

**JUSTITSMINISTERIET**

**CIVILSTYRELSEN**

**RESULTATKONTRAKT**

**2011**

**CIVILSTYRELSEN**

## Indledning

Denne resultatkontrakt er indgået mellem Justitsministeriets departement og Civilstyrelsen. Kontrakten er samtidig gældende som direktørkontrakt for styrelsens direktør Nina Koch.

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

Civilstyrelsen varetager følgende opgaver:

- Fonde
- Personret
- Fri proces og retshjælp
- Fælles statslig retskildeformidling
- Offererstatning

På fondsområdet er Civilstyrelsen fondsmyndighed for ikke erhvervsdrivende fonde.

På personretsområdet er Civilstyrelsen klageinstans for statsforvaltningernes afgørelser i sager om værgemål og båndlagte midler.

På området for fri proces har Civilstyrelsen tidligere fungeret dels som klageinstans for statsamternes afgørelser, dels som eneste instans i anke- og kæresager. Med virkning fra den 1. januar 2007 blev reglerne om fri proces ændret, så Civilstyrelsen nu er 1. instans i alle sager om fri proces, der ikke hører under domstolenes kompetence. Domstolene er tillagt kompetence i en række familieretlige sager og i nærmere definerede typer af sager, hvor der på forhånd består en formodning for, at ansøgeren har rimelig grund til at føre proces, og hvor prøvelsen derfor hovedsageligt består i at konstatere, om de økonomiske betingelser for fri proces er opfyldt. Civilstyrelsens afgørelser kan påklages til Procesbevillingsnævnet. Endvidere behandler Civilstyrelsen sager om godkendelse af retshjælpsinstitutioner og udbetaling af tilskud til disse.

Den fællesstatslige retskildeformidling varetages bl.a. gennem udgivelsen af elektronisk Lovtidende og Ministerialtidende samt driften af Retsinformation ved hjælp af netstederne lovtidende.dk, ministerialtidende.dk og retsinformation.dk samt det tilhørende produktionssystem.

Erstatningsnævnet varetager behandlingen af ansøgninger om erstatning efter offererstatningsloven.

Resultatkontrakten indeholder drifts- og effektmål vedrørende:

- Fondssager
- Personretlige sager (værgemål og båndlagte midler)
- Fri proces
- Offererstatning

Kontrakten indeholder endvidere udviklingsmål vedrørende:

- Fri proces
- Fælles statslig retskildeformidling (Retsinformation og Lovtidende)
- Erstatningsnævnets sekretariat

## **Drifts- og effektmål**

For at sikre borgerne hurtige afgørelser er der for de områder, hvor styrelsen træffer konkrete afgørelser, sat mål for den maksimale sagsbehandlingstid for de 80 % hurtigst behandlede sager og for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Der er tillige sat mål for sagsbeholdningen ved årets udgang.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er i en årrække indgået som resultatkrav for behandlingen af offererstatningsager. Endvidere blev der i 2009 fastsat resultatkrav for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for behandlingen af fondssager og fri processager. Endelig er der i 2010 som noget nyt fastsat resultatkrav for de personretlige sager (sager vedrørende værgemål og båndlægelse).

### **1. Behandlingen af fondssager og personretlige sager**

Fondsområdet har i en årrække måttet været bemandet under sin normering som følge af nødvendig intern prioritering af andre sagsområder, hvilket sammen med en række konkrete omstændigheder har ført til en ophobning af gamle og komplicerede sager i kontoret. Civilstyrelsen har i anden halvdel af 2010 valgt at prioritere behandlingen af disse sager forud for opfyldelse af kravene til sagsbehandlingstider og sagsmængder ved årets udgang, hvilket vil medføre, at ingen eller kun enkelte af kravene i resultatkontrakten for 2010 vil blive opfyldt. Det er lykkedes styrelsen at træffe afgørelse i en lang række af de gamle og komplicerede sager, hvorfor det vurderes, at fastsættelse af uændrede drifts- og effektmål for fondsområdet i 2011 nok er ambitiøst, men dog et realistisk bud.

Med udgangspunkt i dette samt kravene til kvalitet i sagsbehandlingen fastsættes resultatkravet for 2011 således, at sagsbehandlingstiden i de 80 % hurtigst behandlede fondssager skal udgøre højst 90 dage i fondssager, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i fondssager skal udgøre højst 55 dage, og at sagsbeholdningen på fondsområdet skal udgøre højst 650 sager ved årets udgang.

