

Nævnenes Hus

Mål- og resultatplan 2018



Indhold

1. Nævnenes Hus strategiske målbillede	3
2. Resultatmål for 2018	6
3. Målopførelsesoversigt	9
4. Formalia og påtegning	12



1. Nævnenes Hus' strategiske målbillede

1.1. Præsentation af Nævnenes Hus

Nævnenes Hus sekretariatsbetjener en række uafhængige klagenævn, så nævnene kan træffe korrekte afgørelser af høj kvalitet så hurtigt som muligt. På den måde understøtter Nævnenes Hus en smidig, hurtig og tilgængelig måde at løse klagesager på til gavn for borgere, virksomheder og myndigheder. En effektiv klagesagsbehandling af høj kvalitet er også til gavn for samfundet som helhed.

Nævnenes Hus sekretariatsbetjener følgende klagenævn:

- Ankenævnet for Søfartsforhold
- Ankenævnet vedrørende Praktikvirksomheder
- Byfornyelsesnævne
- Det Psykiatriske Patientklagenævn
- Disciplinær- og Klagenævnet for Beskikkede Bygningssagkyndige
- Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere
- Energiklagenævnet
- Erhvervsankenævnet
- Forbrugerklagenævnet og Center for Klageløsning
- Klagenævnet for Udbud
- Konkurrenceankenævnet
- Miljø- og Fødevareklagenævnet
- Planklagenævnet
- Revisornævnet
- Teleklagenævnet
- Tvistighedsnævnet

Herudover har Nævnenes Hus med regeringsudspillet Bedre Balance II fået tilført:

- Klagemyndighed for offentlig erhvervsvirksomhed
- Sekretariat for Nævnet for Helbredsbedømmelser i Tjenestemandssager
- Klageinstansen vedrørende kommunernes afgørelser efter byggeloven
- Ankenævnet for Patenter og Varemærker

1.2. Mission og vision

1.2.1. Mission

Erhvervsministeriets mission:

Skabe fremtidsrettede vækstvilkår for Danmark i den globale økonomi

Nævnenes Hus mission:

Sekretariatsbetjene uafhængige nævn, således at der kan træffes afgørelser med høj kvalitet inden for kortest mulig tid til gavn for borgere og virksomheder

Som en del af Erhvervsministeriet understøtter Nævnenes Hus koncernens samlede mission ved at arbejde målrettet for, at der kan træffes korrekte afgørelser af høj faglig kvalitet inden for kortest mulige tid til gavn for borgere og virksomheder.

1.2.2. Vision

Erhvervsministeriets vision:

Europas bedste vækstvilkår

Nævnenes Hus vision:

Europas bedste klagesagsmyndighed

Nævnenes Hus understøtter koncernens samlede vision om at skabe Europas bedste vækstvilkår ved at arbejde for visionen om at blive Europas bedste klagesagsmyndighed. Sammenlægningen af en række nævnssekretariater i en stærk juridisk styrelse med speciale i klagesagsbehandling gør dette muligt.

1.3. Kerneopgaver og strategiske målsætninger

Nævnenes Hus har følgende kerneopgaver:

Sekretariatsbetjening af en række selvstændige nævn

At sikre en effektiv sekretariatsbetjening af en række selvstændige nævn så der træffes korrekte afgørelser inden for kortest mulig tid.

Administration

At sikre en attraktiv og effektiv styrelse med styring og drift på tværs samt god arbejdsgiveradfærd.

Nævnenes Hus vil bidrage til at sikre, at det bliver lettere at drive virksomhed og være forbruger ved at sikre en effektiv klagesagsbehandling af høj kvalitet. Nævnenes Hus arbejder for at sekretariatsbetjene en række uafhængige klagenævn, så nævnene kan træffe korrekte afgørelser af høj kvalitet så hurtigt som muligt. På den måde arbejder Nævnenes Hus for at understøtte en smidig, hurtig og tilgængelig måde at løse konflikter på, når de opstår mellem borgere, virksomheder og myndigheder.



Det er Nævnenes Hus ambition at nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid til 6 måneder på tværs af alle nævn.

1.4. Nævnenes Hus budget

Opgaver	Omkostninger mio. kr.	Indtægter mio. kr.	Budget 2018 mio. kr. i alt
0. Generelle fællesomkostninger	17,7	-	17,7
1. Sekretariats betjening af en række selvstændige nævn	108,5	13,7	94,8
I alt	126,2	13,7	112,5

2. Resultatmål for 2018

På baggrund af det strategiske målbillede er følgende resultatmål opstillet for Nævnenes Hus. Resultatmålene er opdelt i driftsmål og administrationsmål.

