



Udlændingetjeneste

Årsrapport 2010

København, april 2011

Indholdsfortegnelse

1	BERETNING	3
1.1	PRÆSENTATION AF UDLÆNDINGESERVICE	3
1.2	ÅRETS FAGLIGE RESULTATER	4
1.3	ÅRETS ØKONOMISKE RESULTAT	5
1.4	OPGAVER OG RESSOURCER	7
1.5	ADMINISTREREDE UDGIFFTER OG INDTÆGTER	11
1.6	FORVENTNINGER TIL KOMMENDE ÅR	11
2	MÅLRAPPORTERING	13
2.1	SAMLET VURDERING OG MÅLOPFYLDELSE	13
2.2	UDDYBENDE ANALYSER OG VURDERINGER	13
2.2.1	Opfyldelsen af servicemål	14
2.2.2	Kvalitetsmålinger	14
2.2.3	Måltrettet vilkårskontrol	14
2.2.4	Effektiv sagsbehandling m.m.	15
2.2.5	Familiesammenføring 1. gang – herunder sager efter EU retten, hvor referencen er dansk statsborger	15
2.2.6	Forlængelser af tidsbegrænsede opholdstilladelser	16
2.2.7	Tidsbegrænsede forlængelser for asyl og familiesammenføring	16
2.2.8	Asylsager	16
2.2.9	Erhvervsager (arbejdsmarkedssager)	16
2.2.10	Sager under jobplanen	16
2.2.11	Studie og Au pair	17
2.2.12	Visum	17
2.3	UDVIKLING PÅ INDKVARTERINGSOMRÅDET I 2010	17
3	REGNSKAB	18
3.1	ANVENDT REGNSKABSPRAKSIS	18
3.2	RESULTATOPGØRELSE	18
3.3	BALANCEN	20
3.4	OPFØLGNING PÅ LIKVIDITETSDORDNINGEN HEN OVER ÅRET	22
3.5	OPFØLGNING PÅ LØNSUMSLOFT	22
3.6	BEVILLINGSREGNSKABET	22
4	PÅTEGNING AF DET SAMLEDE REGNSKAB	24
4.1	LEDELSENS PÅTEGNING	24
5	BILAG	25
	BILAG 1 – NOTER TIL RESULTATOPGØRELSE OG BALANCE	25
	BILAG 2A – ÅRETS RESULTATOPFYLDELSE	27
	BILAG 2B – ØVRIGE PRODUKTIONSTAL	32

1 BERETNING

1.1 Præsentation af Udlændingesservice

Udlændingesservice er en styrelse under Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration.

Hovedopgaven for Udlændingesservice er at behandle ansøgninger fra 3. landes borgere om ophold i Danmark på erhvervs-, studie-, visum-, familiesammenførings- og asylområdet. Desuden er styrelsen ankeinstans for EU borgere i forhold til Statsforvaltningens behandling af disse sager. Udlændingesservice har derudover en række andre opgaver på udlændingeområdet, navnlig i relation til indkvartering af asylansøgere. Ud over behandling af ansøgninger er et væsentligt element i Udlændingesservices opgavevaretagelse information til og vejledning af brugere og andre interessenter. Udlændingesservice medvirker også ved udarbejdelsen af lovgivning mv. på udlændingeområdet, samt varetager en række internationale opgaver i samarbejde med Integrationsministeriets departement.

