
MÅL- OG RESULTATPLAN

2015



JUSTITSMINISTERIET
CIVILSTYRELSEN

Indledning

Denne mål- og resultatplan er aftalt mellem Justitsministeriets departement og Civilstyrelsen. Planen indgår samtidig i grundlaget for den som bilag vedhæftede direktørkontrakt for styrelsens direktør Nina Koch.

Civilstyrelsen blev den 15. oktober 2004 oprettet som en styrelse under Justitsministeriet ved fusion af dele af det tidligere Civilretsdirektorat, Sekretariatet for Retsinformation og Erstatningsnævnets sekretariat.

Henholdsvis den 1. november 2011 og den 1. januar 2013 er Flygtningenævnets og Udlændingenævnets sekretariater organisatorisk henlagt under Civilstyrelsen, og styrelsen er nu samlet i en statsejendom i Adelgade.

Den 15. oktober 2013 er Retslægerådets sekretariat henlagt under Civilstyrelsen, og fra den 1. januar 2014 yder styrelsen sekretariatsbistand til Rådet for Offerfonden. Den 1. juli 2014 er Indsamlingsnævnets sekretariat henlagt til Civilstyrelsen.

Civilstyrelsen varetager følgende opgaver:

- Fri proces og retshjælp
- Fonde
- Personret
- Fælles statslig retskildeformidling
- Sekretariatsbistand til Flygtningenævnet, Udlændingenævnet, Erstatningsnævnet, Retslægerådet, Rådet for Offerfonden og Indsamlingsnævnet.

Styrelsens administration består af en til direktøren knyttet stabsfunktion, der varetager HR og visse tværgående opgaver, et økonomikontor og et SOS-team (sagsstyring og service). Hertil kommer et fælles nævnsteam, som er tilknyttet Flygtningenævnets og Udlændingenævnets sekretariater.

På området for fri proces er Civilstyrelsen 1. instans i alle sager om fri proces, der ikke hører under domstolens kompetence. Civilstyrelsens afgørelser kan påklages til Procesbevillingsnævnet. Endvidere behandler Civilstyrelsen sager om godkendelse af retshjælpsinstitutioner og udbetaling af tilskud til disse.

På fondsområdet er Civilstyrelsen fondsmyndighed for ikke erhvervsdrivende fonde.

På det personretlige område er Civilstyrelsen klageinstans for Statsforvaltningens afgørelser i sager om værgemål og båndlagte midler.

Den fællesstatslige retskildeformidling varetages bl.a. gennem udgivelsen af elektronisk Lovtidende samt driften af Retsinformation ved hjælp af netstederne lovtidende.dk og retsinformation.dk. Civilstyrelsen har endvidere ansvaret for udvikling og drift af regelproduktionssystemet Lex Dania og Offentlighedsportalen.

Flygtningenævnet behandler klager vedrørende asylrelaterede afgørelser truffet af Udlændingestyrelsen i 1. instans. Hovedparten af de påklagede afgørelser vedrører afslag på ansøgninger om asyl (spontansager). Som led i implementeringen af Dublin III-forordningen overtog Flygtningenævnet pr. 1. januar 2014 opgaven som klagemyndighed i Dublin-klagesager, og herudover behandler nævnet et mindre antal andre sags typer.

Udlændingenævnet behandler klager over afgørelser truffet af Udlændingestyrelsen og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. Nævnets kompetence omfatter bl.a. klager over afgørelser vedrørende

opholdstilladelse i Danmark i forbindelse med familiesammenføring, beskæftigelse eller studier og klager over afgørelser vedrørende tidsubegrænset opholdstilladelse.

Erstatningsnævnet varetager behandlingen af ansøgninger om erstatning efter offererstatningsloven.

Retslægerådet afgiver lægevidenskabelige og farmaceutiske skøn til offentlige myndigheder i sager om enkeltpersoners retsforhold.

Rådet for Offerfonden behandler ansøgninger om tilskud til projekter og aktiviteter, der generelt kan styrke viden om eller indsatsen til støtte for ofre for forbrydelser og trafikofre og grupper heraf.

Indsamlingsnævnet fører tilsyn og kontrol med indsamlinger. I den forbindelse påser nævnet, at formålet er lovligt, og at de indsamlede midler anvendes i overensstemmelse med formålet.

Ikke alt, der tæller, kan tælles

Sagsbehandlerne i Civilstyrelsen er turnusfuldmægtige, som — for de flestes vedkommende — ansættes direkte fra universitetet. De ansættes på Justitsministeriets område, således at de skal gøre tjeneste i Civilstyrelsen i 3-4 år og således, at de som hovedregel skal arbejde i to af styrelsens kontorer. De fleste fortsætter efter 3-4 års tjeneste til stillinger som politifuldmægtige, et mindre antal bliver dommerfuldmægtige, og enkelte indstationeres i departementet. Herudover er der en lille gruppe, som går til stillinger udenfor Justitsministeriets område. Dette indebærer, at styrelsen hvert år modtager nye kandidater på ca. 30 pct. af normativet og afgiver et tilsvarende antal, således at gruppen af sagsbehandlere udskiftes helt i løbet af 3-3½ år.

