

# Verksamhetsplan 2021–2023



**DOMSTOLSVERKET**  
SVERIGES DOMSTOLAR

# VISION OCH UPPDRAG

## Sveriges Domstolars vision och uppdragsbeskrivning

Domstolsverket som en del inom Sveriges Domstolar utgår ifrån den gemensamma visionen och uppdragsbeskrivningen

### **Sveriges Domstolar – rättssäkra och oberoende**

Domstolarna ansvarar för rättskipningen i Sverige. Domstolarna respekterar allas likhet inför lagen och tryggar den enskildes rättssäkerhet. Rättskipningen utövas sakligt och opartiskt. Mål och ärenden avgörs i tid med hög kvalitet och effektivt.

### Domstolsverkets uppdrag

I Domstolsverkets uppdrag ingår en mängd uppgifter som bidrar till en rättssäker och effektiv verksamhet i domstolarna och övriga myndigheter inom Sveriges Domstolar. Uppdraget ska genomföras med respekt för domstolarnas självständighet i dömandet och tillämpning av rättsregler i enskilda fall.

Domstolsverkets uppdrag kan huvudsakligen sammanfattas i följande delar;

- att ge domstolarna stöd och service och i vissa fall också service direkt till allmänheten och andra myndigheter,
- att driva och stödja utvecklings- och kvalitetsarbete inom domstolarna,
- att i vissa fall leda och samordna domstolarna, till exempel när det gäller resursfördelning och utfärdande av föreskrifter och
- arbeta för god tillgänglighet och information när det gäller verksamheten, samt
- arbeta för god samverkan domstolarna emellan och med andra berörda myndigheter.

Varje domstol är en självständig myndighet och för att få effektivitet och kvalitet i verksamheten är det viktigt att Domstolsverket genomför sitt uppdrag i nära dialog med domstolarna.

Samverkan är särskilt viktig för att komma fram till vilka utvecklingsinsatser som ska prioriteras under olika perioder och för att domstolarna själva ska ha en beredskap för förändringsarbetet på domstolen.

# Innehållsförteckning

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| VISION OCH UPPDRAG                                            | 2  |
| Sveriges Domstolars vision och uppdragsbeskrivning            | 2  |
| Domstolsverkets uppdrag                                       | 2  |
| GENERALDIREKTÖREN INLEDER                                     | 4  |
| VERKSAMHETSPLANERINGEN I SITT SAMMANHANG                      | 5  |
| STRATEGISK INRIKTNING FÖR SVERIGES DOMSTOLAR                  | 6  |
| DOMSTOLSVERKETS VERKSAMHET 2021–2023                          | 8  |
| Inledning                                                     | 8  |
| Domstolsverkets strategikarta                                 | 8  |
| SI-MÅL                                                        | 9  |
| DV-MÅL                                                        | 15 |
| Domstolsverkets arbetssätt                                    | 16 |
| Domstolsverkets interna förutsättningar                       | 16 |
| SÅ ARBETAR DOMSTOLSVERKET MED MÅLSTYRNING                     | 18 |
| Strategikarta, ständiga förbättringar och utvecklingsinsatser | 18 |
| Målnivåer och nyckeltal                                       | 19 |
| Beslutade nyckeltal och utvecklingsinsatser                   | 20 |
| NYCKELTAL SI-MÅL                                              | 21 |
| UTVECKLINGSINSATSER SI-MÅL                                    | 22 |
| NYCKELTAL DV-MÅL                                              | 23 |
| DOMSTOLSVERKETS ORGANISATION                                  | 24 |

# Generaldirektören inleder

## En tid att värna oberoendet

Att i år blicka framåt över verksamhetsåret innebär fler osäkra faktorer än vanligt. Samtidigt lär denna tid oss att hantera kontinuerlig förändring som något konstant – och att somligt också måste bevaras. Domstolarnas och domarnas oberoende ställning i det konstitutionella systemet är sådant som måste förbli. Ett oberoende domstolsväsende, som innehar allmänhetens förtroende, är ett av fundamenten i ett demokratiskt samhälle.

Frågan om domstolarnas oberoende har aktualiserats av att vi i delar av Europa sett åtgärder för att begränsa de högsta domstolarnas och de centrala domstolsadministrationernas oberoende. Bland annat mot den bakgrunden tillsatte regeringen i februari en kommitté, under ledning av Högsta domstolens ordförande Anders Eka, för att analysera om det finns ett behov av att stärka de svenska domstolarnas och domarnas oberoende långsiktigt.

Att stödja domstolarna som en samhällsbärande institution är i sin tur Domstolsverkets viktiga uppdrag, vilket vi tar oss an med kompetenta medarbetare och stort utvecklingsfokus. Vi arbetar också för att i styrning och ledning av Domstolsverket hitta de bästa formerna för att stärka domstolarnas oberoende. Att särskilja Domstolsakademin organisatoriskt från Domstolsverket gjordes för att öka självständigheten för domarnas utbildningsfrågor. Även de åtgärder som vidtagits gällande DC-rådet syftar till att stärka oberoendet. Genom att klargöra DC-rådets roll ska domstolschefernas inflytande över Domstolsverket stärkas och besluten ska snabbare kunna effektueras i verksamheterna.

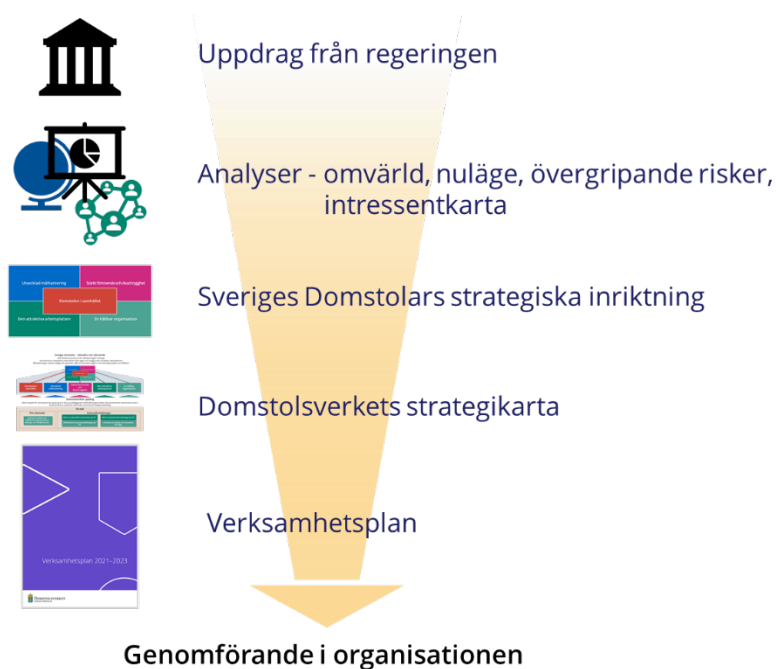
De aktiviteter Domstolsverket ska genomföra under året för att stödja domstolarna har till stor del fokus på verksamhetsutveckling genom digitala metoder. Vi kommer bland annat att effektivisera processerna i domstolarnas och nämndernas arbete genom nytt HR- och lönesystem, nytt notarieregister och nytt system för hantering av rättshjälpsärenden. Vi digitaliserar brottmålshanteringen och effektiviserar genom fler e-skick/pdf-utbyten. Vi underlättar domstolarnas kontakt med medborgarna genom domstol.se som ett nav för kommunikation och e-tjänster. Vi arbetar därtill för en stabil ekonomi för domstolar och nämnder som ger långsiktigt goda planeringsförutsättningar.

De aktiviteter vi ska genomföra finns närmare beskrivna i denna verksamhetsplan. De steg vi tar nu handlar dock inte alltid om de slutliga lösningarna, utan också om att bädda för dem. Och – inte minst – kan vi behöva arbeta för förändringar i olika regelverk för att få kunna få full effekt av digitaliseringen.



