

20  
22

Mål- og resultatplan  
for Civilstyrelsen



JUSTITSMINISTERIET  
CIVILSTYRELSEN

| ERSTATNINGSNÆVNET |  
| RETSLÆGERÅDET |  
| INDSAMLINGSNÆVNET |  
| RÅDET FOR OFFERFONDEN |



JUSTITSMINISTERIET  
CIVILSTYRELSEN

## **Indhold**

---

<b>Mission og vision</b>	<b>3</b>
<b>Strategiske pejlemærker</b>	<b>5</b>
<b>Mål for 2022</b>	<b>6</b>
<b>Gyldighedsperiode, opfølgning og påtegning</b>	<b>9</b>

---

## Mission og vision

Justitsministeriet består af departementet og en række underliggende myndigheder, herunder Civilstyrelsen. Justitsministeren er øverste chef og ansvarlig for ministerområdet. Myndighederne arbejder for og samarbejder om at realisere Justitsministeriets koncerns mission og vision:

### MISSION

*Justitsministeriet sikrer, at Danmark er et trygt og sikkert samfund.*

*Justitsministeriet er garant for retsstatens grundlæggende principper.*

### VISION

*Justitsministeriet skal levere højt kvalificeret problemløsning, der understøtter regeringens mål.*

*Justitsministeriet skal agere som én koncern, der sikrer helhedstænkning og effektivitet på tværs af hele retsområdet.*

*Justitsministeriet skal være en åben og serviceorienteret samarbejdspartner, der bidrager rettidigt og brugbart.*

Civilstyrelsens virksomhed udspringer af Justitsministeriets koncerns mission og vision og Civilstyrelsens mission og vision.

### Hvorfor - styrelsens mission

*Civilstyrelsen behandler konkrete og generelle sager og sekretariatsbetjener nævn og råd på de civilretlige områder under Justitsministeriet.*

*Civilstyrelsen sikrer adgang til Danmarks love og regler.*

### Hvorhen - styrelsens vision

*Civilstyrelsen skal være en tidssvarende styrelse, som*

- er til gavn for borgerne*
- er attraktiv for medarbejderne*
- bidrager til helhedstænkning og effektivitet på tværs af Justitsministeriets koncern*

Civilstyrelsen har ansvaret for konkret sagsbehandling og til dels fastsættelse af generelle regler vedrørende fonde, fri proces, advokatbeskikkelser, retshjælp, udlændinges erhvervelse af fast ejendom i Danmark samt klager over værgemål og båndlagte midler. Styrelsen yder endvidere kvalificeret og effektiv sekretariatsbetjening af Erstatningsnævnet, Retslægerådet, Rådet for Offerfonden og Indsamlingsnævnet. Styrelsen har derudover ansvaret for Retsinformation og udgivelsen af Statstidende og

Lovtidende. Styrelsen varetager endvidere opgaven med udbetaling af erstatning til ofre for forbrydelser og den efterfølgende behandling af regressager mod skadevoldere. Endelig fungerer Civilstyrelsen som kontrolorgan på fondsområdet, indsamlingsområdet og ift. de midler, som Offerfonden uddeler.

Civilstyrelsen har i de seneste år arbejdet målrettet med etablering og udvikling af bedre driftsstyring og ledelsesinformation. Styrelsen vil fortsætte dette arbejde i 2022 bl.a. ved at øge digitaliseringen af processer og opgaveløsningen og en bedre udnyttelse af eksisterende digitale data med henblik på at sikre en tidssvarende styrelse.

Emnemæssigt er styrelsens opgaver meget forskellige. Det er dog fælles for alle styrelsens opgaver, at de kræver juridisk sagsbehandling med fokus på god borgerbetjening, kort sagsbehandlingstid, høj faglig kvalitet og borgernes retssikkerhed.

## Strategiske pejlemærker

Omdrejningspunktet for de tre pejlemærker i Civilstyrelsens virksomhedsstrategi er ”**borgeren i centrum**” (borger skal i strategien forstås bredt og dækker således også over virksomheder, fonde og andre myndigheder, som Civilstyrelsen betjener). Når styrelsen behandler konkrete sager, skriver til borgeren, laver vejledninger til hjemmesiden og moderniserer Retsinformation, skal der være fokus på, at kerneopgaven er at betjene borgeren.