Det er en stor fordel ved ordningen, at rekruttering til det samlede ministerområde giver bedre kandidater, end styrelsen kunne tiltrække ved ansættelse direkte til Civilstyrelsen. På den anden side er der meget betydelige opgaver forbundet med modtagelse og oplæring af så stort et antal nyuddannede kandidater. Personalesammensætningen og det hurtige gennemløb af turnusfuldmægtige indebærer endvidere, at det kræver store og meget bevidste anstrengelser at fastholde faglig viden og hukommelse.

Turnusfuldmægtigene spiller en afgørende rolle for samtlige chefers opfattelse og prioritering af ledelsesopgaven. Chefgruppen lægger vægt på introduktionen af fuldmægtigene til et arbejdsliv som jurister og til det faglige fællesskab, Civilstyrelsen indgår i. Oplæringen har — udover den konkrete sagsbehandling i de enkelte kontorer og sekretariater — fokus på værdier som faglighed, respekt for den betydning, det har for borgerne, både at få en korrekt afgørelse og at få den i rimelig tid, og betydningen af struktur og organisation i opgaveløsningen.

Det er således en kerneydelse for Civilstyrelsen at være første arbejdsplads for en lang række nye fuldmægtige på Justitsministeriets område og i det forløb at formidle ministerområdets kultur og værdier til den enkelte og til fællesskabet. Det er en opgave, som chefgruppen værdsætter og er ydmyg overfor, og den indgår derfor som et selvstændigt element i ledelsens strategiske kerne.

Herudover er det en kerneopgave for Civilstyrelsen at træffe konkrete afgørelser i ansøgningsager og yde sekretariatsbistand til kollegiale organer, der træffer konkrete afgørelser i ansøgningsager, er rekursmyndighed for konkrete afgørelser truffet af Udlændingestyrelsen og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering eller afgiver lægevidenskabelige og farmaceutiske skøn til offentlige myndigheder i sager om enkeltpersoners retsforhold. Det er styrelsens ambition, at de afgørelser, der træffes af styrelsen, er korrekte, at

sagsbehandlingen både i kontorer og sekretariater er kvalificeret og effektiv, at sagsbehandlingstiden er rimelig, og at borgerne oplever sagsbehandlerne som saglige og imødekommende.

De administrative opgaver i forbindelse med berømmelse af møder i nævn og råd samt vederlæggelse af medlemmerne af de kollegiale organer samt af advokater, tolke og sagkyndige er omfattende. Styrelsen arbejder kontinuerligt med optimering af de dermed forbundne processer, herunder ved øget digitalisering af opgavevaretagelsen.

Den aktuelle udvikling på asylområdet indebærer, at det må indgå med styrke i det strategiske målbillede, at styrelsen som institution kan holde balancen såvel internt som i forhold til den række af faktorer, som vi er uden indflydelse på. Det gælder selvsagt primært indrejsetallet, men også produktion og anerkendelsesprocent hos Udlændingestyrelsen, implementeringen af nye regler om midlertidig beskyttelse af ansøgere, som ikke er individuelt forfulgte mv. Det er endvidere endnu uklart, hvilken betydning det store antal asylansøgere, der anerkendes som individuelt forfulgte, vil få for tilgangen af sager om familiesammenføring i Udlændingenævnet. Konkrete mål fastsættes på grundlag af Justitsministeriets prognose for 2015. Overordnet må Civilstyrelsen imidlertid også lægge betydelig vægt på at fastholde kvaliteten i sagsbehandlingen på hele styrelsens område.

Men det, der kan tælles, tæller også

Mål- og resultatplanen indeholder drifts- og kvalitetsmål (vægt 60 pct.) vedrørende:

- Behandlingen af sager om fri proces og retshjælp (vægt 12 pct.)
- Behandlingen af fondssager (vægt 12 pct.)
- Behandlingen af asylsager (vægt 12 pct.)
- Behandlingen af sager om familiesammenføring og opholdstilladelse (vægt 12 pct.)
- Behandlingen af sager om offererstatning (vægt 12 pct.)

Planen indeholder endvidere udviklingsmål (vægt 40 pct.) vedrørende:

- LDe Eunomia (vægt 14 pct.)
- Fuld elektronisk journalisering af sager om offererstatning (vægt 10 pct.)
- Styrket informations- og IT-sikkerhed (vægt 8 pct.)
- Rettidig afgivelse af bidrag til besvarelse af folketingssspørgsmål (vægt 8 pct.)

Drifts- og kvalitetsmål (vægt 60 pct.)