Thomas Rolén

# Verksamhetsplaneringen i sitt sammanhang



Utgångspunkten för verksamhetsplaneringen är **Domstolsverkets uppdrag** via instruktion, regleringsbrev och generella regelverk, till exempel myndighetsförordningen. Hur uppdraget ska genomföras påverkas av **vår omvärld, vårt nuläge** och vilka **övergripande risker** som framkommer.

I samverkan med domstolarna togs 2019 fram en gemensam **strategisk inriktning för Sveriges Domstolar**. Denna innehåller en övergripande vision och uppdragsbeskrivning för Sveriges Domstolar som en helhet. Inriktningen innehåller även fem mål med önskade lägen och en beskrivning av vad som anses vara mest prioriterat att åtgärda. Inriktningens mål används som mål även i **Domstolsverkets strategikarta** där de strategiska målen för Domstolsverket finns beskrivna. Kartan visar också hur målen hänger ihop.

Strategikartan utgör grunden för Domstolsverkets verksamhetsplanering och i **verksamhetsplanen**, vars målgrupp i första hand är Domstolsverkets medarbetare, redovisas inriktning för kommande treårsperiod och de prioriteringar som görs i syfte att genomföra verkets uppdrag. Mer information om strategikarta, nyckeltal med mera finns nedan under rubriken – *Så arbetar Domstolsverket med målstyrning*.

# Strategisk inriktning för Sveriges Domstolar

I början av 2020 avslutades arbetet med att ta fram en strategisk inriktning för Sveriges Domstolar. Arbetet som drivits av Domstolsverket med deltagande från hela Sveriges Domstolar har resulterat i en ny strategisk inriktning som gäller för 2020 och framåt. I den nya strategiska inriktningen har domstolarnas vision och uppdrag formulerats enligt nedan.



## Sveriges domstolar – rättssäkra och oberoende

*Domstolarna ansvarar för rättskipningen i Sverige. Domstolarna respekterar allas likhet inför lagen och tryggar den enskildes rättssäkerhet. Rättskipningen utövas sakligt och opartiskt. Mål och ärenden avgörs i tid med hög kvalitet och effektivt.*

I den strategiska inriktningen har följande fem målområden prioriterats:

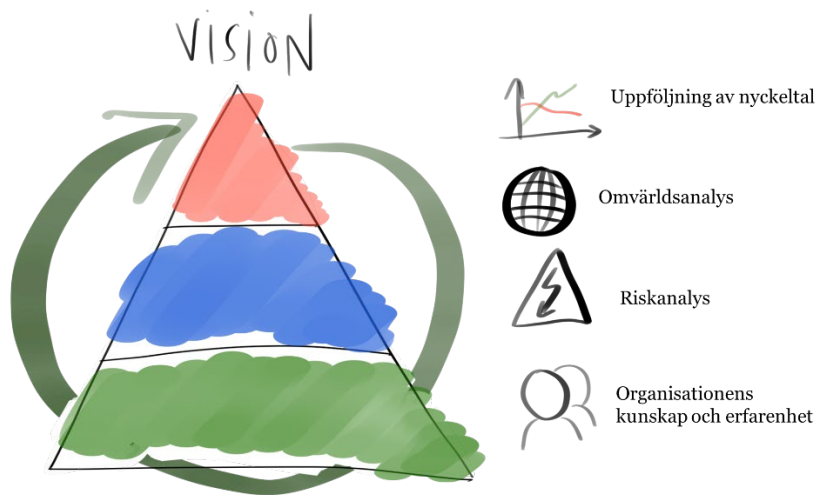


De målområden som lagts fast i den strategiska inriktningen ska vara vägledande för de prioriteringar som sker på övergripande nivå för Sveriges Domstolar.

Den strategiska inriktningen ska också vara vägledande för de prioriteringar som sker på Domstolsverket. Som framgår nedan är de övergripande målen styrande i Domstolsverkets strategikarta.

De strategiska målen är fem stycken och är uppdelade i en **målbeskrivning**, som är det läge Sveriges Domstolar vill uppnå och i **prioriterat arbete** vilket är det som av domstolscheferna prioriterats som mest angeläget att ta tag i just nu.

Samtidigt som innehållet i den strategiska inriktningen arbetades fram togs det fram en process för hur arbetet med den strategiska inriktningen ska drivas inom Sveriges Domstolar. Innehållet i en strategisk inriktning är inte statiskt och behöver uppdateras när verksamheten och omvärlden kräver det. Därför ska den strategiska inriktningen följas upp och när det finns behov ska den justeras. På så vis har Sveriges Domstolar en inriktning som alltid är aktuell.



Den strategiska inriktningen följs upp med hjälp av ett antal nyckeltal. Årligen ska inriktningen ses över med stöd av nyckeltal, riskanalys och omvärldsanalys. Med dessa underlag ska innehållet diskuteras och vid behov görs justeringar i inriktningen inför kommande verksamhetsplaneringsperiod.

De strategiska målen (SI-målen) är alltså mål för hela Sveriges Domstolar och både domstolar, nämnder och Domstolsverket ska i sin verksamhet arbeta för att uppnå målen. Målen i sig är på en övergripande nivå och behöver brytas ner för att det ska vara möjligt att se vilka direkta åtgärder som behöver genomföras för att de uppsatta målen ska nås. Detta görs bland annat genom att ta fram strategier och handlingsplaner som preciserar målen.

# Domstolsverkets verksamhet 2021-2023

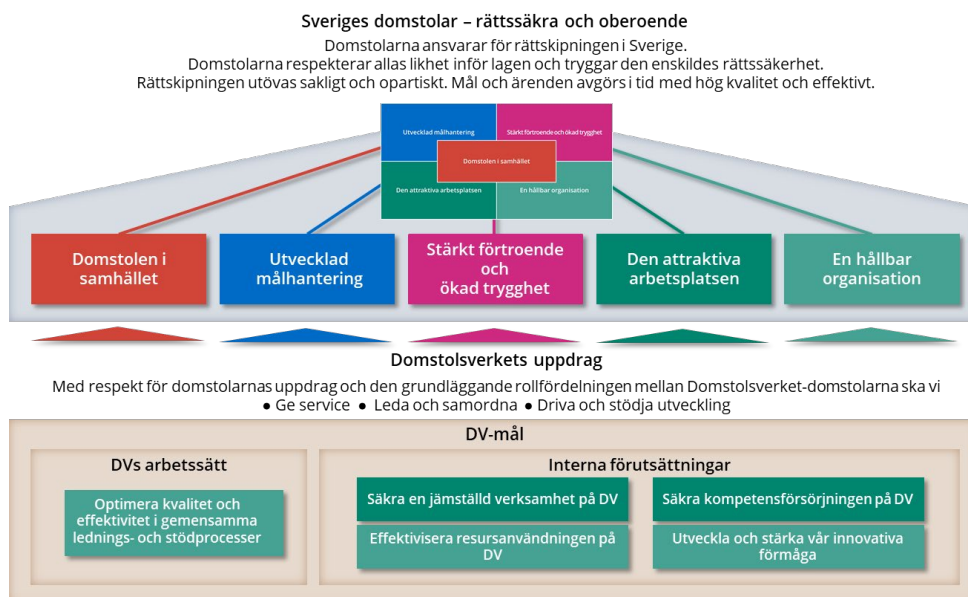
## Inledning

Nedan finns en beskrivning av verksamhetsplaneringen för 2021 - 2023. Det här avsnittet inleds med Domstolsverkets strategikarta och följs därefter av en redogörelse av de olika mål som ska uppnås och lite kort om vad som pågår inom de olika målen.

Slutligen finns en beskrivning av hur Domstolsverket arbetar med målstyrning, vilka nyckeltal som används för att mäta måluppfyllelse och vilka utvecklingsinsatser som prioriterats för att nå uppsatta mål.

