

# RESULTATKONTRAKT

2013



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, og den 1. januar 2013 henlægges Udlændingenævnets sekretariat til Civilstyrelsen. Ressortomlægningen, der indebærer, at Civilstyrelsen vokser fra 50 til 130 årsværk, har medført store forandringer, herunder flytning fra tre forskellige lejemaal til en statsejendom i Adelgade, hvor både styrelsens egne medarbejdere og de medarbejdere, som fra 1. januar 2013 overgår til Civilstyrelsen fra Justitsministeriets og Beskæftigelsesministeriets departementer, blev samlet i juli måned. Der udestår imidlertid fortsat betydelige opgaver, herunder i forbindelse med etablering af Udlændingenævnet, og dette arbejde forventes sammen med den nødvendige håndtering af fusionens betydning for medarbejderne at præge styrelsens virksomhed i det kommende år.

Civilstyrelsen varetager følgende opgaver:

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

Styrelsens administration består af en til direktøren knyttet stabsfunktion, der varetager HR og visse tværgående opgaver, et økonomikontor og SOS-teamet (sagsstyring og service). Hertil kommer et fælles nævnsteam, som knyttes til Flygtningenævnets og Udlændingenævnets sekretariater.

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.

På fondsområdet er Civilstyrelsen fondsmyndighed for ikke erhvervsdrivende fonde.

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

Den fællesstatslige retskildeformidling varetages bl.a. gennem udgivelsen af elektronisk Lovtidende samt driften af Retsinformation ved hjælp af netstederne lovtidende.dk og retsinformation.dk. Civilstyrelsen har endvidere ansvaret for udvikling og drift af regelproduktionssystemet Lex Dania.

Flygtningenævnet behandler klager vedrørende asylrelaterede afgørelser truffet af Udlændingestyrelsen i 1. instans, jf. udlændingelovens § 53 a. Hovedparten af de påklagede afgørelser vedrører afslag på ansøgninger om asyl (spontansager). Herudover behandler nævnet et mindre antal andre sagstyper, herunder sager vedrørende kriminelle asylansøgere samt sager om inddragelse eller bortfald af asyl. Endelig tager Flygtningenævnet stilling til et større antal anmodninger om genoptagelse af allerede afgjorte sager.

Udlændingenævnet behandler klager over afgørelser truffet af Udlændingestyrelsen og Styrelsen for Fastholdelse og Rekruttering. Nævnets kompetence omfatter bl.a. klager over afgørelser vedrørende opholdstilladelse i Danmark i forbindelse med familiesammenføring, beskæftigelse eller studier og klager over afgørelser vedrørende tidsubegrænset opholdstilladelse, jf. udlændingelovens § 52 b.

Erstatningsnævnet varetager behandlingen af ansøgninger om erstatning efter offererstatningsloven.

## **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 pct. af normativet og afgiver et tilsvarende antal, således at gruppen af sagsbehandlere udskiftes helt i løbet af ikke meget mere end 3-3½ 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 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:

- Behandlingen af sager om fri proces og retshjælp
- Behandlingen af fondssager
- Behandlingen af personretlige sager (værgemål og båndlagte midler)
- Behandlingen af asylsager
- Behandlingen af sager om familiesammenføring og opholdstilladelse
- Behandlingen af sager om offererstatning
- Økonomistyring

Kontrakten indeholder endvidere udviklingsmål vedrørende:

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

Justitsministeriets departement indkalder status på målopfyldelse samt på den forventede opfyldelse for året i forbindelse med Rammeredegørelse I, II og III. Den endelige opgørelse af direktørkontrakten for 2013 indkaldes i forbindelse med Rammeredegørelse IV.

## Drifts- og kvalitetsmål

Med henblik på at sikre borgerne hurtige afgørelser er der for de områder, hvor styrelsen eller de nævn, styrelsen yder sekretariatsbistand, træffer konkrete afgørelser, sat mål for sagsbehandlingstiden og for antallet af verserende sager ved årets udgang. For så vidt angår fri processager, fondssager, personretlige sager og sager om offererstatning, hvor konkrete sager er registreret i Captia, fastsættes mål for sagsbehandlingstid til den maksimale sagsbehandlingstid for de 80 pct. hurtigst behandlede sager og for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. For så vidt angår udlændingeområdet, hvor konkrete sager er registreret i EsterH, fastsættes mål for sagsbehandlingstid til den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

Der kan endvidere fastsættes drifts- og kvalitetsmål vedrørende styrelsens administrative og organisatoriske opgaver.