Med henblik på at sikre borgerne hurtige afgørelser er der for de områder, hvor styrelsen eller de nævn og råd, styrelsen yder sekretariatsbistand, træffer konkrete afgørelser, sat mål for sagsbehandlingstiden og for antallet af verserende sager ved årets udgang. For så vidt angår fri processager, fondssager og sager om offererstatning, hvor konkrete sager er registreret i sagsstyringssystemet Captia, fastsættes mål for sagsbehandlingstid til den maksimale sagsbehandlingstid for de 80 pct. hurtigst behandlede sager og for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. For så vidt angår udlændingeområdet, hvor konkrete sager er registreret i sagsstyringssystemet EsterH, fastsættes mål for sagsbehandlingstid til den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

For så vidt angår Retslægerådet, Offerfonden og Indsamlingsnævnet fastsættes i 2015 ikke konkrete mål for sagsbehandlingen i sekretariaterne. For Retslægerådets vedkommende er fokus på at anvende erfaringer

fra styrelsens øvrige sagsområder på at styrke sekretariatets arbejde med sagsoplysningen, idet de forelæggende myndigheder ikke altid er opmærksomme på betydningen af, at forelæggelse sker på grundlag af et sufficient materiale. Der arbejdes endvidere med øget digitalisering i betjeningen af rådets medlemmer med det foreløbige resultat, at udsendelse af materiale og votering i rådets psykiatriske sager er digitaliseret. For så vidt angår sekretariaterne for Rådet for Offerfonden og Indsamlingsnævnet er fokus at indsamle erfaring om de nye sagsområder og etablere egnede rutiner for behandlingen af sager, der på væsentlige punkter er forskellige fra styrelsens øvrige opgaver.

1. Behandlingen af sager om fri proces og retshjælp – vægt 12 pct.

Siden fri procesreformens ikrafttræden den 1. januar 2007, hvor Civilstyrelsen blev første instans ved behandling af ansøgninger om fri proces, har oplysning af sagerne bestandig været en udfordring, uanset at mere end 90 pct. af ansøgerne er professionelt repræsenteret. Der er brugt betydelige ressourcer på gennemførelse af et LEAN-projekt med særligt fokus på sagsoplysningen, ligesom kontoret ved hjælp af information til og dialog med de professionelle aktører har udfoldet mange bestræbelser på at begrænse de ressourcer, der medgår til indhentelse af oplysninger, som burde have været vedlagt ansøgningen. Der er taget en række tiltag for at styrke sagsoplysningen, herunder en ændret praksis i 2011 således, at ansøgere, der var professionelt repræsenteret, straks fik afslag i de tilfælde, hvor de basale oplysninger ikke var vedlagt ansøgningen.

Det er på nuværende tidspunkt Civilstyrelsens vurdering, at en effektivisering af sagsoplysningen i de fri processager, hvor ansøgerne er professionelt repræsenteret, bedst kan realiseres ved etablering af en digital selvbetjeningsløsning, hvor ansøgningen ikke kan afleveres uden samtidig aflevering af de basale oplysninger, som er nødvendige – og for en del af sagerne tilstrækkelige – for sagsbehandlingen. Civilstyrelsen har anmodet departementet om at medtage et forslag om hjemmel til etablering af sådan løsning på et kommende forslag til lov om ændring af retsplejeloven.

Øvrige udfordringer er store banksager og gruppesøgsmål på det finansielle område efter den finansielle krise – og ikke mindst behandlingen af begæringer om aktindsigt i disse meget omfattende sager. Det er endvidere tydeligt, at der medgår markant flere ressourcer til sagsbehandlingen på retshjælpsområdet efter den betydelige forhøjelse af bevillingen med henblik på etablering af flere tilbud bl.a. i udsatte boligområder. Det øgede ressourceforbrug beror ikke alene på den højere aktivitet, men også på etablering af tilbud af en anden karakter end de traditionelle retshjælpskontorer, herunder navnlig institutioner, hvor retshjælp er et blandt flere tilbud, og institutioner, som ikke delvist er baserede på frivilligt arbejde.

Kravene til sagsbehandlingstid og sagsbeholdning ved årets udgang var i resultatkontrakten for 2013 fastsat således, at sagsbehandlingstiden i 80 pct. af de hurtigst behandlede fri processager højst skulle tage 125 dage, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 100 pct. af fri processager højst skulle tage 80 dage, og at antallet af verserende fri processager højst skulle udgøre 1.100 sager ved årets udgang. Kravene blev opfyldt med henholdsvis 125 dage, 67 dage og 655 sager.

Kravene til sagsbehandlingstid og sagsbeholdning ved årets udgang i resultatkontrakten for 2014, der er fastsat således, at sagsbehandlingstiden i 80 pct. af de hurtigst behandlede fri processager højst skal tage 125 dage, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 100 pct. af fri processagerne højst skal tage 75 dage, og at antallet af verserende fri processager højst udgør 1.000 sager ved årets udgang, forventes opfyldt.

Med udgangspunkt i dette samt kravene til kvalitet i sagsbehandlingen fastsættes resultatkravet for 2015 således, at sagsbehandlingstiden i 80 pct. af de hurtigst behandlede fri processager højst skal tage 125 dage, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 100 pct. af fri processagerne højst skal tage 70 dage, og at antallet af verserende fri processager højst udgør 1.000 sager ved årets udgang.

Det fastsættes endvidere også for 2015 som resultatkrav, at udbetaling af tilskud til advokatvagter og retshjælpskontorer for 2015 er afsluttet inden udgangen af april måned.