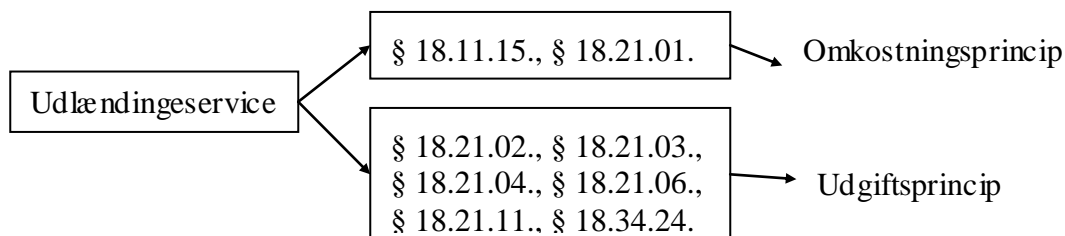
Missionen kommer til udtryk i den såkaldte 2010-fortælling i Udlændingesservice, hvor det følger, ”Vi skal løfte en opgave af stor betydning for samfundet. Vores brugere er udlændinge og danskere, der har brug for vores sagsbehandling og vejledning. Det er også skoler, universiteter og virksomheder. Vi skal tage udgangspunkt i brugernes ønsker og behov. Vi skal hjælpe brugerne og værne om retssikkerheden. Vi skal værne mod og forebygge misbrug og værne om statens sikkerhed. Vi skal føre den nødvendige kontrol på en fair måde. Disse samfundsinteresser skal vi komme i møde ved at levere hurtig, serviceorienteret og effektiv sagsbehandling af høj kvalitet.”

Visionen udtrykkes ligeledes i 2010-fortællingen, og det følger, ”Inden udgangen af 2010 ønsker vi en arbejdsplads, hvor medarbejdere løbende udvikler sig både fagligt og personligt og har indflydelse på beslutninger af betydning for deres trivsel, og hvor ledelsen går foran med stolthed og begejstring og medvirker til, at vi spiller sammen som et hold. Vi ønsker at være kendt for at forny os. Vi vil også være kendt for at levere en stadig bedre service. Vi ønsker at være en af Danmarks bedste offentlige arbejdspladser.”

Den målrettede serviceorientering i Udlændingesservice har skabt en hurtigere og mere smidig sagsbehandling, hvor fokus samtidig er rettet mod en løbende tilpasning af kontrolinitiativer og udvikling af en effektiv og præventiv kontrolvirksomhed. Styrelsen arbejder for at skabe den rette balance mellem service og kontrol.

Årsrapporten for Udlændingesservice omfatter alle styrelsens bevillinger. Der aflægges omkostningsbaseret regnskab for driftsbevillinger og udgiftsbaseret regnskab for de øvrige bevillinger, jf. **figur 1.1**.

Figur 1.1 Årsrapport for Udlændingesservice



1.2 Årets faglige resultater

Som det fremgår af **tabel 1.2** samt **bilag 2 b 13**, indeholder Servicekontrakten for 2010 mellem Integrationsministeriet og Udlændingesservice i alt 68 resultatmål, heraf 57 kvantitative mål vedr. servicemål (maksimal sagsbehandlingstid), kvalitet, gennemsnitlig sagsbehandlingstid, andel af samlede ressourcer til direkte sagsbehandling, sagsbehandlingseffektivitet (timeforbrug pr. afgjort sag) og håndterede telefonopkald. Hertil kommer mål for bl.a. vilkårscontrollere og udviklingsorienterede mål.

Tabel 1.2 og **bilag 2 b 13** viser fordelingen på henholdsvis opfyldte, delvis opfyldte og ikke opfyldte resultatmål. For en nærmere gennemgang af målopfyldelsen henvises til **afsnit 2.1** og **2.2**. En oversigt over målopfyldelsen for samtlige resultatmål og de kontraktlige forudsætninger er vedlagt som **bilag 2a** og **bilag 2b**.

Tabel 1.2 Resultatkrav

	Vægte	Antal resultatmål	Opfyldte resultatmål	Delvist opfyldte mål	Ikke opfyldte mål
I alt	100%	68	42	11	15

Som det fremgår af **tabel 2.1.2** i **afsnit 2.1**, kan den samlede målopfyldelsesgrad opgøres til 72 pct.

Det samlede resultatet er primært påvirket af en manglende opfyldelse af servicemål for en række sagstyper, hertil ikke opfyldte mål på brugerundersøgelser, flere fuldt oplyste sager samt hurtig behandling af ÅGH'ere (Åbenbart Grundløse Hastesager om asyl).