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

Siden fri procesreformens ikrafttræden den 1. januar 2007, hvor Civilstyrelsen blev første instans for behandling af ansøgninger om fri proces, har oplysning af sagerne bestandig været en udfordring, uanset at mere end 90 pct. af ansøgerne er professionelt repræsenteret. Der er i kontoret brugt betydelige ressourcer på gennemførelse af et LEAN-projekt med særligt fokus på sagsoplysningen, ligesom kontoret ved hjælp af information til og dialog med de professionelle aktører har udfoldet mange bestræbelser på at begrænse de ressourcer, der medgår til indhentelse af oplysninger, som burde være vedlagt ansøgningen. LEAN-processen har medvirket til en optimering af styrelsens egne processer, hvilket sammen med en midlertidig tilførsel af ressourcer til opnormering af kontoret med to årsværk i 2009 og 2010 gjorde det muligt at opfylde drifts- og kvalitetsmålene i 2010.

Det var ikke muligt at fastholde den midlertidige opnormering af fri proceskontoret, hvorfor styrelsen også i 2011 måtte arbejde 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 til effekten af indførelse af servicemål efter gennemførelse af LEAN-projektet i 2009. Der kunne 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 blev i 2011 truffet 977 straks-afgørelser. Dette medførte 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 pct. hurtigst behandlede sager udgjorde 102 dage. Derimod blev kravet om en sagsbeholdning på højst 1.100 sager ved årets udgang ikke opfyldt.

Straks-afgørelserne indebærer et merarbejde, fordi de i modsætning til et brev med anmodning om de manglende oplysninger kræver begrundelse. Da forsøget i 2011 viste, at ordningen ikke havde den tilsigtede effekt, vendte kontoret ved årsskiftet tilbage til den tidligere proces med indkaldelse af manglende oplysninger.

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. Varetagelsen af EU-formandskabet indebar, at spørgsmålet om hjemmel til afvisning ikke blev behandlet i 2012, og det er af ressourcemæssige grunde ikke muligt at tage fat på IT-projektet.

Da udmøntningen af effektiv administration mv. i 2012 indebar, at kontorets bemanning blev reduceret med en studerende, og organisationsændring og flytning i løbet af året ville være ressourcekrævende, blev kravene for 2011 videreført uændret.

Med virkning fra 1. marts 2012 er kompetencereglerne vedrørende ægtefælleskiftesager ændret, således at domstolene skal behandle den altovervejende del af disse sager. Dette vil indebære et fald i antallet af nye sager, idet styrelsen har behandlet 400-500 ansøgninger om fri proces til ægtefælleskifte årligt. Bortfaldet af disse sager vil påvirke sagsbehandlingstiden negativt, fordi det er nemme

sager typisk med meget kort sagsbehandlingstid. Endvidere er antallet af sager, der afgøres med afslag under henvisning til ansøgerens retshjælpsforsikring, faldet med ca. 50 sager årligt de seneste år. Ved udgangen af september 2012 ligger tilgangen af nye sager godt 600 under det forventede, hvilket er lidt mere, end det anførte kan begrunde. Resultatkravene vedrørende fri proces forventes opfyldt, jf. pkt. 8.

Der fastsættes et udviklingsmål for fri proceskontoret, som må antages at påvirke sagsbehandlingstiden i 2013 negativt.

Med udgangspunkt i dette samt kravene til kvalitet i sagsbehandlingen fastsættes resultatkravet for 2013 således, at sagsbehandlingstiden i 80 pct. af de hurtigst behandlede fri processager højst skal tage 125 dage, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 100 pct. af fri processager højst skal tage 80 dage, og at antallet af verserende fri processager højst udgør 1.100 sager ved årets udgang.

Det fastsættes endvidere også for 2013 som resultatkrav, at udbetaling af tilskud til advokatvagter og retshjælpskontorer for 2013 er afsluttet inden udgangen af maj måned.

