

LANDSSKATTERETTEN  
Sekretariatet  
Den 6. juli 2005

nfj/Kontraktstyring70

Resultatkontrakt  
for  
Landsskatteretten  
2005-2008

## Indholdsfortegnelse

1. Indledning	Side 3
2. Landsskatterettens mission og vision	Side 3
3. Mål og resultatkrav	Side 4
4. Budget- og bevillingsforhold	Side 10
5. Resultatkontraktens formelle rammer	Side 11

## Bilag

Vægtning af resultatkrav og beskrivelse af målopfyldelsesgrader.

## 1. Indledning

Nærværende kontrakt er udarbejdet i overensstemmelse med Finansministeriets vejledning om resultat- og direktørkontrakter fra oktober 2003. I kontrakten fokuseres på eksternt rettede mål, der i videst muligt omfang er dækkende for institutionens opgaver.

Landsskatteretten har haft resultatkontrakt siden 1. januar 1993, og denne kontrakt er således rettens fjerde kontrakt.

Landsskatteretten er landets øverste administrative klageinstans på skatte-, moms-, afgifts-, told- og vurderingsområdet. Landsskatteretten behandler klager over en lang række myndigheders afgørelser. Det gælder f.eks. afgørelser fra kommunale skattemyndigheder, skatteankenævn, regionale told- og skattemyndigheder, Told- og Skattestyrelsen og Ligningsrådet. Også klager over Rigspolitiets afgørelser om vægt- og vejafgift og vurderingsankenævnens afgørelser om vurdering af fast ejendom kan påklages til Landsskatteretten.

Landsskatteretten er opdelt i 7 fagkontorer og et sekretariat.

Landsskatterettens samlede årsværksforbrug udgjorde ca. 75 årsværk i år 2004.

Til retten er knyttet 30 (fremover 32) honorarlønnede retsmedlemmer, hvoraf 19 (fremover 21) er udnævnt af skatteministeren og 11 er valgt af Folketinget.

## 2. Landsskatterettens mission og vision

Landsskatterettens **mission** som øverste administrative klageinstans er at træffe den endelige administrative afgørelse i klagesager på skatte-, moms-, afgifts-, told- og vurderingsområdet og derved medvirke til at fastlægge praksis på disse områder.

Landsskatteretten har herudover en formidlende rolle, idet retten har til opgave at offentliggøre retningsgivende afgørelser.

Landsskatterettens **vision** er at træffe korrekte afgørelser, som formidles på en sådan måde, at skatteydere, professionelle repræsentanter og statslige og kommunale myndigheder har forståelse for afgørelsen.

Landsskatteretten ønsker at optræde effektivt og sagligt og ønsker at yde en god service til rettens brugere. Retten lægger vægt på, at brugerne oplever, at de får en god behandling – også i de tilfælde hvor rettens afgørelse går dem imod.

Landsskatteretten vil overveje behovet for at revidere ovennævnte i forbindelse med rettens overtagelse af nye opgaver pr. 1. november 2005 (kommunalreformen).

### 3. Mål og resultatkrav

#### **Overordnede formål**

Nærværende kontrakt har to overordnede formål:

- Landsskatteretten skal implementere kommunalreformen og den nye klagestruktur på skatteområdet, og
- Landsskatteretten skal nedbringe sagsbehandlingstiden på de nuværende sagsområder og sikre en kort sagsbehandlingstid for overspringelsessager fra skatteankenævn og klagesager på inddrivelsesområdet.

#### **Kommunalreformen og den nye klagestruktur på skatteområdet**

Kommunalreformen og den nye klagestruktur på skatteområdet betyder, at Landsskatteretten med virkning fra 1. november 2005 skal overtage en lang række klagesager, som i dag behandles i skatteankenævnene, Ligningsrådet, Told- og Skattestyrelsen, told- og skatteregionerne, Økonomistyrelsen, de sociale nævn og fogedretterne. Hermed realiseres tanken om at samle stort set alle ministerområdets klagesager i Landsskatteretten, som samtidig overtager en række andre inddrivelsesklagesager fra den kommunale sektor og andre ministerområder.

