

RESULTAT- OG DIREKTØRKONTRAKT

2012

Mellem departementschef Anne Kristine Axelsson, Justitsministeriet
og
direktør Henrik Grunnet, Udlændingestyrelsen

er der indgået vedhæftede resultat- og direktørkontrakt.

Resultatmålene og vægtningen fremgår af resultatkontrakten.

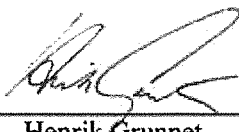
Kontrakten er gældende for kalenderåret 2012. Kontrakten er samtidig gældende som
direktørkontrakt for styrelsens direktør Henrik Grunnet.

Fuld målopfyldelse vil resultere i en resultatlønsudbetaling på 80.000 kr. Departementschefen kan
skønsmæssigt forhøje eller nedsætte resultatlønnen, hvis særlige forhold gør sig gældende.

København, den 30.3.12



Anne Kristine Axelsson
Departementschef



Henrik Grunnet
Direktør

RESULTATKONTRAKT

2012



UDLÆNDINGESTYRELSEN

Indledning

Denne resultatkontrakt er indgået mellem Justitsministeriets departement og Udlændingestyrelsen. Kontrakten er samtidig gældende som direktørkontrakt for styrelsens direktør Henrik Grunnet.

En del af Udlændingesservice blev, jf. kongelig resolution af 3. oktober 2011, overført til Justitsministeriet, og ændrede pr. 1. januar 2012 navn til Udlændingestyrelsen.

Udlændingestyrelsen viderefører de seneste års arbejde ud fra en forbedringskultur, der sætter fokus på styrelsens brugere. Det sker bl.a. ved at videreudvikle brugerdialogen, forbedre og digitalisere ansøgningsskemaer og fastholde den omfattende vejledningsindsats i bl.a. det Regionale Netværk.

Udlændingestyrelsen behandler 1.gangs- og forlængelsesansøgninger vedrørende asyl, familiesammenføring, visum, religiøse forkyndere og ophold efter friby-ordningen. Desuden behandler Udlændingestyrelsen sager om bortfald og inddragelse af opholdstilladelse pba. asyl, familiesammenføring m.m., ansøgninger om tidsubegrænset opholdstilladelse, ansøgninger om ophold på baggrund af EU-reglerne for familiemedlemmer til danske statsborgere, der er omfattet af reglerne om fri bevægelighed, og klagesager vedrørende opholdsret for borgere fra andre EU/EØS-lande m.fl., samt ansøgninger om ophold på Færøerne og Grønland. Endvidere behandler Udlændingestyrelsen sager om administrativ ud- og afvisning samt høringer fra anklagemyndighederne i forbindelse med straffesager. Udlændingestyrelsen udsteder pas til flygtninge, fremmedpas og opholdskort, samt visiterer flygtninge til boligplacering i kommunerne.

Udlændingestyrelsen administrerer indkvartering af asylansøgere i samarbejde med Røde Kors Asylafdeling og de kommunale indkvarteringsoperatører, herunder sagsbehandling vedrørende kontante ydelser, sundhedsbehandling m.m. Udlændingestyrelsen administrerer kvoteordningen vedrørende FN-flygtninge og gennemfører i den forbindelse kvoterejser med henblik på genbosætning af FN-flygtninge og afholder før deres indrejse introduktionskurser i dansk sprog, kultur og samfund.

Et vigtigt element i styrelsens opgavevaretagelse er endvidere information om gældende regler og ansøgningsprocedurer m.m. på brugerportalen nyidanmark.dk, i bl.a. nyhedsbreve til politi, kommuner, statsforvaltninger og repræsentationer i udlandet, samt vejledning til styrelsens brugere.

Udlændingestyrelsen bidrager ligeledes til udarbejdelse af lovgivning, besvarelse af folketingsspørgsmål, mv. på udlændingeområdet og varetager en række opgaver på det internationale område, herunder særligt i forhold til EU-samarbejdet. Udlændingestyrelsen varetager også udarbejdelse af statistik vedrørende udlændingesager.



