025 Toldstyrelsens plan for transition og paralleldrif konsolideres bl.a. med udgangspunkt i de forventede bevillinger for DMS Import og KRS. Planen revideres iht. proceduren for revision af planen.	Der er rapporteret kvartalsvist (senest d. 10. efter afslutningen af det foregående kvartal) om den opdaterede plan for transition og paralleldrif (2020-2025), der foreligger i januar 2020, og planen i nødvendigt omfang revideret i overensstemmelse med den fastlagte procedure for revision af planen.	● En revideret plan for transition og paralleldrif samt omkostningsskøn forelå ved udgangen af første kvartal 2020 ifm. proces for FFL21. Planen konsolideres løbende, herunder efter valg af leverandører for DMS Import samt KRIA og ICS2 gateway i andet halvår 2020.	● Der er udarbejdet generisk transitionsmodel. Modellen er godkendt af programledelsen.	● Programledelsen har godkendt transitionsplan for H7. Arbejdet med transitionsplan på KRIA startes op.	● Der er etableret ugentlige forventningsafstemningsmøder, der skal sikre koordinering af transitionsopgaven mellem TOLDST og UFST. Der er udarbejdet transitionsplan for KRIA. Målet er opfyldt.	●	●	Der er ikke udarbejdet en plan for transition og paralleldrif	Der er i stedet udarbejdet en generisk model, som udgør rammen for de forskellige systemers transitionsplaner. Denne tilgang understøtter den løbende styring af idriftsættelsen af systemerne samt de omkringliggende forandringsaktiviteter.
5.4	Inddragelse af interessenter i EUTK-programmet Toldstyrelsens interessenter oplever et passende oplysningsniveau, hvor de inddrages i relevant omfang.	Der i 1. kvartal 2020 er indsendt en plan for interessenthåndtering med mål for oplysning og inddragelse af virksomhederne. Der i 1. kvartal 2020 er gennemført en undersøgelse af virksomhedernes oplevelse af implementeringen. Undersøgelsen gentages i 4. kvartal 2020, hvor resultatet er lig eller bedre	● Plan for interessenthåndtering er udarbejdet og indsendt til DEP. En undersøgelse af virksomhedernes oplevelse af implementeringen er gennemført via orienteringsmøde om DMS Import. Undersøgelsen gentages i fjerde kvartal.	● Undersøgelsen gentages i 3. kvartal i stedet for 4. kvartal, da sidste DMS Import-orienteringsmøde i nuværende form bliver afholdt 01.09.2020.	● Undersøgelsen er gentaget. Resultatet er lig med resultatet fra første kvartal 2020.	●	●	-	-	

5. Risikostyring

A. Aktuelt risikobillede

1. EUTK-programmet: EUTK programmet er definerende for udviklingen og drift af Toldstyrelsen. Ændringer i EUTK-programmets planer og økonomi kan udgøre en risiko for ibrugtagning af de nye toldsystemer og dermed for transition og drift. Det fordrer en tæt koordination og forventningsafstemning både med erhvervslivet, internt i Skatteforvaltningen og i forhold til EU.
2. Myndighedsfejl: Generationsskifte og ensretning af processer for at styrke dem kan i en overgangsperiode lede til fald i kompetencer og mindre robuste processer.
3. Usikkerhed om Brexit (*Risikoen udgår og erstattes af nr. 6*): Der er en risiko for, at der sker ændringer i grundlæggende forudsætninger. Det kan resultere i, at de fornødne ressourcer og faciliteter ikke er tilstede på de rette lokationer.
4. Arbejdsulykker: Arbejdet med toldkontrol indebærer en risiko for medarbejdernes sikkerhed. Det skyldes, at tolderne fx er i kontakt med borgere, kemiske stoffer, rusmidler, våben (illegale varer) og skal kontrollere lastbiler, biler, skibe og andre transportmidler. Der er derudover risiko for, at manglende registrering af nærvedulykker øger risikoen for forekomst af alvorlige arbejdsulykker.
5. Driftsforstyrrelser: Toldstyrelsen varetager forskellige opgaver, der kræver fysisk tilstedeværelse og adgangen til kritiske lokationer og udstyr. Der er risiko for, at fx en pandemi som COVID19 medfører, at Toldstyrelsen periodevis ikke kan løse de opgaver, der kræver fysisk tilstedeværelse.
6. Rekruttering og fastholdelse af relevante ressourcer: En af Toldstyrelsens væsentligste risici er, at vi ikke kan finde og tiltrække de rette ressourcer og kompetencer i de rette mængder.

