

## Resultatplan CPR-administrationen – 2018

---



## Indledning

---

CPR indeholder grundlæggende personoplysninger om ca. 10 mio. danskere og udlændinge, og CPR-administrationen er hovedleverandør af persondata til både offentlige myndigheder og private virksomheder. Det er derfor centralt, at CPR udvikler tidsvarende løsninger til datadeling og personregistrering med høj brugervenlighed og høj grad af sikkerhed. Det er endvidere vigtigt, at datakvaliteten i CPR er høj, da CPR's data anvendes umiddelbart i administration og sagsbehandling hos myndigheder og virksomheder.

Mål- og resultatplanens strategiske mål fokuserer derfor på CPR's rolle som leverandør af grunddata med høj kvalitet og initiativer, som skal opretholde sikkerheden omkring CPR.

Nærværende resultatplan er 1-årig og gælder for 2018. Det bemærkes, at visse af planens mål har et flerårigt sigte og angiver en retning for en kontinuerlig forbedring af opfyldelse af målsætningen.

Hvis et mål videreføres til det kommende år, bliver målets ambitionsniveau revurderet i forbindelse med udarbejdelsen af resultatplanen for det kommende år. Der er således tale om en dynamisk og årlig vurdering af de enkelte mål, deres fortsættelse og ambitionsniveau.



## Strategiske mål

---

### Mål 1.1 – IT-sikkerhed

Som følge af CPR-systemets brede anvendelse har et betydeligt antal medarbejdere hos offentlige myndigheder adgang til CPR-systemet.

Med henblik på at sikre, at CPR-systemet til stadighed alene anvendes af medarbejdere med en berettiget interesse heri, gennemfører CPR-administrationen i 2018 en verifikation af de autorisationer, der er tildelt de offentlige myndigheders sikkerhedsansvarlige, samt en deaktivering af samtlige brugere med ajourføringsrettigheder. Brugere vil således først få adgang til CPR-systemet igen, når den sikkerhedsansvarlige aktivt har taget stilling hertil på ny.

#### Autorisationer til CPR

- CPR-administrationen skal i 2018 foretage en verifikation af offentlige myndigheders sikkerhedsansvarlige samt deaktivering af samtlige brugere med ajourføringsautorisation.

### Mål 1.2 – Datakvalitet

CPR-administrationen har en målsætning om, at datakvaliteten i CPR til stadighed skal opleves som værende høj blandt brugerne af CPR.

I 2018 ønskes det, at CPR-administrationen foretager en systematisk gennemgang af virkningstider ("gældende fra" og "gældende til") for oplysninger registeret i CPR med henblik på at kunne vurdere behovet for eventuelle ændringer i registreringspraksis. Gennemgangen af virkningstider er særlig centralt i forhold til det fællesoffentlige grunddataprogram og de heri fastsatte modelregler.

#### Virkningstider i CPR

- CPR-administrationen skal i 2018 foretage en systematisk gennemgang af virkningstider for oplysninger registeret i CPR.



## Kernekvalitative mål

### Mål 2.1 - Afslutning af klagesager

Efter CPR-lovens § 56 kan kommunernes afgørelser efter CPR-loven påklages til Økonomi- og Indenrigsministeriet. På CPR-området træffer kommunerne først og fremmest afgørelser om borgernes bopælsregistrering. Det er målsætningen, at borgere og kommuner oplever korrekt og hurtig sagsbehandling hos CPR-administrationen i forbindelse med klagesager.

I 2015 og 2016 levede CPR-administrationen ikke op til målsætningerne om, at henholdsvis 96 og 90 pct. af klagesagerne skulle afsluttes inden for 5 mdr. I 2017 har CPR-administrationen gjort en stor indsats for at nærme sig en målsætning på 90 pct.1.

Fra 2018 justeres opgørelsesmetoden, så sagsbehandlingstiden i stedet følger kalenderdage mod tidligere antallet af arbejdsdage. Dermed lettes arbejdet med opfølgning og prioritering af sagerne, fordi slutdatoen lettere kan aflæses.

#### Klagesager

##### Andel klagesager afsluttet rettidigt inden for 5 mdr.

Pct.	2015	2016	2017	2018	2019
Mål	95	90	90	97*	[98]
Resultat	78,9**	72,4**	90,7***	-	-

Anm.: \*Fra 2018 opgøres resultatet efter den nye metode, \*\*Jf. Årsrapport 2015 og 2016, \*\*\*Resultat for 2017 er opgjort efter 3. kvartal efter den gamle metode.

### Mål 2.2 – Bred kundetilfredshedsundersøgelse

CPR har en bred berøringsflade i form af både offentlige og private kunder. Det er vigtigt, at brugerne oplever en serviceminded og kompetent betjening i CPR's kundecenter. I tidligere kundetilfredshedsundersøgelser har andelen af CPRs tilfredse kunder været stabil og høj. Det vurderes derfor ikke nødvendigt at foretage brede kundetilfredshedsundersøgelser hvert år, men det vil altid være relevant at følge udviklingen.