Omkostningerne forbundet med indkvartering af asylansøgere udgør en væsentlig del af styrelsens bevillingsmæssige rammer; derfor er det vigtigt med løbende opfølgning og effektiv styring af indkvarteringsområdet og asylområdet.

Resultatkontraktens indhold

Resultatkontrakten indeholder væsentlige drifts- og udviklingsmål for Udlændingestyrelsen i 2012. Kontrakten indeholder en række overordnede mål, der indeholder en række underliggende resultatmål. De konkrete resultatmål er angivet med en relativ vægt. De enkelte resultatmål er, som udgangspunkt, enten opfyldt eller ikke opfyldt, hvilket medfører, at der ikke er en graduering af opfyldelsesgraden. Der kan dog ud fra en helhedsvurdering fra departementets side godkendes en gradueret opfyldelsesgrad. Der afrapporteres på den samlede forventede opfyldelse forår og efterår, hhv. i forbindelse med Rammeredegørelse I og II. Den endelige afrapportering på kontrakten fremsendes til departementet ultimo januar 2013.

Overordnede mål	Vægtning
1. Økonomi og styring	20 pct.
2. Asylsagsbehandling og styring af indkvarteringsområdet	25 pct.
3. Servicemål og kvalitet	25 pct.
4. Effektiv sagsbehandling og ressourceanvendelse	20 pct.
5. Udvikling mv.	10 pct.
I alt	100 pct.

1. Økonomi og styring

Udlændingestyrelsen ønsker kontinuerligt at udvikle sin økonomistyring, således at den understøtter en effektiv ressourceanvendelse og afrapportering, der sikrer fleksibilitet i organisationen, så der med rettidig omhu kan foretages nødvendige interne omprioriteringer. Pr. 1. januar 2012 indføres en række nye krav vedrørende god økonomistyring i staten, der er afspejlet i kontrakten.

Månedlig opfølgning

Som et element i den løbende økonomistyring ønsker styrelsen at formalisere kravet om en månedlig budget- og regnskabsopfølgning for styrelsens drifts- og reservationsbevillinger. Den månedlige budget- og regnskabsopfølgning vil blive foretaget for hver hovedkonto og forelagt direktionen samt fremsendt til departementet senest den 20. i efterfølgende måned. Der



afrapporteres alle måneder bortset fra juli, første gang for februar måned. De månedlige opfølgninger vil, som minimum, indeholde afvigelsesforklaringer på væsentlige afvigelser og overvejelser om betydningen for årets resultat. Den månedlige opfølgning bør ligeledes følges af en indstilling om tiltag i forhold til at imødegå afvigelserne i de tilfælde, hvor dette vurderes relevant.

Kvartalsvis afrapportering

Udlændingestyrelsen udarbejder i forbindelse med hver kvartalsafslutning en budget- og regnskabsopfølgning, der bliver fremsendt til departementet senest den 16. i hhv. april, august, oktober 2012 og januar 2013 med henblik på at indgå i den samlede koncernopfølgning på ministerområdet. Budget- og regnskabsopfølgningen vil indeholde samtlige hovedkonti af typen drifts- og reservationsbevilling. Opfølgningen vil, efter forelæggelse for direktionen, indeholde afvigelsesforklaringer fra Udlændingestyrelsen på væsentlige afvigelser samt beskrivelser af eventuelle tiltag i forhold til afvigelser, hvor dette vurderes relevant, jf. bl.a. definitionen i cirkulære om budgettering og budget- og regnskabsopfølgning af 22. december 2011.

Aktivitetsudvikling og effekter

Der udarbejdes et månedligt oplæg til Udlændingestyrelsens direktion på de centrale mål for aktivitetsudviklingen, herunder servicemålsopfyldelsen, gns. tidsforbrug pr. sag, produktionen og tilgangen på centrale sagsområder med henblik på, at der træffes de fornødne dispositioner. Der afrapporteres alle måneder bortset fra juli, første gang for februar måned.

