

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 2022 anvendes denne type resultatmål for mål 1.b.

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 2022 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 den nye særlov for evakuerede afghanere.

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 skolerejselister, 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 skolerejselister 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 på 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 2022 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. 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. Kvalitetsmålingen gennemføres ved udtræk af et antal afgjorte sager på sagsområderne med flest afgørelser i Udlændingestyrelsens tre centre.

3.2. Koncernfælles mål

Resultatkrav 2.1. (vægt 5 point)

Udlændingestyrelsen evaluerer modenhedsniveau halvårligt i forbindelse med DIGSTs modenhedsmåling. På baggrund af DIGSTs rapportering om modenhedsmålingen, som styrelsen indsender til KoncernIT, vurderer KoncernIT, om målet er opfyldt.

Resultatkrav 2.2. (vægt 5 point)

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

Udlændingestyrelsen skal sikre:

- at der foretages rettidige risikovurderinger forinden indgåelse af databehandleraftaler
- at der indgås databehandleraftaler forinden behandling af personoplysninger finder sted samt
- at der ud fra en risikobaseret tilgang foretages regelmæssige tilsyn af databehandlernes behandling af personoplysninger

Udlændingestyrelsen skal halvårligt indsende oversigt over indgåede databehandlerforhold ved udfyldning. Af oversigten skal det fremgå hvorvidt der er indgået databehandleraftaler – herunder om der er risikovurderet og om der er ført tilsyn. Til rapporteringen anvendes skabelon, som departementet fremsender.

Resultatkrav 2.3. (vægt 5 point)

Udlændingestyrelsen etablerer en kontinuerlig overvågning og tilpasser løbende det interne kontrolsystem, hvis overvågningen viser sig ikke at være tilstrækkelig. Udlændingestyrelsen skal ved udgangen af 2. og 4. kvartal rapportere resultatet af den gennemførte opfølgning til departementet. Til rapporteringen anvendes skabelon, som departementet fremsender.