

Resultatplan mellem Økonomi- og  
Indenrigsministeriets departement  
og CPR-administrationen 2015

---



# Indholdsfortegnelse

---

## Indhold

Indholdsfortegnelse.....	2
Indledning .....	3
1. Strategiske mål .....	4
2. Kernefaglige mål .....	7
3. Økonomiske mål .....	9
4. Påtegning .....	11
5. Vægtning og beregning af målopfyldelse .....	12



## Indledning

CPR-administrationen er reguleret af lov om Det Centrale Personregister (CPR-loven), jf. lovbekendtgørelse nr. 5 af 9. januar 2013, og er organisatorisk placeret i Økonomi- og Indenrigsministeriets departement.

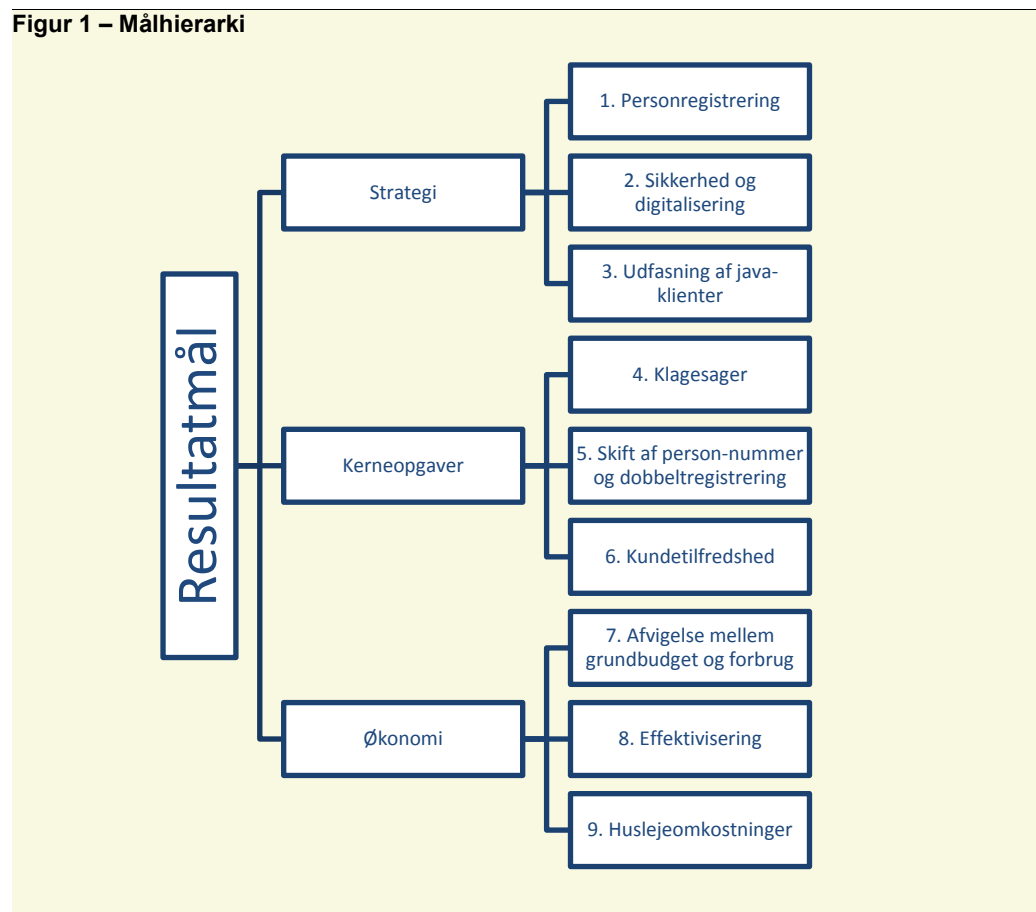
CPR-administrationens mission er formuleret som følgende:

*'CPR-administrationen skal gennem CPR-systemet og en tidssvarende lovgivning være den centrale leverandør af almindelige personoplysninger til den offentlige og private sektor med henblik på at skabe den størst mulige samfundsmæssige nytte af CPR.'*

Nærværende resultatplan er 1-årig og gældende for 2015. Det bemærkes dog, at visse af målene i planen har et flerårigt sigte med henblik på at angive en retning for en kontinuerlig forbedring af opfyldelsen af målsætningen. Hvis et mål videreføres til det kommende år, bliver målets ambitionsniveau revurderet inden det næste år. Der er således tale om en dynamisk og årlig vurdering af de enkelte mål vedrørende deres fortsættelse og ambitionsniveau.