## Resultatkrav:

- Sagsbehandlingstiden pr. sag i 80 pct. af de hurtigst behandlede fri processager skal i 2013 højst tage 125 dage.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 100 pct. af fri processager skal i 2013 højst tage 80 dage.
- Antallet af verserende fri processager skal ved årets udgang højst udgøre 1.100 sager.
- Udbetaling af tilskud til advokatvagter og retshjælpskontorer for 2013 er afsluttet inden udgangen af maj måned.

## 2. Behandlingen af fondssager og personretlige sager

Antallet af nye sager på fondsområdet er siden 2009 steget fra 2.404 til 2.605 i 2010 og 2.786 i 2011. Ved udgangen af september måned er der indkommet i alt 2.175 nye sagsforløb, således at det må påregnes, at tilgangen af nye sager i år bliver omkring 2.900. Antallet af indkomne personretlige sager forventes at ligge lidt over det hidtidige niveau med omkring 330 sager.

Kontoret har fortrinsvis på grund af en ophobning af gamle og komplicerede sager samt den stigende tilgang af nye sagsforløb i fondssagerne ikke opfyldt de fastsatte resultatkrav de sidste to år,

men forventes at komme i mål med fondssagerne og muligt også med værgemålssagerne i år. Det er en præstation, som har krævet en meget betydelig indsats i kontoret, som også har væsentlige generelle opgaver. Der er tale om en betydelig produktivitetsfremgang, som det ikke vil være muligt at fastholde i fuldt omfang, og det er således ikke ønskeligt at skærpe driftsmålene. Der fastsættes nyt udviklingsmål for fondsområdet.

Med udgangspunkt i dette samt kravene til kvalitet i sagsbehandlingen fastsættes resultatkravet for 2013 således, at sagsbehandlingstiden pr. sag i 80 pct. af de hurtigst behandlede fondssager højst skal tage 95 dage, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 100 pct. af fondssager højst skal tage 60 dage, og at antallet af verserende fondssager højst udgør 700 sager ved årets udgang.

For de personretlige sager fastsættes som resultatkrav for 2013, at sagsbehandlingstiden pr. sag i 80 pct. af de personretlige sager højst skal tage 105 dage, og at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 100 pct. af de personretlige højst skal tage 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 pr. sag for 80 pct. af fondssagerne skal i 2013 højst tage 95 dage.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 100 pct. af fondssager skal i 2013 højst tage 60 dage.
- Antallet af verserende fondssager skal ved årets udgang højst udgøre 700 sager.
- Sagsbehandlingstiden pr. sag for 80 pct. af værgemålssagerne skal i 2013 højst tage 105 dage.
- Sagsbehandlingstiden pr. sag for 80 pct. af sagerne om båndlæggelse skal i 2013 højst tage 105 dage.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 100 pct. af de personretlige sager skal i 2013 højst tage 65 dage.

## 3. Behandlingen af asylsager

Flygtningenævnet havde i 2008 og 2009 en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på henholdsvis 118 og 121 dage for alle spontansager. I 2011 var sagsbehandlingstiden 186 dage, mens den i september 2012 er steget til ca. 240 dage.

Der er flere årsager til stigningen.



Først og fremmest har nævnet ultimo 2009, i 2010 og i 2011 modtaget et meget stort antal sager fra Udlændingestyrelsen, uden at sekretariatet har fået tilført det fornødne ekstra personale til den nødvendige forøgelse af nævns mødefrekvensen. Det har medført, at antallet af verserende sager er steget fra 144 primo 2009 til 1.036 ultimo 2011 på trods af, at nævnet i 2010 og 2011 har truffet afgørelse henholdsvis i 823 sager og 1.179 sager mod 389 sager i 2009. Antallet af verserende sager er i løbet af 2012 reduceret fra 1.036 primo til 721 pr. 1. september 2012.

Hertil kommer, at der er sket en væsentlig ændring i asylsagernes sammensætning. Sagerne er blevet mere komplicerede og tidskrævende, ligesom der stilles stadig større krav til udformningen af nævnets afgørelse i de enkelte sager. Endvidere har nævnet oplevet en markant stigning i antallet af sager, der indbringes for internationale organer. Samtidig er der — i takt med stigningen i antallet personer i udsendelsesposition — sket en stigning i antallet af genoptagelsessager.