Resultatkrav:

- Sagsbehandlingstiden pr. sag i 80 pct. af de hurtigst behandlede fri processager skal i 2015 højst tage 125 dage.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 100 pct. af fri processagerne skal i 2015 højst tage 70 dage.
- Antallet af verserende fri processager skal ved årets udgang højst udgøre 1.000 sager.
- Udbetaling af tilskud til advokatvagter og retshjælpskontorer for 2015 er afsluttet inden udgangen af april måned 2015.

2. Behandlingen af fondssager – vægt 12 pct.

Fondsområdet adskiller sig fra almindelige ekspeditionskontorer på flere punkter, hvoraf de største udfordringer er, at fondsmyndigheden både er tilsynsmyndighed og behandler ansøgningssager, og at fondssager – i overensstemmelse med fondes væsen – har om ikke evigt, så et langt liv. Sagerne har derfor ofte en omfattende historik, og juraen kan være kompliceret, fordi de fondsretlige grundsætninger stadig spiller en rolle i forhold til fortolkning og anvendelse af den fondsretlige regulering ved lov om fonde og foreninger og ved erhvervsfondsloven. Sagsbehandlingen kræver derfor betydelig disciplin og håndtering på et niveau, som stiller store krav til unge fuldmægtige.

Kontoret behandler også klager over Statsforvaltningens afgørelser i personretlige sager om værgemål og båndlæggelse. Antallet af sager ligger omkring 300 årligt, men er stigende. Navnlig værgemålssagerne er komplicerede og ofte konfliktfyldte.

De generelle opgaver vedrørende både fonde og det personretlige område er ganske omfattende og resourcekrævende. I år har navnlig forberedelse og implementering af de ændringer af fondsloven, som trådte i kraft den 1. september i år, været tidskrævende.

Kravene til sagsbehandlingstid og sagsbeholdning ved årets udgang var i resultatkontrakten for 2013 fastsat således, at sagsbehandlingstiden i 80 pct. af de hurtigst behandlede fondssager højst skulle tage 95 dage, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 100 pct. af fondssagerne højst skulle tage 60 dage, og at antallet af verserende fondssager højst skulle udgøre 700 sager ved årets udgang. Kravene til sagsbehandlingstiden blev opfyldt med henholdsvis 75 dage og 48 dage. Sagsbeholdningen ved årets udgang udgjorde 895 sager.

Kravene til sagsbehandlingstid og sagsbeholdning ved årets udgang i resultatkontrakten for 2014, der er fastsat således, at sagsbehandlingstiden i 80 pct. af de hurtigst behandlede fondssager højst skal tage 90 dage, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 100 pct. af fondssagerne højst skal tage 55 dage, og at antallet af verserende fondssager højst udgør 700 sager ved årets udgang, forventes ikke fuldt ud opfyldt.

Kontoret er midlertidigt opnormeret med en specialkonsulent og en fuldmægtig. I forbindelse med opfyldelse af udviklingsmålet i resultatkontrakten for 2014 om, at kontoret overgår til fuld elektronisk sagsbe-

handling, er der brugt betydelige kræfter på processerne, så sagsbehandlingen i kontoret efter en overgangsperiode vil være optimeret. Det bemærkes i den forbindelse, at omlægningen til elektronisk sagsbehandling er væsentligt mere kompliceret, fordi sagerne på grund af fondenes lange levetid er dossiersager.

Med udgangspunkt i dette samt kravene til kvalitet i sagsbehandlingen fastsættes resultatkravet for 2015 således uændret i forhold til kontrakten for 2014, hvor sagsbehandlingstiden pr. sag for 80 pct. af fondssagerne var fastsat til højst 90 dage, den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 100 pct. af fondssagerne til højst 55 dage, og antallet af verserende fondssager ved årets udgang højst må udgøre 700 sager.

Resultatkrav:

- Sagsbehandlingstiden pr. sag for 80 pct. af fondssagerne skal i 2015 højst tage 90 dage.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 100 pct. af fondssagerne skal i 2015 højst tage 55 dage.
- Antallet af verserende fondssager skal ved årets udgang højst udgøre 700 sager.

3. Behandlingen af asylsager – vægt 12 pct.

Den aktuelle situation på asylområdet indebærer, at det er mere end sædvanlig usikkert at fastsætte konkrete krav til Flygtningenævnets behandling af asylsager.

Fastsættelse af krav til sagsbehandlingstiden er imidlertid et vigtigt element i asylaftalen fra september 2012, og sådant krav fastsættes derfor på grundlag af Justitsministeriets prognose for 2015 med et indrejsetal på 20.000 spontane asylansøgere.

Flygtningenævnet vil efter denne prognose have en tilgang på 4.785 spontansager. Der kan i Civilstyrelsens lokaler i Adelgade ved flytning af Udlændingenævnets møder til styrelsens mødelokaler samt mindre bygningsmæssige foranstaltninger til udvidelse af ventefaciliteter i forbindelse med nævnslokalerne afholdes maksimalt 65 nævnsmøder om måneden. Hvis sagerne tilgår i overensstemmelse med prognosen vil fuld udnyttelse af denne kapacitet i 2015 give mulighed for at afvikle 3.068 spontansager og fastholde den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på ca. 120 dage. I dette scenario er det ikke meningsfuldt at fastsætte krav til antallet af verserende sager ved årets udgang, eftersom en betydelig ophobning af spontane asylsager er uundgåelig, såfremt prognosen realiseres.

