



# Justitsministeriet

## Administrationsafdelingen

Dato: 7. juni 2005  
Kontor: Budget- og Planlægnings-  
kontoret  
Sagsnr.: 2005-010-0008  
Dok.: KBL40111

### **Kapitel vedrørende klare mål for brugerrettede ydelser til Justitsministeriets effektiviseringsstrategi**

Af det supplerende regeringsgrundlag fra august 2003 fremgår det, at regeringen ønsker mest mulig åbenhed i den offentlige forvaltning og omkring offentlige institutioners servicemål og resultater. På den baggrund er der i regi af regeringens moderniseringsprogram udarbejdet en pjece og en vejledning, der uddyber regeringens tanker og angiver, hvorledes regeringens ønske om klare mål og mere åbenhed i den offentlige sektor skal udmøntes. Minimumskrav og tidsplan for udmøntningen fremgår af boks 1.

#### **Boks 1 Minimumskrav og tidsplan for implementering af klare mål og mere åbenhed**

##### **Minimumskrav:**

1. Alle ministerier skal udforme en politik for klare mål i effektiviseringsstrategien med det formål at sætte brugerne i centrum. Strategien skal beskrive, hvordan "Klare mål og mere åbenhed" skal håndteres og udmøntes på ministerområdet.
2. Alle statslige institutioner skal gennemgå deres opgaveportefølje med henblik på at udvælge større og/eller væsentlige brugerrettede opgaver, hvor det vil være relevant at opstille klare mål.
3. Alle institutioner skal opstille et eller flere klare mål for de udvalgte brugerrettede opgaver efter de i vejledningen nævnte principper.
4. Alle institutioner skal formidle klare mål til brugerne, hvor det er nyttigt og anvendeligt for brugerne.
5. Alle institutioner skal følge op på de opstillede klare mål, så det bliver tydeligt om institutionen har efterlevet egne klare mål.
6. Alle institutioner skal årligt offentliggøre en samlet oversigt med oplysninger om klare mål, årets resul-

tater og årets bedømmelse på institutionernes hjemmeside.

### **Frister for offentliggørelse og opfølgning**

Ministeriernes effektiviseringsstrategier skal være udbygget med et kapitel om "Klare mål og mere åbenhed" senest den 1. januar 2005. Kapitlet skal beskrive ministerområdets politik for klare mål og offentliggøres på departementernes hjemmeside.

De første klare mål for året 2005 skal være opstillet ved udgangen af 2004, således at de klare mål kan offentliggøres på institutionernes hjemmeside senest den 1. januar 2005. Der kan efterfølgende arbejdes videre med at formidle klare mål til borgere og virksomheder i de situationer, hvor de møder institutionerne, fx i breve, i pjecer, på opslag mv.

Klare mål skal i de følgende år udmøntes successivt, således at alle statslige institutioner med udgangen af 2006 har opstillet klare mål for alle relevante brugerrettede opgaver gældende for 2007.

Institutionernes klare mål skal hvert år opstilles og justeres for det kommende år inden udgangen af det indeværende år.

Ved udgangen af april 2006 skal opfølgningen på institutionernes arbejde med klare mål være afsluttet for året 2005, og oversigter skal være offentliggjort. Opfølgning og offentliggørelse skal derefter være afsluttet inden udgangen af april for det senest afsluttede år.

### **Klare mål i effektiviseringsstrategien på Justitsministeriets område**

Justitsvæsenets kerneopgave er retssikkerhed og opretholdelse af lov og orden. Et samfund, hvor et velfungerende justitsvæsen sikrer opretholdelse af retssikkerhed, lov og orden, er et gode for alle borgere. Hovedparten af de borgere som har gavn af justitsvæsenets kerneydelser er således kun i meget begrænset omfang i direkte kontakt med politiet, anklagemyndigheden og kriminalforsorgen. En betydelig del af de borgere, som er i direkte kontakt med politiet, anklagemyndigheden og kriminalforsorgen, har derimod et direkte modsætningsforhold til myndigheden, der efterforsker forbrydelser, håndhæver lov og orden eller fuldbyrder en idømt straf.

Det vil således ikke være relevant at opstille brugerrettede servicemål for væsentlige dele af politiets, anklagemyndighedens og kriminalforsorgens indsats. Det er dog yderst relevant, at borgerne får et indblik i denne indsats. Derfor vil der på disse områder i højere grad blive arbejdet på at offentliggøre borgerrettede informationer om resultaterne af indsatsen, så borgerne får mulighed for at vurdere indsatsen og stille krav hertil.

Civilstyrelsen, Datatilsynet og Retslægerådet udfører mere traditionel sagsbehandling, og der er på disse områder ikke tilsvarende grundlæggende betænkeligheder forbundet med at opstille klare mål for brugerrettede opgaver. Det skal understreges, at domstolene ikke er omfattet af Justitsministeriets effektiviseringsstrategi.