## Domstolsverkets strategikarta

Domstolsverket har en viktig roll i att i administrativt hänseende leda och samordna verksamheten inom Sveriges Domstolar, att ge administrativt stöd och service och att vara en drivande och stödjande kraft i utvecklingsfrågor. Det samlade arbetet ska ytterst leda till värde för domstolarna och för allmänheten. Med detta som utgångspunkt har Domstolsverket arbetat fram strategiska mål som uttrycks i en strategikarta för Domstolsverket. Strategikartan beskriver vad Domstolsverket prioriterar för att på bästa sätt kunna genomföra sitt uppdrag. Som övergripande mål används SI-målen från den strategiska inriktningen även i Domstolsverkets strategikarta. Utöver det finns DV-mål som är inriktade mot Domstolsverkets egen verksamhet.

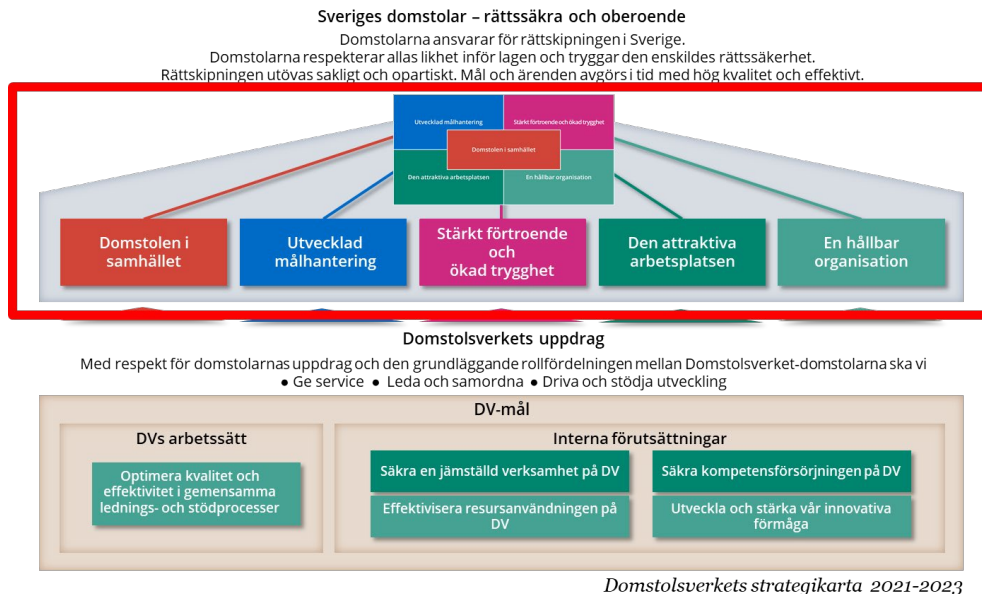


Domstolsverkets strategikarta 2021-2023

Du kan läsa mer om hur strategikartan är uppbyggd under kapitlet *Så arbetar Domstolsverket med målstyrning*.



# SI-mål



Målen i den strategiska inriktningen är uppdelade i en målbeskrivning och i ett antal prioriterade arbeten. Målbeskrivningen är det önskade läget och de prioriterade arbetena är den utveckling som av Sveriges Domstolar prioriterats som mest viktiga just nu.

Den största delen av Domstolsverkets verksamhet utgörs av **basverksamhet**, av det löpande arbete som måste genomföras hela tiden. Denna verksamhet är helt avgörande för att domstolarnas verksamhet ska kunna fungera så bra som möjligt, vilket naturligt är en del i att uppnå de önskade lägena i den strategiska inriktningen.

Basverksamheten måste hela tiden ses över och effektiviseras genom **ständiga förbättringar** så att Domstolsverket vid varje tillfälle genomför bästa möjliga arbete till lägsta möjliga kostnad. Mycket utvecklingsarbete sker inom ramen för basverksamheten.

Större utveckling eller utveckling av något nytt som i dagsläget inte finns inom verksamheten sker som **utvecklingsinsatser**, har en särskild budget och följs upp i Domstolsverkets portföljstyrningsprocess.

Den strategiska inriktningen styr utvecklingen av både Domstolsverkets verksamhet och vilka utvecklingsinsatser som prioriteras att genomföras.

## Domstolen i samhället

## Målbeskrivning

Domstolarnas roll i samhället är känd och domstolarna har ett starkt oberoende. Allmänhet och media förstår varför domstolarna dömer och beslutar som de gör. Domstolarna avgör mål och ärenden snabbt och med hög kvalitet.

## Prioriterat arbete

- Arbeta för domstolarnas oberoende
- Kommuniera domstolens roll i samhället
- Arbeta med att minska risken för otillåten påverkan

Mycket som krävs för att uppnå det här målet är sådant som domstolarna och nämnderna hanterar på egen hand. Domstolsverket kan, och är, i vissa fall stöd till dem i det arbetet.

Det finns en nyligen beslutad kommunikationsstrategi för Sveriges Domstolar som ska förverkligas under den kommande planeringsperioden.

Sveriges Domstolar behöver använda digitala kanaler och digital närvaro för att öka kunskapen om och förståelsen för service till Sveriges Domstolar. Här är det viktigt att Domstolsverket stöttar med kommunikationsstöd såvitt avser både mediakontakter och att arbeta mer med sociala medier.

Flertalet utbildningar har genomförts digitalt, bland annat en utbildning för driftansvariga som IT-supporten arrangerade.

På bilden: Emil Sandahl, supporttekniker, IT-avdelningen.



## Utvecklad målhantering

| Målb beskrivning                                                                                                                                                                                                                                                                         | Prioriterat arbete                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Målhanteringen är enhetlig. Vi är innovativa i vår verksamhetsutveckling och våra medarbetare är aktiva i utvecklingsarbetet. Verksamhetsstöden är stabila och förenklar verksamheten. Parter och ombud kan enkelt följa och interagera i sina mål och ärenden. Tillgängligheten är hög. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utveckla mål- och ärendehantering med stöd av digitalisering där vi använder strukturerad och återanvändningsbar information</li> <li>• Automatisera enkla och rutinartade arbetsuppgifter</li> <li>• Göra regelförändringar som stöder utvecklingsarbetet</li> <li>• Skapa ständiga förbättringar av våra arbetsformer</li> </ul> |

Att utveckla målhanteringen är ett ständigt pågående arbete. Hur målhanteringen ska utvecklas är något som domstolarna i första hand måste styra, men Domstolsverket kan stödja det här arbetet inom flera områden. Ett exempel är att stödja domstolarna i arbetet med att ha gemensamma, enhetliga och effektiva processer för arbetet, som är en utgångspunkt för att kunna ta fram gemensamma verksamhetsstöd och en fortsatt digitalisering.

Domstolsverket arbetar konstant med att förvalta och vidareutveckla de verksamhetsstöd som finns, med att samarbeta med andra myndigheter för att effektivisera processer och hantera information digitalt mellan myndigheterna. E-tjänsterna kommer att fortsätta att utvecklas. Delgivning kommer att bli möjligt att genomföra via e-tjänst liksom ombuds ersättningsanspråk. Det kommer också att bli möjligt att initiera mål via e-tjänster med stöd av en digital underskrift. Arbetet med att införa digital brottmålshantering (DBM) fortsätter.

Corona har lett till en ökad användning av video, en utveckling som troligen inte kommer att minska. Arbeta pågår med att se över kapaciteten för flera samtidiga videosamtal och att ta fram personliga videorum. Tolkrum ska byggas ut och simultantolkningsmöjligheterna i förhandlingssalarna förbättras.

Arbete med att automatisera enkla och rutinartade uppgifter är påbörjat, och kommer fortsätta att utvecklas framöver.

Enhetlighet innehåller inte bara digitalisering, utan handlar också om att det inte ska ha någon betydelse till vilken domstol som du kommer. Ditt ärende eller mål ska hanteras och bedömas på samma sätt oavsett domstol. Utveckling inom det här området styrs av domstolarna. Domstolsverket stödjer arbetet på olika sätt när behov finns.