På den baggrund og under hensyn til kravene til kvalitet i sagsbehandlingen fastsættes som resultatkrav for 2015, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i spontane asylsager skal udgøre højst 120 dage.

Resultatkrav:

- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i spontane asylsager skal i 2015 udgøre højst 120 dage.

4. Behandlingen af sager om familiesammenføring og opholdstilladelse – vægt 12 pct.

Udlændingenævnet begyndte sin virksomhed den 1. januar 2013, og der var ikke fastsat konkrete mål for sagsbehandlingstid og antallet af verserende sager ved årets udgang i resultatkontrakten for 2013. Derimod indgik Udlændingenævnets sekretariat med vægt i Civilstyrelsens udviklingsmål om organisationsændring.

Nævnet begyndte sin virksomhed med 727 verserende familiesammenføringssager og 282 erhvervsager, i alt 1.000 sager. Nævnet modtog ansøgning om familiesammenføring fra 2.068 personer og ansøgning om opholdstilladelse i erhvervsager fra 1.272 personer, i alt 3.340 sager. Tilgangen var således noget mindre end forventet, idet tilgangen på baggrund af departementernes erfaringer de tidligere år var forudsat at

udgøre 3.600 sager. I 2013 var der endvidere forventet en yderligere tilgang på ca. 500 sager som følge af ophævelse af gebyret på behandling af familiesammenførings-sager, dvs. i alt 4.100 sager. Nævnet traf afgørelse i 2.115 familiesammenførings-sager og 1.068 erhvervs-sager, i alt 3.183 sager. Nævnet havde ved årets udgang 668 verserende familiesammenførings-sager og 484 erhvervs-sager, i alt 1.151 verserende sager. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i familiesammenførings-sagerne udgjorde 134 dage i familiesammenførings-sagerne og 184 dage i erhvervs-sager, hvilket udgør et gennemsnit på 150 dage.

Erfaringerne fra 2013 bekræfter forventningen om, at langt de fleste sager behandles på skriftligt grundlag, idet 37 familiesammenførings-sager og ingen af erhvervs-sagerne er afgjort på mundtligt nævn.

I resultatkontrakten for 2014 er det fastsat som resultatkrav, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afgjorte klagesager på familiesammenførings- og erhvervsområdet højst skal udgøre 150 dage, og at den samlede sagsbeholdning ved årets udgang højst må udgøre 1.100 sager.

Ved udgangen af oktober er tilgangen af nye sager 2.162, hvilket ved direkte opregning svarer til 2.594 sager på årsbasis, og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er 118 dage. Uanset at erfaringen viser, at tilgangen af nye sager ofte er lidt højere i årets sidste kvartal, må det lægges til grund, at antallet af nye sager kommer til at ligge væsentligt under de forudsatte 3.600 sager årligt. Antallet af afgørelser ligger på samme tidspunkt på 2.561, hvilket ved direkte opregning svarer til 3.073 afgørelser på årsbasis og altså stort set svarende til produktionen i 2013.

Årsagerne til den uventet lave tilgang af navnlig familiesammenførings-sager kan være mange. Den aktuelle situation på asylområdet må indebære, at vilkårene for Udlændingestyrelsens sagsbehandling er helt anormale, hvilket må antages at have betydning for hele styrelsen. Det kan således ikke udelukkes, at der er en vis ophobning af familiesammenførings-sager, som vil medføre en stigende tilgang til Udlændingenævnet, når forholdene normaliseres. Der er endvidere kun meget begrænset grundlag for at vurdere, hvordan den øgede tilgang af spontane asylansøgere vil påvirke antallet af ansøgninger om familiesammenføring, idet dette i høj grad beror på, hvilket opholdsgrundlag de ansøgere, som får tilladelse, vil få, herunder på implementeringen af nye regler om midlertidig beskyttelse af personer, der ikke er individuelt forfulgte. Det er derfor Civilstyrelsens vurdering, at der på nuværende tidspunkt ikke er tilstrækkeligt grundlag for at antage, at tilgangen af ansøgninger om familiesammenføring i de kommende år vil ligge væsentligt under det forudsatte.

På denne baggrund og under hensyn til kravene til kvalitet i sagsbehandlingen fastsættes som resultatkrav for 2015, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afgjorte klagesager på familiesammenførings- og erhvervsområdet højst skal udgøre 130 dage, og at den samlede sagsbeholdning ved årets udgang højst må udgøre 900 sager.

Resultatkrav:

- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i sager på familiesammenførings- og erhvervsområdet skal i 2015 udgøre højst 130 dage.
- Antallet af verserende sager i Udlændingenævnets sekretariat udgør ved årets udgang højst 900 sager.