Der er meget tilfredsstillende resultater på bl.a. asylområdet, indkvartering og forsørgelse. På trods heraf er det samlede resultat ikke fuldt ud tilfredsstillende (se også **tabel 2.1.2**, **bilag 2.2.1** og **bilag 2.6.6**).

Udlændingesservice har gennemført to *kvalitetsmålinger* vedr. sagsbehandlingen i 2010. Kvalitetsmålene overholdes for langt de fleste sagsområder. I forbindelse med kvalitetsmålingen af sagsbehandling i 2. halvår 2010 er der indhentet de første erfaringer med kvalitetsmåling af sager, hvor sagsbehandlingen er sket i et elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystem (EstherH) jf. **bilag 2.4.1 abc**.

EstherH er for et stort antal sagsområder taget i brug henover året, og med undtagelse af asyl er EstherH ved årsskiftet taget i brug, for så vidt angår alle nye sager. Samtidig med udrulningen er der ændret arbejdsgange, ibrugtaget nye formularer m.m., og et nyt BI-system (statistik- og ledelsesinformationssystem) er taget i brug. Med udrulningen af EstherH er der sket systemudvikling, og der har således i forbindelse med ibrugtagningen ud over en indkørings- og oplæringsperiode også været manglende funktionaliteter.

I 2010 har der været stor fokus på aktiviteter og tiltag, der er med til at *fremme trivsel* i Udlændingesservice. Samtidig er der igangsat processer til at udvikle nye ideer og gøre arbejdet bedre. Alt sammen for at sikre, at brugerne får en enkel, hurtig og korrekt vejledning og sagsbehandling. Anerkendelsen for denne indsats kom bl.a. til udtryk ved, at *Udlændingesservice vandt balanceprisen for offentlige arbejdspladser 2010*.

1.3 Årets økonomiske resultat

Tabel 1.3.1 Udlændingsservices økonomiske hoved- og nøgletal

Hovedtal			
(mio. kr.)	2008	2009	2010
Resultatopgørelse			
Ordinære driftsindtægter	-320,7	-378,5	-547,8
- Heraf indtægtsført bevilling	-317,3	-377,5	-546,5
- Heraf eksterne indtægter	0,0	0,0	0,0
- Heraf øvrige indtægter	-3,4	-1,0	-1,3
Ordinære driftsomkostninger	299,5	384,4	537,8
- Heraf husleje	22,9	30,5	63,1
- Heraf personaleomkostninger	139,0	159,3	185,7
- Heraf afskrivninger	5,4	5,2	6,0
- Heraf andre ordinære driftsomkostninger	132,2	189,4	283,0
Resultat af ordinær drift	-21,3	5,9	-10,0
Andre driftsposter	5,8	0,4	3,1
Resultat før finansielle poster	-15,5	6,3	-6,9
Finansielle poster	7,0	6,9	7,7
Årets resultat	-8,5	13,2	0,8
Balance			
Anlægsaktiver *)	143,6	151,2	152,8
Omsætningsaktiver	108,5	149,8	112,7
Egenkapital	25,2	12,0	11,2
Langfristet gæld	146,2	139,0	146,9
Kortfristet gæld	86,2	154,9	112,6
Lånerammen	218,9	218,9	208,9
Træk på lånerammen	146,2	139,0	146,9
Finansielle nøgletal			
Udnyttelsesgrad af lånerammen (%)	66,8	63,5	70,3
Negativ udsvingsrate	-3,5	-1,2	-1,0
Overskudsgrad	2,7	-3,4	-0,1
Bevillingsandel	98,9	99,8	99,8
Kapitalandel	4,1	3,2	2,5
Afskrivningsrate	25,8	27,8	28,7
Opretholdelsesgrad	73,5	95,2	241,1
Soliditetsgrad	9,8	3,9	4,1
Reservationsflow	23,2	91,8	83,7
Reservationsandel	2,5	11,5	3,2
Akk. reservationsandel	10,7	12,3	3,8
Personaleoplysninger			
Antal årsværk	335,4	364,3	423,3
Årsværkspris (gns. i tusinde kr.)	414,4	436,0	438,0
Lønomsætningsandel	43,3	40,9	33,8
Lønsumsloft FL **)	129,0	140,5	179,8
Lønforbrug	139,0	158,8	185,4