For de personretlige sager fastsættes som resultatkrav for 2011, at sagsbehandlingstiden i de 80 % hurtigst behandlede personretlige sager skal udgøre højst 100 dage, og at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i personretlige sager skal udgøre højst 60 dage. Dette gøres for at skærpe opmærksomheden på sagsbehandlingstiden også for denne sagskategori. Da mængden af personretlige sager alene udgør ca. 300 sager årligt, findes der ikke behov for at fastsætte krav til mængden af personretlige sager ved årets udgang.

## Resultatkrav:

- Sagsbehandlingstiden for de 80 % hurtigst behandlede sager udgør i 2011 højst 90 dage i fondssager.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i fondssager skal udgøre højst 55 dage.
- Sagsbeholdningen på fondsområdet ved årets udgang skal udgøre højst 650 sager.
- Sagsbehandlingstiden for de 80 % hurtigst behandlede værgemålssager udgør i 2011 højst 100 dage.
- Sagsbehandlingstiden for de 80 % hurtigst behandlede sager om båndlæggelse udgør i 2011 højst 100 dage.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i personretlige sager skal udgøre højst 60 dage.

## 2. Behandlingen af sager om fri proces og retshjælp

Både i 2008 og 2009 har der været fastsat krav til sagsbehandlingstid og sagsbeholdning ved årets udgang i sager om fri proces. Fastlæggelsen af resultatkravene for 2008 var dog forbundet med stor usikkerhed. Dette skal ses på baggrund af, at 2007 var det første år efter gennemførelsen af fri procesreformen. Resultatkravene for 2009 blev derfor justeret i lyset af erfaringerne fra 2008, som bl.a. muliggjorde et mere sikkert skøn over det forventede antal sager.

I 2009 blev det som resultatkrav fastsat, at sagsbehandlingstiden i de 80 % hurtigst behandlede fri processager skulle udgøre højst 125 dage i 2009, og at sagsbeholdningen på fri procesområdet højst måtte udgøre 1.300 sager ved årets udgang. Endvidere blev det som resultatkrav for 2009 fastsat, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i fri processager højst skulle udgøre højst 100 dage.

Med henblik på at løse opgaven med tilfredsstillende sagsbehandlingstider i fri processager besluttede styrelsen at gennemføre et LEAN projekt med særligt fokus på sagsoplysningen, idet den største udfordring ved behandlingen af fri processagerne havde vist sig at være den tid og de personaleressourcer, der medgår til sagsoplysningen.

Drifts- og effektmålene for 2009 skal ses i lyset af, at Civilstyrelsen midlertidigt fik tilført yderligere ressourcer med henblik på en styrkelse af fri proceskontoret, og det var forventningen, at dette — sammen med gennemførelse af LEAN projektet — allerede i 2009 ville kunne føre til effektiviseringer af sagsbehandlingen i fri processager og nedbringelse af sagsbehandlingstiderne.

Forventningerne om højere produktivitet som følge af LEAN projektet er fortsat ikke realiseret. Den planlagte opnormering af kontoret med to turnusfuldmægtige i 2009 og 2010 er realiseret og har ført til, at det er lykket styrelsen at opfylde drifts- og effektmålene på fri procesområdet i 2010.

Det er ikke muligt at fastholde den midlertidige opnormering af fri proceskontoret i 2011, hvorfor Civilstyrelsen i det kommende år må forstærke indsatsen for at effektivisere behandlingen af

fri processager. Dette vil bl.a. ske ved en systematisk gennemgang af den nuværende LEAN proces med bistand fra en ekstern konsulent samt ved implementering af ændringer i sagsbehandlingen i forbindelse med de indledende sagsbehandlingsskridt og sagsoplysningen. Det bemærkes i den forbindelse, at det fortsat er styrelsens vurdering, at den største udfordring ved behandlingen af fri processagerne er den tid og de personaleressourcer, der medgår til sagsoplysningen.

På baggrund af ovennævnte og med stadig fokus på kravene til kvalitet i sagsbehandlingen, videreføres kravene for 2010 således, at sagsbehandlingstiden i de 80 % hurtigst behandlede fri processager skal udgøre højst 125 dage i 2011, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i fri processager skal udgøre højst 80 dage, og at sagsbeholdningen på fri procesområdet højst må udgøre 1.100 sager ved årets udgang.

Det fastsættes endvidere også for 2011 som resultatkrav, at udbetaling af tilskud til advokatvagter og retshjælpskontorer for 2011 er afsluttet inden udgangen af maj måned.

#### **Resultatkrav:**

- Sagsbehandlingstiden for de 80 % hurtigst behandlede sager udgør i 2011 højst 125 dage i fri processager.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i fri processager skal højst udgøre 80 dage.
- Sagsbeholdningen på fri procesområdet udgør ved årets udgang højst 1.100 sager.
- Udbetaling af tilskud til advokatvagter og retshjælpskontorer for 2011 er afsluttet inden udgangen af maj måned.