2.1. Nævnenes Hus resultatmål fordelt på kerneopgaver på finansloven

Sekretariats betjening af en række selvstændige nævn	Generelle fællesomkostninger
Resultatmål 1	Resultatmål 8
Resultatmål 2	
Resultatmål 3	
Resultatmål 4	
Resultatmål 5	
Resultatmål 6	
Resultatmål 7	

2.2. Driftsmål

Resultatmål 1 Digitalisering i sagsbehandlingen

Der arbejdes agilt med digitalisering af sagsbehandling og eksekvering af effektive digitale løsninger.

1a	Vægt: 20 pct.	Nævnenes Hus vil digitalisere arbejdsgange. Som led heri implementeres der bl.a. et nyt fælles ESDH-system, og der etableres en ny klageportal, som i første omgang skal erstatte klageportalen fra det nu nedlagte Natur- og Miljøklagenævn. På sigt er målsætningen, at klageportalen skal udbredes til flere nævn under Nævnenes Hus. En ny klageportal vil bidrage til at sikre en enkel, effektiv og digital modtagelse af klagesager.
1b	Vægt: 10 pct.	Nævnenes Hus gennemfører et Machine Learning Projekt på den eksisterende afgørelsesdatabase fra det tidligere Natur- og Miljøklagenævn. Projektet vil fungere som et pilotprojekt.

Resultatmål 2 Etablering af klagemyndighed (hvis lov vedtages)

På grundlag af lovgivningen om klagemyndigheden etableres klagemyndighed for offentlig erhvervsaktivitet i styrelsen

2	Vægt: 5 pct.	Nævnenes Hus etablerer en klagemyndighed i overensstemmelse med aftale om fair og lige konkurrence og lov om klagemyndigheden.
---	--------------	--

Resultatmål 3 Databeskyttelsesforordningen

Databeskyttelsesforordningen (GDPR) skal implementeres effektivt på ministerområdet.

3	Vægt: 10 pct.	Nævnenes Hus udarbejder retningslinjer og procedurer, der sikrer efterlevelse af databeskyttelsesforordningen inden d. 24. maj 2018. Som led heri sker der en opdatering af de nødvendige databehandleraftaler.
---	------------------	---

Resultatmål 4 Cyber- og informationsstrategi

Erhvervsministeriet bidrager til den nye cyber- og informationssikkerhedsstrategi, og der arbejdes målrettet med cyber- og informationssikkerhed internt på ministerområdet.

4	Vægt: 10 pct.	Nævnenes Hus er ISO 27001 compliant inden d. 15. marts 2018. Herudover implementerer Nævnenes Hus Finansministeriets nye tilsynskoncept.
---	------------------	--

Resultatmål 5 Hurtig og effektiv sagsbehandling af høj kvalitet

Der arbejdes med at leve op til ministeriets mål for sagsbehandling

5a	Vægt: 15 pct.	Nævnenes Hus overholder de gennemsnitlige sagsbehandlingstider, der er oplyst i bilag 1.
5b	Vægt: 5 pct.	Der udvikles et internt drifts- og kvalitetsstyringssystem, der bl.a. kan måle den juridiske kvalitet og effektivitet i Nævnenes Hus samt niveauet af service leveret til omverdenen.

Resultatmål 6 Benchmarking med andre lande

Der færdiggøres benchmarking-analyser for at opnå et større kendskab til, hvor ministeriet står relativt til sammenlignelige lande.

6	Vægt: 10 pct.	Nævnenes Hus tager initiativ til oprettelsen af et netværk med andre klagesagsmyndigheder i Norden inden for miljø- og forbrugerområdet. I dette netværk foretages en benchmarking-analyse med fokus på benchmarking af administrative processer og nævnsprocesser.
---	------------------	---

Resultatmål 7 Integrering af nye arbejdspladser

I lyset af regeringens bebudede udflytning af statslige arbejdspladser skal der eksekveres effektivt og ordentligt på udflytningen af de arbejdspladser, der vedrører Erhvervsministeriet

7	Vægt: 5 pct.	Nævnenes Hus modtager statslige arbejdspladser som forudsat i regeringens Bedre Balance II.
---	-----------------	---

2.3. Administrationsmål

Resultatmål 8 Tidssvarende kompetencer

Der skal eksekveres på opdaterede kompetencestrategier for at imødekomme behovet for en mere agil opgaveløsning samt styrkede digitale og omstillingsparate kompetencer.