5. Behandlingen af sager om offererstatning – 12 pct.

Områdets særlige karakter indebærer, at det er en grundlæggende prioritering, at sagsbehandlingstiden i sager om offererstatning skal være så kort som mulig. Det er imidlertid også et grundvilkår, at sagerne som udgangspunkt først kan behandles, når straffesagen mod en kendt gerningsmand er afsluttet, eller efterforskningen er afsluttet uden resultat. Der er endvidere et betydeligt antal sager, hvor den endelige afgørelse først kan træffes efter nogen tid, fordi krav om erstatning f.eks. for mén og erhvervsevnetab først skal kunne opgøres.

En handlingsplan om nedbringelse af sagsbehandlingstiderne i Erstatningsnævnet blev i 2007 realiseret ved tilførsel af yderligere ressourcer indenfor Justitsministeriets ramme og intern omprioritering i Civilstyrelsen, men heller ikke i de følgende år var det muligt at realisere sagsbehandlingstider på det ønskede niveau.

En årsag er, at antallet af afgørelser, der træffes i disse sager, er steget trods en stabil tilgang af nye sager. Dette beror på, at Erstatningsnævnet søger at imødekomme ansøgernes ønske om afgørelser vedrørende dele af erstatningskravet i takt med, at delkrav kan opgøres. En række ansøgere har således fået udbetalt dele af deres erstatning efterhånden, som enkelte krav kunne opgøres, og det vurderes isoleret set som tilfredsstillende.

Efter den styrkelse af området for offererstatning, som er sket ved indførelse af hjemmel til dobbeltnævn og tilførsel af yderligere ressourcer til sekretariatet med virkning fra 1. juli 2013, blev resultatkravene for 2013 om sagsbehandlingstider på maksimalt 120 dage på 80 pct. fraktilen og 85 dage i gennemsnit samt en sagsbeholdning på maksimalt 1.300 sager opfyldt med henholdsvis 102 dage, 71 dage og 1.126 sager. Det bemærkes i den forbindelse, at der i 2013 var et lille fald i antallet af nye sager, som imidlertid ikke ser ud til at fortsætte i 2014.

Kravene til sagsbehandlingstid og sagsbeholdning ved årets udgang, der i resultatkontrakten for 2014 er fastsat således, at 80 pct. af sagerne skal være afgjort på maksimalt 95 dage, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid maksimalt må udgøre 70 dage, at den samlede sagsbeholdning på erstatningsområdet ved årets udgang maksimalt må udgøre 800 sager, og at der træffes 1. afgørelse i ca. 50 pct. af sagerne inden for 60 dage, forventes ikke fuldt ud opfyldt.

Med udgangspunkt i dette samt kravene til kvalitet i sagsbehandlingen fastsættes resultatkravet for 2015 således uændret i forhold til kontrakten for 2014, hvor 80 pct. af sagerne skulle være afgjort på maksimalt 95 dage, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid maksimalt måtte udgøre 70 dage, at den samlede sagsbeholdning på erstatningsområdet ved årets udgang maksimalt måtte udgøre 800 sager, og at der skulle træffes 1. afgørelse i ca. 50 pct. af sagerne inden for 60 dage

Resultatkrav:

- Sagsbehandlingstiden pr. sag for 80 pct. af sagerne skal i 2015 højst tage 95 dage i Erstatningsnævnets sekretariat.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 100 pct. af sagerne skal i 2015 til højst tage 70 dage i Erstatningsnævnets sekretariat.
- Antallet af verserende sager på erstatningsområdet udgør ved årets udgang højst 800 sager.
- Der træffes 1. afgørelse i ca. 50 pct. af sagerne inden for 60 dage.

Udviklingsmål (vægt 40 pct.)

Udviklingsmålene vedrørende LDe Eunomia og overgang til fuld elektronisk journalisering af sager om offererstatning er interne mål for Civilstyrelsen. For så vidt angår LDe Eunomia henvises til beskrivelsen nedenfor under pkt. 6. Overgang til fuld elektronisk journalisering i Civilstyrelsens kontorer og sekretariater er sket løbende, og offererstatningssagerne er det sidste område fra den gamle styrelse, som overgår. Flygtningenævnets sekretariat er overgået til sagsbehandling også af de konkrete asylsager i EstherH den 21. maj 2012 i overensstemmelse med den eksisterende planlægning for udlændingesagskæden. Udlændingenævnets sekretariat har anvendt EstherH siden etableringen den 1. december 2013, og sekretariaterne for Rådet for Offerfonden og Indsamlingsnævnet er etableret med fuld elektronisk journalisering. For så vidt angår Retslægerådets sekretariat, er de psykiatriske sager i 2014 overgået til fuld elektronisk journalisering, men de civile sager udestår. Den opgave bliver både på grund af forholdene hos nogle af de forelæggende myndigheder og akternes omfang og karakter særdeles kompliceret og vil næppe kunne iværksættes i 2015.

Udviklingsmålene vedrørende bevidsthed om IT-sikkerhed og rettidig besvarelse af folketings spørgsmål er generelle mål for ministerområdet.