Reformen indebærer, at Landsskatteretten overtager følgende opgaver:

- a) På personskatteområdet (lønmodtagere, selvstændige erhvervsdrivende og hovedaktionærer) indføres der fri overspringelsesadgang. Klagere får altså mulighed for at klage direkte til Landsskatteretten og dermed helt overspringe skatteankenævnet.
- b) Ligningsrådets klagesager overføres til Landsskatteretten.
- c) Et stort antal administrative klagesager overføres fra Told- og Skattestyrelsen og told- og skatteregionerne til Landsskatteretten.
- d) Told- og Skattestyrelsens, Økonomistyrelsens og politiets klagesager på inddrivelsesområdet overføres til Landsskatteretten.
- e) Fogedretternes og de kommunale sociale nævns klagesager på inddrivelsesområdet overføres til Landsskatteretten.

Reformen betyder, at Landsskatterettens sagsindgang samlet forøges fra ca. 3.500 til ca. 6.500 sager årligt.

Den betragtelige sagsforøgelse og de mange nye sagstyper gør det nødvendigt at ændre Landsskatterettens struktur og arbejdsformer. Målsætningen for strukturarbejdet vil være at skabe en struktur, som effektivt og fleksibelt kan håndtere gamle og nye sagsområder og fremtidige ændringer i opgaveportefølje og sagsmængder. Følgende succeskriterier kan opstilles for den nye organisation:

- Effektivitet – optimale forretningsgange og optimal udnyttelse af eksisterende viden i organisationen ved overtagelsen af nye opgaver,
- Omstillingsdygtighed – evne til hurtig tilpasning til ændringer i opgaver og sagsmængder,
- Flexibilitet – evne til at håndtere forskellige sagsbehandlingsformer for forskellige sagstyper, og
- Prioritering – evne til at håndtere forskellige målsætninger/ambitionsniveauer mht. sagsbehandlingstid for forskellige sagstyper.

Det forventes, at den nye struktur vil tilføre de nuværende kontorenheder flere sagsområder, så de derved bliver større. Retten forventer også at kunne udnytte stordriftsfordelene ved sekretariats- og journalfunktionerne.

### **Sagsbehandlingstiden**

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har i 2004 været på 13,7 måneder, herunder 13,6 måneder for indkomstsager, 9,6 måneder for vurderingssager, og 16,9 måneder for moms-, afgifts- og toldsager.

Under de givne økonomiske rammer og med den forudsatte produktivitet vil den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle nævnssager under ét kunne nedbringes til 8 måneder i løbet af kontraktperioden. Puljen af nævnssager svarer med ganske få og ubetydelige afvigelser til rettens sagsportefølje inden overflytningen af nye sager.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for indkomstsager vil kunne nedbringes til 8 måneder, mens de tilsvarende tal for vurderingssager og moms-, afgifts- og toldsager vil være henholdsvis 8 og 10 måneder ved udgangen af kontraktperioden. Ved beregningen af sagsbehandlingstiden ses der bort fra sager, som Landsskatteretten er tvunget til at berostille i forbindelse med skattestraffesager m.v.

Det forudsættes samtidig, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for inddrivelsessager ikke overstiger 1 måned – regnet fra det tidspunkt, hvor sagen er tilstrækkeligt oplyst.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for overspringelsessager fra skatteankenævnene må ikke overstige 7 måneder. Heri medregnes ikke sager, hvori der begæres retsmøde eller sager, hvor Landsskatteretten p.gr.a. syn & skøn m.v. er tvunget til at berostille sagen.

Først fra 2007 vil der blive opstillet et mål for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle Landsskatterettens sager. På det tidspunkt er der et mere sikkert grundlag at fastlægge ambitionsniveauet ud fra.

### **Øvrige målsætninger**

Det er herudover målsætningen, at Landsskatteretten

- fortsætter IT-udviklingen, herunder udviklingen af rettens hjemmeside, og bestræbelserne på at give borgerne lettere adgang til egne sagsoplysninger (f.eks. via elektroniske "skattemapper"),
- gennemfører to målinger af brugertilfredsheden med rettens hjemmeside i 2006 og 2008, og
- gennemfører en generel brugertilfredshedsundersøgelse i 2007.

