

RESULTATKONTRAKT

2012



JUSTITSMINISTERIET
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.

Den 1. november 2011 er Flygtningenævnets sekretariat henlagt til Civilstyrelsen.

Civilstyrelsen varetager følgende opgaver:

- Fonde
- Personret
- Fri proces og retshjælp
- Fælles statslig retskildeformidling
- Sekretariat for Erstatningsnævnet
- Sekretariat for Flygtningenævnet

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 er Civilstyrelsen 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 og det tilhørende produktionssystem.

Erstatningsnævnet varetager behandlingen af ansøgninger om erstatning efter offererstatningsloven.

Flytningenævnet behandler klager vedrørende asylrelaterede afgørelser truffet af Udlændingestyrelsen i 1. instans, jf. udlændingelovens § 53 a.

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 % af normativet og afgiver et tilsvarende antal, således at gruppen af sagsbehandlere udskiftes helt i løbet af ikke meget mere end 3 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 hvert enkelt kontor – fokus på værdier som høj 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.

Men det, der kan tælles, tæller også

Resultatkontrakten indeholder drifts- og kvalitetsmål vedrørende:

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

Drifts- og kvalitetsmål vedrørende Flygtningenævnets sager er fastsat i en resultatkontrakt indgået mellem Justitsministeriet og Flygtningenævnet.

Kontrakten indeholder endvidere udviklingsmål vedrørende:

- Fælles statslig retskildeformidling (Retsinformation og Lovtidende)
- Implementering af organisationsændringer

Drifts- og kvalitetsmål

Med henblik på 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 offererstatningssager. 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 båndlæggelse).

1. Behandlingen af fondssager og personretlige sager

Fondsområdet har i årene op til 2010 i lange perioder været bemanded 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 valgte i 2010 at prioritere behandlingen af disse sager forud for opfyldelse af kravene til sagsbehandlingstider og sagsmængder ved årets udgang, hvilket medførte, at ingen af kravene til behandlingen af fondssager eller personretlige sager i resultatkontrakten for 2010 blev opfyldt. Ved indgåelse af resultatkontrakten for 2011 blev fastsættelse af uændrede drifts- og kvalitetsmål for disse sager i 2011 vurderet som ambitiøst, men dog realistisk. Den vurdering var for optimistisk, og Civilstyrelsen har heller ikke i 2011 opfyldt kravene til behandlingen af fondssager og personretlige sager. Kontoret har i 2011 i alt væsentligt haft fuld bemanning.

Besparelseskravene i 2012 indebærer, at kontorets bemanning reduceres med en studerende, og organisationsændring og flytning i løbet af året vil også kræve ressourcer.

Med udgangspunkt i dette samt kravene til kvalitet i sagsbehandlingen fastsættes resultatkravet for 2012 således, at sagsbehandlingstiden i de 80 % hurtigst behandlede fondssager skal udgøre højst 95 dage i fondssager, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i fondssager skal udgøre højst 60 dage, og at sagsbeholdningen på fondsområdet højst udgør 700 sager ved årets udgang.

For de personretlige sager fastsættes som resultatkrav for 2012, at sagsbehandlingstiden i de 80 % hurtigst behandlede personretlige sager skal udgøre højst 105 dage, og at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i personretlige sager skal udgøre højst 65 dage. Da mængden af personretlige

sager alene udgør ca. 300 sager årligt, findes der fortsat ikke behov for at fastsætte krav til mængden af personretlige sager ved årets udgang.

Resultatkrav:

- Sagsbehandlingstiden for de 80 % hurtigst behandlede sager skal i 2012 højst udgøre 95 dage i fondssager.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i fondssager skal i 2012 højst udgøre 60 dage.
- Sagsbeholdningen på fondsområdet skal ved årets udgang højst udgøre 700 sager.
- Sagsbehandlingstiden for de 80 % hurtigst behandlede værgemålssager skal i 2012 højst udgøre 105 dage.
- Sagsbehandlingstiden for de 80 % hurtigst behandlede sager om båndlæggelse skal i 2012 højst udgøre 105 dage.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i personretlige sager skal i 2012 højst udgøre 65 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 indførelsen 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 100 dage.

Med henblik på at løse opgaven med tilfredsstillende sagsbehandlingstider i fri processager gennemførte styrelsen i 2009 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. Styrelsen fik endvidere tilført yderligere ressourcer, således at fri proceskontoret i 2009 og 2010 midlertidigt var opnormeret med to fuldmægtige. Drifts- og kvalitetsmålene på fri procesområdet blev opfyldt i 2010, men det lykkedes ikke i tilstrækkeligt omfang at begrænse den tid og de personaleressourcer, der medgår til sagsoplysningen.

Det er ikke muligt at fastholde den midlertidige opnormering af fri proceskontoret, hvorfor styrelsen i 2011 har arbejdet med at forstærke indsatsen for at effektivisere sagsbehandlingen. Dette er bl.a. sket ved løbende at optimere på den eksisterende LEAN-proces og ved implementering af ændringer i sagsbehandlingen i forbindelse med de indledende sagsbehandlingsskridt og sagsoplysningen.