Den af regeringen i 2012 indgåede asylaftale indebærer, at Flygtningenævnet i løbet af 2013 skal nedbringe sagsbehandlingstiden i spontansager til ca. 120 dage — svarende til niveauet i 2008 og 2009. Der er i forbindelse med aftalen afsat midler til at tilføre de nødvendige ressourcer til sagsbehandlingen. Flygtningenævnets forventninger for 2013, herunder til produktion og behovet for opnormering af antallet af juridiske fuldmægtige i sekretariatet, er baseret på Udlændingestyrelsens prognose af 17. september 2012 for produktion af sager til Flygtningenævnet i 2012 og 2013. Det fremgår heraf, at Udlændingestyrelsen forventer samlet at levere 1.077 sager i 2012 og 1.168 sager i 2013. Flygtningenævnet forventer på denne baggrund at afholde 515 nævns møder i 2013.

På den baggrund fastsættes som resultatkrav for 2013, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på spontane asylsager nedbringes til ca. 120 dage opgjort således, at målsætningen skal være opfyldt i løbet af året målt på månedsstatistikken (den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afgjort i en given måned) og derefter fastholdes på dette niveau, og at antallet af verserende spontansager skal udgøre højst 450 sager ved årets udgang.

### Resultatkrav:

- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på spontane asylsager skal i løbet af 2013 nedbringes til 120 dage målt på en månedsstatistik og derefter fastholdes på 120 dage eller derunder.
- Antallet af verserende spontane asylsager skal ved årets udgang højst udgøre 450 sager.

## 4. Behandlingen af sager om familiesammenføring og opholdstilladelse

Ved behandling af en konkret sag i Udlændingenævnet skal der – foruden en formand/næstformand og en advokat – deltage et medlem, der er ansat i Justitsministeriet, hvis der er tale om nævnets behandling af klager over afgørelser, der henhører under Justitsministeriet, eller et medlem, der er ansat i Beskæftigelsesministeriet, hvis nævnet behandler en klage over afgørelser, der henhører under Beskæftigelsesministeriet.

Udlændingenævnet vil i langt de fleste tilfælde kunne sikre en fuldt tilstrækkelig oplysning af den konkrete sag alene på grundlag af en skriftlig behandling af sagen, hvori indgår sagsakter fra 1. instans.

I særlige tilfælde kan der være behov for at indkalde sagens parter til et nævnsmøde med henblik på at indhente oplysninger mundtligt for at sikre en tilstrækkelig oplysning af sagen. Hvor sådanne særlige grunde taler derfor, kan det bestemmes, at sagens parter indkaldes til mundtlig behandling af sagen. En mundtlig behandling kan eksempelvis være relevant i sager, hvor der er behov for at vurdere ansøgerens troværdighed.

Det er forventningen, at langt de fleste sager vil skulle behandles på skriftligt grundlag. Formanden for Udlændingenævnet er udnævnt i begyndelsen af december, bekendtgørelse om nævnets forretningsorden er udstedt den 14. december, og der er endnu ikke fastlagt en proces for visitation af indkomne sager til behandling på nævn, formandskompetence eller sekretariatsbehandling.

På den baggrund finder Civilstyrelsen, at det ikke er muligt at fastsætte mål for sagsbehandlingstid og antallet af verserende sager ved årets udgang.

Derimod indgår Udlændingenævnets sekretariat med vægt i Civilstyrelsens udviklingsmål om organisationsændring.

## 5. 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 blev herefter opfyldt i 2007 — 2008, delvis opfyldt i 2009 og ikke opfyldt i 2010 — 2011. Kravet til sagsbehandlingstiden på 80 pct. fraktilen var i 2007 fastsat til 120 dage, i 2008 — 2009 til 110 dage og i 2011 — 2012 til 115 dage.

Resultatkravene for 2012 var, at 80 pct. 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 sagsbehandlingstiden for de 80 pct. hurtigst behandlede sager, den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, og sagsmængden ultimo oktober udgjorde henholdsvis 133 dage, 90 dage og 1.443 sager.

Stigningen i sagsbehandlingstiden i sager om offererstatning skal ses i sammenhæng med, at antallet af afgørelser, der træffes i disse sager, er steget trods en stabil tilgang af nye sager. Der må antages at være flere årsager hertil. En årsag er, at Erstatningsnævnet søger at imødekomme ansøgernes ønske om afgørelser vedrørende dele af erstatningskravet i takt med, at delkrav kan opgøres. Det er efter styrelsens opfattelse velbegrundet, men det giver selvsagt et merarbejde både for nævnet og for sekretariatet.

