

Resultatkontrakt mellem Økonomi-
og Indenrigsministeriets departe-
ment og CPR-administrationen
2014



Indholdsfortegnelse

Indhold

Indholdsfortegnelse.....	2
Indledning	3
1. Strategiske mål	4
2. Kernefaglige mål	6
3. Økonomiske mål	9
4. Påtegning	10
5. Vægtning og beregning af målopfyldelse	11



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-administrationen fungerer gennem Det Centrale Personregister som central leverandør af personoplysninger til offentlige myndigheder og til den private sektor.

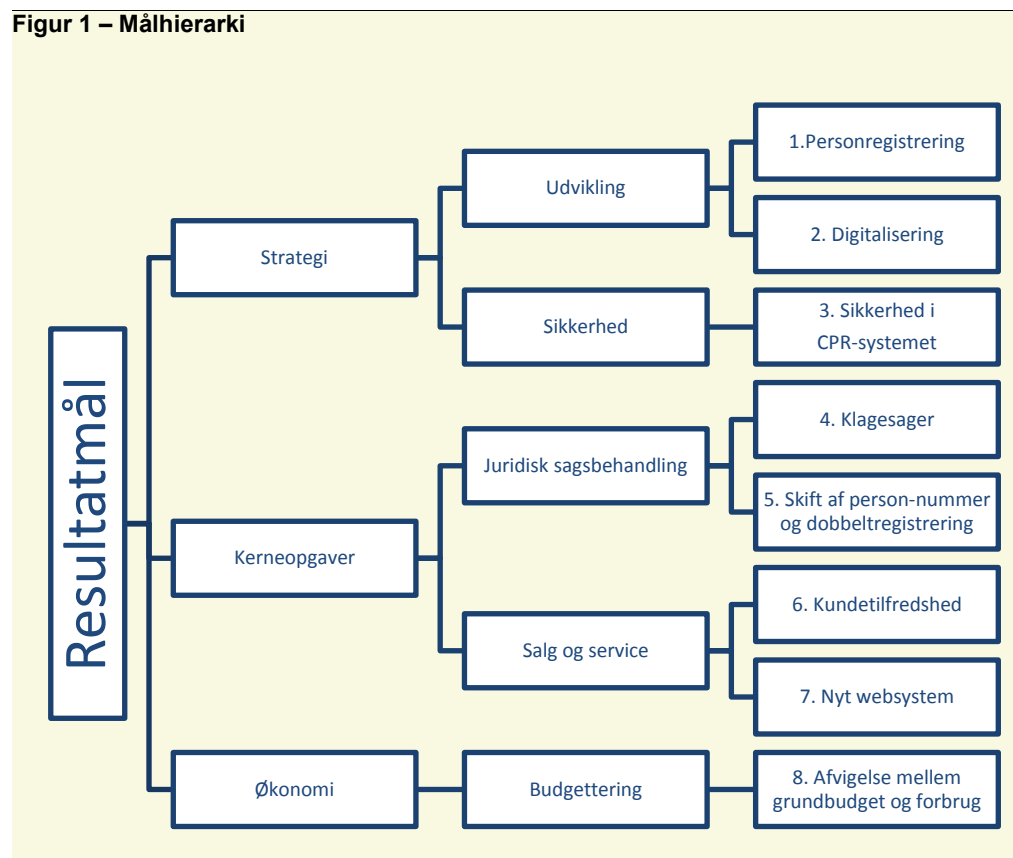
CPR-administrationens mission er formuleret som følgende:

'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 resultatkontrakt er 1-årig og gældende for 2014. Det bemærkes dog, at visse af målene i kontrakten har et flerårigt sigte med henblik på at angive en retning for en kontinuert 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 2014 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. Sideløbende skal CPR-systemet teknologisk vedligeholdes, så drift og vedligehold af systemet kan konkurrenceudsættes. I 2014 skal CPR-administrationen udarbejde en flerårig udviklingsplan for CPR-systemet, som beskriver en sikker og koordineret modernisering af CPR-systemet samtidig med, at drift og vedligehold gøres til genstand for et nyt udbud.

Tabel 1 – Udviklingsplan for CPR-systemet

CPR-administrationen skal i 2014 udarbejde en samlet udviklingsplan for CPR-systemet, som bl.a. forholder sig til grunddataprogrammets projekter og en fornyet konkurrenceudsættelse af drift og vedligehold. Udviklingsplanen udarbejdes i løbet af 1. halvår 2014 med henblik på drøftelse og eventuel videre foranstaltning, 2. halvår 2014.