Resultatmålene for 2015 og frem udarbejdes ud fra et målhierarki, som er fremstillet i nedenstående figur 1.

**Figur 1 – Målhierarki**





# 1. Strategiske mål

## Mål 1: Den fremtidige personregistrering

CPR-administrationen er en hovedaktør i udviklingen af en moderne og effektiv fremtidig personregistrering. CPR-systemet spiller endvidere en central rolle i forbindelse med implementeringen af det fællesstatslige grunddataprogram, hvor CPR-systemet skal indgå i de kommende fællesoffentlige løsninger, herunder den fællesoffentlige datafordeler og det kommende adresseregister. Sideløbende med dette arbejde er der igangsat et analysearbejde med henblik på at vurdere, om der er grundlag for at ændre CPR's struktur og indhold for at fremtidssikre systemet og for bedre at understøtte de fremtidige krav til personregistreringen. Derudover skal CPR-systemet teknologisk vedligeholdes, så drift og vedligehold af systemet kan konkurrenceudsættes.

**Table 1a – Implementering af det fællesstatslige grunddataprogram ift. CPR-systemet**

Arbejdet med det fællesstatslige grunddataprogram er forankret i Digitaliseringsstyrelsen. CPR-administrationen bidrager aktivt i arbejdet for at sikre en let og sikker anvendelse af grunddata for alle – myndigheder, virksomheder og borgere. I 2015 vil CPR-administrationen udarbejde en analyse, der i sin konklusion skal an vise, hvordan CPR-systemets integration med datafordeleren sikres over de kommende år.

Mål	2014	2015	2016	2017	2018
	Udviklingsplan	Analyse af integration med datafordeleren	[Implementering]	[Implementering]	[Implementering]
Mål overholdt (ja/nej)	[Ja]	-	-	-	-

**Table 1b – Udfasning af Legacy komponenter i CPR-systemet**

Digitaliseringsstyrelsens rapport fra 2014 om legacy-systemer i staten peger på, at CPR-systemet indeholder en legacy-komponent i form af kodesproget Natural. På basis heraf ønskes det undersøgt, hvorledes Natural kan udfases til fordel for andre programmeringssprog. Analysen skal indeholde beskrivelse af koden, tidsplan og ressourceforbrug.

Mål	2014	2015	2016	2017	2018
	Udviklingsplan	Analyse af udfasning af Natural	[Implementering]	[Implementering]	[Implementering]
Mål overholdt (ja/nej)	[Ja]	-	-	-	-

## Mål 2: Sikkerhed og digitalisering

Sikkerheden indgår som et centralt element i kontraktkomplekset omkring CPR og i reglerne for brug af CPR-data og er genstand for stor bevågenhed. Der er derfor et ønske om at sætte endnu større fokus på it-sikkerheden i 2015. Det gælder både hvad angår sikkerhedstests- og øvelser, IT-revisioner og overholdelse af anbefalinger fra øvrige myndigheder på IT-sikkerhedsområdet.



### Tabel 2a – Forbedring af IT-sikkerheden

IT-sikkerheds-handlingsplanen for CPR omfatter en række aktiviteter, der de kommende år vil gøre sikkerheden for CPR endnu bedre. I 2015 skal fire konkrete sikkerhedsaktiviteter gennemføres. 1: En ny penetrationstest 2: En ekstern IT-revision 3: Stikprøvekontrol af kunderne 4: En beredskabsøvelse.

	2014	2015	2016	2017	2018
	Mål				
Mål	4 aktiviteter	4 aktiviteter	-	-	-
Mål overholdt (ja/nej)	[Ja]	-	-	-	-

### Tabel 2b – Sikring af CFCS og Digitaliseringsstyrelsens anbefalinger

CPR-administrationen skal inden 1. april 2015 leve op til CFCS og Digitaliseringsstyrelsens hovedanbefalinger (1-3 herunder) fra den såkaldte rapport 3 om "Anbefalinger til styrkelse af sikkerheden i statens outsourcete it-drift".

