

Mål- og resultatplan mellem Indenrigs- og Socialministeriet og CPR-administrationen 2016



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. CPR spiller tillige en vigtig rolle i udviklingen og implementeringen af det fællesoffentlige grunddataprogram.

Mål- og resultatplanens strategiske mål fokuserer derfor på CPR's rolle i den videre udvikling af det fællesoffentlige grunddataprogram, herunder integrationen af CPR-data på den fællesoffentlige datafordeler samt tiltag til yderligere forbedring af sikkerheden omkring adgangen til CPR.

Nærværende resultatplan er 1-årig og gælder for 2016. 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: Integration af CPR-data på den fællesoffentlige datafordeler

CPR spiller en central rolle i forbindelse med implementeringen af det fællesoffentlige grunddataprogram, hvor CPR skal indgå i de kommende fællesoffentlige løsninger, herunder den fællesoffentlige datafordeler og adresseregister. I 2015 har CPR gennemført en analyse i forhold til at muliggøre integration af CPR-data på den fællesoffentlige datafordeler. Det er målet, at CPR i 2016 skal gennemføre den egentlige basisintegration af CPR-data på den fællesoffentlige datafordeler.

Tabel 1 – Integration af CPR-data på den fællesoffentlige datafordeler

CPR-administrationen bidrager aktivt i arbejdet omkring det fællesoffentlige grunddataprogram, der skal sikre en let og sikker anvendelse af grunddata for alle – myndigheder, virksomheder og borgere. På baggrund af den gennemførte analyse i 2015 skal CPR i 2016 gennemføre en basisintegration af CPR-data på den fællesoffentlige datafordeler.

	2014	2015	2016	2017
			Mål	
Mål	Udviklingsplan	Analyse af integration med datafordeleren	Implementere basisintegration af CPR-data på den fællesoffentlige datafordeler	[Endelig implementering af CPR-data på den fællesoffentlige datafordeler]
Mål overholdt (ja/nej)	Ja	Ja	-	-

Mål 2: Datasikkerhed

CPR har som systemejer et ansvar for at etablere procedurer, der sikrer, at kun personer med en berettiget adgang kan tilgå CPR-systemet. Disse procedurer omfatter bl.a. skriftlige aftaler med standardvilkår for brugernes adgang til CPR-systemet, stikprøvekontrol af brugernes efterlevelse af aftalerne, nulstilling af brugernes adgangsrettigheder, systemunderstøttet kontrol af brugernes IP-adresser samt en automatisk de-aktivering af brugerkonti, der ikke har været anvendt i 90 dage.

I 2016 ønskes en nulstilling af samtlige offentlige brugeres adgangsrettigheder, som har terminaladgang til CPR. Nulstillingen bidrager til sikkerheden, fordi de sikkerhedsansvarlige hos kunderne i den forbindelse skal tage stilling til og genoverveje, hvilke medarbejdere der skal have adgang til CPR og med hvilke rettigheder.

Tabel 2 – Datasikkerhed

CPR skal i 2016 gennemføre en nulstilling af samtlige offentlige brugeres adgang til CPR-systemet.



Kernefaglige mål

Mål 3: Klagesager

Efter CPR-lovens § 56 kan kommunernes afgørelser efter CPR-loven påklages til Social- 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 ifm. klagesager.

CPR har i 2014 og 2015 ikke kunnet opfylde målsætningen om, at henholdsvis 95 og 96 pct. af klagesagerne skulle afsluttes inden for 5 mdr. I 2016 bør det derfor fortsat være et fokuspunkt for CPR-administrationen at forbedre og effektivisere behandlingen af klagesager.

Det forventes, at 90 pct. af klagesagerne er afsluttet indenfor 5 mdr. i 2016. Målet indebærer en mindre reduktion af målsætningen ift. mål- og resultatplanen fra 2015. Denne reduktion sker som følge af, at CPR uden tilførsel af yderligere ressourcer nu også behandler et større antal sager om nyt personnummer i forbindelse med nye regler for juridisk kønsskift og misbrug.