Civilstyrelsens tre pejlemærker er at:

- Civilstyrelsen er **imødekommende** i kontakten med borgeren. Det betyder ikke, at borgeren altid får medhold i en ansøgning, klage mv., men at borgeren skal føle sig hørt og have fået svar på sine spørgsmål i et let forståeligt sprog. Breve, telefonbetjening, hjemmeside, selvbetjeningsløsning og elektroniske udgivelser skal tage afsæt i modtagerens behov og forudsætninger.
- Civilstyrelsen har en **effektiv** sagsbehandling med korte sagsbehandlingstider uden at gå på kompromis med kvaliteten og borgernes retssikkerhed.
- Civilstyrelsen kan rekruttere, udvikle og fastholde dygtige ledere og medarbejdere med høje faglige kvalifikationer og personlige egenskaber, som sikrer, at styrelsen er både imødekommende og effektiv.

## Mål for 2022

### En sammenhængende koncern (vægt: 20 pct.)

Civilstyrelsen vil i 2022 fokusere på at bidrage til, at Justitsministeriet besvarer udvalgsspørgsmål mv. til Folketinget rettidigt. Civilstyrelsen vil endvidere i 2022 foretage en samlet risikoafdækning i myndigheden og indrapporterer risici inden for rammerne af det koncernfælles risikostyringskoncept. Civilstyrelsen vil i starten af 2022 udarbejde en prognose for det forventede konsulentforbrug og en plan for at nedbringe anvendelsen af konsulenter, jf. udmøntede besparelser for konsulentforbrug. Sidst vil Civilstyrelsen i 2022, som led i en sammenhængende koncern, fokusere på informationsikkerhed, herunder implementering af anbefalinger af de to ISO-27001-auditrapporter.

Mål 1: Betjening af Folketinget	Vægt
Civilstyrelsen skal afgive bidrag til Justitsministeriet inden for høringsfristen i 95 pct. af alle høringer over udvalgsspørgsmål mv., som fremsendes efter den 1. januar 2022.	5 pct.

Mål 2: Koncernfælles risikostyringskoncept	Vægt
Civilstyrelsen skal i 2022 have gennemført en samlet risikoafdækning på tværs af alle relevante enheder i myndigheden, og have indrapporteret relevante risici til departementet inden for rammerne af det koncernfælles risikostyringskoncept.	5 pct.

Mål 3: Nedbringelse af konsulentforbruget	Vægt
Civilstyrelsen skal inden udgangen af februar udarbejde en prognose for det forventede konsulentforbrug i 2022 samt en plan for at nedbringe anvendelsen af konsulenter, jf. udmøntede besparelser for konsulentforbrug.	5 pct.

Mål 4: Styrket informations- og datasikkerhed	Vægt
Civilstyrelsen skal i 1. kvartal 2022 udarbejde en plan for, hvordan anbefalingerne af de to ISO-27001-auditrapporter for Civilstyrelsen (juni 2020 og august 2021) skal implementeres. Planen skal godkendes af departementet. De plansatte aktiviteter skal udføres i overensstemmelse med tidsplanen i resten af 2022.	5 pct.

### Effektiv sagsbehandling og god service (vægt: 65 pct.)

Civilstyrelsen vil fortsætte arbejdet med at sikre et øget driftsledelsesmæssigt fokus på sagsbehandling i styrelsen, herunder arbejde målrettet på at øge produktionen og nedbringe sagsbeholdningerne med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiderne for alle typer af sager. Samtidig vil styrelsen i 2022 fortsat sikre, at sagsbehandlingen er kendetegnet af høj kvalitet.

Sager om offererstatning har høj prioritet, og styrelsen vil i 2022 have et fortsat stort fokus på sagsbehandlingstiden af disse sager. Et andet fokuspunkt i 2022 er at nedbringe sagsbehandlingstiden i Retslægerådet, som har været for lang i flere år.

Derudover vil der i 2022 være fokus på, at sagsbehandlingstiden i fondssager ikke stiger i forhold til niveauet i 2021, når der sættes ind på at nedbringe sagsbehandlingstiden på værgemålssager. Civilstyrelsen vil endvidere have fokus på risikobaserede kontroller på indsamlings- og fondsområderne samt i forhold til Offerfondens uddelte midler.