### **Resultatkrav**

Der fastsættes følgende resultatkrav (RK) i perioden:

#### **RK 1: Landsskatterettens struktur og arbejdsformer ændres i forbindelse med kommunalreformen og den nye klagestruktur på skatteområdet.**

Kommunalreformen og den nye klagestruktur på skatteområdet med virkning fra 1. november 2005 betyder, at Landsskatterettens sagsindgang samlet forøges fra ca. 3.500 til ca. 6.500 sager årligt. Landsskatteretten tilføres samtidig ressourcer til at varetage de nye

opgaver. De mange nye sagsområder og forskydninger i sagsindgangen på de gamle sagsområder gør det nødvendigt at ændre strukturen.

Den nye skatteforvaltningslov giver Landsskatteretten mulighed for at indføre forskellige behandlingsformer for forskellige sagstyper. Efter lovforslaget bemyndiges retspræsidenten til at fastsætte regler om, at nærmere angivne typer af sager skal afgøres af en ansat i Landsskatteretten, dvs. uden nævnsbehandling. Denne kompetence er primært tænkt anvendt på de typer af klagesager, der hidtil er blevet afgjort af Told- og Skattestyrelsen. Det forventes, at den altovervejende del af de administrative klagesager og klagesagerne på inddrivelsesområdet vil kunne behandles uden retsmedlemmernes medvirken. Anvendelsen på Landsskatterettens nuværende klagesager vil derimod være yderst begrænset.

Det er i lovforslaget forudsat, at retspræsidenten opstiller generelle kriterier for, hvilke sager der kan afgøres på kontorniveau, og at disse retningslinjer offentliggøres i form af en bekendtgørelse. Bekendtgørelsen vil blive udsendt i efteråret 2005. De sagsområder, der medtages i bekendtgørelsen, fritages samtidig for klageafgift og undtages fra reglerne om retsmøde og omkostningsgodtgørelse.

Det forudsættes, at Landsskatteretten i 2006-2007 gennemfører en evaluering af den nye organisation, herunder en evaluering af de nye arbejdsformer, og sammenholder de faktiske sagsmængder med ressourcetilførslen.

Tidsplanen for Landsskatterettens implementering af kommunalreformen afhænger naturligvis af, hvornår lovgivningen er på plads, men kan foreløbig skitseres således:

Aktivitet	Tidsplan (milepæle)
Lovgivning m.v. - skatteforvaltningsloven (bidrag til lovforberedende arbejde) - inddrivelseslovgivningen (bidrag til lovforberedende arbejde) - ny forretningsorden for Landsskatteretten - bekendtgørelse om intern delegation	Primo/medio/ultimo 2005
Organisation og opgavefordeling - kontorstruktur - sagsfordeling - arbejdsgange (differentierede sagsbehandlingsformer) - etablering af nye voteringsgrupper	Medio 2005
Journalmæssige forhold - ny journalplan (godkendes af Rigsarkivet) - evt. journalperiodeskift - opdatering af stamdata i journalsystemet (myndighedsoplysninger)	Ultimo 2005
Lokaler - ny lokaleplan - ombygning/nye lokaler	Ultimo 2005/primo 2006
Udstyr - IT-anskaffelser (HW+SW), herunder opdatering af statistikprogrammer - Andet teknisk udstyr - inventar m.v.	Ultimo 2005/primo 2006
Rekruttering - nye retsmedlemmer - nye medarbejdere	Ultimo 2005
Efteruddannelse, oplæring og integration af nye medarbejdere - intro-arrangementer og efteruddannelse - integrationsaktiviteter - videndeling i forhold til Told-Skat - videndeling/oplæring internt	Primo 2006
Ekstern information	Ultimo 2005