Ofta kan utvecklingsarbete försvåras av att regelverken tagits fram i tider då verkligheten såg annorlunda ut. Domstolsverket ansvarar för att hålla ihop arbetet med att driva frågor om de regelförändringar som behövs för att stödja utvecklingsarbetet.

## Stärkt förtroende och en ökad trygghet

| Målb beskrivning                                                                                                                                                                                        | Prioriterat arbete                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| De som kommer i kontakt med domstolen får ett bemötande som stärker deras förtroende för rättsprocessen. Alla känner sig trygga i domstolens lokaler. Vår kommunikation är enhetlig och lättillgänglig. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeta för en hög säkerhetsnivå på alla domstolar</li> <li>• Utveckla och förenkla kontaktytorna med domstolen</li> <li>• Använda klarspråk och öka enhetlighet i domar och beslut samt i vår externa kommunikation</li> </ul> |

Den som kommer till domstolen ska känna sig säker och känna att den blir bemött på ett bra sätt. Det är alltså viktigt att domstolarna har den säkerhetsnivå som behövs. Både när det gäller den som besöker domstolen, men också för den som arbetar där. Att domstolarna har rätt säkerhetsnivåer och att domstolslokalerna är säkra och ändamålsenliga att arbeta i är en viktig uppgift i vår basverksamhet. Arbetet med att införa fasta säkerhetskontroller på domstolarna fortsätter. Under 2021 kommer det också att erbjudas ett stort antal utbildningar i syfte att öka domstolarnas säkerhetsmedvetande samt stärka deras förmåga att hantera svåra kriser och allvarliga incidenter.

En annan aspekt av säkerheten är att den information som används inom verksamheten ska vara säker, oavsett om den är digital eller inte. Här finns numera riktlinjer för molntjänster och arbete pågår hela tiden för att öka säkerheten i nätverk. För att ytterligare öka IT-säkerheten kommer tvåfaktorsautentisering att införas, dvs för inloggning på datorn kommer det att krävas både ett smartcard och en pinkod. Samma lösning kan också användas för att signera elektroniska handlingar.

Bemötandefrågor är frågor som domstolarna arbetar med både som enskild domstol och i samarbete. Domstolsverket ger stöd i arbetet, bl.a. genom att hålla seminarier där domstolarna kan utbyta erfarenheter. Ett annat exempel är ett nyligen framtaget digitalt stöd där brukarnas åsikter kan samlas in och hanteras både lokalt och på gemensam nivå.

Det ska vara lätt att komma i kontakt med domstolen, den ska vara tillgänglig. Hur detta ska gå till är ett ständigt utvecklingsarbete. Nyligen lanserades en ny uppdaterad domstol.se med ett mer strukturerat och lättillgängligt innehåll. Domstol.se innehåller också ett antal e-tjänster, som efter hand kommer att bli flera. Strategin för kontakt är att webbplatsen ska vara en huvudkanal och att andra kanaler ska samverka med den.

Att den som får en dom eller ett beslut kan förstå innehållet är ett ständigt utvecklingsarbete. Klarspråk och enhetlig domsskrivning är ett område som domstolarna själva måste styra, men Domstolsverket stöttar i arbetet där det behövs, till exempel genom att leda erfarenhetsutbyten. Klarspråk måste också präglade domstolarnas kontaktytor.

## Den attraktiva arbetsplatsen

### Målbekrivning

Vi attraherar, utvecklar och behåller den bästa kompetensen. Medarbetare och chefer är engagerade och goda förebilder för verksamheten. Arbetsmiljön är anpassad för verksamheten och det moderna arbetslivet.

### Prioriterat arbete

- Utveckla ledarskapet och förutsättningarna för detta
- Utveckla medarbetarskapet
- Utveckla arbetsmiljön
- Ha en långsiktig och stabil kompetensförsörjning

Överlag är chefer och medarbetare inom Sveriges Domstolar nöjda med sin arbetsplats, men det finns alltid utrymme för utveckling och förbättringar. Chefer behöver stöd i att vara chefer. Hur får de tid att vara chefer och hur ska de agera som ledare? Medarbetare behöver stöd i att få utvecklas, att arbeta självständigt och ha rätt kompetens för det uppdrag som de har. Frågor som hanteras både inom arbete med stöd till arbetsgivare som inom kompetensutveckling.

Inom kompetensutvecklingen pågår arbete med att vidareutveckla metoden e-lärande för att uppnå en längre läroprocess där digitalt lärande blandas med lärarledd utbildning. Allt i syfte att kunskaperna från kursen ska stanna kvar hos deltagarna.

Hela Sveriges Domstolar behöver ha en arbetsmiljö som är anpassad till det arbete som genomförs. Både när det gäller bemötandet på arbetsplatsen och hur arbetet kan utföras. Det är viktigt att arbetsmiljön ständigt utvecklas, något som inte minst det gångna året med en pandemi har visat. Bortsett från detta så behöver arbetsmiljön anpassas till hur samhället förändras och hur arbetsvillkor och medarbetare förändras. Den tekniska utvecklingen påverkar också hur arbetsmiljön behöver utformas. Digitaliseringen kan ge stöd i arbetet om den används på bästa sätt. Domstolsverket behöver arbeta med samtliga delar inom arbetsmiljöområdet för att Sveriges Domstolar ska vara en attraktiv arbetsplats.

Utvecklingen sker snabbt inom många områden. En långsiktig plan för kompetensförsörjning inom Sveriges Domstolar är därför en nödvändighet. Det kan behövas andra personalkategorier eller förändrad kompetensförsörjning. Det finns utmaningar som kräver en långsiktig planering. Under december 2020 har det fattats beslut om en ny kompetensförsörjningsstrategi för Sveriges Domstolar, som nu ska användas under planeringsperioden framöver.



## En hållbar organisation

### Målb beskrivning

Vi har en långsiktigt säkrad ekonomi och en funktionell organisation. Vi har en väl utvecklad samverkan med gemensam planering, styrning och uppföljning. De gemensamma resurserna fördelas och används optimalt utifrån ett helhetsperspektiv. Vi bidrar till ett hållbart samhälle.

### Prioriterat arbete

- Arbeta för en långsiktigt hållbar ekonomi
- Genomföra den strategiska inriktningen genom aktiv samverkan i styrning, planering och uppföljning
- Utarbeta stöd och former för effektiv regional samverkan samt skapa regelverk som bättre stöder sådan samverkan
- Verka för att åstadkomma mer bärkraftiga domstolar

Att ha en organisation som håller över tid skapar trygghet och ger möjlighet till utveckling på lång sikt. Domstolarnas verksamhet är beroende av att det som känns självklart i verksamheten löper på. Löner ska betalas ut och fakturor ska hanteras. Support ska finnas när det behövs. Lokaler ska underhållas och coronapandemin har ytterligare pekat på vikten av att infrastrukturen, tekniken och verksamhetsstöden måste fungera.