Med henblik på at gøre problemerne vedrørende oplysning af fri processager tydeligere både for ansøgerne og for deres professionelle repræsentanter, ændrede Civilstyrelsen i 2011 sin praksis, således, at ansøgere, der var professionelt repræsenteret, fik afslag i de tilfælde, hvor de basale oplysninger ikke var vedlagt ansøgningen. I begrundelsen for sådanne afslag er det udtrykkeligt anført, hvilke nødvendige oplysninger og/eller dokumenter, som mangler, og styrelsen orienterer om, at man vil genoptage sagen, såfremt det manglende materiale indsendes. Samtidig er der fortsat gennemført stikprøvevis undersøgelse af sagsoplysningen i ca. 100 sager hvert kvartal. Resultatet svarer nøje til effekten af indførelse af servicemål efter gennemførelse af LEAN-projektet i 2009. Der kan i årets første kvartal konstateres en positiv effekt, som imidlertid allerede i andet kvartal er aftaget, og som i årets sidste kvartal næsten er forsvundet.

Der er i 2011 truffet 977 straks-afgørelser. Dette har medført en stigning i antallet af afgørelser, fordi de fleste af sagerne genoptages til realitetsbehandling, og et tydeligt fald i sagsbehandlingstiden, således at sagsbehandlingstiden for de 80 % hurtigst behandlede sager ved udgangen af november måned højst udgjorde 102 dage .

Straks-afgørelserne indebærer et merarbejde, fordi de i modsætning til et brev med anmodning om de manglende oplysninger kræver begrundelse. Da årets forsøg har vist, at ordningen ikke har den tilsigtede effekt, er det hensigten at vende tilbage til den tidligere proces med indkaldelse af manglende oplysninger fra årsskiftet.

Civilstyrelsen er herefter løbet tør for ideer med hensyn til metoder, der kan påvirke de professionelle aktørers medvirken til oplysning af sager om fri proces positivt. Tilbage står muligheden for en ændring af retsplejeloven, som giver hjemmel til at afvise ansøgninger, som ikke er vedlagt de mest basale oplysninger – gerne kombineret med en digital selvbetjeningsløsning. Formandskabet indebærer, at spørgsmålet om hjemmel til afvisning ikke vil blive behandlet i 2012, og det er af ressourcemæssige grunde ikke muligt at tage fat på IT-projektet.

Besparelseskravene i 2012 indebærer, at kontorets bemanning reduceres med en studerende, og organisationsændring og flytning i løbet af året vil også kræve ressourcer.

På baggrund af ovennævnte og med stadig fokus på kravene til kvalitet i sagsbehandlingen, videreføres kravene for 2011 således, at sagsbehandlingstiden i de 80 % hurtigst behandlede fri processager skal udgøre højst 125 dage i 2012, 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 2012 som resultatkrav, at udbetaling af tilskud til advokatvagter og retshjælpskontorer for 2012 er afsluttet inden udgangen af maj måned.

Resultatkrav:

- Sagsbehandlingstiden for de 80 % hurtigst behandlede sager skal i 2012 højst udgøre 125 dage i fri processager.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i fri processager skal i 2012 højst udgøre 80 dage.
- Sagsbeholdningen på fri procesområdet skal ved årets udgang højst udgøre 1.100 sager.
- Udbetaling af tilskud til advokatvagter og retshjælpskontorer for 2012 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. Denne normering indebærer i forhold til situationen ved etableringen af Civilstyrelsen i 2004 en fordobling af antallet af turnusfuldmægtige fra tre til seks fuldmægtige. Efterfølgende er tre kontorfunktionærer (sagsbehandlere) afløst af fuldmægtige, og juristnormativet består herefter af sekretariatschefen, en souschef og otte fuldmægtige.

Resultatkravene for 2011 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 1.300 sager.

Ingen af de fastsatte drifts- og kvalitetsmål forventes realiseret, idet den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, sagsbehandlingstiden for de 80 % hurtigst behandlede sager og sagsmængden ultimo november udgjorde henholdsvis 85 dage, 130 dage og 1.488 sager.

Antallet af afgørelser i sager om offererstatning er steget med 13,5 % fra fastlæggelse af sekretariatets nuværende normering fra 2007 til 2010. Der er ingen entydig udvikling i antallet af nye erstatningssager, men en markant stigning i antallet af nye sagsforløb. Der findes ikke 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 ny 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.

Det blev på den baggrund fastsat som udviklingsmål for 2011, at Civilstyrelsen i samarbejde med Erstatningsnævnet skulle foretage en analyse af 160 erstatningssager, der er indkommet i årene 2007 - 2010, vedrørende straffelovens §§ 244-246 og er genoptaget mindst to gange, med henblik på at afklare årsagerne 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.