6. LDe Eunomia – vægt 14 pct.

I forbindelse med det seneste udbud af Lex Dania-komplekset, som omfatter retsinformation.dk og lovtidende.dk samt det tilhørende regelproduktionssystem Lex Dania produktion, har Civilstyrelsen antaget en option om udvikling af en ny editor. Microsoft har valgt ikke at understøtte Custom xml – den funktionalitet i Word, der i Lex Dania editor anvendes til at understøtte præsentationen af xml-strukturer – fra og med Word 2013. Det er derfor nødvendigt at kunne tilbyde en ny editor senest ved udløbet af 2015, når Microsofts mainstream support på Word 2010 ophører.

Efter drøftelse med Folketinget besluttede Civilstyrelsen at iværksætte udvikling af en ny editor, der ikke er baseret på Word, men specialudviklet baseret på .NET. Udviklingsprojektet er iværksat i 2013 som en agil proces med betydelig inddragelse af Civilstyrelsen samt brugere fra Folketinget. Det var Civilstyrelsens opfattelse, at den nye editor – som tilfældet er med de eksisterende editorer – skulle stilles til rådighed for brugerne som et tilbud og med valgfrihed mellem denne og eksisterende editorer. Regeringens beslutning om at efterkomme Folketingets ønske om "fælles ibrugtagning" vil reelt indebære, at den nye editor bliver det eneste og obligatoriske tekstproduktionsværktøj i Lex Dania produktion, som skal anvendes af alle brugere og prepress-leverandøren, jf. herom allongen til Civilstyrelsens resultatkontrakt for 2015.

På den baggrund fastsættes det som udviklingsmål, at udvikling af LDe Eunomia prioriteres, således at editoren kan tages i brug fra og med oktober 2015.

Resultatkrav:

- Udvikling af editoren LDe Eunomia prioriteres, således at editoren kan tages i brug som obligatorisk tekstproduktionsværktøj i Lex Dania fra og med oktober 2015.

7. Fuld elektronisk journalisering af sager om offererstatning (vægt 10 pct.)

Civilstyrelsen ønsker at fortsætte den igangværende digitalisering, som i indeværende år er eksekveret med opfyldelse af et udviklingsmål herom for fondssager og personretlige sager. Der er imidlertid særlige udfordringer i forbindelse med overgang til fuld elektronisk journalisering af offererstatningssager. Ansøgning

om offererstatning indgives til politiet i den kreds, hvor den underliggende forbrydelse er begået, hvorefter politiet indsender ansøgningen med tilhørende akter til Erstatningsnævnet. Politiets akter foreligger kun på papir. Der er endvidere store forskelle på, hvilke akter politiet medsender, idet nogle kredse foretager udvælgelse af relevante dokumenter, mens andre vedlægger alle akter fra politi- og straffesagen. Civilstyrelsen vurderer det som helt urealistisk – og i øvrigt unyttigt – at indscanne alle politiets akter i de tilfælde, hvor hele sagen er vedlagt. Overgangen til fuld elektronisk journalisering vil derfor ske i overensstemmelse med den eksisterende praksis, hvor sekretariatet udfinder de akter, der har betydning for afgørelse af erstatningssagen, og kopierer dem til Erstatningsnævnets sag, før originalakterne returneres til politiet. Ændringen består således i, at man vil scanne de udvalgte akter i stedet for at kopiere, således at akterne kan indgå i den elektroniske erstatningssag under sagsbehandlingen i nævnet.

På den baggrund fastsættes det som udviklingsmål, at Erstatningsnævnets sekretariat overgår til fuld elektronisk journalisering af nye offererstatningssager inden udgangen af 2015.

Resultatkrav:

- Erstatningsnævnets sekretariat overgår til fuld elektronisk journalisering af nye offererstatningssager inden udgangen af 2015.

8. Styrket informations- og IT-sikkerhed (vægt 8 pct.)

Som opfølgning på regeringens nationale cyber- og informationssikkerhedsstrategi, offentliggjort den 16. december 2014, vil Civilstyrelsen i 2015 styrke fokus på informations- og it-sikkerhed. Det vil ske i tæt samarbejde med Koncern IT under Direktoratet for Kriminalforsorgen og de øvrige myndigheder i Justitsministeriets It-fællesskab. Civilstyrelsen vil i den forbindelse gennemføre en række initiativer med henblik på at sikre fuld implementering af ISO27001 inden udgangen af 2015.

Resultatkrav:

- På baggrund af den fastlagte ansvarsfordeling mellem Koncern IT og kunderne i JIF udarbejder Civilstyrelsen senest 1. april 2015 en handlingsplan indeholdende bl.a. milepæle til implementering af ISO27001.
- På baggrund af en risikovurdering udarbejder Civilstyrelsen senest 1. august 2015 en informations-sikkerhedspolitik, jf. ISO27001, der fastsætter målsætning, afgrænsning, ansvarsplacering og rammer for arbejdet med informationssikkerhed.
- Civilstyrelsen har senest den 31. december 2015 implementeret ISO27001, jf. fastlagte ansvarsfordeling.