Der fremsendes endvidere en månedlig afrapportering til departementet på de centrale mål for aktivitetsudviklingen, herunder servicemålsopfyldelsen, gns. tidsforbrug pr. sag, produktionen og tilgangen på centrale sagsområder senest den 20. i efterfølgende måned. Der afrapporteres alle måneder bortset fra juli, første gang for februar måned. Den nærmere udformning af rapporteringen aftales mellem Justitsministeriets departement og Udlændingestyrelsen.

Resultatkrav:

- Udlændingestyrelsens direktion forelægges månedlige afrapporteringer vedr. styrelsens økonomi, der fremsendes til departementet senest den 20. i efterfølgende måned. Der afrapporteres alle måneder bortset fra juli, første gang for februar måned. (30 pct.)
- Styrelsen fremsender kvartalsvist afrapportering med budget- og regnskabsopfølgning til departementet senest den 16. i hhv. april, august, oktober 2012 og januar 2013. Ved afvigelser anviser styrelsen eventuelle tiltag, hvor dette vurderes relevant. (40 pct.)
- Der afrapporteres månedligt på de centrale mål for aktivitetsudviklingen til departementet senest den 20. i efterfølgende måned. Der afrapporteres alle måneder bortset fra juli, første gang for februar måned. (30 pct.)

2. Asylsagsbehandling og styring af indkvarteringsområdet

Det er afgørende for Udlændingestyrelsen, at sagsbehandlingen på asylområdet er effektiv, og at der er en omkostningseffektiv anvendelse af bevillingerne på indkvarteringsområdet. Det forudsætter en koordineret opfølgning på tværs af de involverede myndigheder og andre aktører på området.

Effektiv asylsagsbehandling

Udlændingestyrelsen opnåede i 2011 en gennemsnitlig sagsbehandlingstid for spontane asylsager på 87¹ dage. Hermed er sagsbehandlingstiden nedbragt til ca. halvdelen af sagsbehandlingstiden i 2008 som et resultat af den såkaldte håndholdte procedure, der blev indført i april 2010.

Det er Udlændingestyrelsens mål yderligere at nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for spontane asylsager i 2012, således at Udlændingestyrelsen i løbet af 2012 sikrer en fremadrettet opfyldelse af den oprindelige målsætning om en maksimal gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 60 dage. Sagsbehandlingstiden regnes fra tidspunktet, hvor Udlændingestyrelsen træffer beslutning om, at asylansøgningen skal realitetsbehandles i Danmark, og indtil Udlændingestyrelsen har truffet afgørelse i sagen eller ansøgningen er frafaldet.

Udlændingestyrelsen gennemfører en ressourcemæssig tilpasning i forhold til sagstilgangen på området i løbet af foråret 2012, og sikrer samtidig en fortsat nedbringelse af antallet af verserende sager.

Styring af indkvarteringsområdet

Med henblik på at sikre en omkostningseffektiv drift af indkvarteringsystemet udarbejder Udlændingestyrelsen i forbindelse med rammeredegørelserne en afrapportering vedrørende det realiserede og forventede forbrug opgjort på takstniveau til indkvartering og underhold af asylansøgere m.fl. (§ 11.51.22.). Af afrapporteringen skal endvidere fremgå det realiserede antal årspersoner inden for forskelligt definerede grupper af asylansøgere, herunder i forhold til særligt omkostningstunge grupper som eksempelvis uledsagede mindreårige m.v., samt forventninger til året som helhed. Afrapporteringen fremsendes til departementet samtidig med indsendelse af rammeredegørelserne.

¹ Foreløbige tal for 2011.



Udlændingestyrelsen skal løbende have fokus på, at kapaciteten på indkvarteringsområdet udnyttes optimalt. Der skal derfor i gennemsnit være mindst 95 pct. belægning på alle asylcentre set over 2012 som helhed.