<ul style="list-style-type: none"> <li>- opdatering af borgerrettet informationsmateriale</li> <li>- tilpasning/udarbejdelse af standarddokumenter</li> <li>- opdatering af hjemmeside</li> <li>- information til de nye skatteankenævn/sekretariater</li> </ul>	
Overførsel af uafsluttede sager fra Told-Skat, Ligningsrådet og skatteankenævn m.v.	Ultimo 2005
Evaluering af Landsskatterettens nye struktur: <ul style="list-style-type: none"> <li>- En brugertilfredshedsundersøgelse med særlig fokus på de nye sagsområder (ultimo 2006-primo 2007).</li> <li>- En klimaundersøgelse med særlig fokus på integrationen af de nye sagsområder og medarbejdere (primo 2007).</li> <li>- En evaluering af den nye organisation, herunder en evaluering af de nye arbejdsformer og sagsmængder/ressourcetilførsel (det faktiske forløb sammenholdt med det forudsatte)(medio 2007).</li> </ul>	2006-2007

**RK 2: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle nævnsager under ét må ikke overstige 13 måneder i 2005, 11 måneder i 2006, 9 måneder i 2007 og 8 måneder i 2008.**

**RK 3: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for indkomstskattesager må ikke overstige 13 måneder i 2005, 11 måneder i 2006, 9 måneder i 2007 og 8 måneder i 2008.**

**RK 4: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for vurderingssager må ikke overstige 9 måneder i 2005, 2006 og 2007, og 8 måneder i 2008.**

**RK 5: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for moms-, afgifts- og toldsager må ikke overstige 14 måneder i 2005, 12 måneder i 2006, 11 måneder i 2007 og 10 måneder i 2008.**

**RK 6: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for overspringelsessager fra skatteankenævnene må ikke overstige 7 måneder i 2005, 2006, 2007 og 2008. Heri medregnes ikke sager, hvori der begæres retsmøde, eller sager hvor Landsskatteretten p.gr.a. syn & skøn m.v. er tvunget til at berostille sagen.**

**RK 7: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for inddrivelsessager må ikke overstige 1 måned – regnet fra det tidspunkt hvor sagen er tilstrækkeligt oplyst – i 2005, 2006, 2007 og 2008.**

**RK 8: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle Landsskatterettens sager må ikke overstige x måneder i 2007 og 2008 (målet fastsættes i slutningen af 2006).**

Sagsbehandlingstiden opgøres som den faktiske bruttosagsbehandlingstid på grundlag af registreringerne i journalsystemet. Sagsbehandlingstiden for inddrivelsessagerne beregnes dog fra det tidspunkt, hvor sagen er tilstrækkeligt oplyst. Ved beregningen af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i RK 2, RK 3 og RK 5 **medregnes ikke** sager, som Landsskatteretten er tvunget til at berostille i forbindelse med skattestraffesager, syn & skøn eller forelæggelse for EU-kommissionen eller EU's toldkodeksudvalg.

Det forudsættes, at den årlige sagsindgang i kontraktperioden vil være følgende:

Sagstype	Sagsindgang
De nuværende sagsområder, dvs. skatte-, vurderings-, moms-, afgifts- og toldsager	3600/3800
Overspringelsessager (fra skatteankenævn)	700
Klagesager fra Ligningsrådet og Administrative klagesager (fra Told-Skat)	1300
Klagesager på inddrivelsesområdet (fra Told-Skat, Økonomistyrelsen, og de sociale nævn /statsamterne)	800-1000
<b>I alt</b>	6.400-6.800

Overspringelsessagerne fra skatteankenævnene forudsættes behandlet forlods i Landsskatteretten. Målsætningen er, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for overspringelsessager ikke må overstige 7 måneder i kontraktperioden, jf. RK 6. Heri medregnes dog ikke sager, hvori der begæres retsmøde, eller sager, hvor Landsskatteretten p.gr.a. syn & skøn m.v. er tvunget til at berostille sagen. Det forudsættes, at der i Landsskatterettens forretningsorden fastsættes en pligt for myndighederne til at udarbejde en sagsfremstilling, der skal være Landsskatteretten i hænde inden for en bestemt kortere frist, f.eks. 1 måned.

