

## Bilag for mål og resultatplan – opgørelsesmetode for resultatkrav

### 3.1. Faglige mål

---

Der anvendes to forskellige typer af resultatmål vedrørende sagsbehandlingstider:

#### *Gennemsnitlig sagsbehandlingstid*

Målet vedrører den gennemsnitlige sagsbehandlingstid fra indgivelse af ansøgning til afslutning af sagen i styrelsen. I mål- og resultatplanen for 2023 anvendes denne type resultatmål for mål 1.1b og 1.1c.

#### *Maksimal sagsbehandlingstid*

Målet angiver den maksimale ventetid, som ansøgeren kan forvente fra indgivelse af ansøgning til afslutning af sagen i styrelsen. Resultatmålet er opfyldt, hvis styrelsen overholder den maksimale sagsbehandlingstid i minimum 90 pct. af sagerne. I mål- og resultatplanen for 2023 anvendes denne type resultatmål for mål 1.1a, 1.1d, 1.2a, 1.2b, 1.2c og 1.2d.

#### **Resultatkrav 1.1a (gennemførelse af 1. samtale med asylansøgeren) (vægt 10 point) og resultatkrav 1.1b (den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for asylansøgere) (vægt 10 point):**

I opgørelsen af målene udelades sager, hvor asylansøgeren allerede har et opholdsgrundlag i Danmark. Dette er bl.a. fjernregistrerede ansøgere og ansøgere, der er omfattet af særloven for evakuerede afghanere samt ansøgere, der er af ukrainsk nationalitet.

#### **Resultatkrav 1.1c (særlovssager for fordrevne fra Ukraine) (vægt 10 point)**

Udlændingestyrelsen skal arbejde efter at bevare et operationelt niveau af særlovssager fra fordrevne personer fra Ukraine frem til ultimo 2023. Målet er en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 35 dage i 90 % af sagerne.

#### **Resultatkrav 1.2d (passager) (vægt 10 point)**

Pasmålet er afgrænset til konventions- og fremmedpas, da antallet af laissez-passer (nødpas), der udstedes, er meget begrænset. I forhold til skolerejser, er der ikke udmeldt et sagsbehandlingsmål på disse. Fælles for de to udeladte sagstyper er desuden, at de prioriteres efter afrejsedatoen og ikke indgivelsen af ansøgningen, som for øvrige passager. Endvidere er der ikke opsat træk for skolerejser og opgørelserne ville derfor skulle foretages manuelt.

Sagsbehandlingstiden regnes fra tidspunktet for ansøgningens indgivelse. I sager, hvor ansøgningen har afventet en ansøgning om forlængelse af opholdstilladelse eller afgørelse af en ansøgning om ID-ændring, regnes sagsbehandlingstiden fra tidspunktet for afgørelsen af denne sag.

### **Resultatkrav 1.3a (Personlig betjening i Borgerservice) (vægt 2,5 point)**

Resultatkravet for 1.3.a er fastsat ved, at der for alle hverdage må være maksimalt 3 uger til næste ledige tid til personlig betjening i Borgerservice. Det gælder alle fem typer af betjening og alle faste lokationer af Borgerservice, dog således at målet skal være opfyldt for 95 pct. af alle hverdage for ekspeditionen i Næstved og for 90 pct. af alle hverdage på lokationerne i Aalborg, Aarhus og Odense.

### **Resultatkrav 1.4 (Kvalitet i styrelsens sagsbehandling og afgørelser) (vægt 5 point):**

Resultatkravet for 1.4 er fastsat ved, at der inden udgangen af 1. halvår 2023 er gennemført en stikprøvebaseret kvalitetsmåling af sagsbehandlingen i alle sagsbehandlende kontorer. Kvalitetsmålingen af de enkelte sagstyper foregår med afsæt i sagsbehandlingsvejledningen for den enkelte sagstype samt et registreringskema til kategorisering af fejl, som er en fast del af styrelsens koncept for kvalitetsmåling. De overordnede fokusområder for kvalitetsmålingen fastsættes i dialog med departementet. På baggrund af de registrerede fejl udarbejdes en oversigt over de identificerede fejl. Ledelsen for de sagsbehandlende kontorer igangsætter pba. oversigten opfølgende initiativer. Der udarbejdes en medarbejderrettet og en direktionsrettet afrapportering om kvalitetsmålingen og de opfølgende initiativer. Departementet orienteres efterfølgende om afrapporteringen. Kvalitetsmålingen gennemføres ved udtræk af et antal afgjorte sager på sagsområderne med flest afgørelser i Udlændingestyrelsens tre centre.