Resultatkrav:

- For asylsager færdigbehandlet efter udgangen af august 2012, hvor ansøgeren ikke allerede har et forudgående opholdsgrundlag i Danmark, er målet en maksimal gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 60 dage fra tidspunktet, hvor Udlændingestyrelsen træffer beslutning om, at asylansøgningen skal realitetsbehandles i Danmark, og indtil Udlændingestyrelsen har truffet afgørelse i sagen eller ansøgningen er frafaldet. (85pct.)
- Udlændingestyrelsen udarbejder afrapporteringer, der fremsendes til departementet i forbindelse med rammeredegeørelserne, omfattende: (15 pct.)
 - 1) Det realiserede forbrug opgjort på takstniveau til indkvartering og underhold af asylansøgere m.fl.
 - 2) Det realiserede antal årspersoner inden for de forskelligt definerede grupper af asylansøgere, herunder i forhold til særligt omkostningstunge grupper som eksempelvis uledsagede mindreårige m.v., samt forventninger til året som helhed.

3. Servicemål og kvalitet

Udlændingestyrelsen ønsker, at der er en klar forventningsafstemning med brugerne i forhold til processen omkring ansøgning om opholdstilladelse. Derfor opererer styrelsen med servicemål for sagsbehandlingstiden – mål for, hvor lang tid en ansøger maksimalt må forvente at skulle vente på en afgørelse.

Udlændingestyrelsen arbejder løbende med optimering af kvaliteten i sagsbehandlingen og tilstræber at skabe synergieffekt af kvalitetsinitiativer og effektivitetsforbedringer.

Servicemål

Udlændingestyrelsen opererer med servicemål for sagsbehandlingstiden på en række sagsområder. Servicemålskonceptet skal sikre en klar kommunikation med brugerne om, hvornår de kan vente svar på deres ansøgning, samt sikre at styrelsen kontinuerligt har fokus på en effektiv sagsbehandling. Servicemål skal give brugerne en præcis forventning om, hvilken sagsbehandlingstid, de maksimalt kan regne med. Servicemålet regnes fra det tidspunkt, hvor en sag er fuldt oplyst – dvs. at ansøgeren har indsendt alle de nødvendige oplysninger og dokumenter. Servicemålet for den enkelte sagstype anses for overholdt, såfremt 90 pct. af sagerne er afgjort indenfor servicemålet. Såfremt det udmeldte servicemål ikke kan overholdes, sender



Udlændingestyrelsen en individuel underretning med oplysning herom og om den forventede sagsbehandlingstid.

Udlændingestyrelsen har nedbragt antallet af verserende sager om familiesammenføring fra ca. 2.500 ultimo 2010 til ca. 1.600 ultimo 2011². Ud fra de foreløbige, ikke validerede tal er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for ægtefællesammenføringsager modtaget og afgjort i 2011 108 dage. På trods af denne relativt lave sagsbehandlingstid har Udlændingestyrelsen oplevet en særlig udfordring i 2. halvår 2011 med at overholde servicemålene på 3 og 7 måneder for hhv. enkle og komplicerede familiesammenføringsager. Det skyldes bl.a. implementering af ny lovgivning og nye sagsskridt i den sammenhæng, der har vanskeliggjort overholdelse af servicemålsfristerne. Udlændingestyrelsen forventer at kunne overholde servicemålene på hhv. 3 og 7 måneder for sager færdigbehandlet efter den 1. januar 2012. Servicemålet regnes fra det tidspunkt, hvor en sag er fuldt oplyst, dvs. fra det tidspunkt, hvor ansøgeren har indsendt alle nødvendige oplysninger og dokumenter, og indtil det tidspunkt, hvor Udlændingestyrelsen meddeler en afgørelse i sagen – f.eks. en afgørelse om, at der kan udstedes en opholdstilladelse, når den herboende ægtefælle har stillet økonomisk sikkerhed, jf. udlændingelovens § 9, stk. 4³.