### **3. Behandlingen af sager om offererstatning**

Efter opfyldelse af handlingsplanen om nedbringelse af sagsbehandlingstiderne i Erstatningsnævnet ved udgangen af 2006, som blev realiseret ved tilførsel af yderligere ressourcer til Civilstyrelsen, intern omprioritering af styrelsens personaleressourcer samt effektivisering af administrative rutiner og sagsgange i Erstatningsnævnets sekretariat, blev der med virkning fra 1. januar 2007 fastsat en normal normering for Erstatningsnævnets sekretariat, som i forhold til situationen ved etableringen af Civilstyrelsen i 2004 indebærer en fordobling af antallet af turnusfuldmægtige fra 3 fuldmægtige dengang til nu 6 fuldmægtige. I 2007 er to kontorfunktionærer (sagsbehandlere) afløst af fuldmægtige, og juristnormativet består herefter af sekretariatschefen, en souschef og 7 fuldmægtige. Hertil kommer en kontorfuldmægtig, der alene varetager sagsbehandling.

Resultatkravene for 2010 var, at 80 % af sagerne skulle være afgjort på maksimalt 115 dage, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid maksimalt måtte udgøre 80 dage, og at den samlede sagsbeholdning på erstatningsområdet ved årets udgang maksimalt måtte udgøre 1.200 sager.

Kravet til den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på erstatningsområdet er opfyldt, hvorimod de øvrige drifts- og effektmål ikke er realiseret, idet sagsbehandlingstiden på 80 % fraktilen og sagsmængden i 2010 udgjorde 123 dage og 1.340 sager.

Produktiviteten i Erstatningsnævnets sekretariat er ikke faldet, men antallet af afgørelser er steget med 13,5 % fra fastlæggelse af sekretariatets nuværende normering i 2007. Der er ingen entydig udvikling i antallet af nye erstatningssager, men en markant stigning i antallet af nye sagsforløb fra 1.163 i 2007 til 2.457 i 2010 eller 52,7 %. Det bemærkes, at der ikke findes statistisk materiale vedrørende antallet af genoptagelser (nye sagsforløb) på erstatningsområdet før 2007. Det er styrelsens vurdering, at stigningen i antallet af afgørelser og i antallet af nye sagsforløb i alt væsentligt består i en stigning i antallet af sager, der genoptages med henblik på behandling af krav, der ikke tidligere er fremsat eller opgjort.

På denne baggrund og under hensyn til kravene til kvalitet i sagsbehandlingen fastsættes som resultatkrav for 2011, at 80 % af sagerne skal være afgjort på maksimalt 115 dage, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid maksimalt må udgøre 80 dage, og at den samlede sagsbeholdning på erstatningsområdet ved årets udgang maksimalt må udgøre 1.300 sager.

#### **Resultatkrav:**

- Sagsbehandlingstiden for de 80 % hurtigst behandlede sager fastsættes i 2011 til højst 115 dage i Erstatningsnævnets sekretariat.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid fastsættes i 2011 til højst 80 dage i Erstatningsnævnets sekretariat.
- Sagsbeholdningen på erstatningsområdet udgør ved årets udgang højst 1.300 sager.

## **Udviklingsmål**

### **4. Fælles statslig retskildeformidling (Retsinformation og Lovtidende)**

Efter gennemførelse af udviklingsprojektet vedrørende Retsinformation og Lovtidende i elektronisk form udgives Lovtidende med virkning fra 1. januar 2008 i elektronisk form.

I det nye produktionssystem produceres teksten på skærm og i printformat via Word helt uden typografisk efterbehandling, hvilket stiller krav til dem, der lægger dokumenter ind i systemet. Produktionen af tekst i Word har fordele, herunder navnlig at det er et kendt værktøj for brugerne, men det indebærer også mange fejlmuligheder, som afslører sig ved den efterfølgende konvertering til xml.

Det blev efter gennemførelse af et pilotprojekt i 2007 vurderet, at der med fordel kan udvikles en specialeditor, hvor teksten produceres direkte i xml, og styrelsen videreførte i 2008 pilotprojektet på Lex Dania editor (LDe) med lovende resultat. Hensigten er, at denne editor skal tilbydes informationsleverandører, der måtte ønske det, som et alternativ til Word.