## **3.2. Koncernfælles mål**

---

### **2.1. Informationssikkerhed**

Styrelsen vurderer modenhedsniveauet løbende, herunder med henblik på den kvartalsvise opfølgning på mål- og resultatplanen. Herudover skal styrelsen én gang årligt, i forbindelse med Digitaliseringsstyrelsens modenhedsmåling, foretage en mere systematisk måling og evaluering af modenheden, og udarbejde en handlingsplan, hvis modenhedsniveauet er lavere end dét, der kræves af statslige myndigheder. Styrelsen skal opretholde det modenhedsniveau, som er kravet i henhold til Digitaliseringsstyrelsens modenhedskoncept samt følge evt. handlingsplaner for udbedring af mangler. På baggrund af styrelsens løbende vurderinger og UIM's årlige rapportering om modenhedsmålingen, vurderer Forvaltningsret og Datasikkerhed, om målet er opfyldt.

Derudover skal styrelsen løbende vurdere, om styrelsen lever op til Digitaliseringsstyrelsens tekniske minimumskrav til statslige myndigheder. Én gang i kvartalet følger Digitaliseringsstyrelsens op på efterlevelsen af de tekniske minimumskrav, hvorefter der udarbejdes handleplaner for eventuelle udeståender. Styrelsen redegør kort for efterlevelse af de tekniske minimumskrav i forbindelse med den kvartalsvise opfølgning på mål- og resultatplanen.

På baggrund af styrelsens løbende vurderinger og svar til Digitaliseringsstyrelsen, vurderer Forvaltningsret og Datasikkerhed, om målet er opfyldt.

## **2.2. Leverandørstyring/databehandlerforhold**

Styrelsen fører internt tilsyn med henblik på at sikre, at databeskyttelsesforordningen overholdes i nuværende og fremtidige leverandørforhold, hvori der sker behandling af personoplysninger.

Styrelsen skal sikre:

- at der foretages rettidige risikovurderinger forinden indgåelse af databehandleraftaler
- at der indgås databehandleraftaler forinden behandling af personoplysninger finder sted
- at databehandleren ikke overfører personoplysninger til usikre tredjelande i strid med databeskyttelsesreglerne samt
- at der ud fra en risikobaseret tilgang foretages regelmæssige tilsyn af databehandlernes behandling af personoplysninger.

Styrelsen skal halvårligt indsende oversigt over indgåede databehandlerforhold. Til rapporteringen anvendes skabelon, som departementet fremsender.

## **2.3. Intern finansiell kontrol**

Det er forventningen at Bekendtgørelse om intern finansiell kontrol udstedes i 2023 med ikrafttræden pr. 1. januar 2023. Af udkastet til bekendtgørelsen fremgår det, at styrelsen skal udpege en kontrolmiljøansvarlig, der over for ledelsen har det samlede ansvar for det interne finansielle kontrolmiljø. Den kontrolmiljøansvarliges rolle, ansvar, organisering og placering skal nærmere beskrives i regnskabsinstruksen. Styrelsen skal senest i 3. kvartal have udpeget den kontrolmiljøansvarlige og have beskrevet rollen mv. med henblik på, at den kan indgå i regnskabsinstruksen ved udgangen af 2023.

Styrelsen skal halvårligt rapportere om status på arbejdet med det interne finansielle kontrolsystem. I løbet af 1. halvår implementeres et koncept for risikostyring på tværs af koncernen og ved rapporteringen efter 4. kvartal vil kravene til rapporteringen derfor blive udvidet. Departementet vil i løbet af 1. halvår inddrage styrelsen i implementeringen af risikostyringskonceptet. Til rapporteringen efter 2. og 4. kvartal anvendes departementets skabelon.

#### **2.4. Bæredygtige målsætninger**

Styrelsen skal i 2023 fastsætte mindst ét mål for bæredygtig udvikling for deres opgaver. Styrelserne bestemmer selv, hvilke mål de vil arbejde med ud fra de 17 verdensmål og 169 delmål, hvor flere har relevans for ministerområdet. Mål kan være flerårige og bør omfatte styrelsens kerneopgaver og den interne drift. Til inspiration kan nævnes; mål 12 om Ansvarlig forbrug og produktion, som 2030-paneelet har fremhævet som et mål, hvor Danmark har særlige udfordringer; mål 16 om fred, retfærdighed og stærke institutioner hvor delmål 16.6 Skab effektive, ansvarlige og gennemsigtige institutioner, herunder gennemsigtighed og effektivitet i sagsbehandling, har relevans for ministerområdets kerneopgaver.

Styrelsen redegør ved udgangen af 2. kvartal for, hvilke bæredygtige mål, styrelsen vil arbejde videre med. Ved udgangen af 3. kvartal fremsender styrelsen de endelige mål og deres operationalisering, herunder baseline, ift. at vurdere målopfyldelse.