1. Ledelsen bør sikre, at myndighederne – med udgangspunkt i de opnåede erfaringer fra CSC-sagen – aktivt vurderer cyber- og informationssikkerheden, specielt i de løsninger, som drives af eksterne leverandører, og går i dialog med leverandøren herom for at sikre den ønskede sikkerhed i ydelserne.
2. Ledelsen bør sikre, at myndighedernes risikovurdering og risikoledeelse tager udgangspunkt i et opdateret trusselbillede. Dette bør sikres både ved nyudvikling, drift og videreudvikling af it-løsninger.
3. Ledelsen bør indlede og løbende indgå i en aktiv dialog internt i myndigheden om efterlevelse af de øvrige anbefalinger i denne rapport

### Tabel 2c – Digitalisering

Det er regeringens målsætning, at kommunikation mellem borgere, virksomheder og det offentlige skal foregå digitalt inden udgangen af 2015. CPR-administrationen leverer løbende input til områder, som indgår i de årlige bølgeplaner for obligatorisk digital selvbetjening, der er et led i udmøntningen af denne målsætning. I 2015 indføres der krav om obligatorisk digital selvbetjening ved registerindsigt. CPR-administrationen har dermed indført obligatorisk digital selvbetjening for i alt 8 services hos CPR, der er omfattet af Digitaliseringsstyrelsens obligatoriske digitale selvbetjeningsbølger.

	2014	2015	2016	2017	2018
	Mål				
Mål	5 services	1 service	-	-	-
Mål overholdt (ja/nej)	[Ja]	-	-	-	-

### Mål 3: Udfasning af java-klienter

CPR-administrationens produktsortiment skal i videst muligt omfang være standardprodukter, og ældre produkter skal udfases, når de ikke længere bruges af et rimeligt stort antal kunder, eller når de teknologisk ikke længere er tidssvarende. I 2014 blev CPR's Java klient udskiftet med et moderne web-system, som tilgås via en browser. Denne modernisering af brugergrænsefladen følger den overordnede udviklingsplan for CPR-systemet for perioden 2012-2015, hvorefter der styres mod en platform og teknologi, som giver billigere drift og enklere vedligehold, og som gør det lettere at konkurrenceudsætte drift, vedligeholdelse og videreudvikling af løsningen fremover. Udfasningen af Java-klienten til fordel for et websystem vil også indebære fordele for en lang række brugere af CPR. Et websystem vil nemlig fungere langt bedre sammen



med de efterhånden udbredte Citrix og VDI løsninger, ligesom Java-klienten i dag ofte kræver, at den medarbejder, som skal installere klienten, har administratorrettigheder. Websystemet vil derimod være umiddelbart tilgængeligt via en browser.

---

**Tabel 3 – Udfasning af Java-klienter**

CPR-administrationen har senest ved udgangen af 2015 udfaset alle Java-klienter inkl. de som udfører ajourføring således at ajourføring sker i websystemet fremadrettet.



## 2. Kernefaglige mål

### Mål 4: 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.

CPR-administrationen har udarbejdet en række procedurer, der understøtter en præcis statistikopgørelse over sagsbehandlingstid og anden relevant statistik vedrørende klagesagsbehandling på folkeregistreringsområdet om bl.a. sagstyper og ministeriets reaktion i form af f.eks. stadfæstelse af den kommunale afgørelse. Det er målsætningen, at borgere og kommuner oplever korrekt og hurtig sagsbehandling.

Det er derfor målsætningen, at 96 pct. af CPR-administrationens klagesager over kommunale afgørelser om bopælsregistrering skal afsluttes inden for 5 måneder, hvilket er en skærpelse med 1 måned i forhold til 2014.

**Tabel 4 – Klagesager**

Andel af klagesager afsluttet rettidigt, indenfor 5 mdr.					
	2014	2015	2016	2017	2018
Mål	95	96	[96]	[96]	[96]
Resultat	[R]		-	-	-

### Mål 5: Skift af personnummer og afsluttede sager om dobbeltregistrering

#### *Skift af personnummer inkl. juridisk kønsskifte*

Nordiske statsborgeres ønske om ændring af en tidligere registreret fødselsdato skal forelægges for CPR-kontoret til afgørelse bilagt dokumentation for rigtigheden af den nu angivne fødselsdato.

