



20
21

Mål- og resultatplan
for Civilstyrelsen



JUSTITSMINISTERIET
CIVILSTYRELSEN

Indhold

Mission og vision	3
Strategiske pejlemærker	5
Mål for 2021	6
Gyldighedsperiode, opfølgning og påtegning	9

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 concerns 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 concerns 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.

Fra 1. januar 2021 vil Civilstyrelsen overtage opgaven med udbetaling af erstatning til ofre for forbrydelser og den efterfølgende behandling af regressager mod skadevoldere fra politiet, således at der sikres en endnu mere sammenhængende proces på dette område, hvor Civilstyrelsen i forvejen er sekretariat for Erstatningsnævnet. Civilstyrelsen etablerer endvidere fra 1. januar 2021 en ny enhed, der skal styrke kontrollen på fondsområdet, indsamlingsområdet og med de midler, Offerfonden uddelegerer. Kontrollen vil blive udført med et særligt fokus på bekæmpelse af hvidvask og terrorfinansiering.

Civilstyrelsen har i de seneste år arbejdet målrettet med etablering og udvikling af bedre driftsstyring og ledelsesinformation. Styrelsen vil fortsætte dette arbejde i 2021 bl.a. ved at øge digitaliseringen af processer og opgaveløsningen med henblik på at skabe 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 2021

En sammenhængende koncern (vægt: 10 pct.)

Civilstyrelsen vil i 2021 fokusere på at bidrage til, at Justitsministeriet besvarer udvalgsspørgsmål mv. til Folketinget rettidigt.

Civilstyrelsen vil endvidere i 2021 fokusere på informationssikkerhed og ISO27001.

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 2021.	5 pct.

Mål 2: Styrket informations- og datasikkerhed	Vægt
I forbindelse med Digitaliseringsstyrelsens ISO 27001-modenhedsmåling har Civilstyrelsen i september 2020 udarbejdet en handlingsplan. De aktiviteter i planen, der har deadlines i 2021, skal implementeres, herunder gennemgang og revision af informationssikkerhedspolitikken. De tekniske minimumskrav, der indgår i ISO 27001-modenhedsmålingen, skal ligeledes være implementeret ved udgangen af 2021.	5 pct.

Effektiv sagsbehandling og god service (vægt: 50 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 2021 forsat sikre, at sagsbehandlingen er kendetegnet af høj kvalitet.

Et særligt fokuspunkt i 2021 er nedbringelse af sagsbehandlingstiden i Retslægerådet, som har været stigende i flere år. Sager om offererstatning har ligeledes høj prioritet, og styrelsen vil i 2021 have et forsat stort fokus på hurtig behandling af de sidste sager i bunkebekæmpelsesindsatsen.

Mål 3: Behandling af sager i Retslægerådet	Vægt
Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i sager i Retslægerådet skal i 2021 højst være 150 dage, samtidig med at alderen på sagsbeholdningen ikke må stige i 2021 ift. niveauet ved udgangen af 2020.	15 pct.

Mål 4: Behandling af fondssager	Vægt
Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i fondssager skal i 2021 højst være 110 dage, samtidig med at alderen på sagsbeholdningen ikke må stige i 2021 ift. niveauet ved udgangen af 2020.	10 pct.

Mål 5: Behandling af sager om offererstatning	Vægt
Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i offererstatningssager i driftsflowet, ekskl. sager afledt af Umbrella-komplekset, skal i 2021 højst være 100 dage, samtidig med at alderen på sagsbeholdningen ikke må stige i 2021 ift. niveauet ved udgangen af 2020.	20 pct.
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.

En imødekommende og effektiv styrelse (vægt: 10 pct.)

Civilstyrelsen vil sikre, at styrelsens kommunikation sker på en forståelig, nærværende og korrekt måde med afsæt i modtagerens behov og forudsætninger.

Civilstyrelsen vil desuden i 2021 have fokus på fortsat at kunne 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 6: En imødekommende og effektiv styrelse	Vægt
Civilstyrelsen skal i 2021 udarbejde en kommunikationsstrategi og modernisere styrelsens eksterne kommunikation, herunder breve og afgørelser.	5 pct.
Civilstyrelsen skal inden udgangen af 1. halvår 2021 udarbejde en HR-strategi, der skal sikre, at styrelsen også fremadrettet kan rekruttere, udvikle og fastholde dygtige ledere og medarbejdere. Strategien skal inden udgangen af 2021 være omsat i relevante operative politikker og handlingsplaner.	5 pct.

Digitalisering af Civilstyrelsens kerneforretning og øget kontrol med fonde og indsamlinger (vægt: 30 pct.)

Civilstyrelsen vil i 2021 udvikle og ibrugtage digitale ansøgningsportaler på indsamlingsområdet og erhvervsområdet. Civilstyrelsen har i de senere år kontinuerligt arbejdet med at digitalisere arbejdsgange til gavn for borgerne. Ansøgningsportalerne skal gøre det enklere for borgerne at indsende ansøgninger og samtidigt sikre en hurtig og effektiv sagsbehandling på områderne.

Civilstyrelsen vil desuden i 2021 etablere en kontrol- og tilsynsenhed, som skal styrke kontrollen på fondsområdet, indsamlingsområdet samt med Offerfondens uddelte midler. Enheden skal sikre, at kontrollen sker på et fagligt velfunderet grundlag med afsæt i gældende ret, best practice, internationale standarder og den faktuelle viden, som Civilstyrelsen og relevante samarbejdspartnere har om området.

Mål 7: Digital ansøgningsportal på indsamlingsområdet og erhvervsområdet	Vægt
Civilstyrelsen skal i 2021 udvikle og ibrugtage en digital løsning for ansøgning på indsamlingsområdet.	10 pct.
Civilstyrelsen skal i 2021 udvikle og ibrugtage en digital løsning for ansøgning på området for udenlandsk bosiddendes erhvervelse af fast ejendom i Danmark.	10 pct.

Mål 8: Øget kontrol med fonde og indsamlinger	Vægt
Civilstyrelsen skal i 1. halvår af 2021 udarbejde en risikobaseret kontrolmodel, der skal styrke kontrollen på fondsområdet, indsamlingsområdet og med Offerfondens uddelte midler.	10 pct.

Gyldighedsperiode, opfølgning og påtegning

Mål- og resultatplanen er gældende for kalenderåret 2021.

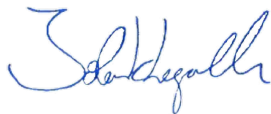
Departementet anmoder om status på målopfyldelse samt på den forventede opfyldelse for året i forbindelse med udgiftsopfølgning I, II og III. Den endelige opgørelse af mål- og resultatplanen for 2021 indkaldes i forbindelse med udkast til årsrapporten.

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 18. december 2020



Departementschef Johan Kristian Legarth
Justitsministeriets departement

Viborg, den 18. december 2020



Direktør Lene Volke Roesen
Civilstyrelsen