<b>Mål 5: Behandling af sager om offererstatning</b>	<b>Vægt</b>
Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i offererstatningssager i driftsflowet, ekskl. genoptagne rentesager, skal i 2022 højst være 125 dage.	20 pct.
Alderen på sagsbeholdningen af offererstatningssager i driftsflowet, ekskl. genoptagne rentesager, må i 2022 ikke stige ift. niveauet ved udgangen af 2021.	
Alle resterende ansøgninger modtaget før den 16. marts 2019 skal i gennemsnit være afsluttet senest 8 uger efter ansøgers helbredsmæssige eller erhvervsmæssige tilstand er afklaret.	5 pct.
Civilstyrelsen skal i 1. kvartal 2022 udarbejde en handlingsplan, med henblik på hurtigst muligt at få nedbragt sagsbehandlingstiden i offererstatningssager i driftsflowet til højst 100 dage.	5 pct.

<b>Mål 6: Behandling af sager i Retslægerådet</b>	<b>Vægt</b>
Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i sager i Retslægerådet skal i 2022 højst være 165 dage.	20 pct.
Alderen på sagsbeholdningen af sager i Retslægerådet må ikke stige i 2022 ift. niveau ved udgangen af 2021.	

<b>Mål 7: Behandling af fonds- og værgemålssager</b>	<b>Vægt</b>
Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i fondssager skal i 2022 højst være 110 dage.	5 pct.
Alderen på sagsbeholdningen af fondssager må ikke stige i 2022 ift. niveau ved udgangen af 2021.	
Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i værgemålssager må ved udgangen af 2022 højst være 120 dage.	5 pct.
Alderen på sagsbeholdningen af værgemålssager må ikke stige i 2022 ift. niveau ved udgangen af 2021.	

Mål 8: Behandling af kontROLSager	Vægt
Civilstyrelsen skal i 2022 med udgangspunkt i en risikobaseret tilgang som minimum gennemføre 1.000 kontroller på indsamlings- og fondsområderne samt i forhold til Offerfondens udelte midler.	5 pct.

### En effektiv styrelse (vægt: 10 pct.)

Civilstyrelsen vil i 2022 fokusere på en bedre udnyttelse af de data, der allerede findes i styrelsens sagsbehandlingssystem, men som hidtil ikke har været tilgængelige i et anvendeligt format, med henblik på fortsat forbedring og udvikling af driftsstyring og effektivitet i sagsbehandlingen. I 2022 gennemføres et analysearbejde, der skal identificere relevante data til brug for endnu bedre driftsstyring og efterfølgende omsætte analyseresultatet til driftsstyringsredskaber og ledelsesinformation.

Mål 9: En effektiv styrelse	Vægt
Civilstyrelsen skal i 1. halvår af 2022 gennemføre et analysearbejde, der skal identificere relevante data til brug for endnu mere datadrevet driftsstyring og efterfølgende omsætte analyseresultatet til anvendelige driftsstyringsredskaber og ledelsesinformation i 2. halvår af 2022.	10 pct.

### Digitalisering af Civilstyrelsens kerneforretning (vægt: 5 pct.)

I 2022 vil Civilstyrelsen fortsætte udviklingen med digitalisering af styrelsens kerneopgaver og samtidig styrke datasikkerheden.

Civilstyrelsen vil styrke digitaliseringen og datasikkerheden ved at købe og ibrugtage en PACS-server, således at billedmateriale kan sendes digitalt til sagkyndige i Retslægerådet.

Mål 10: Digitalisering i Retslægerådet	Vægt
Civilstyrelsen skal i 2022 indkøbe og ibrugtage en PACS-server, således at billedmateriale kan sendes digitalt til sagkyndige i Retslægerådet.	5 pct.



## Gyldigbedsperiode, opfølgning og påtegning

Mål- og resultatplanen er gældende for kalenderåret 2022.

Departementet anmoder om 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 2022 indkaldes i forbindelse med udkast til årsrapporten.

Opfølgning på målene indgår i den løbende dialog mellem departementschefen og direktøren for Civilstyrelsen. Den endelige afrapportering af målene sker i forbindelse med årsrapporten.

En eventuel 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.

Påtegning

København, den 4. april 2022

  
Departementschef Johan Kristian Legarth  
Justitsministeriets departement

Viborg, den 10. februar 2022

  
Direktør Lene Volke Roesen  
Civilstyrelsen