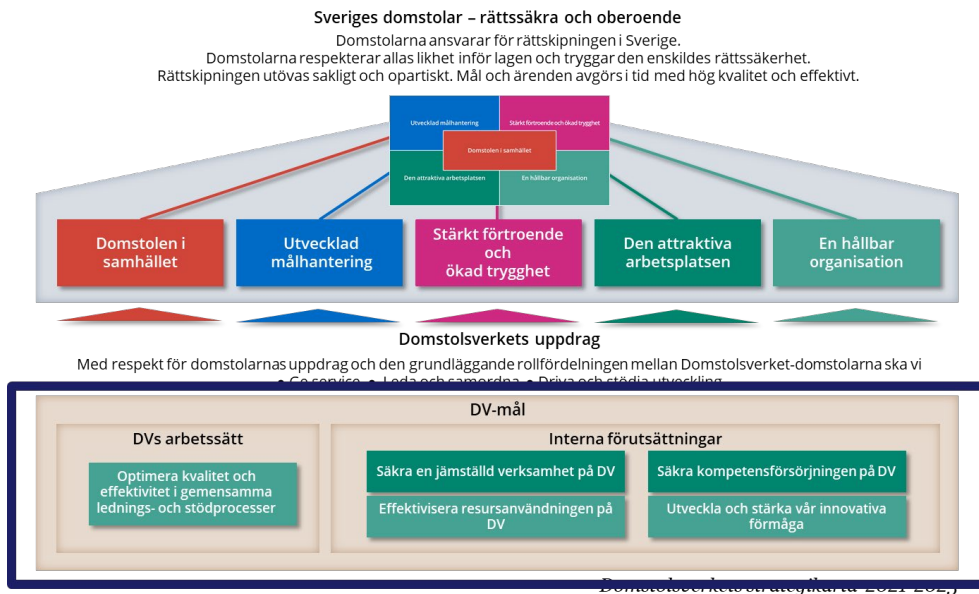
För närvarande pågår utveckling avseende flera administrativa stöd. Några exempel är ett nytt löne- och HR-system och implementering av systemstöd för notarieantagning. Det finns en ny supportportal som numera innehåller samtliga supportkanaler. På gång är också en uppdatering av IT-strategi samt utveckling av testarbetet.

Domstolsverket har tillsammans med domstolarna tagit fram en strategisk inriktning för Sveriges Domstolar. Denna inriktning är förändringsbar över tid och det är därför viktigt att Domstolsverket aktivt driver processen så att inriktningen ständigt är aktuell.

Domstolarna har uttryckt vikten av att arbeta för mer bärkraftiga domstolar. Kopplat till detta ligger stöd och former för en ökad samverkan domstolarna emellan. Domstolsverket kommer att arbeta för att utreda vilket stöd som kan ges i detta arbete.

Som en del i att bidra till ett hållbart samhälle ingår till exempel miljökrav i samtliga upphandlingar.

# DV-mål



Förutom att uppfylla det uppdrag som Domstolsverket har gentemot domstolarna är det också viktigt att Domstolsverket är en arbetsplats som ska fungera väl och behöver utvecklas. Många av de här behoven hanteras av samma resurser som stöttar domstolarna. I vissa fall krävs emellertid att Domstolsverkets frågor hanteras mer lokalt. Till skillnad från domstolarna har Domstolsverket ett krav på sig att ha ett miljöledningssystem vilket bland annat innebär att det finns en miljöpolicy och verket arbetar med att minska vår onödiga miljöpåverkan. Till exempel har Domstolsverket nu 100 procent förnybar el.

Domstolsverket håller också samman det bidrag som Sveriges Domstolar ger inom det internationella området där det bland annat finns en efterfrågan om ökat bidrag för att stödja framförallt EU:s insatser inom området internationell civil krishantering och för att höja kapaciteten i mottagarländerns rättsväsenden.

För att kunna bidra till SI-målen behöver Domstolsverket, som sker i all verksamhet, hela tiden förbättra och effektivisera den egna verksamheten. Mycket av detta arbete sker inom verksamheten genom ständiga förbättringar, men ibland finns behov att fokusera på vissa åtgärder inom hela Domstolsverket genom att sätta upp speciella mål, detta görs genom så kallade DV-mål. DV-målen handlar om **Domstolsverkets arbetssätt** och **interna förutsättningar**.

Nedan redovisas de fem DV-mål som är aktuella under den kommande planeringsperioden.

## Domstolsverkets arbetssätt

För att arbeta effektivt med verksamhetsutveckling för Sveriges Domstolar används ett processorienterat arbetssätt. Processorientering leder till ett effektivare arbetsflöde, men också till större möjligheter att arbeta med ständiga förbättringar i vår verksamhetsutveckling. Processerna är också en utgångspunkt för att utveckla och använda gemensamma digitala stöd.

## Optimera kvalitet och effektivitet i gemensamma lednings- och stödprocesser

Att ha en hållbar organisation ställer krav på oss att det arbete som genomförs har hög kvalitet och genomförs effektivt. Det som Domstolsverket gör för domstolarna ska alltså göras på bästa sätt till så låg kostnad som möjligt. För att skapa förutsättningar för högre kvalitet och ökad effektivitet krävs gemensamma och enhetliga processer även när det gäller lednings- och stödprocesser. Vid behov fastställs gemensamma lednings- och stödprocesser och arbetar också med att förbättra de processer som redan finns.

Även för de administrativa processerna ska det utvecklas digitala stöd där det ger nytta och mervärde. Informationssäkerheten i processerna ska säkerställas.

**Målsättningen** är att Sveriges Domstolar har en gemensam ledningsprocess på strategisk nivå och har enhetliga, effektiva och digitaliserade stödprocesser.

I oktober 2020 tillträdde Thomas Rolén som generaldirektör för Domstolsverket. På bilden syns ledningsgruppen så som den var sammansatt vid samma tid.



På bilden, bakre raden: Charlotte Driving, avdelningen för domstolsutveckling, Harald Pleijel, fastighetsavdelningen, Pia Åkerberg, avdelningen för kompetensutveckling och internationella relationer, Peter Yngve, GD-stab och Lena Nilsson, IT-avdelningen.

Främre raden: Thomas Rolén, generaldirektör, Petra Thor Jonzon, kommunikationsavdelningen, Leif Eriksson, ekonomiavdelningen, Maria Isaksson, HR-avdelningen och Klara Lutti, avdelningen för domstolsutveckling.



## Domstolsverkets interna förutsättningar

Under den här rubriken har hittar du de mål som handlar om Domstolsverket som organisation.

### Säkra kompetensförsörjningen på DV

Domstolsverket är en kunskapsorganisation och ska vara en attraktiv arbetsplats som attraherar, utvecklar och behåller den bästa kompetensen.

För att göra det ska de steg i kompetensförsörjningsprocessen som ger störst verksamhetsnytta identifieras, kvalitetssäkras och användas. Alla ska vara förtrogna med de digitala verktyg och tjänster som används samt ha förmåga att följa med och delta i den digitala utvecklingen.

**Målsättningen** är att Domstolsverket har rätt kompetens för att klara sitt uppdrag och att vara en attraktiv arbetsplats.

### Säkra en jämställd verksamhet på DV

Det är självklart att Domstolsverket ska ha en jämställd verksamhet. Män och kvinnor ska ha samma möjligheter, rättigheter och skyldigheter.

Att få eller behålla verksamheten jämställd är något som kräver ett ständigt pågående arbete. Medvetenheten och kompetensen om jämställdhet inom Domstolsverket ska utvecklas. Ledningsgruppen ansvarar för att driva och följa upp jämställdhetsarbetet i verksamheten.

**Målsättningen** är Domstolsverket är en attraktiv arbetsgivare där verksamheten är jämställd och där kvinnor och män har lika förutsättningar till makt och inflytande.

### Utveckla och stärka vår innovativa förmåga

Omvärlden förändras och Domstolsverkets verksamhet behöver också förändras. Det måste finnas förmåga att ta tillvara innovativa lösningar i arbetet med arbetsformer, processer och metoder. Digitaliseringens möjligheter ska användas.

För att uppnå detta ska det säkerställas att medarbetare och chefer med utgångspunkt i intressenternas behov har förmåga till nytänkande samtidigt som lösningar som kan återanvändas i organisationen hittas genom samverkan och omvärldsbevakning.

**Målsättningen** är att Domstolsverket genomför lösningar med hjälp av vår innovativa förmåga.

### Effektivisera resursanvändningen på DV

De resurser som Domstolsverket förfogar över ska användas effektivt och ändamålsenligt. Domstolsverkets verksamhet ska vara kostnadseffektiv och inte använda mer resurser än vad som behövs. En viktig del i att åstadkomma detta är att säkerställa att projekt och uppdrag genomförs i tid, håller budget samt ger den nytta som planerats. Det ska vara transparent för domstolarna hur resurserna används. Beslutsfattandet behöver vara anpassningsbart och det ska finnas en förmåga att snabbt fatta beslut efter förändrade förutsättningar. Domstolsverket ska arbeta för att hitta kostnadseffektiva lösningar med stor nytta för Sveriges Domstolar.