Der er gennemført en sådan analyse af 80 sager, hvorefter projektet, som var særdeles tidskrævende, blev stoppet. Analysen bekræftede, at sagerne genoptages med henblik på behandling af krav, som ikke var fremsat, da den første afgørelse i erstatningssagen blev truffet. Analysen gav imidlertid ikke holdepunkter for at antage, at sagsbehandlingen kan koncentreres, fordi alle genoptagelser vedrørte krav, som ikke tidligere kunne opgøres. Civilstyrelsen lagde i den forbindelse vægt på, at ofre for forbrydelser som hovedregel vil have behov for – og krav på – erstatning i takt med, at kravene (kan) opgøres. Analysen viste endvidere, at der i sekretariatet er sket fejlregistrering af nye sagsforløb, hvilket er korrigeret for fremtiden. Fejlene har ikke betydning for antallet af truffede afgørelser.

Besparelseskravene i 2012 indebærer, at kontorets bemanning reduceres med en studerende. Organisationsændring og flytning i løbet af året vil også kræve ressourcer.

På denne baggrund og under hensyn til kravene til kvalitet i sagsbehandlingen fastsættes som resultatkrav for 2012, at 80 % af sagerne skal være afgjort på maksimalt 120 dage, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid maksimalt må udgøre 85 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 2012 til højst 120 dage i Erstatningsnævnets sekretariat.

- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid fastsættes i 2012 til højst 85 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 de personer, 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, at Microsoft ved udgangen af 2009 blev dømt i en patentkrænkelsessag, som netop vedrører den funktionalitet i Word 2007, som LDe anvender. 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, blev i 2010 taget i brug af Folketinget, Schultz, enkelte informationsleverandører og Retsinformation. Udviklingsmålet for 2011 om fortsat udvikling af LDe med de øvrige dokumenttyper, således at editoren kan blive eneste tekstproduktionsværktøj for informationsleverandører, som ønsker det, er opfyldt. Resultaterne er fortsat så gode, at de bevillingsmæssigt begrænsede muligheder for at iværksætte udviklingsprojekter også i 2012 bør koncentreres om LDe.

Det fastsættes derfor som udviklingsmål i 2012, at arbejdet med LDe videreføres, således at applikationen løftes fra Word 2003 til Word 2010. Civilstyrelsen bemærker i den forbindelse, at opgaven er mere omfattende end en sædvanlig opgradering og indeholder betydelige elementer af udvikling. Dette beror på, at Microsofts licenskrænkelse netop med hensyn til den særlige funktionalitet, der anvendes i LDe, har medført, at funktionaliteten er udtaget af Word 2007 og implementeret på ny som add-on i Word 2010.

Resultatkrav:

- Civilstyrelsen fortsætter arbejdet med Lex Dania editor, således at applikationen løftes fra Word 2003 til Word 2010.

5. Implementering af organisationsændringer.

Flytningenævnets sekretariat er den 1. november 2011 henlagt til Civilstyrelsen. Sekretariatet har til huse i lejede lokaler i St. Kongensgade, hvor også Flytningenævnets lokaler er placeret.

Civilstyrelsen påbegynder den 1. februar 2012 indflytningen i et nyt lejemål, som også skal rumme et antal medarbejdere fra det tidligere Integrationsministeriums departement, som ikke skal placeres i Slotsholmsgade.

Civilstyrelsen iværksætter umiddelbart efter nytår en kortlægning af de opgaver, der varetages af kontorfunktionærer i Gyldenløvesgade og St. Kongensgade med henblik på at implementere en tværgående varetagelse af fællesfunktioner som journalisering, sagsstyring og diverse serviceopgaver efter flytning til fælles lokaler. Det skal i den forbindelse vurderes, hvordan de administrative funktioner, der særligt knytter sig til nævnsbehandlingen, skal placeres i fremtiden.

Som følge af bl.a. de økonomiske risici, der følger af ressortomlægningen og de nye skærpede krav til bedre statslig økonomistyring er der i 2012 behov for, at Civilstyrelsens arbejde med økonomi og controlling opgraderes, hvorfor Civilstyrelsen i 2012 vil etablere et økonomikontor.

Det er endvidere hensigten at gennemføre et fusionsforløb med konsulentbistand for styrelsens kontorfunktionærer med henblik på at understøtte integrationen af nye medarbejdere.

Resultatkrav:

- Civilstyrelsen har senest den 1. april 2012 etableret et økonomikontor.
- Civilstyrelsen er senest den 1. juli 2012 indflyttet i det nye lejemål.
- Civilstyrelsen gennemfører i løbet af 2012 et særligt forløb for kontorfunktionærer.

Bilag: Vægtning af resultatmålene

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

| Resultater | Vægtning |
|--|----------|
| Drifts- og kvalitetsmål: 60 % | |
| Behandlingen af fondssager og personretlige sager | 20 % |
| Behandlingen af sager om fri proces og retshjælp | 20 % |
| Behandlingen af sager i Erstatningsnævnet | 20 % |
| Udviklingsmål: 40 % | |
| Fællesstatslig retskildeformidling (Retsinformation og Lovtidende) | 15 % |
| Implementering af organisationsændring | 25 % |