8	Vægt: 10 pct.	Nævnenes Hus udvikler et uddannelseskoncept for nævnsjurister, teknikere og administrative medarbejdere med henblik på at styrke medarbejdernes kompetencer inden for sekretariatsbetjening af uafhængige nævn samt styrke deres digitale forståelse og omstillingsparathed.
---	------------------	--

3. Målopgørelsesoversigt

Nr.	Mål	Vægt i pct.	Kriterier for delvist opfyldt	Kriterier for helt opfyldt
Driftsmål		90 pct.		
1a	Nævnenes Hus vil digitalisere arbejdsgange. Som led heri implementeres der bl.a. et nyt fælles ESDH-system, og der etableres en ny klageportal, som i første omgang skal erstatte klageportalen fra det nu nedlagte Natur- og Miljøklagenævn. På sigt er målsætningen, at klageportalen skal udbredes til flere nævn under Nævnenes Hus. En ny klageportal vil bidrage til at sikre en enkel, effektiv og digital modtagelse af klagesager.	20 pct.	Nævnenes Hus har inden udgangen af 2018 implementeret en ny fælles ESDH-løsning på tværs af hele styrelsen og udviklet en ny klageportal, som erstatter klageportalen fra det nu nedlagte Natur- og Miljøklagenævn.	Nævnenes Hus har i første halvår af 2018 implementeret en ny fælles ESDH-løsning på tværs af hele styrelsen og udviklet en ny klageportal, som erstatter klageportalen fra det nu nedlagte Natur- og Miljøklagenævn.
1b	Nævnenes Hus gennemfører et Machine Learning Projekt på den eksisterende afgørelsesdatabase fra det tidligere Natur- og Miljøklagenævn. Projektet vil fungere som et pilotprojekt.	10 pct.	Nævnenes Hus gennemfører et Machine Learning Projekt på den eksisterende afgørelsesdatabase fra det tidligere Natur- og Miljøklagenævn. Pilotprojektet skal afdække, hvorvidt, og i hvilket omfang Machine Learning kan bruges til effektivisering af sagsgange i styrelsen.	Kriterierne for delvist opfyldt gør sig gældende. Resultaterne fra pilotprojektet anvendes til at udarbejde plan for videre udbredelse af machinelearning i Nævnenes Hus, hvis erfaringerne fra pilotprojektet er positive. Planen skal være modtaget af departementet senest den 30. november 2018.
2	Nævnenes Hus etablerer en klagemyndighed i overensstemmelse med aftale om fair og lige konkur-	5 pct.	Nævnenes Hus etablerer (i overensstemmelse med lov herom) en ny organisatorisk enhed, der skal håndhæve reglerne om offentlig erhvervsaktivitet.	Kriterierne for delvist opfyldt gør sig gældende. Enheden begynder at fastlægge praksis på relevante sagsområder og udarbejde retningslinjer for sagsbehandling.

	rence og lov om klagemyndigheden.			
3	Nævnenes Hus udarbejder retningslinjer og procedurer, der sikrer efterlevelse af databeskyttelsesforordningen inden d. 24. maj 2018. Som led heri sker der en opdatering af de nødvendige databehandleraftaler.	10 pct.	Nævnenes Hus har inden d. 24. maj udarbejdet databehandleraftaler og plan for opfølgning på disse. Herudover er der udarbejdet en fortegnelse over alle behandlingsaktiviteter i styrelsen og etableret procedurer, der sikrer de registreres rettigheder.	Kriterierne for delvist opfyldt gør sig gældende. Der fastlægges desuden ansvar og roller ift. behandling af personoplysninger i styrelsen.
4	Nævnenes Hus er ISO 27001 compliant inden d. 15. marts 2018. Herudover implementerer Nævnenes Hus Finansministeriets nye tilsynskoncept.	10 pct.	Nævnenes Hus er ISO 27001 compliant inden d. 15. marts 2018. Som led heri afholdes der sikkerhedsaktiviteter, og der er foretaget evaluering heraf i 2018. Styrelsen har ligeledes foretaget beredskabsplanlægning. Nævnenes Hus er påbegyndt implementeringen af Finansministeriets tilsynskoncept.	Kriterierne for delvist opfyldt gør sig gældende. Nævnenes Hus har i overensstemmelse med Finansministeriets tilsynskoncept desuden udarbejdet og tilpasset styrelsens risikovurderinger.
5a	Nævnenes Hus overholder de gennemsnitlige sagsbehandlingstider, der er oplistet i bilag 1.	15 pct.	Nævnenes Hus overholder de fastsatte mål for gennemsnitlige sagsbehandlingstider oplistet i bilag 1 i Miljø- og Fødevareklagenævnet, Planklagenævnet, Forbrugerklagenævnet samt yderligere mindst 9 nævn. Målsætningen for Miljø- og Fødevareklagenævnet og Planklagenævnet opgøres et år bagudrettet.	Nævnenes Hus overholder de fastsatte mål for gennemsnitlige sagsbehandlingstider i alle nævn oplistet i bilag 1. Målsætningen for Miljø- og Fødevareklagenævnet og Planklagenævnet opgøres et år bagudrettet.
5b	Der udvikles et internt drifts- og kvalitetsstyringssystem, der bl.a. kan måle den juridiske kvalitet og effektivitet i Nævnenes Hus samt niveauet af service leveret til omverdenen.	5 pct.	Der udvikles et internt kvalitetsstyringssystem, der kan måle den juridiske kvalitet og effektivitet i Nævnenes Hus.	Kriterierne for delvist opfyldt gør sig gældende. Kvalitetsstyringssystemer vil desuden måle på niveauet af service til omverdenen.
6	Nævnenes Hus tager initiativ til oprettelsen af et netværk med andre klagesagsmyndigheder i	10 pct.	Nævnenes Hus tager initiativ til at etablere et netværk med andre klagesagsmyndigheder i Norden inden for miljø- og forbrugerområdet. I dette netværk planlægges en bench-	Kriterierne for delvist opfyldt gør sig gældende. Departementet modtager analysen og relevante anbefalinger på baggrund af analysen inden udgangen af november