De administrative klagesager fra Told- og Skattestyrelsen må generelt antages at være af en sådan karakter, at de kan behandles hurtigt. På den anden side skal der i disse sager – på Landsskatterettens anmodning – udarbejdes en sagsfremstilling efter at sagen er påklaget til Landsskatteretten, hvilket forlænger sagsbehandlingstiden. Det forudsættes, at der i Landsskatterettens forretningsorden fastsættes en pligt for myndighederne til at udarbejde en sagsfremstilling, der skal være Landsskatteretten i hænde inden for en bestemt kortere frist, f.eks. 1 måned.

Klagesagerne på inddrivelsesområdet forudsættes behandlet hurtigt i Landsskatteretten, jf. RK 7. Der forventes indført en remonstrationsordning på inddrivelsesområdet. Ordningen betyder, at klagerne skal indsende deres klage til Landsskatteretten via den nye restanceinddrivelsesmyndighed, som derved får mulighed for at revurdere afgørelsen. Det forudsættes, at Restanceinddrivelsesmyndigheden udarbejder en sagsfremstilling, foretager høring og fremsender sagsfremstillingen sammen med klagen til Landsskatteretten. Landsskatterettens sagsbehandlingstid regnes fra det tidspunkt, hvor sagen er tilstrækkeligt oplyst.

Erfaringerne med sagsstyring af overspringelsessager og inddrivelsessager forudsættes anvendt i Landsskatterettens videre arbejde med at udvikle sagsstyringen generelt.

Målsætningerne mht. sagsbehandlingstiden kan sammenfattes således (måneder i gennemsnit):

Sagstype	Sagsbehandlingstid i 2004	Målsætning for 2005	Målsætning for 2006	Målsætning for 2007	Målsætning for 2008
Alle nævnssager under ét 1)	13,7	13	11	9	8
Indkomstskattesager 1)	13,6	13	11	9	8
Vurderingssager	9,6	9	9	9	8
Moms-, afgifts- og toldsager 1)	16,9	14	12	11	10
Overspringelsessager 2) (fra skatteankenævn)	-	7	7	7	7
Klagesager på inddrivelsesområdet	-	1	1	1	1
Alle sager under ét 3)	13,7	-	-	x	x

- 1) Bortset fra sager, som Landsskatteretten er tvunget til at berostille i forbindelse med skattestraffesager, syn & skøn eller forelæggelse for EU-kommissionen eller EU's toldkodeksudvalg .
- 2) Bortset fra sager, hvori der begæres retsmøde, og sager hvor Landsskatteretten p.gr.a. syn & skøn m.v. er tvunget til at berostille sagen.
- 3) Målet fastsættes i slutningen af 2006 med virkning fra 2007.

**RK 9: Landsskatterettens IT-udvikling skal sikre borgerne et bedre informationsniveau på rettens hjemmeside og lettere adgang til egne sagsoplysninger. Landsskatteretten skal fortsætte udbygningen af det eksisterende dokumenthåndteringssystem.**

Borgerne skal have lettere adgang til egne sagsoplysninger. Landsskatteretten ser meget positivt på Told- og Skattestyrelsens igangværende projekt med etablering af en elektronisk ”skattemappe”, hvor den enkelte borger kan se en række skatteoplysninger. Landsskatteretten vil gerne bidrage til at dette projekt også kommer til at omfatte sagsmateriale i borgerens eventuelle klagesager i Landsskatteretten.

Landsskatterettens eksisterende integration mellem journal- og tekstbehandlingssystemet (Fælledokumentssystemet) skal udbygges med indscanning af nøgledokumenter (ESDH). Her vil Landsskatteretten trække på de erfaringer, der er høstet på ministerområdet i øvrigt. Udbygningen skal så vidt muligt kædes sammen med en automatisk journaliseringsfunktion.

Den fortsatte IT-udvikling vil være understøttende for Landsskatterettens arbejde med effektivitet og sagsbehandlingstid. Effekten må dog antages at være marginal, da Landsskatterettens IT-system i forvejen er integreret med sagsbehandlingen.