9. Rettidig afgivelse af bidrag til besvarelse af folketingsspørgsmål (vægt 8 pct.)

Justitsministeriet er en ministerstyret organisation, der skal stå til rådighed for og understøtte den demokratiske beslutningsproces. Det er således en kerneopgave for Justitsministeriet at sikre, at der skabes et præcist og overskueligt beslutningsgrundlag for ministeren, regeringen og Folketinget, og at der så vidt muligt gives overblik over den politiske handlefrihed i forhold til de retlige grænser samt over konsekvenserne af forskellige beslutninger. Det sker bl.a. gennem Justitsministeriets besvarelse af de mange skriftlige spørgsmål, som Folketinget stiller til justitsministeren om forskellige konkrete sager og retlige eller administrative forhold. Spørgsmålene handler ofte om sager eller forhold i de underliggende

myndigheder på Justitsministeriets område, og derfor bidrager Civilstyrelsen sammen med de øvrige styrelser på Justitsministeriets område i høj grad til besvarelsen af folketingsspørgsmål.

For at understøtte den politiske beslutningsproces bedst muligt, er det afgørende, at spørgsmålene besvares både fyldestgørende og til tiden. Justitsministeriet besvarer i absolutte tal flest spørgsmål til tiden, men andelen af rettidigt besvarede spørgsmål er forholdsmæssigt noget lavere, end i de ministerier, der er bedst til at svare rettidigt. Justitsministeriet har en målsætning om at blive blandt de bedste ministerier, og har derfor fastsat nye retningslinjer for besvarelse af folketingsspørgsmål. I forhold til Civilstyrelsen og de øvrige styrelser er der fastsat nye frister for afgivelse af bidrag til folketingsspørgsmål, og det vil også være et tværgående fokusområde i mål- og resultatplanerne for 2015.

Resultatkrav:

- Civilstyrelsen skal afgive bidrag til Justitsministeriet inden for høringsfristen i 90 pct. af alle høringer over folketingsspørgsmål (Alm. del) stillet efter den 1. januar 2015.

10. Afrapportering, regnskabsaflæggelse, genforhandling

Mål- og resultatplanen gælder for kalenderåret 2015.

Departementet indkalder status på målopfyldelse samt på den forventede opfyldelse for året i forbindelse med udgiftsopfølgning I, II og III. Den endelige opgørelse af mål- og resultatplanen for 2015 indkaldes i forbindelse med udkast til årsrapporten.

Genforhandling eller justering af mål- og resultatplanen kan finde sted i løbet af året, såfremt der sker væsentlige ændringer i grundlaget for planen, eller hvis de forudsætninger, der ligger til grund for Civilstyrelsens opfyldelse af de opstillede mål, ændres. Genforhandling eller justering kan finde sted, når parterne er enige herom.

Forhandlinger om en mål- og resultatplan for 2016 indledes i efteråret 2015.

København, den 23/1 2015



Konstitueret departementschef Carsten Vollmer

For Justitsministeriet



Direktør Nina Koch

For Civilstyrelsen

Bilag til resultatkontrakt: Direktørkontrakt for direktøren for Civilstyrelsen

Mellem konstitueret departementschef Carsten Vollmer, Justitsministeriet

og

direktør Nina Koch, Civilstyrelsen

er der indgået direktørkontrakt for perioden 1. januar 2015 til 31. december 2015.

Ved udmøntning af resultatlønnen indgår Civilstyrelsens mål- og resultatstyring, aktivitets- og ressourcestyring samt finansielle styring. For så vidt angår mål- og resultatstyring indgår opfyldelsen af mål- og resultatplan for Civilstyrelsen for 2015 med følgende vægtning:

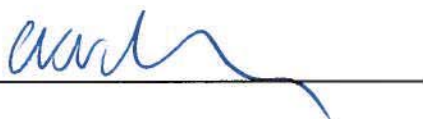
Resultater	Vægtning
Drifts- og kvalitetsmål: 60 pct.	
Behandlingen af sager om fri proces og retshjælp	12 pct.
Behandlingen af fondssager	12 pct.
Behandlingen af asylsager	12 pct.
Behandlingen af sager om familiesammenføring og opholdstilladelse	12 pct.
Behandlingen af sager om offererstatning	12 pct.
Udviklingsmål: 40 pct.	
LDe Eunomia	14 pct.
Styrket informations- og IT-sikkerhed	10 pct.
Kampagne vedrørende bevidsthed om IT-sikkerhed	8 pct.
Rettidig afgivelse af bidrag til besvarelse af folketingsspørgsmål	8 pct.

Principperne for resultatlønsvurderingen og ydelse af resultatløntillæg følger af Finansministeriets vejledning "Strategisk styring med resultater i fokus" fra september 2014.

Fuld målopfyldelse vil resultere i en resultatlønsudbetaling på **70.000** kr.

Departementschefen kan skønsmæssigt forhøje eller reducere resultatlønnen, hvis særlige forhold gør sig gældende.

København, den **27.** 2015



Konstitueret departementschef Carsten Vollmer

For Justitsministeriet



Direktør Nina Koch

For Civilstyrelsen