Den konkrete udmøntning af regeringens handlingsplan om klare mål og mere åbenhed på Justitsministeriets område er beskrevet i de følgende afsnit. De enkelte institutioner behandles i selvstændige afsnit, da de grundlæggende vilkår for udmøntningen som nævnt varierer betydeligt mellem institutionerne.

## **Boks 2 Forord til regeringens handlingsplan vedrørende klare mål og mere åbenhed**

Regeringen ønsker en offentlig sektor, hvor der er åbenhed om mål og resultater. Der skal være fokus på resultaterne, og det skal sikres, at de offentlige midler udnyttes effektivt. Borgerne har krav på en effektiv offentlig sektor med god service og et højt kvalitetsniveau.

Med handlingsplan om *klare mål og mere åbenhed* tager regeringen endnu et skridt mod at nå disse mål.

Men *klare mål og mere åbenhed* handler også om at sætte brugerne i centrum og skabe en offentlig sektor på brugernes vilkår. Med større åbenhed om mål og gennemsigtighed om de opnåede resultater får borgere og virksomheder større indsigt i den offentlige sektor – og der skabes øget opmærksomhed om brugernes vilkår i de offentlige institutioner.

Borgere og virksomheder skal have klar besked om, hvad de kan forvente af service og betjening i den offentlige sektor. Og brugerne skal kunne følge med i, om de enkelte institutioner lever op til egne mål.

De statslige institutioner skal sætte sig i brugernes sted og oplyse om mål for service og betjening til brugerne og på brugernes præmisser. Dermed får institutionerne også mulighed for at vise, at de leverer god service og høj kvalitet.

Åbenhed om målene er samtidig med til at sikre en forventningsafstemning mellem brugerne og de offentlige institutioner.

Med handlingsplanen tager staten det første skridt. Men dermed stopper arbejdet ikke. Regeringen vil efterfølgende sammen med de kommunale parter drøfte, hvordan *klare mål og mere åbenhed* kan udbredes til hele den offentlige sektor.

**REGERINGEN**

Af boks 2 fremgår, at borgerne først og fremmest skal have indsigt i den offentlige sektors ydelser og klar besked om, hvad de kan forvente af service og betjening i den offentlige sektor. Og brugerne skal kunne følge de enkelte institutioners resultater.

Det kan være vanskeligt at give et kort og entydigt udtryk for hvad borgerne kan forvente sig af en offentlig institution. Derfor bør en dækkende information til borgerne omfatte følgende tre elementer:

- *Minimumskrav:* Det oplyses til borgeren, hvad vedkommende som minimum har krav på. Disse krav bør det som udgangspunkt være muligt at overholde i forhold i alle sager.
- *Udviklingsbaserede krav:* Oplysninger om hvad der er en rimelig sagsbehandlingstid i en optimalt fungerende institution.
- *Information om resultater:* Oplysninger om udviklingen i den faktiske gennemsnitlige sagsbehandlingstid eller lignende.

Borgeren bør vide, hvilken betjening han som minimum *skal* have i alle tilfælde. Disse krav bør kunne opfyldes i hovedparten af alle sager. Disse mål bliver på Justitsministeriets område udmøntet i konkrete krav til sagsbehandlingsskridt. Krav til den maksimale forventede sagsbehandlingstid vil ofte ikke være hensigtsmæssige, da en betydelig variation i sagsbehandlingstiden vil indebære, at disse krav må fastsættes på et relativt uambitiøst niveau. I stedet vil Justitsministeriet fastsætte følgende minimumskrav til information af borgerne:

Generelt minimumskrav:

*”Borgerne skal under alle omstændigheder – hvor der ikke er fastsat særlige frister f.eks. i vejledninger – have et svar fra myndigheden inden 1 måned efter sagens modtagelse. Træffer myndigheden afgørelse i sagen inden 1 måned, udgøres svaret af afgørelsen. Er det ikke muligt at træffe afgørelse inden for denne frist, kan et foreløbigt svar til den pågældende bestå i, at myndigheden bekræfter at have modtaget sagen og oplyser, hvorpå sagen beror og så vidt muligt, hvornår en afgørelse kan forventes at foreligge.”*

Dette resultatkrav svarer til anbefalingen i Justitsministeriets cirkulæreskrivelse om mål for hurtig sagsbehandling mv., og kravet vil sikre, at borgeren er velinformeret om sin egen sag.

Borgeren bør endvidere have information om, hvilken sagsbehandlingstid man generelt set kan *forvente* at opleve. De individuelle oplysninger giver ikke i sig selv borgeren mulighed for at vurdere, om den pågældende myndighed løser sin opgave tilfredsstillende. Derfor bør den individuelle information suppleres med oplysninger om generelle mål for og målinger af sagsbehandlingstid mv. Det skal i den forbindelse understreges, at der på mange af Justitsministeriets sagsområder er en betydelig spredning i sagsbehandlingstiden. Et generelt mål for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er derfor ikke i sig selv et tilfredsstillende mål for den sagsbehandlingstid, som de fleste borgere kan forvente at opleve i praksis, og derfor bør der så vidt muligt også foretages målinger af spredningen i sagsbehandlingstiden. Den individuelle information om den forventede sagsbehandlingstid i den enkelte sag kombineret med mål for og målinger af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, vil give brugeren mulighed for at vurdere sagsbehandlingstiden i konkrete sager i forhold til institutionens generelle mål og resultater. Det er i den forbindelse væsentligt, at borgeren løbende kan følge udviklingen i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid mv.