Der opstilles mål for den generelle maksimale sagsbehandlingstid for sager vedrørende ansøgning om nyt personnummer.

I opgørelsen af tidsforbrug fraregnes tid medgået til indhentning af sagsakter hos Ud-lændingesservice samt Indfødsretskontoret. Ligeledes fraregnes tid til eventuel sagsbehandling hos Retslægerådet.

Det er målsætningen for 2014, at 92 pct. af ansøgninger om nyt personnummer skal være afsluttet med en afgørelse inden for 5 måneder.

#### *Dobbeltregistrering*

En vigtig forudsætning for den fortsatte anvendelse af data fra CPR og tilliden til disse data er et løbende arbejde med datakvaliteten i CPR. CPR-administrationen har på den baggrund valgt at fokusere på sager, hvor samme person ved en fejl har fået tildelt to eller flere personnumre.

Det er målsætningen, at der hver måned i 2014 skal afsluttes mindst 50 sager om dobbeltregistrering.

**Tabel 5 – Skift af personnummer og sager om dobbeltregistrering**

Andel af sagsbehandlingstider for skift af personnummer afsluttet indenfor 5 mdr.

	R2014	2015	2016	2017	2018
Mål	92	92	93	94	95
Resultat	[R]	-	-	-	

Antal afsluttede sager om dobbeltregistrering pr. måned

	R2014	2015	2016	2017	2018
Mål	50	55	60	65	70
Resultat	[R]	-	-	-	

**Mål 6: Kundetilfredshed**

Det er vigtigt, at brugerne oplever en serviceminded og kompetent betjening i CPR's kundecenter, hvorfor der også i 2015 opstilles resultatmål for kundetilfredshed og produktudvikling. I 2015 gennemføres en tilfredshedsundersøgelse blandt CPR's kunder. Der udvælges en repræsentativ mængde af kunder i den offentlige og den private sektor, som svarer på spørgsmål om bl.a. tilfredshed med den oplevede kundebejning, telefonservice, kompetence osv. Målet er, at min. 80 pct. af de adspurgte kunder er tilfredse eller meget tilfredse.

**Tabel 6 – Kundetilfredshedsundersøgelser**

Fokus på kundecenterets levering af service til kunderne. Pct. af kunderne, der svarer at de er 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' skal være stigende.

	2014	2015	2016	2017	2018
Mål	75	80	[85]	[85]	[85]
Resultat	[R]				





### 3. Økonomiske mål

#### Mål 7: Afvigelse mellem grundbudget og forbrug

Mål 7 består af to kriterier om afvigelse mellem budget og forbrug hhv. 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., *jf. tabel 7.*

Tabel 7 – Afvigelse mellem budgettering og forbrug					
	R2013	2014	2015	2016	2017
<b>Afvigelse mellem grundbudget og årsregnskab</b>					
Maksimal afvigelse mellem grundbudget og årsregnskab.					
			pct.		
Mål	2	2	[2]	[2]	[2]
Resultat	[2]	[2]	-	-	-
<b>Afvigelse mellem 2. udgiftsopfølgning og årsregnskab</b>					
Maksimal afvigelse mellem 2. udgiftsopfølgning og årsregnskab.					
			pct.		
Mål	-	-	[1]	[1]	[1]
Resultat	-	-	-	-	-

Departementet kan i løbet af året – fx i forbindelse med udgiftsopfølgningerne - godkende et andet økonomisk mål.

#### Mål 8: Effektivisering

CPR-administrationen skal løbende foretage tiltag som forbedrer institutionens effektivitet. Sygefravær påvirker omkostningsniveauet i CPR-administrationen ved at reducere arbejdstiden, der er tilgængelig til at varetage opgaverne. Det er målet, at CPR-administrationen nedbringer sygefraværet til det statslige niveau eller under i 2015.