**RK 10: Landsskatteretten gennemfører målinger af brugertilfredsheden med rettens hjemmeside i 2006 og 2008. Målet er en gennemsnitlig brugertilfredshed på over henholdsvis 80 % og 85 %.**

Landsskatteretten har fået ny hjemmeside i 2004. Der gennemføres en måling af brugertilfredsheden med den nye hjemmeside i oktober-december 2004. Landsskatteretten skal fortsætte bestræbelserne på at forbedre informationsniveauet på hjemmesiden. Arbejdet understøttes af to nye målinger af brugertilfredsheden med rettens hjemmeside.

Landsskatteretten skal gennemføre målinger af brugertilfredsheden med rettens hjemmeside i 2006 og 2008. Målet er en gennemsnitlig brugertilfredshed på over henholdsvis 80

og 85 %. Disse målinger skal supplere den løbende vurdering af hjemmesiden, som foretages i forbindelse med "Bedst på nettet-kampagnen".

**RK 11: Landsskatteretten gennemfører en generel brugertilfredshedsundersøgelse i 2007. Målet er en gennemsnitlig brugertilfredshed på over 80 %.**

Landsskatteretten skal i 2007 gennemføre en generel brugertilfredshedsundersøgelse. Der gennemføres i forbindelse med denne undersøgelse en analyse af brugertilfredsheden med henblik på at vurdere behovet for at udpege eventuelle initiativområder. Resultaterne fra analysen afrapporteres til Departementet.

Landsskatteretten har tidligere gennemført en række generelle brugertilfredshedsundersøgelser. Undersøgelserne er omtalt i virksomhedsregnskaber og årsrapporter. Det er en målsætning at fastholde den generelle brugertilfredshed på det høje niveau, der tidligere er konstateret. Målet er en gennemsnitlig brugertilfredshed på over 80 %.

**RK 12: Skatteministeriet og Landsskatteretten fastsætter herudover et årligt kampagnemål i 2006, 2007 og 2008.**

Udover de nævnte resultatkrav fastsættes der et årligt kampagnemål. Kampagnemålet fastlægges i forbindelse med indgåelsen af de årlige direktørkontrakter.

#### 4. Budget- og bevillingsforhold

Aftalen indgås under følgende bevillingsforudsætninger (bevillingstallene for 2005 er angivet i niveau 2005, bevillingstallene for 2006-2008 er angivet i niveau 2006, mill.kr.):

	<u>2005</u>	<u>2006</u>	<u>2007</u>	<u>2008</u>
Udgiftsbevilling	55,0	70,8	70,5	69,2
Heraf lønsum	43,1	57,4	57,1	56,4
Årsværk	80	116	116	113

Udgiftsbevillingen for 2005 indeholder en bevilling på 2,2 mill.kr. til engangsudgifter i forbindelse med overtagelsen af de nye opgaver.

Landsskatteretten kan efter de almindelige retningslinjer i Budgetvejledningen og Budgethåndbogen optage bevillinger vedr. f.eks. langtidsledige, barsel og refusioner direkte på tillægsbevillingslovforslaget.

## 5. Resultatkontraktens formelle rammer

Kontrakten træder i kraft den 1. januar 2005 og løber indtil den 31. december 2008.

Ved udgangen af 2007 skal der ske en genforhandling af forholdet mellem resultatkravenes ambitionsniveau og de bevillingsmæssige forhold. Genforhandlingen skal ses i sammenhæng med den usikkerhed, der er forbundet med overtagelsen af de nye opgaver.

Landsskatteretten rapporterer årligt om opfyldelse af resultatkontraktens krav i årsrapporten. Herudover udarbejder Landsskatteretten en halvårlig redegørelse om målopfyldelsen til departementet.

Rapporteringen skal indeholde en beregning og vurdering af målopfyldelsesgraden for de enkelte resultatkrav og en samlet, vægtet målopfyldelsesgrad for alle resultatkrav under ét.

Vægtningen af resultatkrav og beskrivelsen af målopfyldelsesgrader fremgår af bilaget.