Når brugerne har et tilstrækkeligt informationsgrundlag til at kunne vurdere sagsbehandlingen, må det helt grundlæggende krav være, at brugerne skal være tilfredse med den service, som vedkommende har modtaget. Derfor bør det tilstræbes at gennemføre brugertilfredshedsundersøgelser på relevante områder.

Nedenfor redegøres for hvorledes ovenstående generelle principper vil blive udmøntet i de enkelte institutioner.

## **Politiet**

Af flerårsaftalen og udmøntningsplanen for politiet 2004-2006 fremgår det, at politiet fremover skal måles på resultaterne og effekten af indsatsen. Desuden skal borgerne kunne få oplysninger om indsats og resultater på internettet.

### **Boks 3 krav til modernisering af styringen i politiets flerårsaftale 2004-2006**

- Mål og resultatstyringen i politiet skal styrkes, så indsatsen i højere grad kan fokuseres og vurderes på baggrund af de opnåede resultater.
- Opfølgningen skal fokusere på indsatsen på de særligt prioriterede områder: den borgervendte, utrygheds-skabende kriminalitet, den organiserede, økonomiske og grænseoverskridende kriminalitet samt færdsels-området, men også på andre væsentlige opgaveområder, f.eks. responstiden på hastende politiopgaver anmeldt via alarm 112 og politiets serviceopgaver.
- Modellerne skal være udviklet så betids, at det i løbet af 2005 er muligt for borgerne at få nemt tilgængelige oplysninger via internettet om politiets indsats og resultater i forhold til de opstillede modeller. Det skal herunder være muligt for borgerne løbende at følge udviklingen på landsplan og sammenligne udviklingen i de enkelte politikredse.
- Der følges op på kredsens resultater i forhold til de udpegede indsatsområder.

På baggrund af ovennævnte krav har Rigspolitiet i 2004 udviklet modellen "PRES" til brug for en samlet evaluering af indsatser og resultater i politikredsene. Politiets ResultatEvalueringsSystem (PRES) bygger på "KvalitetsVærktøj til udvikling af Innovation og Kompetence" (KVIK) udviklet af Statens Center for Kompetence- og Kvalitetsudvikling. Der er imidlertid foretaget en række tilpasninger af KVIK, idet PRES's primære funktion er resultatopfølgning og -evaluering og mere sekundært kvalitetsudvikling. Imidlertid er det forventningen, at brugen af modellen også vil indebære et væsentligt løft i relation til den løbende kvalitets- og effektivitetsudvikling i politikredsene og Rigspolitiets afdelinger.

Alle politikredse har den samme model med de samme temaer og emner. Modellen er bygget op omkring 9 temaer (5 temaer vedrørende indsatsen og 4 temaer vedrørende resultaterne), som har en indbyrdes sammenhæng, og under hver tema er der en række emner.

Modellen anvendes til at følge udviklingen i den enkelte politikreds, men også - når modellen er fuldt udbygget - til sammenligning på tværs af politikredsene. Hvert år skal politikredsene gennemføre en selvevaluering på indsatssidens 5 temaer. Alle nøgletallene til modellens øvrige 4

temaer på resultatsiden udarbejdes af Rigspolitiet på baggrund af tal fra kredsens sagsbehandlingssystemer, bruger- og jobtilfredshedsundersøgelser og andre data, som indsamles af Rigspolitiet. På resultatsiden indgår målinger på alle væsentlige opgaveområder, men med særlig vægt på fokusområderne i flerårsaftalen.

Rigspolitiets afdelinger har ligeledes taget PRES i brug i 2004. I den forbindelse har det særligt på resultatsiden været nødvendigt at foretage afdelingsspecifikke tilpasninger af modellen.

Der gives point i modellen hvert år. Når modellen i 2006 er fuldt udbygget med samtlige målepunkter, kan der maksimalt opnås 1000 point. De 250 point kan opnås ved selvevalueringen på tema 1-5, mens de resterende 750 point er knyttet til nøgletallene på resultatsiden. Årets resultat – såvel på politikredsniveau som på landsplan for politiet som sådan - måles som det opnåede pointtal i året i procent af det maksimalt opnåelige pointtal i året.

Det bemærkes, at pointskalaerne i modellen er fastlagt således, at det ikke i praksis vil være muligt for en politikreds at opnå 1000 point. Det er således ved selvevalueringen forudsat, at der alene kan gives fuldt pointtal for et emne, hvis der i året er iværksat væsentlige tiltag på området. Dette vil ikke være muligt på samtlige 25 emner på indsatsiden. Tilsvarende er pointskalaerne på de fleste nøgletal på resultatsiden lagt på en sådan måde, at det vil være meget vanskeligt at opnå fuld pointtal på alle nøgletallene.