Tabel 8 – Nedbringelse af sygefravær til det statslige benchmark					
CPR-administrationen nedbringer det gennemsnitlige sygefraværet i 2015, så det bringes på niveau med eller under det statslige benchmark					
	2013	2014	2015	2016	2017
Gennemsnitligt sygefravær i dage			Mål		
Statens benchmark	9,0	-	-	-	-
CPR-administrationen	12,7	-	-	-	-

Anm: Opgørelserne for sygefravær i 2013 er ikke direkte sammenlignelige, da opgørelsen for CPR stammer fra mTidsregistrering, mens tallet i Statens benchmark stammer fra Isola. Beregningen fra Isola vil være gældende fremadrettet.



## Mål 9: Huslejeomkostninger

**Tabel 9 - Målsætning om husleje**

Institutionen skal i 2015 udarbejde en plan for nedbringelse af omkostninger til husleje fremadrettet. Planen skal indeholde konkrete implementeringsovervejelser for 2016 mhp. at koncernens gennemsnit fra og med 2017 ligger på eller under Bygningsstyrelsens benchmark.

Grundlaget for vurdering af målopfyltelsesgraden er nøgletallet "Husleje pr. årsværk", inkl. energifgifter, jf. Statens Benchmark-database.

	2013	2014	2015	2016	2017
Huslejeomkostninger pr. årsværk			Mål		
Bygningsstyrelsens Benchmark	42.000	-	-	-	-
CPR-administrationen	65.516	-	-	-	-

Anm: Bygningsstyrelsens seneste målbillede for den årlige huslejeomkostning pr. medarbejder i københavnsområdet fremgår af rapporten "Analyse af statens forbrug af kontor- og arkivlokaler i København" fra 2013.



## 4. Påtegning

---

Resultatplanen træder i kraft d. 1. januar 2015 og er i udgangspunktet gældende til kalenderårets afslutning.

Der afrapporteres kvartalsvist på samtlige mål i resultatplanen til departementet, efter en nærmere angivet skabelon. Afrapporteringen sker senest 14 kalenderdage efter kvartalets afslutning.

I årsrapporten foretages afrapportering på samtlige mål og resultatkrav for hele regnskabsåret 2015.

Genforhandling eller justering af planen vil finde sted ved væsentlige ændringer af det grundlag, hvorpå planen er indgået.

København den 12. december 2014

---

Departementschef Sophus Garfiel  
Økonomi- og Indenrigsministeriet

---

Kt. chef Carsten Grage  
CPR-administrationen



## 5. Vægtning og beregning af målopfyldelse

For at sikre en simpel og overskuelig afrapportering på resultatplanen, vil der i forbindelse med afrapporteringen blive beregnet eller vurderet en målopfyldelsesgrad for hvert enkelt resultatmål, hvorefter disse delresultater vil indgå i beregningen af en samlet målopfyldelse.

Vægtningen af de enkelte resultatmål er hver især 11 pct. Mål 1 vægter 12 pct. af hensyn til at sikre sum på 100 pct.

For alle resultatkrav gælder, at målopfyldelsesgraden er binær dvs. enten 0 eller 100 pct. opfyldelse.

I forbindelse med afgivelse af årsrapporten for 2015 udarbejder CPR-administrationens ledelse en redegørelse for årets resultater, herunder målene i resultatplanen og en vurdering af målopfyldelsesgraden. Redegørelsen drøftes i dialog med Økonomi- og Indenrigsministeriets departement inden årsrapporten lægges til endelig underskrift.

**Tabel 10 – Vægtning og beregning af målopfyldelse**

Mål	Opfyldelsesgrad i pct.	Vægt
<b>Strategiske mål</b>		
Mål 1 – Personregistrering	0, 100	12,0
Mål 2 – Sikkerhed og digitalisering	0, 100	11,0
Mål 3 – Udfasning af Java-klienter	0, 100	11,0
<b>Kernefaglige mål</b>		
Mål 4 – Klagesager	0, 100	11,0
Mål 5 – Skift af personnummer mv.	0, 100	11,0
Mål 6 – Kundetilfredshed	0, 100	11,0
<b>Økonomiske mål</b>		
Mål 7 – Afvigelse ml grundbudget og forbrug	0, 100	11,0
Mål 8 - Effektivisering	0, 100	11,0
Mål 9 – Huslejeomkostninger	0, 100	11,0
<b>Total</b>		<b>100,0</b>