**Förväntat resultat:** Domstolarna och Domstolsverket upplever att resurserna används effektivt och ändamålsenligt.

# Så arbetar Domstolsverket med målstyrning

## Strategikarta, ständiga förbättringar och utvecklingsinsatser

Ett av orden i Domstolsverkets värdegrund är helhetssyn. Den definition som ordet helhetssyn har i värdegrunden är följande:

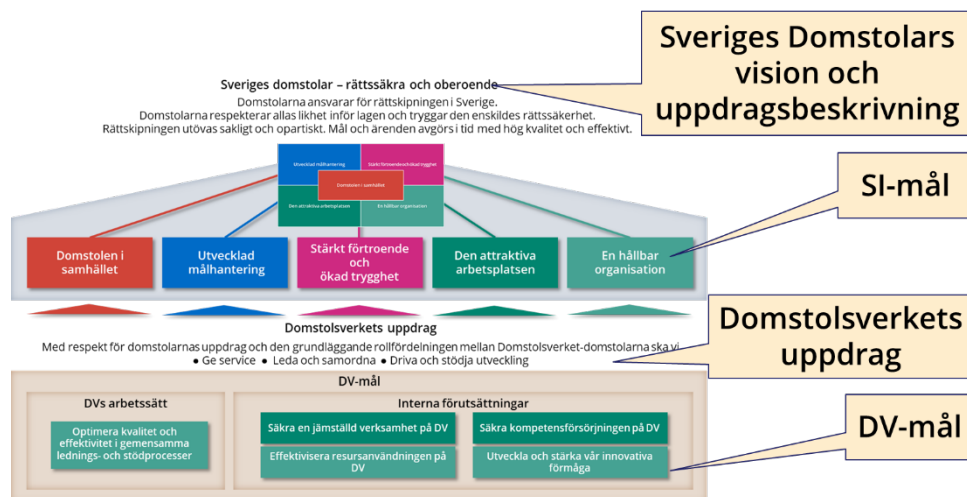
”

*Med helhetssyn sätter vi mål som är tydliga både på kort och på lång sikt, vilket säkrar att alla drar åt samma håll. Det gör oss proaktiva och hjälper oss att möta våra kunders behov på ett bra sätt. Vi arbetar resultatinriktat, kostnadsmedvetet och effektivt.*

*Önskat beteende: Gemensam planering och samverkan mellan avdelningar och enheter. Ha kunden i fokus och tänka långsiktigt. Leverera enligt plan och med hög kvalitet.*

Helhetssyn förutsätter gemensamma mål. Gemensamma mål är något som ska uppnås tillsammans och det finns behov av att veta om de uppsatta målen uppnås. Inom Domstolsverket används därför med målstyrning. De mål som är aktuella framgår av Domstolsverkets strategikarta.

**Strategikartan** består av fyra olika delar.



### Sveriges Domstolars vision och uppdrag

Visionen är framtagen för Sveriges Domstolar och Domstolsverket har ett ansvar att bidra till att den uppnås.

### Sveriges Domstolars strategiska inriktning (SI-mål)

Målen och de prioriterade arbetena som finns i inriktningen är framtagna i samverkan med domstolscheferna inom Sveriges Domstolar. Inriktningen följs

upp med hjälp av de nyckeltal som också finns med i inriktningen och innehållet kommer att justeras vid behov. SI-målen används också som de övergripande målen i Domstolsverkets strategikarta.

### Domstolsverkets uppdrag

Domstolsverkets uppdrag är brett och det som framgår av strategikartan är Domstolsverkets tolkning av vårt uppdrag. Uppdraget utförs genom vår löpande basverksamhet och genom den utveckling som genomförs. Du kan läsa mer om uppdraget i Domstolsverket styrmodell.

### DV-mål

DV-målen handlar om Domstolsverkets arbetssätt och interna förutsättningar. Utveckling av arbetssätt och interna förutsättningar sker kontinuerligt inom basverksamheten, både som aktiviteter och som ständiga förbättringar.

Det kan dessutom finnas utveckling som ledningen vill fokusera på under en period. Det blir då ett DV-mål. I strategikartan visas de DV-mål som just nu är aktuella.

En strategikarta beskriver hur olika mål i verksamheten hänger ihop och hur målen i kartan – nerifrån och upp – bidrar till möjliggörandet av övergripande mål.

### Ständiga förbättringar och utvecklingsinsatser

För att kunna göra den förflyttning som krävs måste verksamheten utvecklas. I syfte att hitta den utveckling som krävs för att driva önskad förändring och för att sätta fokus på olika intressenters behov och krav har olika utvecklingsbehov kopplade till målen identifierats. Exempel på sådana utvecklingsbehov kan vara rätt kompetens i förhållande till våra mål, samverkan på olika nivåer samt förutsättningsskapande åtgärder.

Med stöd av strategikartan och utvecklingsbehoven har Domstolsverkets avdelningar under verksamhetsplaneringen föreslagit ett antal **utvecklingsinsatser** som de anser kommer att leda till uppfyllande av de strategiska målen. Domstolsverkets ledningsgrupp har prioriterat de utvecklingsinsatser som anses bäst kommer att leda mot målen. De utvecklingsinsatser som genomförs stödjer ett eller flera av målen i strategikartan, men i strategikartan kopplas utvecklingsinsatsen till det mål där det anses ha mest betydelse.

Den basverksamhet som framgår av arbetsordningen är utgångspunkten, och samtidigt en nödvändig förutsättning, för att uppnå målen i strategikartan och utgör också den största delen av Domstolsverkets verksamhet. Förändringar och effektiviseringar i basverksamheten sker genom **ständiga förbättringar**. Om det krävs större förändringar hanteras de som utvecklingsinsatser.

### Målnivåer och nyckeltal

Ett mål som det beslutats om ska uppnås. Det finns då behov av metoder som visar hur det går med måluppfyllnaden. Är det arbete som genomförs det rätta för att nå målet? För att kunna se detta används olika sätt att mäta. Om inget mäts så blir den nytta som åstadkoms slumpmässig och det går inte att veta om målet uppnås. Målet i sig blir då ganska meningslöst. På Domstolsverket används i huvudsak **nyckeltal** för att mäta måluppfyllnad.

För varje nyckeltal ska det tas fram en **målnivå**. Målnivån visar vad ledningen vill uppnå på några års sikt. Den visar alltså storleken eller ambitionen på den förändring som krävs.

**Mätning** av nyckeltalen sker med en viss periodicitet, månad, tertial etc. för att få en bild av hur långt verksamheten har kommit i förhållande till målnivån. Periodiciteten kan variera beroende på vilket nyckeltal som avses. De nyckeltal som ledningen följer kan ändras eller bytas ut beroende på vad som framkommer vid uppföljningar.

På Domstolsverket har ledningsgruppen resultatdialog tertialvis, dvs. tre gånger om året. Då används senast gjorda mätningar och ledningsgruppen gör en bedömning om verksamheten är på rätt väg eller om något behöver justeras i åtgärder för ökad måluppfyllelse. Justeringar kan bestå av t.ex. förändrade eller nya

- nyckeltal,
- utvecklingsinsatser,
- ständiga förbättringar.

### SI-mål

SI-målen är alltså desamma som de som finns i den strategiska inriktningen. Till den strategiska inriktningen finns det kopplat ett antal nyckeltal som följs upp på strategisk nivå tillsammans med domstolarna. Förutom detta har Domstolsverket valt att använda sig av ytterligare nyckeltal som ett stöd för att mäta just våra insatser.