Det er i flerårsaftalen forudsat, at der i 2005 og 2006 skal kunne følges op på politiets resultater på aftalens fokusområder, men også på andre væsentlige opgaveområder. På den baggrund har politiet gennemført den første måling i PRES allerede for 2004. Modellen er ikke fuldt udbygget i 2004, men med den resultatopfølgning, som er gennemført for 2004, fås et bedre grundlag for at vurdere målingerne i modellen i 2005 og 2006.

Målingen i 2004 giver følgende samlede resultat for politikredsene og Rigspolitiets afdelinger:

	<b>Tema 2</b> Strategi og plan- lægning  49,6%		<b>Tema 6</b> Brugere og bor- gere  35,7%	
<b>Tema 1</b>  Ledelse  48,1%	<b>Tema 3</b>  Medarbejdere  52,4%	<b>Tema 5</b>  Arbejdsgange  44,1%	<b>Tema 7</b> Medarbejderre- sultater  31,7%	<b>Tema 9</b> Nøgleresultater  51,2%
	<b>Tema 4</b> Samarbejde og ressourcer  57,4%		<b>Tema 8</b> Samfund  32,7%	
<b>Indsats i alt 50,3%</b>			<b>Resultater i alt 41,7%</b>	

For hvert tema er den procentvise andel af det maksimalt opnåelige pointtal angivet.

Det er ikke muligt på baggrund af et enkelt års måling i PRES at vurdere, om denne mål- opfyldelsesgrad er tilfredsstillende, men resultatet kan danne udgangspunkt for vurderingen af resultaterne i de kommende år.

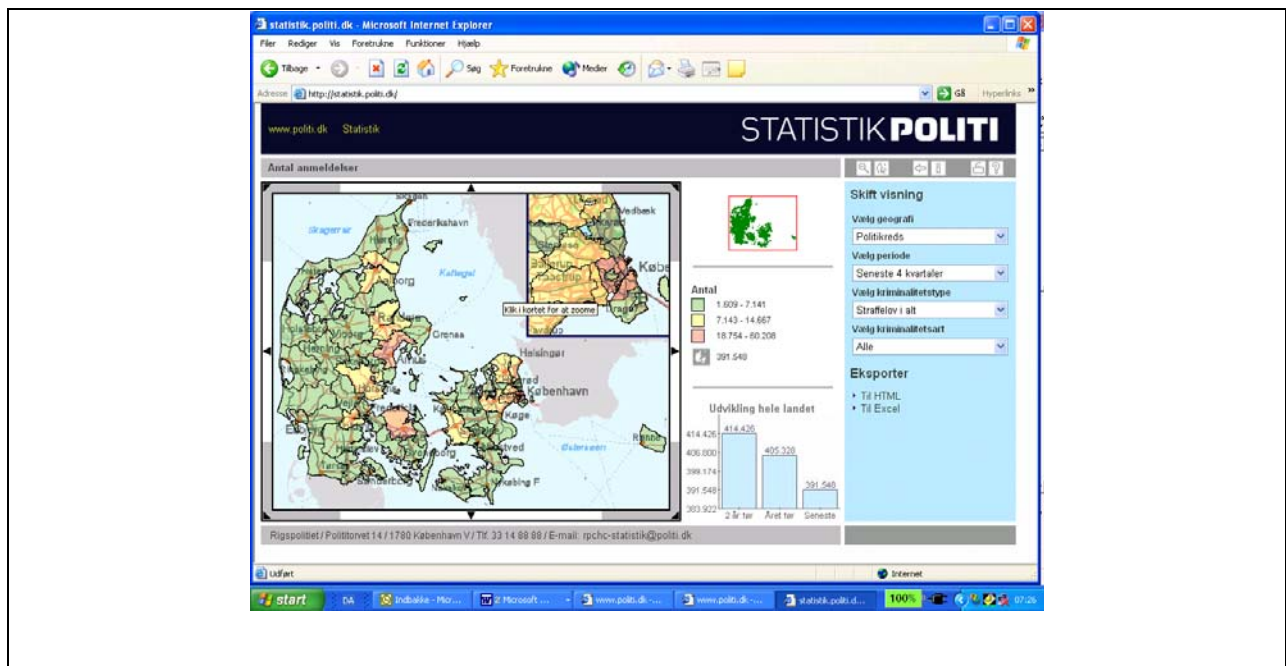
Målsætningen for 2005 og 2006 er at politikredsene og Rigspolitiets afdelinger skal forbedre den procentvise målopfyldelse i forhold til niveauet i 2004. I den forbindelse har Rigspolitiet indgået resultatkontrakter med alle politikredse, hvor de ressourcemæssige rammer for 2005-2006 er fastlagt, og hvor kredsene forpligter sig til løbende at forbedre deres samlede resultat målt i PRES i forhold til det resultat, som de opnåede i 2004. I forlængelse heraf skal politi- kredsene – med udgangspunkt i resultatmålingen for 2004 og på baggrund af flerårstaftalens fokusområder – udpege de relevante lokale indsatsområder og udarbejde handleplaner for ind- satsen i 2005 og 2006.