København, den

For Skatteministeriet      Peter Loft

For Landsskatteretten      Erik S.M. Hansen

## Bilag

Vægtning af resultatkrav og beskrivelse af målopfyldelsesgrader

Resultatvurderingen skal indeholde en beregning af målopfyldelsesgrader for de enkelte resultatkrav og en samlet, vægtet målopfyldelsesgrad for alle resultatkrav under ét. Vægtningen af resultatkrav (RK) og beskrivelsen af målopfyldelsesgrader (MOG) er følgende:

<b>2005</b>	<b>Vægtning</b>	<b>MOG 0%</b>	<b>MOG 25%</b>	<b>MOG 50%</b>	<b>MOG 75%</b>	<b>MOG 100%</b>
RK 1: Implementering af kommunalreform	40%	Intet foreta- get	Bekendtgørelse udarbejdet	Ny forret- ningsorden udarbejdet	Ekstern information gennemført	Struktur og personale på plads
RK 2: Sagsbehandlingstid Alle nævnssager (mdr.)	10%	<15	<14,5	<14	<13,5	<13
RK 3: Sagsbehandlingstid Indkomstsager (mdr.)	10%	<15	<14,5	<14	<13,5	<13
RK 4: Sagsbehandlingstid Vurderingssager (mdr.)	10%	<11	<10,5	<10	<9,5	<9
RK 5: Sagsbehandlingstid Moms/afgift/told (mdr.)	10%	<16	<15,5	<15	<14,5	<14
RK 6: Sagsbehandlingstid Overspringssager (mdr.)	10%	<9	<8,5	<8	<7,5	<7
RK 7: Sagsbehandlingstid Inddrivelsessager (mdr.)	10%	<3	<2,5	<2	<1,5	<1
RK 8: Sagsbehandlingstid Alle sager (mdr.)	-					
RK 9: IT-udvikling	-					
RK 10: Brugertilfredshed med hjemmeside	-					
RK 11: Brugertilfredshed generelt	-					
RK 12: Kampagnemål	-					
<b>I alt</b>	100%					

<b>2006</b>	<b>Vægtning</b>	<b>MOG 0%</b>	<b>MOG 25%</b>	<b>MOG 50%</b>	<b>MOG 75%</b>	<b>MOG 100%</b>
RK 1: Implementering af kommunalre- form	10 %	Lokaler ikke på plads	-	-	Flytning forberedt	Lokaler på plads
RK 2: Sagsbehandlingstid Alle nævnssager (mdr.)	10%	<13	<12,5	<12	<11,5	<11
RK 3: Sagsbehandlingstid Indkomstsager (mdr.)	10%	<13	<12,5	<12	<11,5	<11
RK 4: Sagsbehandlingstid Vurderingssager (mdr.)	10%	<11	<10,5	<10	<9,5	<9
RK 5: Sagsbehandlingstid Moms/afgift/told (mdr.)	10%	<14	<13,5	<13	<12,5	<12
RK 6: Sagsbehandlingstid Overspringssager (mdr.)	10%	<9	<8,5	<8	<7,5	<7
RK 7: Sagsbehandlingstid Inddrivelsessager (mdr.)	10%	<3	<2,5	<2	<1,5	<1
RK 8: Sagsbehandlingstid Alle sager (mdr.)	-					
RK 9: IT-udvikling	10%	Intet foreta- get	Statistikfaciliteter i relation til sags- styring af de nye sagsområder færdigudviklet	Nedsat intern pro- jektgruppe vedrørende udbygget Fællesdo- kument- system	Samarbejde indledt med Told-Skat og skatte- ankenævn om elektro- nisk over- førsel af sagsfrem- stillinger	Fællesdokumentsystemet udbygget med indscan- ning/lagring af nøgledo- kumenter
RK 10: Brugertilfredshed med hjemmeside	10%	Intet foreta- get	Måling forberedt	Måling Gennemført	Resultatet afrapporte- ret til de- partementet og der er taget stil- ling til opfølgning på eventuel- le kritik- punkter	Den gennemsnitlige brugertilfredshedspro- cent > 80 %
RK 11: Brugertilfredshed generelt	-					
RK 12: Kampag- nemål	10%	Aftales nærmere	Aftales nærmere	Aftales nærmere	Aftales nærmere	Aftales Nærmere
<b>I alt</b>	100%					