### DV-mål

Även till DV-målen finns det kopplat nyckeltal, men inte alltid till alla. Just när det gäller DV-målen så kan avsikten med målet vara att under en period lyfta upp något som hela organisationen behöver hålla aktuellt och som behöver fokuseras extra på under den kommande planeringsperioden.

## Beslutade nyckeltal och utvecklingsinsatser

I december 2020 fattade generaldirektören beslut om verksamhetsplaneringen för 2021–2023. I beslutet ingår ett antal nyckeltal samt de utvecklingsinsatser som ska genomföras under planeringsperioden.

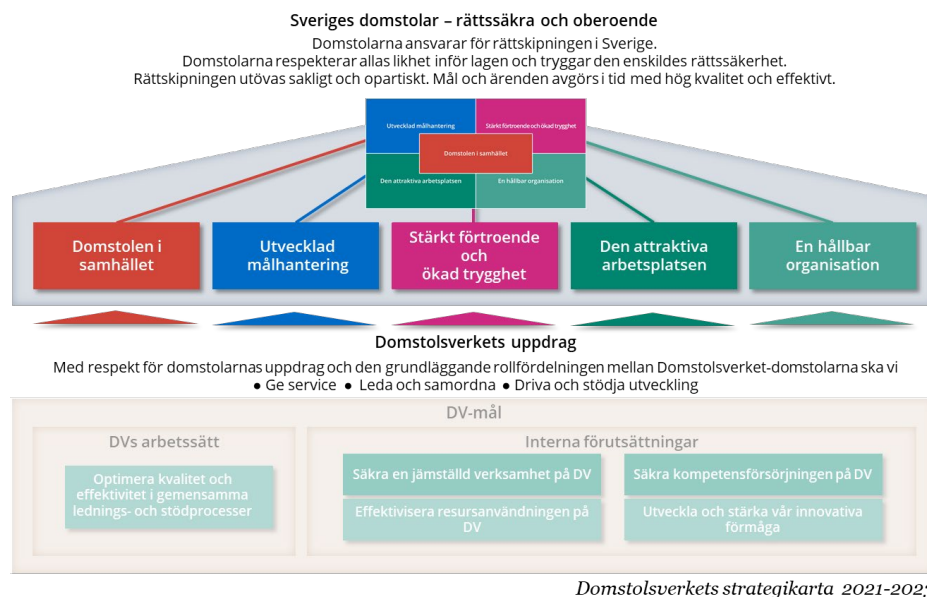
Som anges ovan är Domstolsverkets strategiska mål visualiserade i en strategikarta. Genom att koppla nyckeltalen och utvecklingsinsatserna till de strategiska målen visar strategikartan också hur nyckeltal och utvecklingsinsatser bidrar till att nå de övergripande målen.

På de följande sidorna redovisas de nyckeltal och utvecklingsinsatser som är kopplade till SI-målen respektive DV-målen.

Domstolsverket samlar alla anställda till möte om mål och resultat fyra gånger om året. Dessa möten har under året skett via digitala kanaler. På bilden: Lena Nilsson, IT-direktör, IT-avdelningen och Tobias Liedholm, kommunikötör, kommunikationsavdelningen.



# Nyckeltal SI-mål



Domstolsverkets strategikarta 2021-2023

## Domstolen i samhället

- Anseendeindex myndigheter, Kantar/Sifo
- Förtroendeundersökning, SOM-institutet
- Förtroendebarmetern, Medieakademin/Kantar/Sifo
- Trygghetsundersökning, NTU, Brå
- Omloppstider
- Medias förtroende

## Stärkt förtroende och ökad trygghet

- Brukarenkät domstolarna
- Implementation av LIS - genomförda informationsklassningar
- Informationssäkerhet - uppföljning behörigheter
- Brukarnas förtroende (Totalt)
- Trygg i domstolens lokaler (brukare)
- Trygg i domstolens lokaler (personal)
- Domstol.se - antal sessioner

## Utvecklad målhantering

- Digital mognad
- Nya e-tjänster
- Följsamhet till ramverk för digital samverkan Domstolsverket
- E-skick - nya antal anslutningar
- Produktivitet
- Följsamhet till ramverk för digital samverkan Sveriges Domstolar
- Betalningar gemensam äktenskaps-skilnad (ESKIL)
- Elektronisk delgivning (TED)
- Beställ domar och beslut (BEA)
- Tillgänglighet IT - Nät
- Tillgänglighet IT - Vera
- Tillgänglighet Teknik - Video
- E-tjänst för att digitalt signera och ge in handlingar till Sveriges Domstolar (EGON)
- Effekthemtagning digitala leveranssätt

## Den attraktiva arbetsplatsen

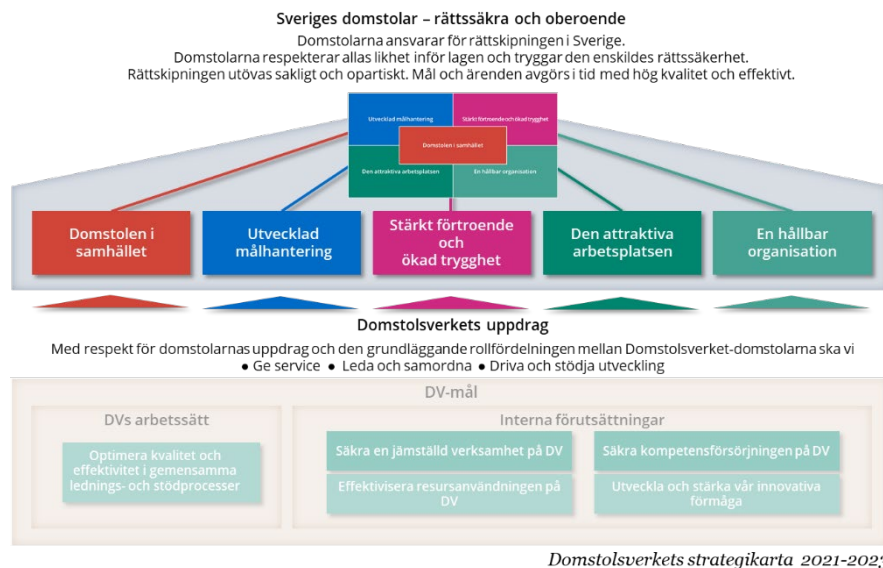
- Ambassadörskap
- Medarbetskapsindex
- Ledarskapsindex
- Personalomsättning
- Personalomsättning - andel slutat inom tre år
- Frisktal
- Sjukfrånvaro
- Studenters förtroende - plats på rankinglista
- Sociala medier - Sveriges Domstolars Linkedinkonto - årlig ökning
- Rekrytering av domare

## En hållbar organisation

- Nyttjandegrad av lösningar - verksamhetsstöd
- Åtgärder enligt riskanalys
- Nyttjandegrad lokaler - tingsrätter
- Nyttjandegrad lokaler - hovrätter
- Nöjd domstolsindex (NDI)
- Upplevelse av att proaktivt leda i samverkan - domstolschefer
- Upplevd samverkan - projektdeltagare domstolarna
- Ekonomiskt resultat
- Systematiskt miljöarbete



# Utvecklingsinsatser SI-mål



## Utvecklad målhantering

- Byte av teknik i rättssal
- Införande av Digitaliseringen av brottmålshandlingen DBM
- PDF-utbyte med Polisen
- PDF-utbyte med Kustbevakningen
- PDF-utbyte med Tullen
- MMD:s överklagandeakter del 3 kommunala lantmäterierna
- Fråga/svarslösning Kriminalvården
- E-skick med ytterligare myndigheter
- Regeringsuppdrag: Reformerat Konkursförfarande
- Fortsatt arbete målkodsuppdrag
- Processrättsliga reformer
- Digitalt bemötande av parter och förhörspersoner i brottmål
- Regeringsuppdrag: Snabbare lagföring - Försöksverksamhet med snabbförfarande i brottmål
- Omprövning av vattenverksamhet
- Rättshjälpsmyndigheten - ett nytt verksamhetsstöd och en hållbar organisation
- Elektronisk ingivning av kostnadsräkningar