Mål	Indfasning af grunddataprogram			
	2014	2015	2016	2017
	Mål			
	Udviklingsplan	Indledende indfasning	[Implementering]	[Implementering]
Mål overholdt (ja/nej)	-	-	-	-

Mål 2: 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.

For 2014 er udvalgt 5 nye services til den årlige bølgeplan for obligatorisk digital selvbetjening. Det drejer sig om anmodning om markedsføringsbeskyttelse, anmodning om lokalvejviserbeskyttelse, anmodning om attestation af oplysninger fra CPR, besvarelse af anmodninger om loginværtserklæringer samt anmodning om udlevering af ubeskyttede standardoplysninger fra CPR.

Tabel 2 – Digital omstilling

Mål	Digital omstilling gennemført			
	2014	2015	2016	2017
	Mål			
	5 services	-	-	-
Mål overholdt (ja/nej)	-	-	-	-



Mål 3: Sikkerhed i CPR-systemet

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. Der er på baggrund heraf i 2013 udarbejdet en it-sikkerhedshandlingsplan, der skal danne grundlag for arbejdet med it-sikkerheden for CPR de kommende år. Fire konkrete initiativer i it-sikkerhedshandlingsplanen indgår i resultatkontrakten for 2014.

Således skal CPR-administrationen i 2014 gennemføre kontrol af et antal kunder, som har adgang til CPR. Kontrollen skal vise, om disse kunder overholder det regelsæt, der ligger til grund for adgangen til CPR-data.

CPR-administrationen skal endvidere i 2014 gennemføre en penetrationstest med bistand fra en uafhængig tredjepart, således at CPR-administrationen sammen med sin leverandør kan sikre systemet mod kendte former for sårbarheder.

I 2014 skal CPR-administrationen gennemføre en awareness kampagne over for brugerne af CPR-data. Kampagnen skal søge at skabe større opmærksomhed om vilkårene for anvendelse af CPR-data gennem nyhedsbreve eller e-mails. Endvidere skal der rettes særlig fokus mod selvbetjeningsløsninger, herunder problematikken om anvendelse af personnummeret til autentifikation.

Endelig skal CPR-administrationen gennemføre overgangen fra den nuværende it-sikkerhedsstandard DS 484 til ISO27000 standarden.

Tabel 3 – Tiltag til forbedring af it-sikkerheden på baggrund af It-sikkerheds-handlingsplanen for CPR

It-sikkerheds-handlingsplanen for CPR omfatter en række aktiviteter, der de kommende år vil gøre sikkerheden for CPR endnu bedre. Resultatmålet for 2014 er, at fire konkrete aktiviteter fra it-sikkerhedsplanen skal gennemføres. Det er punkt 2 (stikprøver), punkt 4 (penetrationstest), punkt 9 (ISO27000) og punkt 10 Awareness kampagne.

	2014	2015	2016	2017
	Mål			
Mål	4 aktiviteter	-	-	-
Mål overholdt (ja/nej)	-	-	-	-



2. Kernefaglige mål

Juridisk kernesagsbehandling

CPR-administrationen har som et overordnet mål at levere juridisk sagsbehandling af høj kvalitet. For 2014 er der sat fokus på CPR-administrationens opgavevaretagelse som øverste ankeinstans for kommunernes afgørelser om folkeregistrering, CPR-administrationens afgørelser i sager om tildeling af nyt personnummer som følge af fejl i det eksisterende og sagsbehandlingen i sager om dobbeltregistrering. Der er tale om fokusområder, som er med til at sikre en høj datakvalitet i CPR.

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 95 pct. af CPR-administrationens klagesager over kommunale afgørelser om bopælsregistrering skal afsluttes inden for 6 måneder.