Det er Rigspolitiet vurdering, at der med udviklingen og implementeringen af PRES i alle politikredse og Rigspolitiets afdelinger er skabt et godt grundlag for den fremtidige mål- og resultatstyring i politiet.

#### *Offentliggørelse af indsats og resultater*

I 2004 har Rigspolitiet udviklet en hjemmeside [www.politi.dk/statistik](http://www.politi.dk/statistik), hvor borgerne løbende kan følge udviklingen i politiets resultater på landsplan og i de enkelte politikredse og kommuner. Der fokuseres i den forbindelse på de borgerrettede resultater fra PRES, f.eks. sagsbehandlingstider, opklaringsprocenter, resultatet af brugertilfredshedsundersøgelser og udviklingen i kriminalitetsniveauet. Hjemmesiden skal også imødekomme kravet i Regeringens Moderniseringsprogram "Klare mål for brugerrettede opgaver".

#### **Boks 4 Eksempel fra hjemmesiden [www.politi.dk/statistik](http://www.politi.dk/statistik) - statistik vedrørende antal anmeldelser**



Den 2. maj 2005 blev [www.politi.dk/statistik](http://www.politi.dk/statistik) offentliggjort. På [www.politi.dk/statistik](http://www.politi.dk/statistik) præsenteres der i første omgang oplysninger om:

- Sagsbehandlingstider i straffesagsbehandlingen
- Anmeldelsestal for overtrædelser af straffeloven fordelt på landet
- Kriminalitetsniveauet i politikredsene og kommunerne
- Opklaringsprocenter.



I overensstemmelse med kravet i flerårsaftalen er der mulighed for at sammenligne resultaterne på tværs af politikredse og kommuner, hvilket kan give en indikation af, hvad borgerne med rimelighed kan forvente af deres egen politikreds.

Endvidere er det muligt at få vist de fleste anmeldelsestal på såkaldt kvadratcelleniveau, dvs. et geografisk område på 1 kvadratkilometer. Det skal bemærkes, at oplysningerne vedrørende anmeldelser, sagsbehandlingstider og opklaringsprocenter opdateres hvert kvartal. Resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelserne opdateres hvert år.

Rigspolitiet forventer løbende at videreudvikle "statistik.politi.dk" i takt med udbygningen af PRES-modellen f.eks. med oplysninger om responstider. I den forbindelse er det planlagt, at resultaterne af de brugertilfredshedsundersøgelser der gennemføres i politikredsene skal offentliggøres på hjemmesiden ultimo maj 2005.

### **Boks 5 Brugertilfredshed – borgervendt utryghedsskabende kriminalitet**

Rigspolitiet har i november og december 2004 gennemført brugerundersøgelser i samtlige politikredse. Undersøgelserne er målrettet mod den borgervendte og utryghedsskabende kriminalitet, der omfatter sagsområderne vold, indbrud og tyveri.

I brugerundersøgelserne kortlægges de forurettedes tilfredshed med den service, som de har fået af politiet, f.eks. ventetid, adgangen til at tale med rette vedkommende, imødekommenhed, politiets evne til at få sagen oplyst, vejledning, information og samlet indtryk.

Resultaterne af undersøgelserne indgår som "på plads måling" for 2004 under tema 6 "Brugere og borgere" i presmodellen. Det er planlagt, at brugerundersøgelserne skal gentages i 2005 og 2006, således at der i PRES i de kommende år måles på såvel årets resultat som på udviklingen i forhold til

### **Boks 6 Brugertilfredshed – kundeservice**

Der er i november og december 2004 gennemført kundeserviceundersøgelser i samtlige politikredse på kundeserviceområdet. Undersøgelserne omfatter pas, kørekort og motorvæsen.

Kundeserviceundersøgelserne kortlægger brugernes tilfredshed med den service, som de har fået af politiet, f.eks. ventetid, imødekommenhed, hjælp og vejledning, dygtighed/viden og information.

Resultaterne af undersøgelserne indgår som "på plads-måling" for 2004 under tema 6 "Brugere og borgere" i PRES. Det er planlagt, at kundeserviceundersøgelserne skal gentages i 2005 og 2006, således at der i PRES i de kommende år måles på såvel årets resultat som på udviklingen i forhold til året før.

Det er Rigspolitiets vurdering, at der med hjemmesiden er skabt en god mulighed for borgerne for at få indsigt i de borgerrettede resultater af politiets indsats på de særligt prioriterede områder i flerårsaftalen, men også mere bredt.

### *Kundeserviceopgaver*

Politiet løser en række kundeserviceopgaver, som ikke umiddelbart har en direkte tilknytning til opretholdelse af lov og orden. Det drejer sig bl.a. om udstedelse af pas, kørekort og motorregistrering. I relation til kundebetjeningen på disse områder er det nærliggende at opstille klare mål for ydelserne, men i forbindelse med kommunalreformen overtager kommunerne kundebetjeningen i relation til pas og kørekort fra 2007.