Udlændingestyrelsen har i 2011 modtaget et uventet stort antal ansøgninger om tidsbegrænset forlængelse. Dette har i størstedelen af 2011 betydet en manglende mulighed for overholdelse af servicemålet på dette område. Sager modtaget efter den 1. oktober 2011 behandles inden for servicemålet på 3 måneder. For at understøtte fremadrettet overholdelse af servicemålet på 3 måneder for sager om tidsbegrænset forlængelse på baggrund af asyl- eller familiesammenføringstilladelse, har Udlændingestyrelsen iværksat afvikling af forlængelsessager modtaget før 1. oktober 2011 således, at disse sager screenes inden udgangen af 1. kvartal 2012. De fuldt oplyste sager vil blive afgjort i forbindelse med screeningen i 1. kvartal 2012. Konstateres det i forbindelse med screeningen, at en sag ikke er fuldt oplyst, vil der blive sendt et orienteringsbrev til ansøger om, hvornår sagen forventes afgjort, samtidig med, at styrelsen vil anmode om den manglende dokumentation. Styrelsen vil færdiggøre disse sager inden udgangen af 2. kvartal 2012. Departementet orienteres efter 1. kvartal om status på afviklingen af sagerne, herunder om antallet af afgjorte sager, liggetider og antallet af sager, hvor der er fremsendt underretningsbrev med angivelse af frist for sagens afgørelse. Departementet orienteres ligeledes efter 2. kvartal om status på den endelige afvikling af sagerne. Samtlige sager færdigbehandlet efter 1. juli 2012 behandles inden for servicemålet på 3 måneder.

² Foreløbige tal for 2011.

³ I de sager, hvor den herboende ægtefælle skal stille økonomisk sikkerhed, jf. udlændingelovens § 9, stk. 4, ændres servicemålsopgørelsen, således at den tid som den herboende reference bruger på at stille økonomisk sikkerhed og den tid, som kommunen bruger på at godkende denne ikke som hidtil medregnes.



Udlændingestyrelsen har endvidere iværksat afvikling af verserende sager om tidsbegrænset opholdstilladelse. Der er meldt ud herom på nyidanmark.dk. Ansøgninger modtaget før juni 2011 vil efter planen blive afviklet inden udgangen af marts 2012. Der afrapporteres særskilt til departementet om status på afviklingen efter 1. kvartal. Ansøgninger modtaget fra juli til december 2011 vil blive afviklet inden udgangen af juni 2012. Der afrapporteres særskilt til departementet om afviklingen efter 2. kvartal.

For ansøgninger indgivet i 2012 forventer Udlændingestyrelsen en maksimal sagsbehandlingstid på 7 måneder, men styrelsen vil give ansøgerne en mere præcis individuel underretning om den forventede sagsbehandlingstid. Udlændingestyrelsen forventer således en normalisering af servicemålet medio 2012, samtidig med at styrelsen vil overholde eventuelle nye servicemål, som fastsættes i forbindelse med ny lovgivning på området.

Udlændingestyrelsen har som led i overholdelsen af mål for maksimal sagsbehandlingstid jf. Visumkodeks udarbejdet et supplerende mål for styrelsens behandling af 1. gangs visumsager.

Kvalitet i sagsbehandlingen

Det er afgørende for Udlændingestyrelsen, at sagsbehandlingen er af høj kvalitet. Det er derfor af største vigtighed, at effektiviserings- og serviceforbedrende tiltag går hånd i hånd med høj kvalitet i sagsbehandlingen.

Udlændingestyrelsen gennemfører i 2012 sagsbehandlingsstikprøver – kvalitetssikring af afgørelser, herunder både tilladelser såvel som afslag samt anvendelse af standarder – og en kvalitetsmåling af udvalgte sagstyper. I forbindelse med sagsbehandlingsstikprøver og kvalitetsmåling udtages sagstyper fra alle tre hovedområder (asyl, visum og familiesammenføring). Der afrapporteres på kvalitetsmålsopfyldelsen i forbindelse med afrapporteringen på resultatkontrakten. Kvalitetsmålet er 95 pct. korrekt behandlede sager på de udvalgte sagsområder.

