

Indsatsområder for Civilstyrelsen i 2020

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

Civilstyrelsen har ansvaret for konkret sagsbehandling og til dels fastsættelse af generelle regler på de civilretlige områder fonde, fri proces, advokatbeskikkelser, retshjælp, udlændinges erhvervelse af fast ejendom samt klager over værgemål og båndlagte midler. Styrelsen skal endvidere yde kvalificeret og effektiv sekretariatsbetjening af Erstatningsnævnet, Retslægerådet, Rådet for Offerfonden og Indsamlingsnævnet. Styrelsen har derudover ansvaret for Retsinformation og udgivelsen af Statstidende og Lovtidende. Emnemæssigt er styrelsens opgaver meget forskellige, men det er fælles for alle styrelsens opgaver at styrelsen skal yde god borgerbetjening og levere juridisk sagsbehandling med fokus på kort sagsbehandlingstid, høj faglig kvalitet og borgernes retssikkerhed.

Civilstyrelsen skal sikre, at borgere, fonde, virksomheder og andre myndigheder oplever Civilstyrelsen som imødekommende, effektiv og kompetent. Civilstyrelsen skal endvidere sikre, at styrelsen er en attraktiv arbejdsplads med højt kvalificerede medarbejdere.

Strategiske pejlemærker

Civilstyrelsens virksomhedsstrategi har tre pejlemærker med ”**borgeren i centrum**” (borger skal i strategien forstås bredt og dækker således også virksomheder, fonde og andre myndigheder, som Civilstyrelsen betjener). Når styrelsen behandler konkrete sager, skriver til borgeren, laver vejledninger til hjemmesiden eller 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 have 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.

De tre pejlemærker er i strategien nedbrudt i de seks fokusområder; organisering, styring, processer, data og digitalisering, ressourcer og kommunikation.

Civilstyrelsen styrer i det daglige arbejde efter de tre pejlemærker i virksomhedsstrategien gennem en flerårig kompetenceudviklingsstrategi og en flerårig fokusområdebaseret projektplan, hvorfra der udstikkes en årlig indsatsplan. Indsatsområderne i denne plan vil i samspil med de øvrige initiativer fra indsatsplanen for 2020 bringe Civilstyrelsen i den ønskede retning af de tre pejlemærker.

En sammenhængende koncern

Fokusområdet data og digitalisering er blandt andet med til at sikre, at styrelsen bidrager aktivt til den tværgående digitalisering og til at styrke informationssikkerheden i Justitsministeriets koncern og indfri de koncernfælles mål.

Civilstyrelsen vil i 2020 lancere en ny og borgervenlig hjemmeside.

Civilstyrelsen vil endvidere i 2020 fokusere på informationssikkerhed og ISO27001.

Effektiv sagsbehandling og god service

Civilstyrelsen vil sikre en effektiv sagsbehandling og en god service via fokusområderne processer og kommunikation.

Fokusområdet processer er blandt andet med til at sikre et øget fokus på de enkelte processer i sagsbehandlingen. Denne udvikling af arbejdsmetoder og processer skal blandt andet sikre, at der tilføres ny værdi til sagen i alle delprocesser. Den generelle hensigt hermed er, at produktionen kan øges og sagsbeholdningerne og sagsbehandlingstiderne kan nedbringes, samtidig med at den høje faglige kvalitet opretholdes.

Fokusområdet kommunikation er blandt andet med til at sikre, at borgeren løbende orienteres om sagsbehandlingstiden og at formidlingen af styrelsens konkrete afgørelser sker på en forståelig, nærværende og korrekt måde.

Civilstyrelsen skal i 2020 have fokus på, at sagsbehandlingstiderne og sagsbeholdningens alder ikke stiger på styrelsens sagsområder. Offererstatningssager vil fortsat være et særligt prioriteret område for Civilstyrelsen, da 2020 er sidste år, hvor der er tildelt midler til bunkebekæmpelsesindsats på offererstatningsområdet.

En stærk driftsstyringskultur

Udgangspunktet for Civilstyrelsens styring er klare og relevante mål for produktionen.

Fokusområdet styring er blandt andet med til at sikre, at produktionen understøttes af en overordnet styring og prioritering af medarbejderressourcer og økonomi på tværs af organisationen.

Styrelsen vil i den sammenhæng videreudvikle den driftsstyringsmodel, som er udviklet og indført i alle styrelsens kontorer i 2019, herunder med fokus på procesoptimering og nedbrydning af målene for de enkelte led i sagsprocesserne.

Digitalisering af Civilstyrelsens kerneforretning og styrket kontrol med indsamlinger

Fokusområdet data og digitalisering er blandt andet med til at sikre, at Civilstyrelsens kerneforretning er effektiv og imødekommende, og at medarbejderne har tidssvarende arbejdsredskaber.

Civilstyrelsen vil i 2020 idriftsætte og ibrugtage en selvbetjeningsløsning i form af en digital ansøgningsportal på offererstatningsområdet, som skal medvirke til at sikre en hurtig og effektiv sagsbehandling af offererstatningssager jf. anbefaling herom i analysen af offererstatningsområdet.

Civilstyrelsen vil desuden i 2020 lave en foranalyse og businesscase på, om Robotics eller en selvbetjeningsløsning, der bygger på samme tekniske løsning som ansøgninger om fri proces og ansøgninger om offererstatning, vil være den bedste vej at gå i forhold til effektivisering af processen for sager om udlændinges erhvervelse af fast ejendom i Danmark.

Endelig vil Civilstyrelsen i 2020 styrke kontrollen med de indsamlinger, der gennemføres.

Gyldighedsperiode, opfølgning og påtegning

Ovenstående plan er gældende for kalenderåret 2020.

Departementet indkalder status på arbejdet med de forskellige indsatsområder efter udgangen af 2. og 3. kvartal. Den endelige vurdering af Civilstyrelsens opgavevaretagelse i 2020 sker i forbindelse med årsrapporten.

En eventuel justering af indsatsområderne 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 indsats på de nævnte områder, ændres.

Påtegning

København, den 19. juni 2020

Viborg, den 9. juni 2020

Departementschef Johan Kristian Legarth
Justitsministeriets departement

Direktør Lene Volke Roesen
Civilstyrelsen