Som det fremgår af regeringsgrundlaget ”Nye mål” fra februar 2005, er det besluttet at indføre digital motorregistrering. Det er i den forbindelse besluttet at overføre motorregistreringen til ToldSkat.

På den baggrund opstilles der ikke mål for ovennævnte kundeserviceopgaver på Justitsministeriets område.

### **Anklagemyndigheden**

Anklagemyndigheden har til opgave i forbindelse med politiet at retsforfølge lovovertrædere efter reglerne i retsplejeloven. Anklagemyndigheden løser endvidere en række andre opgaver, herunder tilsynet med politiets behandling af straffesager.

Anklagemyndigheden drager endvidere omsorg for straffedommes fuldbyrdelse, såvel med hensyn til straf som med hensyn til dommens øvrige bestemmelser, herunder bestemmelser om konfiskation, udvisning og erstatning til den skadelidte, for så vidt denne begærer det.

Den overordnede anklagemyndighed fører tilsyn med anklagemyndigheden i politikredsene, og statsadvokaterne behandler således blandt andet klager over politimestrenes afgørelser vedrørende strafforfølgning. Den overordnede anklagemyndighed behandler desuden krav om erstatning i anledning af strafferetlig forfølgning, klager over politipersonalets adfærd i tjenesten og anmeldelser om strafbare forhold begået politipersonale samt fører tilsyn med psykisk syge kriminelle (dømt i henhold til straffelovens § 68 og §69) og personer, der er idømt forvaring efter straffelovens § 70.

Som følge af, at politimestrene (politidirektøren) både har den selvstændige ledelse af kredsens politi og ledelsen af den lokale anklagemyndighed omfatter de ovenfor omhandlede tiltag også anklagemyndigheden i første instans (i politikredsene).

Den overordnede anklagemyndighed er ikke omfattet af kravene i flerårsaftalen og udmøntningsplanen for politiet 2004-2006.

Den overordnede anklagemyndighed har imidlertid ved årsskiftet 2004/2005 foretaget en udbygning af en hjemmeside, som åbner mulighed for, at skal borgerne kan få oplysninger om indsats og resultater på internettet.

Hjemmesiden er til stadighed genstand for udvikling med henblik på at leve op til handlingsplanen om klare mål og mere åbenhed. Hjemmesiden omfatter blandt andet Rigsadvokatens beretninger om behandlingen af klager over politiet, Anklagemyndighedens årsberetning samt instrukser og nyhedsbreve fra Rigsadvokaten, ligesom statsadvokaterne har mulighed for at offentliggøre pressemeddelelser og rapporter mv.

Justitsministeriet har fastsat frister for sagsbehandlingstiden i anklagemyndigheden. De tilstræbte sagsbehandlingstider er:

1. I anklagemyndigheden i politikredsene bør der fastsættes en intern målsætning om sagsbehandlingstiden for den juridiske sagsbehandling på 30 dage for 75% af sagerne.

For den overordnede anklagemyndighed er der fastsat en sagsbehandlingstid på 60 dage for følgende sagstyper:

2. Klagesager
3. Erstatningssager
4. Afgørelse af tiltalespørgsmålet
5. For Rigsadvokaten er der desuden fastsat en sagsbehandlingstid på 60 sager for klager over statsadvokaternes afgørelser i politiklagenævnsager.

Der er på disse områder en ikke uvæsentlig spredning i sagsbehandlingstiden. I sagens natur vil det ikke kunne undgås, at nogle sager trækker længere ud, ligesom der naturligvis også vil være sager, der kan og skal afgøres væsentligt hurtigere. På denne baggrund betragtes målet som opfyldt, såfremt 80 pct. af sagerne behandles inden de fastsatte tidsgrænser.

## Kriminalforsorgen

Formålet med regeringens handlingsplan om klare mål og mere åbenhed er at skabe åbenhed om, hvad borgere og virksomheder kan forvente af de statslige institutioners *service og betjening*. Det kan som tidligere nævnt være vanskeligt at forene begreberne service og betjening med straffuldbyrdelse, der er kriminalforsorgens hovedopgave, jf. boks 7.

### Boks 7 Kriminalforsorgens hovedopgaver

Kriminalforsorgens overordnede mål er at medvirke til at begrænse kriminalitet. Dette formål er fælles for hele det strafferetlige system - det vil sige politi, anklagemyndighed, domstole og Kriminalforsorg.