Resultatkrav:

- Sager om familiesammenføring: (25 pct.)
 - 1) Enkle 1. gangs sager inkl. EU-sager færdigbehandlet efter den 1. januar 2012: overholdelse af servicemål på 3 mdr. i minimum 90 pct. af sagerne.
 - 2) Komplicerede 1. gangs sager færdigbehandlet efter den 1. januar 2012: overholdelse af servicemål på 7 mdr. i minimum 90 pct. af sagerne.
- Sager om tidsbegrænset forlængelse (asyl og familiesammenføring): (25 pct.)
 - 1) Ansøgninger færdigbehandlet efter 1. juli 2012: overholdelse af servicemål på 3 mdr. i minimum 90 pct. af sagerne.
- Sager om tidsbegrænset ophold: (25 pct.)
 - 1) Ansøgninger færdigbehandlet efter 1. juli 2012: overholdelse af maksimal



sagsbehandlingstid på 7 måneder.

- 1. gangs visumsager: overholdelse af mål for maksimal sagsbehandlingstid på 30 dage i minimum 70 pct. af sagerne i 2012. (15 pct.)
- Udlændingestyrelsen gennemfører i løbet af 2012 sagsbehandlingsstikprøver samt en kvalitetsmåling af udvalgte sagstyper, hvor kvalitetsmålet er 95 pct. korrekt behandlede sager på de udvalgte sagsområder. (10 pct.)

4. Effektiv sagsbehandling og ressourceanvendelse

Styrelsen tilstræber en effektiv ressourceanvendelse og arbejder herunder også med effektmålsorienterede tiltag, der skal medvirke til en adfærd fra brugerne, der understøtter en effektiv sagsbehandling. Styrelsen ønsker, at brugerne i højere grad skal være i stand til fra starten at indgive en fuldt oplyst ansøgning, dvs. en ansøgning, der indeholder alle de nødvendige oplysninger og den nødvendige dokumentation.

Udlændingestyrelsen søger endvidere at imødekomme brugernes forskellige behov i forhold til de specifikke sagstyper. I denne sammenhæng er det et væsentligt element, at Udlændingestyrelsen fører en aktiv dialog med brugerne og undersøger brugernes tilfredshed og følger op på resultatet heraf.

Sagsbehandlertimer – gns. tidsforbrug pr. sag (TPS)

Udlændingestyrelsen vil gennem arbejdstilrettelæggelse og prioriteringer sikre en effektiv sagsbehandling og ressourceanvendelse. Styrelsen arbejder derfor med en overordnet ramme for den sagsproduktion styrelsen skal levere, hvilket skal være medvirkende til at sikre en effektiv anvendelse af Udlændingestyrelsens ressourcer.

Udlændingestyrelsen skal levere i alt 158.220 direkte sagsbehandlertimer til sagsproduktion i 2012. I denne sammenhæng er modtagelse af ansøgninger, udstedelse af tilbagerejsetilladelser, forkyndelse af afgørelser m.m. i Udlændingestyrelsens Servicecenter ikke medregnet. Dette gælder også for personlig og telefonisk vejledning om regler og ansøgningsprocedure, dokumentationskrav mv., samt for skanning til ESDH-systemet af modtagne ansøgninger og andre dokumenter samt øvrige tilsvarende sagsunderstøttende funktioner.



Ved opgørelsen af målopfyldelsen beregnes det samlede antal direkte sagsbehandlertimer, som summen af de direkte sagsbehandlertimer pr. sagsområde. Antallet af direkte sagsbehandlertimer pr. sagsområde opgøres som antallet af producerede sager pr. sagsområde multipliceret med det på Finanslov 2012 forudsatte gennemsnitlige tidsforbrug pr. sag på de relevante sagsområder.

Resultatkrav:

- Overholdes af mål for gns. tidsforbrug pr. sag:
 - 1) Spontane asylsager (ekskl. Uledsagede mindreårige): 10,0 (25 pct.)
 - 2) 1. gangs familiesammenføringssager: 6,6 (25 pct.)
 - 3) Tidsbegrænsede forlængelser (asyl og familiesammenføring): 1,3 (25 pct.)
 - 4) 1. gangs visumsager: 1,5 (15 pct.)
 - 5) Sundhedssager: 3,1 (10 pct.)

5. Udvikling

Udlændingestyrelsen vil videreføre og videreudvikle forbedringskulturen både når det gælder løbende forbedringer og effektivitet, god service og høj kvalitet, samt trivsel og motivation.