<b>2007</b>	<b>Vægtning</b>	<b>MOG 0%</b>	<b>MOG 25%</b>	<b>MOG 50%</b>	<b>MOG 75%</b>	<b>MOG 100%</b>
RK 1: Implementering af kommunalreform	-					
RK 2: Sagsbehandlingstid Alle nævnssager (mdr.)	10%	<11	<10,5	<10	<9,5	<9
RK 3: Sagsbehandlingstid Indkomstsager (mdr.)	10%	<11	<10,5	<10	<9,5	<9
RK 4: Sagsbehandlingstid Vurderingssager (mdr.)	10%	<11	<10,5	<10	<9,5	<9
RK 5: Sagsbehandlingstid Moms/afgift/told (mdr.)	10%	<13	<12,5	<12	<11,5	<11
RK 6: Sagsbehandlingstid Overspringssager (mdr.)	10%	<9	<8,5	<8	<7,5	<7
RK 7: Sagsbehandlingstid Inddrivelsessager (mdr.)	10%	<3	<2,5	<2	<1,5	<1
RK 8: Sagsbehandlingstid Alle sager (mdr.)	20%	<X+2	<X+1,5	<X+1	<X+0,5	<X
RK 9: IT-udvikling	-					
RK 10: Brugertilfredshed med hjemmeside	-					
RK 11: Brugertilfredshed generelt	10%	Intet foretaget	Undersøgelse forberedt	Undersøgelse gennemført	Resultatet afrap- porteret til depar- tementet og der er taget stilling til opfølgning på eventuelle kritik- punkter	Den gennemsnitli- ge brugertilfreds- hedsprocent > 80 %
RK 12: Kampag- nemål	10%	Aftales nærmere	Aftales nær- mere	Aftales nær- mere	Aftales nærmere	Aftales nærmere
<b>I alt</b>	100%					

<b>2008</b>	<b>Vægtning</b>	<b>MOG 0%</b>	<b>MOG 25%</b>	<b>MOG 50%</b>	<b>MOG 75%</b>	<b>MOG 100%</b>
RK 1: Implementering af kommunalreform	-					
RK 2: Sagsbehandlingstid Alle nævnssager (mdr.)	10%	<10	<9,5	<9	<8,5	<8
RK 3: Sagsbehandlingstid Indkomstsager (mdr.)	10%	<10	<9,5	<9	<8,5	<8
RK 4: Sagsbehandlingstid Vurderingssager (mdr.)	10%	<10	<9,5	<9	<8,5	<8
RK 5: Sagsbehandlingstid Moms/afgift/told (mdr.)	10%	<12	<11,5	<11	<10,5	<10
RK 6: Sagsbehandlingstid Overspringssager (mdr.)	10%	<9	<8,5	<8	<7,5	<7
RK 7: Sagsbehandlingstid Inddrivelsessager (mdr.)	10%	<3	<2,5	<2	<1,5	<1
RK 8: Sagsbehandlingstid Alle sager (mdr.)	10%	<X+2	<X+1,5	<X+1	<X+0,5	<x
RK 9: IT-udvikling	10%	Intet foretaget	Intern projekt- gruppe nedsat	Samarbejde indledt med Told-Skat om elektronisk ad- gang til egne data via nettet	Tekniske forbe- redelser afsluttet	Borgerne sikret elektronisk ad- gang til egne data via nettet
RK 10: Brugertilfredshed med hjemmeside	10%	Intet foretaget	Måling forberedt	Måling gennemført	Resultatet afrap- porteret til depar- tementet og taget stilling til op- følgning på eventuelle kritik- punkter	Den gennemsnit- lige brugertilfreds- hedsprocent > 85 %
RK 11: Brugertilfredshed Generelt	-					
RK 12: Kampagne- mål	10%	Aftales nærmere	Aftales nærmere	Aftales nærmere	Aftales nærmere	Aftales nærmere
<b>I alt</b>	100%					