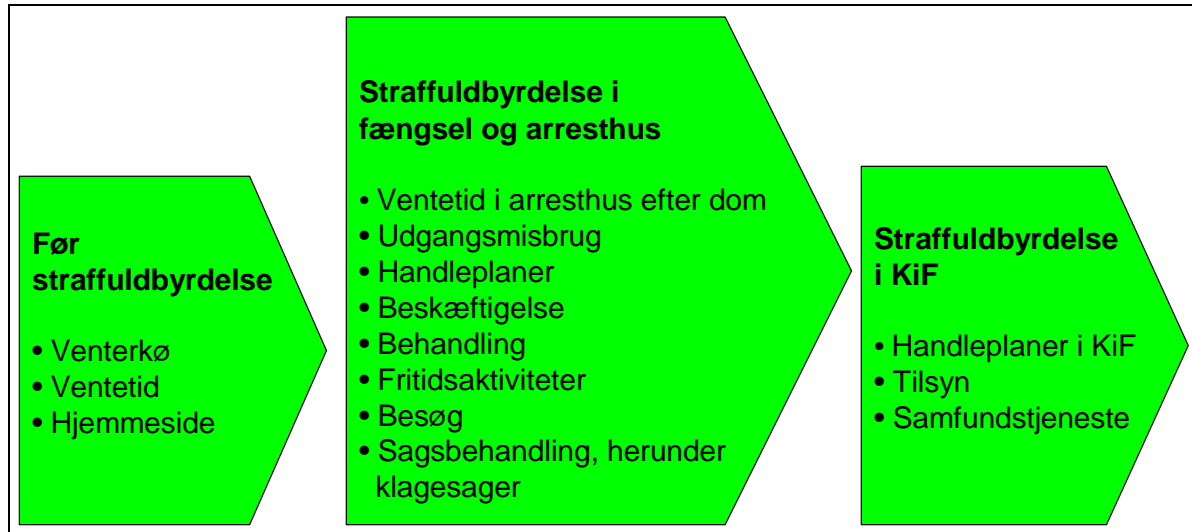
Kriminalforsorgens rolle er at fuldbyrde de straffe, som domstolene har fastsat. Det gælder både frihedsstraffe og andre straffe, fx betingede domme og domme til samfundstjeneste.

Det er desuden Kriminalforsorgens opgave at administrere varetægtsfængsling og frihedsberøvelse i henhold til udlændingeloven, at udarbejde personundersøgelser af sigtede samt at føre tilsyn med psykisk syge kriminelle (dømt i henhold til straffelovens §68 og §69).

Kriminalforsorgen skal fuldbyrde straffene med den nødvendige kontrol og sikkerhed, men skal samtidig støtte og motivere de dømte til gennem personlig og social udvikling at leve en kriminalitetsfri tilværelse. De to led i hovedopgaven er sidestillede og lige vigtige.

I lighed med politiet er det dog også på kriminalforsorgens område væsentligt at borgerne, der er de reelle brugere, kan få indsigt i kriminalforsorgens indsats og resultater. Det fremgår således af kriminalforsorgens flerårsaftale 2004-2007, at der i aftaleperioden skal opstilles resultatmål for hele kriminalforsorgens virksomhed, og at kriminalforsorgen skal måles på sine resultater, der løbende offentliggøres. De målsætninger, der omtales i effektiviseringsstrategien, er en del heraf. Derfor offentliggøres mål for indsatsen inden for hovedområderne ”før straffuldbyrdelse”, ”straffuldbyrdelse i fængsler og arresthuse” og ”straffuldbyrdelse i KIF”. De tre hovedområder dækker alle væsentlige dele af kriminalforsorgens virksomhed, men de opstillede resultatkrav er ikke fuldt ud dækkende for de aktiviteter, der foregår på de enkelte hovedområder. Målesystemet vil løbende blive udbygget i takt med, at kriminalforsorgens nye Ledelsesinformationssystem kan levere målinger, der kan understøtte nye resultatkrav. Der henvises bl.a. til kriminalforsorgens flerårsaftale, hvoraf det fremgår, at kriminalforsorgen i aftalens første år skal udvikle en model for resultatmålinger, og i de følgende år skal kriminalforsorgens resultater løbende offentliggøres.

## Boks 8 Områder for opstilling af klare mål i 2005, 2006 og 2007



Når domstolene har idømt en straf, er det i borgernes interesse, at straffuldbydelsen iværksættes så hurtigt som muligt. Den gennemsnitlige samlede ekspeditionstid for sagsbehandling fra dom til indsættelse er på 2 ½ måned. Denne gennemsnitlige ekspeditionstid betyder, at der løbende vil være et betydeligt antal personer, der afventer indsættelse, fordi deres sagsbehandling ikke er afsluttet. Disse personer betegnes af kriminalforsorgen som "normal-ventere". Når antallet af personer, der afventer indsættelse, kommer over antallet af "normal-ventere", er der tale om en venterkø ud over det normale. Når det af tabel 1 fremgår at venterkøen afskaffes indebærer det, at personer, der afventer indsættelse, alene er "normal-ventere". Det er således målsætningen at venterkøen afskaffes i 2005, og herefter i 2006 og 2007, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid fra dom til indsættelse ikke overstiger 2 ½ måned.

Under selve straffuldbydelsen er det naturligvis væsentligt, at afsonerne forbliver i kriminalforsorgens varetægt, men da fangeflugt meget sjældent forekommer i Danmark, er det næppe et relevant resultatmål. Derfor er målene i relation til straffuldbydelsen i høj grad fokuseret på resocialisering og behandling, der understøtter målsætningen om, at de indsatte efter opholdet i fængslet skal være i stand til at leve en kriminaltetsfri tilværelse.