En anden faktor, som fremgår af Erstatningsnævnets årsberetninger for årene 2007 — 2011, er, at andelen af afgørelser, hvor der tildeles erstatning, er faldet jævnt fra 70,6 pct. i 2007 til 60,0 pct. i 2011. Dette stemmer med opgørelse af den gennemsnitlige størrelse af tilkendt erstatning pr. afgørelse, som målt på alle afgørelser er faldet, men målt på afgørelser med tilkendt erstatning er stort set uændret gennem disse år. Det bemærkes dog, at den samlede udbetalte erstatning er markant lavere i 2009 end i de øvrige år. Erstatningsnævnet har i sin årsberetning lagt til grund, at årsagen er en statistisk tilfældighed, som består i en lavere andel af afgørelser med erstatning for mén og erhvervsevnetab, hvor erstatningsbeløbet kan være endog meget højt. I relation til produktivitet er afslag som bekendt en negativ faktor, da de tager længere tid at behandle, og afslag i 10 pct. flere sager har klart betydning.

Sagstilgangen er ikke steget fra 2010 til 2011 og vil med en fremskrivning af tilgangen i årets første 10 måneder heller ikke gøre det i år.

På denne baggrund og under hensyn til kravene til kvalitet i sagsbehandlingen fastsættes som resultatkrav for 2013, at 80 pct. 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 pr. sag for 80 pct. af sagerne skal i 2013 højst tage 120 dage i Erstatningsnævnets sekretariat.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 100 pct. af sagerne skal i 2013 til højst tage 85 dage i Erstatningsnævnets sekretariat.
- Antallet af verserende sager på erstatningsområdet udgør ved årets udgang højst 1.300 sager.

## 6. Økonomistyring

Pr. 1. januar 2014 træder nye regler om udgiftslofter i kraft – med 2013 som prøveår. Som følge heraf, og som led i Finansministeriets projekt ”God økonomistyring”, vil der i 2013 være øget fokus på udarbejdelsen af et retvisende prognosegrundlag, som muliggør en målrettet opfølgning i forhold til overholdelsen af udgiftsloftet på ministerområdet. Prognoserne skal medvirke til at sikre en effektiv overordnet styring af ministeriets samlede ressourceanvendelse og skal bl.a. indgå som beslutningsgrundlag for gennemførelsen af tværgående prioriteringer på ministerområdet.

Finansministeriet har som led i ”God økonomistyring” udmeldt en række konkrete krav til den løbende økonomistyring. Institutionerne på Justitsministeriets område skal herudover månedligt fremsende en status for udviklingen i det realiserede forbrug sammenholdt med det budgetterede og forventninger til årets resultat til departementet. Den månedlige økonomiske afrapportering ledsages af oplysninger om udviklingen i de væsentligste omkostningsdrivere, herunder aktiviteter og opgaver. Afrapporteringen til departementet udarbejdes på baggrund af institutionernes interne månedlige ledelsesinformation.

Institutionerne skal i forbindelse med udarbejdelsen af bidrag til grundbudgetterne udarbejde et styringskatalog for driftsbevillinger (>25 mio. kr.), hvor de væsentligste bindinger og prioriteringsmuligheder i budgettet beskrives på hhv. kort, mellem og længere sigt. Der skal kvartalsvis – i forbindelse med rammeredegørelserne – ske afrapportering til departementet indeholdende oplysninger om eventuelle ændringer i styringskataloget.

## Resultatkrav:

- Der fremsendes i marts, maj, juni, september og november en status for udviklingen i det realiserede forbrug sammenholdt med det budgetterede og forventninger til årets resultat til departementet. Økonomirapporten skal endvidere indeholde oplysninger om udviklingen i de væsentligste omkostningsdrivere, herunder aktiviteter og opgaver. Afleveringsfrist og formkrav aftales med departementet.
- I forbindelse med rammeredegørelserne opdateres styringskataloget for de væsentligste bindinger og prioriteringsmuligheder i budgettet og fremsendes til departementet. Formkrav aftales med departementet.