Tabel 4 – Klagesager

Andel af klagesager afsluttet rettidigt, indenfor 6 mdr.				
	R2013	2014	2015	2016
	pct.			
Mål	90	95	96	96
Resultat	[R]	-	-	-

Mål 5: Skift af personnummer og afsluttede sager om dobbeltregistrering

Skift af personnummer

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 6 mdr. Fra 2014 5 mdr.				
	R2013	2014	2015	2016
			pct.	
Mål	90	92	93	94
Resultat	[R]	-	-	-

Antal afsluttede sager om dobbeltregistrering pr. måned				
	R2013	2014	2015	2016
			pct.	
Mål	50	50	52	54
Resultat	[R]	-	-	-

Salg og kundeservice

CPR-administrationen har som mission, at CPR-systemet skal 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. Adgang til CPR's data sker ved brug af en række produkter og services, som er udviklet over en årrække. Anvendelsen af CPR gennem disse produkter i dag er massiv i såvel den offentlige som i den private sektor. Det er vigtigt, at brugerne oplever en serviceminded og kompetent betjening i CPR's kundecenter, hvorfor der i 2014 opstilles resultatmål for kundetilfredshed og produktudvikling.

Mål 6: Kundetilfredshed

I 2014 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 kundebetjening, telefonservice, kompetence osv. Målet er, at min. 75 pct. af de adspurgte kunder er tilfredse eller meget tilfredse.

Tabel 6 – Kundetilfredshedsundersøgelser

Fokus på kundecenterets levering af service til kunderne				
	2014	2015	2016	2017
			pct.	
Mål	75 pct.	80 pct.	85 pct.	90 pct.
Resultat				

Mål 7: Udvikling af nyt web-system

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 fastsættes et resultatmål, hvorefter CPR's efterhånden 15 år gamle Java-klient, som for-



udsætter Java på brugerens pc, udskiftes 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 7 – Udvikling af nyt web-system

CPR-administrationen har senest ved udgangen af 2014 udarbejdet og implementeret et moderniseret web-system				
	2014	2015	2016	2017
Mål	Mål			
Resultat	Færdig			



3. Økonomiske mål

Mål 8: Afvigelse mellem grundbudget og forbrug

I medfør af Moderniseringsstyrelsens koncept om *God Økonomistyring* videreføres målet om afvigelse mellem grundbudget og forbrug. Grundbudgettet udarbejdes, så det er klart ved regnskabsårets begyndelse.

Tabel 8 – Afvigelse mellem grundbudget og forbrug

	Maksimal afvigelse mellem grundbudget og forbrug, pct.			
	R2013	2014	2015	2016
Mål	15	2	2	2
Resultat	[R]	-	-	-

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



4. Påtegning

Kontrakten træder i kraft d. 1. januar 2014 og er i udgangspunktet gældende til kalenderårets afslutning.

Der afrapporteres kvartalsvist på samtlige mål i resultatkontrakten 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 2014.

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

København den 18. december 2013

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 kontrakten, 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 12,5 pct.

For alle resultatkrav gælder, at målopfyldelsesgraden maksimalt kan være 100 pct.

I forbindelse med afgivelse af årsrapporten for 2014 udarbejder CPR-administrationens ledelse en redegørelse for årets resultater, herunder målene i resultatkontrakten og en vurdering af målopfyldelsesgraden. Redegørelsen drøftes i dialog med Økonomi- og Indenrigsministeriets departement inden årsrapporten lægges til endelig underskrift.

Table 11 – Vægtning og beregning af målopfyldelse

Mål	Opfyldelsesgrad i pct. (eksempel)	Vægt	Beregning (eksempel)	Beregnet resultat (eksempel)
Strategiske mål				
Mål 1 – Personregistrering	0, 50, 100	12,5	Målet vurderes opfyldt til 100 pct.: $1,0 * 12,5$	12,5
Mål 2 – Digitalisering	0,50, 100	12,5	Målet vurderes opfyldt til 50 pct.: $0,5 * 12,5$	6,25
Mål 3 – Sikkerhed	0,50, 100	12,5	Målet vurderes opfyldt til 50 pct.: $0,5 * 12,5$	6,25
Kernefaglige mål				
Mål 4 – Klagesager	0, 100	12,5	Målet vurderes opfyldt til 100 pct.: $1,0 * 12,5$	12,5
Mål 5 – Skift af personnummer mv.	0, 100	12,5	Målet vurderes opfyldt til 100 pct.: $1,0 * 12,5$	12,5
Mål 6 – Kundetilfredshed	0, 100	12,5	Målet vurderes opfyldt til 0 pct.: $0 * 12,5$	0
Mål 7 – Udvikling af web	0, 100	12,5	Målet vurderes opfyldt til 100 pct.: $1 * 12,5$	12,5
Økonomiske mål				
Mål 8 – afvigelse ml grundbudget og forbrug	0, 100	12,5	Målet vurderes opfyldt til 100 pct.: $1,0 * 12,5$	12,5
Total		100,0		75,0