I 2018 gennemfører CPR-administrationen en bred tilfredshedsundersøgelse blandt CPR's både offentlige og private kunder. Målet er, at mindst 85 pct. af de adspurgte kunder er tilfredse eller meget tilfredse.

#### Kundetilfredshed

##### Andelen af tilfredse kunder

Pct.	2014	2015	2018	2020
Mål	75	80	85	[90]
Resultat	Opfyldt	82	-	-

Kilde: Årsrapport 2014, Årsrapport for 2015

<sup>1</sup> Det bemærkes, at antallet af klagesager er steget fra 190 i 2013 til 232 i 2016 (en stigning på 22 pct.). I 2017 forventer CPR-administrationen i alt 250 klagesager.



### Mål 2.3. Databeskyttelsesforordningen

CPR-administrationen forudsættes at have stort fokus på at opretholde en høj informationssikkerhed. Efter behov stilles mål for relevante og aktuelle emner, der understøtter institutionens generelle arbejde med informationssikkerheden. Når databeskyttelsesforordningen finder anvendelse fra og med den 25. maj 2018, bliver kravene til behandlingen af persondata skærpet. Derfor skal CPR-administrationen dokumentere, at databeskyttelsesforordningen overholdes.

#### Informationssikkerhed

CPR-administrationen skal:

- Senest i 2. halvår 2018, i et notat til departementet, dokumentere at databeskyttelsesforordningen efterleves.



## Økonomiske mål

---

### Mål 3.1 - Budgetoverholdelse

Der måles på, at budgettet overholdes. Målet består af to kriterier om afvigelse mellem budget og forbrug henholdsvis i forhold til grundbudget og prognose ved udgiftsopfølgning 2. Afvigelsen beregnes som forskellen mellem budgetteret og realiseret forbrug af nettoudgiftsbevillingen (grundbudgettet) i forhold til budgetteret forbrug af nettoudgiftsbevillingen.

Afvigelsen i forhold til grundbudgettet må maksimalt være på 2 pct., og afvigelsen i forhold til 2. udgiftsopfølgning må maksimalt være på 1 pct.

#### Budgetoverholdelse – Afvigelse mellem budgettering og forbrug

##### Maksimal afvigelse mellem grundbudget og årsregnskab.

<i>Pct.</i>	2015	2016	2017	2018	2019
<i>Mål</i>	2	2	2	2	[2]
<i>Resultat</i>	0,4	1,5	-	-	-

##### Maksimal afvigelse mellem 2. udgiftsopfølgning og årsregnskab.

<i>Pct.</i>	2015	2016	2017	2018	2019
<i>Mål</i>	1	1	1	1	[1]
<i>Resultat</i>	0,4	0,1	-	-	-

Kilder: Årsrapport 2015, Årsrapport 2016



## 4. Påtegning og opgørelse

---

Resultatplanen træder i kraft d. 1. januar 2018 og er i udgangspunktet gældende til kalenderårets afslutning.

Der afrapporteres kvartalsvist på samtlige mål i resultatplanen efter en nærmere angivet skabelon. Afrapporteringen sker senest 14 kalenderdage efter afslutning af hvert kvartal. Det påhviler i øvrigt chefen for CPR-administrationen at rapportere eventuelle væsentlige afvigelser i sagsbehandlingen, budgetterne eller de strategiske mål m.v.

Kontorchefen i CPR-administrationen er desuden faglig chef for departementets it-medarbejdere i CPR og IT-kontoret. Resultatlønnen beregnes kun på baggrund af målopfyldelsen for resultatplanen for CPR-administrationen.

Herudover foretager departementschefen en diskretionær vurdering af institutionens samlede resultater. Departementschefen kan uanset opfyldelsesgrad i særlige tilfælde beslutte, at resultatlønandelen for CPR helt bortfalder efter en samlet vurdering af institutionens økonomiske og driftsmæssige forhold.

For alle resultatmål gælder, at målopfyldelsesgraden er binær dvs. enten 0 eller 100 pct. Endvidere opgøres de enkelte resultatmål ens i den samlede målopfyldelse. Herved forstås, at det enkelte resultatmåls vægt beregnes som antallet af resultatmål divideret med 100. Der er 6 mål i indeværende mål- og resultatplan.

I forbindelse med afrapportering af resultatet for 2018 opgøres, om de enkelte mål er opfyldt. Et mål betragtes som opfyldt, såfremt alle delelementer blev realiseret fuldt ud. Opfyldte mål indgår i den samlede score med 100/6. Ikke opfyldte mål tæller med scoren 0. Den samlede målopfyldelsesgrad for resultatåret bliver da summen af scoren for alle resultatmål.

I årsrapporten foretages afrapportering på samtlige resultatmål for hele regnskabsåret 2018.

Resultatplanen genforhandles eller justeres ikke i løbet af året, idet eventuelle væsentlige ændringer af det grundlag, hvorpå resultatplanen er indgået, kan medtages i departementschefens diskretionære vurdering af opnåede resultater.

København den 6/12-2017

---

Departementschef, Sophus Garfiel  
Økonomi- og Indenrigsministeriet

København den 2017

---

Kontorchef, Carsten Grage  
CPR og IT