Tabel 3 – Klagesager

	2014	2015	2016	2017	2018
Andel af klagesager afsluttet rettidigt, indenfor 5 mdr.					
			pct.		
Mål	95	96	90	92½	95
Resultat	87,5	[77]*	-	-	-

*Ved afrapporteringen for 3. kvartal 2015 var 77 pct. af klagesagerne afsluttet indenfor 5 mdr. Der forventes en forbedring v. afrapporteringen for 4. kvartal 2015.

Mål 4: Kundetilfredshed med testdata

CPR har en bred berøringsflade både i form af offentlige og private kunder. Det er vigtigt, at brugerne oplever en serviceminded og kompetent betjening i CPR's kundecenter. I tidligere års kundetilfredshedsundersøgelser har andelen af tilfredse kunder været stabil og høj. Det vurderes derfor kun at være nødvendigt med denne type brede kundetilfredshedsundersøgelser hvert andet år.

I mellemliggende år bør der fokuseres på mere specifikke tilfredshedsundersøgelser, der kan danne grundlag for fortsat service- og produktudvikling hos CPR. I 2016 gennemføres en tilfredshedsundersøgelse af CPR testdata, dvs. test-udtræk og testmiljøer fra CPR, som offentlige og private kunder kan købe og få adgang til i forbindelse med afprøvning af modtageprogrammer.

Såfremt undersøgelsen viser en manglende tilfredshed med CPR's testdata bør der i mål- og resultatplanen for 2017 medtages mål om forbedring af ydelserne.

Tabel 4 – Kundetilfredshed med testdata

I 2016 gennemfører CPR-administrationen en tilfredshedsundersøgelse blandt både offentlige og private kunder, der benytter testdata til afprøvning af modtageprogrammer.

Målet er, at mindst 75 pct. af de adspurgte skal være tilfredse med følgende aspekter:

- Udformningen og anvendelsesmulighederne af testdata
- Leveringstid og priser
- Support og information v. køb og brug af testdata



Økonomiske mål

Mål 5: 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.

Tabel 5: Budgetoverholdelse – Afvigelse mellem budgettering og forbrug

Maksimal afvigelse mellem grundbudget og årsregnskab.				
(pct.)	2015	2016	2017	2018
Mål	2	2	2	2
CPR				
Maksimal afvigelse mellem 2. udgiftsopfølgning og årsregnskab.				
(pct.)	2015	2016	2017	2018
Mål	1	1	1	1
CPR				
Kilde	Grundbudget, udgiftsopfølgning 2, årsrapport			



4. Påtegning og opgørelse

Resultatplanen træder i kraft d. 1. januar 2016 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 CPR's chef at rapportere eventuelle væsentlige afvigelser i sagsbehandlingen, budgetterne eller de strategiske mål m.v.

Grundet CPR chefens rolle som både chef for CPR og kontorchef for departementets Koncern IT beregnes resultatlønnen på baggrund af mål- og resultatplanerne for begge kontorer. De to mål- og resultatplaner vægtes lige, og målopfyldelsen af CPR's mål- og resultatplan vil som udgangspunkt udgøre 50 pct. af beregningsgrundlaget for resultatlønnen. Dvs. at 100 pct. opfyldelse af CPR's mål- og resultatplan udgør max. 50 pct. samlet målopfyldelse for CPR chefen.

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 5 mål i indeværende mål- og resultatplan.

I forbindelse med afrapportering af resultatet for 2016 opgøres, om de enkelte mål er opfyldt. Et mål betragtes som opfyldt såfremt alle delementer blev realiseret fuldt ud. Opfyldte mål indgår i den samlede score med 100/5. 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 2016.

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 17. december 2015

Departementschef Sophus Garfiel
Social- og Indenrigsministeriet

København den 16/12 2015

Kontorchef, Carsten Grage
CPR-administrationen