## Udviklingsmål

### 7. Implementering af organisationsændringer.

Den 1. januar 2013 etableres Udlændingenævnet, og nævnets sekretariat henlægges til Civilstyrelsen. De medarbejdere fra Justitsministeriets og Beskæftigelsesministeriets departementer, som skal indgå i Udlændingenævnets sekretariat, har fysisk været placeret i Civilstyrelsen fra henholdsvis 1. februar og 1. juli. Der er netop udpeget en formand for Udlændingenævnet, men arbejdet med organisationsændringen er påbegyndt af styrelsen og kontorchefen i Familiesammenføringskontoret.

Civilstyrelsen iværksatte i foråret en kortlægning af de opgaver, der blev varetaget 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. Da flytningen til Adelgade var gennemført den 1. juli, blev styrelsens SOS-team etableret. Det blev i den forbindelse vurderet, at de administrative funktioner, der særligt knytter sig til nævnsbehandling på udlændingeområdet, i fremtiden skal varetages af et fælles nævnsteam.

Ansættelse af flere fuldmægtige er iværksat, således at de fleste allerede er tiltrådt, og 3 fuldmægtige rokeres til Udlændingenævnets sekretariat i januar, hvorefter den planlagte normering er til stede.

Et antal stillinger i styrelsens fælles nævnsteam, som fra 1. januar 2013 skal varetage nævnsspecifikke opgaver vedrørende berømmelse af nævnsmøder, indkaldelse af ansøgere, advokater og tolke samt forberedelse af nævnsmøder både for Flygtningenævnet og Udlændingenævnet, er besat fra 1. januar.

Etablering af det fælles nævnsteam kræver betydelig omstilling af de kontorfunktionærer, som hidtil har opfattet sig som en integreret del af Flygtningenævnets sekretariat, samt en identitetsskabelse af det nye team, som også skal omfatte de nyansatte kontorfunktionærer.

Endvidere er det i forbindelse med etableringen af det fælles nævnsteam nødvendigt at fastlægge ensartede processer i forbindelse med sagsbehandlingen i sekretariaterne, ligesom det skal vurderes, om der er behov for at justere opgavefordelingen mellem fuldmægtige i sekretariaterne og teamet.

Det fastsættes på denne baggrund som udviklingsmål for 2013, at Civilstyrelsen i forbindelse med den organisationsændring, som henlæggelse af Udlændingenævnets sekretariat til styrelsen indebærer, etablerer et fælles nævnsteam, foretager en analyse af sagsgangene i forbindelse med sagsbehandlingen i sekretariaterne og fastlægger ensartede processer og grænseflader i forhold til det fælles nævnsteam samt gennemfører et forløb med konsulentbistand for kontorfunktionærerne i det fælles nævnsteam med henblik på at integrere de nye medarbejdere og skabe grundlag for det nye teams fælles identitet som en del af styrelsens organisation og kultur.

## Resultatkrav:

- Civilstyrelsen etablerer et fælles nævnsteam bestående af kontorfunktionærer fra Flygtningenævnets sekretariat og et antal nyansatte kontorfunktionærer til at varetage de administrative funktioner, der særligt knytter sig til nævnsbehandling på udlændingeområdet.
- Civilstyrelsen foretager en analyse af sagsgangene i forbindelse med sagsbehandlingen i Flygtningenævnets og Udlændingenævnets sekretariater og fastlægger ensartede processer og grænseflader i forhold til det fælles nævnsteam.
- Civilstyrelsen gennemfører et forløb med konsulentbistand for kontorfunktionærerne i det fælles nævnsteam med henblik på at integrere de nye medarbejdere og skabe grundlag for det nye teams fælles identitet som en del af styrelsens organisation og kultur.

## 8. Fri proces

Det er styrelsens forventning, at oplysningen af fri processager på bare lidt længere sigt kan optimeres ved indførelse af hjemmel til afvisning af ansøgninger fra professionelle repræsentanter, når ansøgningen mangler helt grundlæggende oplysninger, kombineret med en digital selvbetjeningsløsning.

Med henblik på at understøtte en sådan løsning bedst muligt, er det hensigtsmæssigt, at kontoret ved styrelsens forestående periodeskift overgår til fuld elektronisk journalisering og som udgangspunkt papirløs sagsbehandling, uagtet at dette vil kræve justering af den LEAN proces, som er grundlag for behandlingen af langt de fleste af kontorets sager. Omfanget af den nødvendige justering er vanskelig at vurdere, men navnlig de fysiske elementer med systematiserede sagsreoler, som i meget høj grad understøtter processen ved at give et klart visuelt udtryk for status, resultatet af en særlig indsats etc., skal tænkes om og/eller tilpasses. Skiftet til fuld elektronisk journalisering og sagsbehandling vil isoleret set påvirke produktiviteten i kontoret i 2013 negativt, men er et nødvendigt skridt.