## Starkt förtroende och ökad trygghet

- E-skick med KV del 2
- Ökad LAN-säkerhet
- Säker identifiering - Tvåfaktors autentisering
- Förstudie och innehållsarbete inför flerspråkig webbplats

## Den attraktiva arbetsplatsen

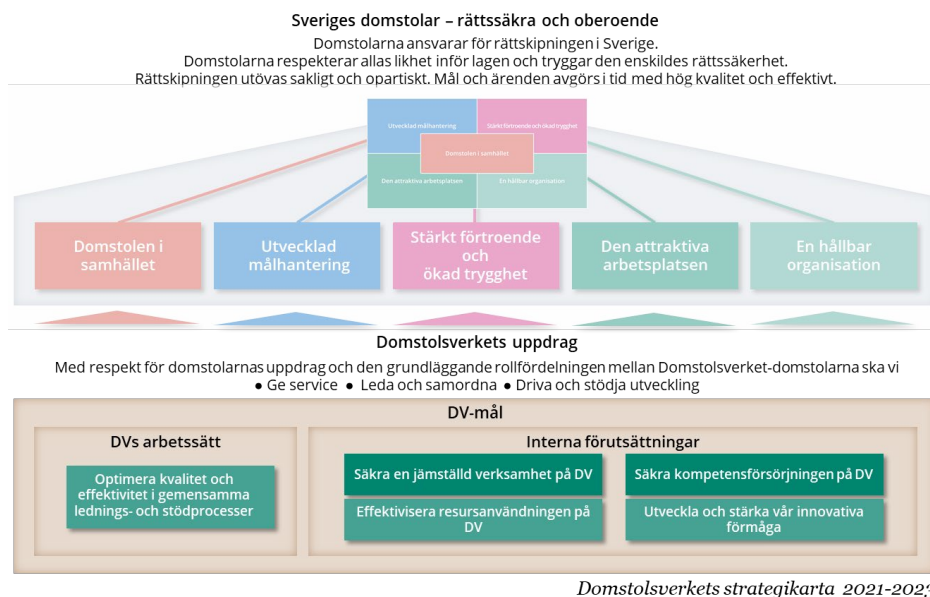
- Notarieprojektet
- Attraktiv arbetsgivare (inkl. arbetsgivarvarumärke och arbetsgivarprofilering)

## En hållbar organisation

- Genomförande av enhetlig växeltelefoni
- Regeringsuppdrag - System- och verksamhetsförändringar för statistik för miljötillståndsprövningar
- Regeringsuppdrag - Nordisk-baltiska regionala avdelningen i den enhetliga patendomstolen
- Nytt HR- och lönesystem för Sveriges Domstolar
- Nytt notarieregister (Notreg)
- Utveckling Förstärkningsstyrkan
- E-handelssystem, nytt system
- Mobiltelefoni - nästa steg, applikationsplattform för verksamhetssystem



# Nyckeltal DV-mål



Optimera kvalitet och effektivitet i gemensamma lednings- och stödprocesser

- Proaktivt leda i samverkan – Domstolsverkets ledningsgrupp
- Nöjd domstolsindex (NDI)

Effektivisera resursanvändningen på DV

- Ekonomiskt resultat
- Andel utvecklingsinsatser som håller tidplan
- Andel utvecklingsinsatser som håller budget

Säkra en jämställd verksamhet på DV

- Upplevelse av jämställdhetsarbetet

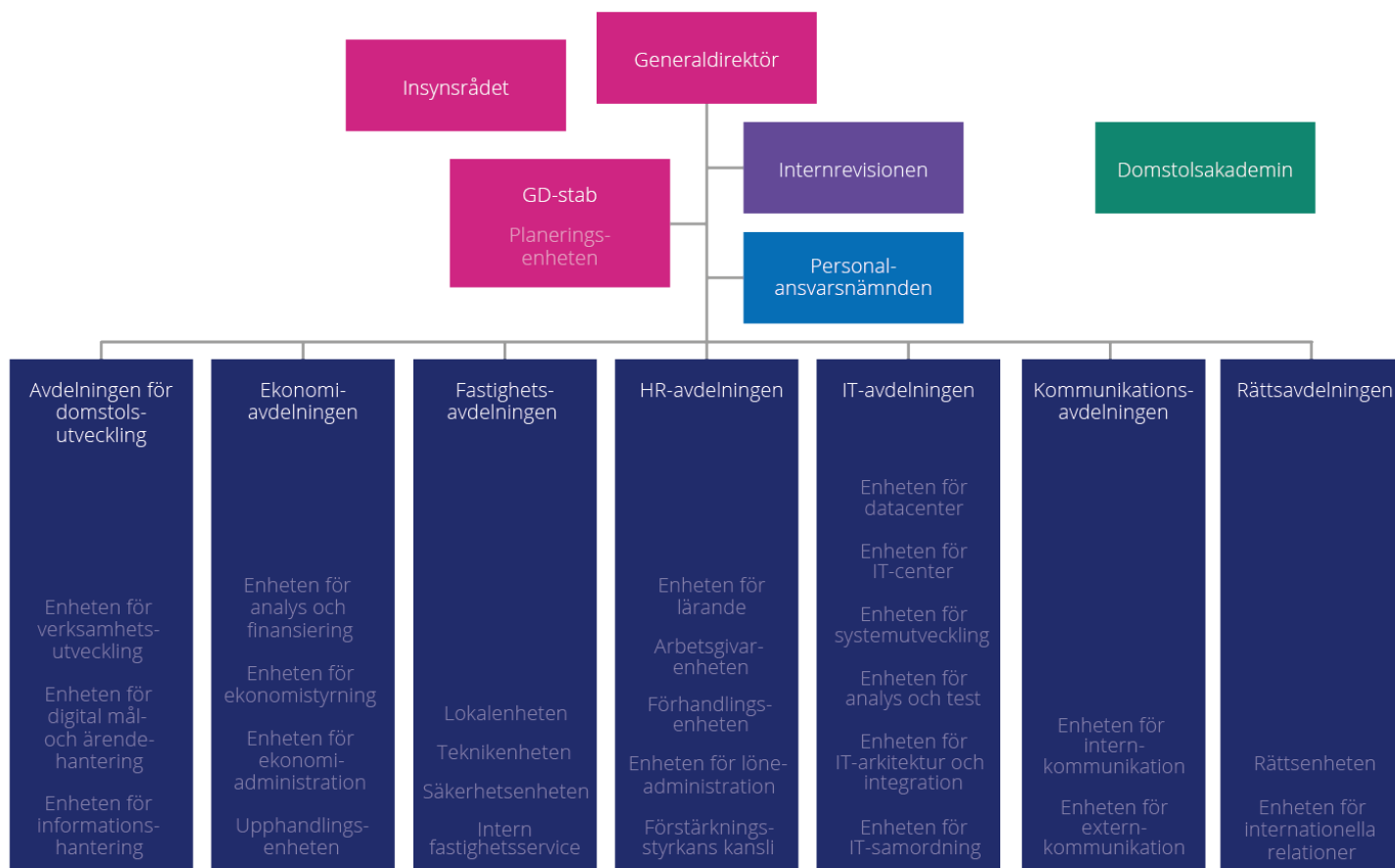
Utveckla och stärka vår innovativa förmåga

- Innovationsindex

Säkra kompetensförsörjningen på DV

- Upplevd delaktighet – värde upplevd delaktighet
- Medarbetarskapsindex (MI)
- Ledarskapsindex (LI)
- Ambassadörskap
- Personalomsättning

# Domstolsverkets organisation



Domstolsverket  
Postadress: 551 81 Jönköping  
Besöksadress: Kyrkogatan 32  
036-15 53 00  
domstolsverket@dom.se  
www.domstol.se