Retsinformation har herefter i årene 2008 - 2010 opfyldt udviklingskrav vedrørende LDe, herunder afklaring om betydningen af en patentkrænkelssag mod Microsoft vedrørende Word 2007, og status er, at udviklingen kan fortsætte på Word 2003 med henblik på senere at løfte

applikationen til Word 2010. En version af editoren, som dækker hele lovniveauet og alle Folketingets dokumenter, er kort før folketingsårets begyndelse taget i brug i produktion af Folketinget, hos Schultz, af enkelte informationsleverandører og i Retsinformation. Det fastsættes derfor som udviklingsmål i 2011, at arbejdet med LDe videreføres med de øvrige dokumenttyper, således at editoren kan blive eneste tekstproduktionsværktøj for de informationsleverandører, som ønsker at anvende den.

Driftsopgaven vedrørende Retsinformation og Lovtidende samt det tilhørende produktionssystem er udliciteret og varetages af NNIT.

#### **Resultatkrav:**

- Civilstyrelsen fortsætter udviklingen af LDe med administrative forskrifter, således at editoren kan anvendes som eneste tekstproduktionsværktøj i den statslige regelproduktion hos de informationsleverandører, som ønsker at anvende den.

## **5. Analyse vedrørende genoptagelse af offererstatningssager**

Det er ovenfor under punkt 3. konstateret, at antallet af afgørelser i sager om offererstatning er steget med 13,5 % fra 2007 til det forventede resultat for 2010. Der er ingen entydig udvikling i antallet af nye erstatningssager, men en markant stigning i antallet af nye sagsforløb fra 1.163 i 2007 til 2.457 i 2010 eller 52,7 %.

Civilstyrelsens fælles sagsbehandlingssystem er taget i brug 1. januar 2006, og indtil dette tidspunkt omfattede registreringen af erstatningssager i statistisk sammenhæng alene antallet af indkomne sager samt "liggetiden", dvs. den tid, der gik, fra sagen blev modtaget i sekretariatet, til sagsbehandlingen blev påbegyndt. Ved ibrugtagningen af sagsbehandlingssystemet i 2006 var der problemer med funktionaliteten i det nye statistikmodul, hvorfor statistikken for 2006 alene omfatter indkomne sager og afgørelser. Der findes således ikke statistisk materiale på erstatningsområdet vedrørende antallet af afgørelser før 2006 og vedrørende antallet af genoptagelser (nye sagsforløb) før 2007.

Det er styrelsens vurdering, at stigningen i antallet af afgørelser og antallet af ny sagsforløb i perioden fra 2007 til 2010 i alt væsentligt består i en stigning i antallet af sager, der genoptages med henblik på behandling af krav, der først er fremsat eller opgjort, efter første afgørelse i sagen er truffet.

Det må antages, at det er vanskeligt at undgå genoptagelse af sagerne, idet ofre for forbrydelser som hovedregel vil have behov for - og krav på - erstatning i takt med, at kravene (kan) opgøres. Det må ligeledes antages, at der medgår flest ressourcer til den første afgørelse i en erstatningssag, som omfatter det grundlæggende spørgsmål om, hvorvidt offererstatningslovens betingelser for erstatning fra staten er opfyldt. Det er imidlertid erfaringen, at de efterfølgende afgørelser ofte er ressourcekrævende, fordi de omfatter vanskelige spørgsmål om erstatningspligtens omfang og opgørelse af kravene. Der er ikke systematisk opsamlet viden om andelen af sager, der genoptages, eller om årsager til og resultater af genoptagelse.

Det fastsættes på denne baggrund som udviklingsmål for 2011, at Civilstyrelsen i samarbejde med Erstatningsnævnet foretager en nærmere analyse af erstatningssager, der genoptages, med henblik på at afklare årsagen/r til den konstaterede udvikling og vurdere, hvorvidt der er muligheder for at koncentrere og/eller på andre måder optimere behandlingen af disse sager.

**Resultatkrav:**

- Civilstyrelsen foretager i samarbejde med Erstatningsnævnet en analyse af 160 erstatningssager, der er indkommet i årene 2007 - 2010, vedrører straffelovens §§ 244-246 og er genoptaget mindst to gange, med henblik på at afklare årsagen/r til den konstaterede stigning i antallet af genoptagne sager i perioden og på denne baggrund vurdere, hvorvidt der er muligheder for at koncentrere og/eller på andre måder optimere behandlingen af disse sager.



## Bilag: Vægtning af resultatmålene

Nedenfor ses vægtningen af målene til brug ved udmålingen af resultatlønnen.

Resultater	Vægtning
<b>Drifts- og effektmål: 70 %</b>	
Behandlingen af fondssager og personretlige sager	25 %
Behandlingen af sager om fri proces og retshjælp	20 %
Behandlingen af sager i Erstatningsnævnet	25 %
<b>Udviklingsmål: 30 %</b>	
Fællesstatslig retskildeformidling (Retsinformation og Lovtidende)	20 %
Analyse vedrørende genoptagelse af offererstatningssager	10 %