Fuldt oplyste sager

For at sikre den mest effektive sagsbehandling og kortest mulige sagsbehandlingstid arbejder Udlændingestyrelsen løbende på at forbedre brugernes muligheder for fra starten at indgive fuldt oplyste ansøgninger. For at imødekomme dette iværksættes forskellige tiltag, herunder digitale løsninger, fx digitale ansøgningskemaer og audiovisuel vejledning på nyidanmark.dk, der guider brugerne til at indlevere fuldt oplyste ansøgninger, løbende optimering af ansøgningspakkerne, telefonisk og personlig vejledning i Servicecentret. Udlændingestyrelsen vil udvikle grundlag for fra 2013 at gennemføre valide målinger af andelen af fuldt oplyste ansøgninger.

Opfølgning på overholdelse af betingelser for opholdstilladelse

Udlændingestyrelsen vil udarbejde et udkast til nyt koncept for en sammenhængende strategi for styrelsens opfølgning på overholdelse af betingelser for opholdstilladelse, hindring af misbrug i forbindelse med anvendelse af identitetsoplysninger og initiativer til imødegåelse af ulovligt ophold. Der udarbejdes endvidere udkast til, hvorledes en sådan strategi kan gennemføres i praksis. Udarbejdelsen af strategi og forslag til gennemførelsen afstemmes løbende med departementet.



Brugertilfredshed

Udlændingestyrelsen vil være kendt for at levere brugertilfredshed. Opfølgning skal ske ved gennemførelse af brugertilfredshedsundersøgelser i Servicecenteret.

Brugerdialog

Udlændingestyrelsen vil føre en åben dialog med alle, der har en interesse i virksomheden. Det vil i 2012 blandt andet ske gennem videreførelse af den strukturerede brugerdialog i det Regionale Netværk, i Advokatforum og i Asylforum.

Året for trivsel og motivation i arbejdet

I 2012 vil Udlændingestyrelsen sætte særligt fokus på trivsel og motivation i arbejdet, blandt ved fokus på faglig kompetenceudvikling af både medarbejdere og ledere. Det vil ske ved blandt andet at nytænke styrelsens kompetencestrategi og afholde faglige vidensmøder for medarbejderne, og sikre kompetenceudvikling af lederne. Derudover vil styrelsen gennemføre tiltag som led i styrelsens sundhedspolitik, der kan bidrage til yderligere at nedbringe sygefraværet.

Resultatkrav:

- Udarbejdelse inden udgangen af 2012 af grundlag for fra 2013 at gennemføre valide målinger af andelen af fuldt oplyste ansøgninger med udgangspunkt i sagstyperne: 1. gangs familiesammenføringsager, sager om tidsbegrænset forlængelser (asyl og familiesammenføring), og sager om tidsbegrænset ophold. (20 pct.)
- Udarbejdelse inden udgangen af 1. halvår 2012 af udkast til nyt koncept vedr. opfølgning på betingelser for opholdstilladelse, hindring af misbrug af identitetsoplysninger, samt model for imødegåelse af ulovligt ophold. (20 pct.)
- Gennemførelse i hhv. 1. halvår og 2. halvår 2012 af en brugertilfredshedsundersøgelse i Servicecenteret. (15 pct.)
- Udlændingestyrelsen afholder minimum 10 møder i det Regionale Netværk, 5 møder i Advokatforum og 3 møder i Asylforum i løbet af 2012. (15 pct.)
- Udlændingestyrelsen udarbejder ny kompetencestrategi og afholder i den forbindelse minimum 5 faglige vidensmøder for medarbejderne i løbet af 2012. (10 pct.)
- Udlændingestyrelsen udvikler og gennemfører et nyt lederevalueringskoncept og alle chefer har dels et individuelt lederudviklingsforløb, samt 2 fælles faglige ledelsesseminarer. (10 pct.)
- Sygefraværet i Udlændingestyrelsen skal i 2012 nedbringes til et gennemsnit på 9 dage, hvilket er en forbedring på ca. 10 pct. ift. 2011. (10 pct.)