**Tabel 1 Mål for kriminalforsorgen i 2005**

Før straffuldbyrdelse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Venterkøen skal være afskaffet omkring årsskiftet 2005/2006.</li> <li>• Voldsdømte skal være indsat inden 30 dage efter fuldbyrdelsesordren.</li> <li>• Voldtægtsdømte skal fra 2. halvår 2005 være indsat inden 30 dage efter fuldbyrdelsesordren.</li> <li>• Kriminalforsorgens hjemmeside skal opnå mindst 4 ud af 5 mulige "netkroner".</li> </ul>
Straffuldbyrdelse i fængsel og arresthus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle indsatte, der er omfattet af reglerne om handleplaner, skal have udarbejdet en handleplan inden 4 uger efter påbegyndt afsoning.</li> <li>• Beskæftigelsesprocenten skal mindst være 75 % i åbne fængsler og 90 % i lukkede fængsler.</li> <li>• Arresthuse skal tilbyde beskæftigelse til alle indsatte</li> <li>• Kriminalforsorgen skal fra 1. oktober 2005 tilbyde behandlingsgaranti for alkoholmisbrug for alle indsatte med dom over 3 måneder.</li> <li>• Der skal gennemføres 36 Kognitive Skills, 32 Anger Management, 16 Booster og 1-2 VFP behandlingsprogrammer.</li> </ul>
Straffuldbyrdelse i KiF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• For klienter i KiF, herunder i pensionerne, der er omfattet af reglerne om handleplaner, skal der senest 4 uger efter tilsynets iværksættelse være udarbejdet en handleplan.</li> </ul>

**Tabel 2 Mål for kriminalforsorgen i 2006-2007**

Før straffuldbyrdelse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid fra dom til indsættelse skal maksimalt være 2½ måned.</li> </ul>
Straffuldbyrdelse i fængsel og arresthus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der fastsættes senest i 2007 mål vedrørende narkobehandling.</li> <li>• Der fastsættes senest i 2007 mål vedrørende udgangsmisbrug.</li> <li>• Der fastsættes senest i 2007 mål for sagsbehandlingstid vedrørende kerneopgaver som prøveløsladelse, udgang, tvangsmæssig overførsel fra åbnet til lukket fængsel.</li> </ul>
Straffuldbyrdelse i KiF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der fastsættes senest i 2007 mål vedrørende tilsyn og samfundstjeneste i KiF</li> </ul>

## **Civilstyrelsen**

Civilstyrelsen er som tidligere nævnt en nyetableret institution, hvor ledelsen i første omgang har været fuldt optaget af at få den grundlæggende organisering på plads. Derfor kan der i første omgang kun opstilles brugerrettede mål for en del af Civilstyrelsens opgaver. Målene for 2005 er:

- Fondssager behandles inden for 90 dage.
- Fri proces sager behandles inden 110 dage.

Der er også på disse områder en ikke uvæsentlig spredning i sagsbehandlingstiden, så derfor betragtes målet som opfyldt, såfremt 80 pct. af sagerne behandles inden de fastsatte tidsgrænser på hhv. 90 og 110 dage.

## **Datatilsynet**

På grund af travlhed i forbindelse med persondatalovens ikrafttræden var Datatilsynets sagsbehandlingstider længere end sædvanligt i 2001 og 2002. Tilsynets målsætning var at få sagsbehandlingstiderne reduceret i løbet af 2003 og 2004 til det niveau, der var gældende før persondatalovens ikrafttræden.

De tilstræbte sagsbehandlingstider er:

1. Klagesager i henhold til persondataloven: ikke over 4 måneder
2. Forespørgsler vedrørende persondataloven: ikke over 2 måneder
3. Kreditplysnings-sager: ikke over 3 måneder
4. Anmeldelse af et privat forskningsprojekt: ikke over 1 måned
5. Andre private anmeldelser: ikke over 3 måneder

Derved menes, at de tilstræbte sagsbehandlingstider søges overholdt for langt de fleste sager, svarende til ca. 80 pct. I sagens natur vil det ikke kunne undgås, at nogle sager trækker længere ud, ligesom der naturligvis også vil være sager, der kan og skal afgøres væsentligt hurtigere.

## **Retslægerådet**

Regeringens handlingsplan om klare mål og mere åbenhed har været drøftet i Retslægerådet, der finder at det vil være relevant at opstille klare mål for følgende to sagsområder:

- Psykiatriske sager.
- Andre sager vedr. enkeltpersoners retsforhold.

Rådets målsætning for 2005 er at nedbringe bruttosagsbehandlingstiden til 95 pct. af bruttosagsbehandlingstiden for 2004. Ved udregning af sagsbehandlingstiderne anvendes medianværdier. Ved bruttosagsbehandlingstiden forstås sagsbehandlingstiden inklusiv den tid der er gået til, at gøre sagen klar til behandling i rådet (indhentelse af yderligere oplysninger mv.).