OBS. Ift. læsning af Heatmap: Placeringen af risici indenfor den samme kvadrant vil som udgangspunkt betyde at de vurderes til at have den samme sandsynlighed og konsekvens. Derudover er risiciene vurderet ud fra forskellige parametre og konsekvensskalaer, hvilket gør det vanskeligt at sammenligne risiciene, der er samlet i risiko-matricen. Fx har arbejdsulykker direkte personskadelig påvirkning, hvilket ikke gælder EUTK-programmet, der derimod har stor samfundsøkonomisk påvirkning. Derfor er placeringerne ikke direkte sammenlignelige.



Status på implementering

Implementeringen forløber som planlagt. Frem mod udgangen af Q2 2021 gennemføres første risikoafdækning på enhedsniveau ud fra retningslinjerne i rammeværket. Sideløbende arbejdes der med at udarbejde en intern risikovejledning og at implementere værktøjsunderstøttelse af risikoarbejdet. Toldstyrelsen forventer at have et konsolideret risikobillede klar i Q3 2021.

5. Risikostyring

C. Revision – Igangværende og kommende revisioner

Rigsrevisionen har igangsat en undersøgelse af Skatteministeriets behandling af potentielle straffesager (ansvarssager). Skattestyrelsen koordinerer revisionen og Toldstyrelsen bidrager ved anmodning. I 2020 blev fase to af analyse af besvigelsesrisici igangsat. Analysen gennemføres i samarbejde med SKR. Analysen har vist sig at være mere omfattende end forventet og fristen er derfor udsat til den 15. maj 2021.



Ændret/nyt siden sidste halvårsmøde

● Revision forløber planmæssigt

● Opmærksomhed påkrævet

● Der er udfordringer, handling påkrævet

Revisor	Titel	Bemærkning til igangværende revision	Status sidst	Status
Rigsrevisionen	Rigsrevisionens undersøgelse om Skatteministeriets behandling af potentielle straffesager	Revisionen koordineres af Skattestyrelsen og det er primært Skattestyrelsens område, der undersøges. Toldstyrelsen har bidraget med en enkelt stikprøve og deltager i møder med Rigsrevisionen vedr. arbejdsbeskrivelser og retningslinjer. Der er modtaget foreløbige konklusioner fra Rigsrevisionen og afgivet bemærkninger til disse.	-	●
Rigsrevisionen	Afsluttende finansiel revision for 2020 §9	Rigsrevisionen gennemfører afsluttende revision af Toldstyrelsens §9-regnskab for 2020. Der er afholdt åbningsmøde og et arbejdsmøde. Rigsrevisionen orienterede i forbindelse med arbejdsmødet om, at de ikke forventer at holde afslutningsmøde med Toldstyrelsen. Kritikniveauet forventes derfor at være lavt.	-	●
SKR	Analyse af besvigelsesrisici på toldprocesser	På baggrund af PwC's analyse af besvigelsesrisici på Skatteministeriets område er det konstateret, at toldprocesserne indeholder høj iboende risiko for besvigelse. Der er derfor igangsat en uddybende analyse af besvigelsesrisici i toldprocesserne, som gennemføres i samarbejde med SKR. Det er besluttet, at analysen skal gennemføres på samtlige toldprocesser, hvilket har betydet, at analysen er mere omfattende end først forventet. Fristen for afrapportering er derfor udsat til den 15. maj 2021.	-	●
EU-Kommissionen	Kontrol af traditionelle egne indtægter – A- og B-regnskab	EU-Kommissionen kommer på kontrolbesøg den 7.-11. juni 2021. Såfremt det fortsat ikke er muligt at gennemføre besøget fysisk, afholdes det virtuelt. Toldstyrelsen har modtaget anmeldelsesbrev, spørgeskema og tjekliste, der skal udfyldes forud for besøget. Skattestyrelsen, Udviklings- og Forenklingsstyrelsen, Gældsstyrelsen, Koncernrevision og Toldstyrelsen har leveret bidrag til spørgeskemaet og tjeklisten, der blev afleveret til EU-Kommissionen den 29. marts 2021. Toldstyrelsen afventer pt., at EU-Kommissionen anmoder om stikprøver, der skal undersøges i forbindelse med revisionen.	-	●
EU Revisionsretten	EU Revisionsretten: Forvaltningsrevision vedrørende finansielle risici på toldområdet	EU Revisionsretten var på besøg den 22-24. januar 2020 som en del af en besøgsrunde hos fem medlemslande (Polen, Tyskland, Holland, Belgien og Danmark) for at undersøge landenes implementering af gennemførelsesafgørelsen. Toldstyrelsen har modtaget og besvaret et afklaringsbrev. Den afsluttende rapport udestår fortsat. Rapporten vil gennemgå resultaterne af revisionen i alle fem medlemsstater. Det vides pt. ikke, om Toldstyrelsen vil blive nævnt specifikt. Hvorvidt der skal laves handleplaner, afhænger af rapportens konklusioner. Revisionen er ikke afsluttet, da rapporten endnu ikke er udgivet.	●	●