	Norden inden for miljø- og forbrugerområdet. I dette netværk foretages en benchmarking-analyse med fokus på benchmarking af administrative processer og nævnsprocesser.		marking-analyse med fokus på benchmarking af administrative processer og nævnsprocesser. Benchmarkingen igangsættes med de interesserede nordiske organisationer.	2018.
7	Nævnenes Hus modtager statslige arbejdspladser som forudsat i regeringens Bedre Balance II.	5 pct.	Nævnenes Hus har delvist modtaget statslige arbejdspladser, som forudsat i regeringens Bedre Balance II, herunder overholdes tidsplaner og økonomi i henhold til aftalte implementeringsplaner. Departementet vurderer målopfyldelsen.	Nævnenes Hus modtager statslige arbejdspladser, som forudsat i regeringens Bedre Balance II, herunder overholdes tidsplaner og økonomi i henhold til aftalte implementeringsplaner. Departementet vurderer målopfyldelsen.
Administrationsmål		10 pct.		
8	Nævnenes Hus udvikler et uddannelseskoncept for nævnjurister, teknikere og administrative medarbejdere med henblik på at styrke medarbejdernes kompetencer inden for sekretariatsbetjening af uafhængige nævn samt styrke deres digitale forståelse og omstillingsparathed.	10 pct.	Nævnenes Hus udvikler et uddannelseskoncept for nævnjurister, teknikere og administrative medarbejdere. De første sessions afholdes i andet halvår af 2018.	Nævnenes Hus udvikler et uddannelseskoncept for nævnjurister, teknikere og administrative medarbejdere. De første sessions afholdes i første halvår af 2018.

4. Formalia og påtegning

1. Mål- og resultatplanen indgås mellem [styrelsen] og Erhvervsministeriets departement. Mål- og resultatplanen træder i kraft den 1. januar 2018 og gælder for hele 2018. Mål- og resultatplanen er en del af ministeriets rullende kontraktstyring. De årlige bevillinger afhænger af årets finanslov.
2. Mål- og resultatplanen kan genforhandles i løbet af kontraktåret, hvis eksterne faktorer, som styrelsen ikke kunne eller burde have forudset, gør, at et eller flere resultatkrav ikke kan nås.
3. Mål- og resultatplanen er ikke retsligt bindende og fjerner ikke ministerens beføjelser og ansvar. Ministeren har stadig det sædvanlige parlamentariske ansvar, og gældende lovgivning og hjemmelskrav, budget- og bevillingsregler, overenskomster osv. skal følges, med mindre der på sædvanlig måde er skaffet hjemmel til fravigelse.
4. Mål- og resultatplanen ændrer ikke det almindelige over-underordningsforhold mellem departement og styrelse eller de opgaver, som bestyrelsen er tillagt i medfør af § 345, stk. 7 i lov om finansiel virksomhed.
5. Mål- og resultatplanen er i overensstemmelse med Finansministeriets anbefalinger for mål- og resultatstyring i staten.
6. Status på resultatopfyldelsen i mål- og resultatplanen skal rapporteres, når departementet beder herom og skal følge departementets instrukser. Den endelige resultatopfyldelse i mål- og resultatplanen skal rapporteres i styrelsens årsrapport i overensstemmelse med Moderniseringsstyrelsens og departementets vejledninger.
7. [Styrelsens] direktør har ansvaret for overholdelse af og afrapportering på mål- og resultatplanen samt eventuel genforhandling.

København den 1. marts 2018



Departementschef Michael Dithmer

Viborg den 2. marts 2018



Direktør Christian Lützen