På den baggrund fastsættes det som udviklingsmål, at fri proces overgår til fuld elektronisk journalisering primo 2013 og løbende analyserer behovet for ændringer af den eksisterende LEAN proces, således at processen kan justeres.

### Resultatkrav:

- Civilstyrelsens fri proceskontor overgår til fuld elektronisk journalisering primo 2013 og analyserer ved årets udgang behovet for ændringer af den eksisterende LEAN proces, således at processen kan justeres.

## 9. Fonde

Kontoret har i flere år været presset på behandlingen af konkrete sager, hvilket gør det vanskeligt at prioritere de generelle opgaver, som er omfattende. Efter bekendtgørelse nr. 367 af 11. maj 2004 om anbringelse og bestyrelse af fondes midler kan fonde bl.a. anbringe midler i andele i investerings- og placeringsforeninger, der er omfattet af lov om investeringsforeninger m.v. Som følge af et EU direktiv vil der i efteråret 2012 blive fremsat forslag til ændring af lov om investeringsfor-

eninger m.v., således at bl.a. placeringsforeninger udgår af loven og bliver selvstændigt reguleret. Implementeringsfristen er den 22. juli 2013. Som følge heraf er det nødvendigt at revidere anbringelses- og bestyrelsesbekendtgørelsen. Da de godkendte forvaltningsafdelinger har fremsat ønske om, at en række nye produkter bliver omfattet af bekendtgørelsen, og på grund af reguleringens kompleksitet er det hensigtsmæssigt at udstede en ny og gennearbejdet bekendtgørelse. De tilsvarende regler på værgemålsområdet findes i bekendtgørelse nr. 927 af 5. september 2006 om værgemål, som ligeledes skal revideres.

På den baggrund fastsættes det som udviklingsmål, at Civilstyrelsen før den 22. juli 2013 udsteder nye regler om anbringelse og bestyrelse af fondes midler og værgemålsmidler.

### Resultatkrav:

- Civilstyrelsens udsteder før den 22. juli 2013 nye regler om anbringelse og bestyrelse af fondes midler og værgemålsmidler.

## 10. Retsinformation

Rådet for almindelige anliggender godkendte den 24. september 2012 konklusioner om introduktionen af ELI (European Legislation Identifier). ELI er en standard, der indeholder flere forskellige byggesten til at forbedre adgangen til juridiske informationssystemer både for mennesker og andre it-systemer på tværs af nationale grænser.

Civilstyrelsen har deltaget både i Rådets forberedende non taskforce og i den arbejdsgruppe i Forum of Official Gazettes, hvor ELI blev designet og udviklet. Det vil derfor være naturligt, at Civilstyrelsen påbegynder arbejdet med implementering af ELI på retsinformation.dk.

På den baggrund fastsættes det som udviklingsmål, at arbejdet med ELI igangsættes, således at fase 1, som vedrører implementering af en URI (Uniform Resource Identifier), gennemføres i 2013. Dette indebærer, at alle dokumenter på retsinformation.dk inden årets udgang skal være påført en URI i overensstemmelse med ELI-standarden.

### Resultatkrav:

- Civilstyrelsen implementerer fase 1 af ELI, således at alle dokumenter på retsinformation.dk inden årets udgang er påført en URI i overensstemmelse med ELI-standarden.



## Bilag: Vægtning af resultatmålene

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

Resultater	Vægtning
<b>Drifts— og kvalitetsmål: 60 pct.</b>	
Behandlingen af sager om fri proces og retshjælp	12 pct.
Behandlingen af fondssager og personretlige sager	12 pct.
Behandlingen af asylsager	12 pct.
Behandlingen af sager om offererstatning	14 pct.
Økonomistyring	10 pct.
<b>Udviklingsmål: 40 pct.</b>	
Implementering af organisationsændring	16 pct.
Fuld elektronisk journalisering i fri proceskontoret	8 pct.
Nye regler om anbringelse af fondes midler og værgemålsmidler	8 pct.
Implementering af fase 1 af ELI	8 pct.