*) Anlægsaktiver er ekskl. statsforskrivning (5,6 mio.kr.).

**) Lønsumsloft ekskl. TB og Visumgarantier, se også tabel 3.5.1

Årets resultat udviser et merforbrug på 0,8 mio. kr. (jf. **tabel 1.3.1**). Merforbruget kan henføres til styrelsens egen drift. Sammensætningen består af et mindreforbrug på løn (§ 18.11.15.) på 0,1 mio. kr., et mindreforbrug på øvrig drift (§ 18.11.15.) på 0,1 mio. kr. og et merforbrug på indkvarteringsområdet (§ 18.21.01.) på 1,0 mio. kr. Der har på forhånd været kalkuleret med, at merforbruget skulle dækkes af det videreførte akkumulerede overskud fra 2009.

Forbruget på indkvarteringsområdet (§ 18.21.01.) i 2010 var væsentlig højere end forudsat på FL10. Indkvarteringsomfanget blev på 3.858 årspersoner mod forudsat 2.275 årspersoner på FL10, hvilket medførte væsentlige udgifter til udvidelse af indkvarteringskapaciteten, herunder til etablering og drift af en række nye asylcentre m.v., (jf. i øvrigt **afsnit 2.3**). *Merbevillingsbehovet* blev dækket ved Akt. 150 af 24. juni 2010.

Sammensætningen af *balancens hovedposter* fremgår ligeledes af **tabel 1.3.1**. Den største post på aktivsiden er de materielle anlægsaktiver svarende til ca. 152,8 mio. kr., som primært udgøres af Udlændingeservices bygninger inkl. grunde til brug for indkvartering af asylansøgere med en værdi på i alt ca. 139,0 mio. kr., transportmateriel for 0,1 mio. kr., inventar og it-udstyr for 12,4 mio. kr. samt igangværende arbejder for egen regning på 1,3 mio. kr. Passivsiden domineres af den kortfristede gæld på 112,6 mio. kr., der hovedsagelig består af gæld til leverandører på 59,9 mio. kr. (hovedsageligt fakturaer vedrørende indkvarteringsoperatører m.v., der er betalt primo 2011), skyldige feriepenge på 24,5 mio. kr. og reserveret bevilling på 20,1 mio. kr. Udlændingeservices egenkapital udgør 11,2 mio. kr. og udgøres af startkapital på 5,6 mio. kr., samt videreført overskud svarende til ligeledes 5,6 mio. kr.

De mest markante *ændringer i nøgletallene* fra 2009 til 2010 (se **tabel 1.3.1**) udgøres af følgende:

Udnyttelsesgrad af lånerammen har bevæget sig fra 63,5 til 70,3. Årsagen er hovedsagelig sænkningen af lånerammen fra 218,9 mio. kr. i 2009 til 208,9 mio. kr. i 2010. Udlændingeservices låneramme blev fra 2010 og frem nedjusteret med 10 mio. kr. Der var tale om en teknisk omflytning indenfor ministerområdet, idet styrelsens udnyttelsesgrad var forholdsvis lav.

Overskudsgraden har bevæget sig fra -3,4 til -0,1, hvilket skyldes, at årets resultat er forbedret fra et merforbrug på 13,2 mio. kr. i 2009 til et merforbrug på 0,8 mio. kr. i 2010.

Opretholdelsesgraden er steget fra 95,2 til 241,1 på grund af stigning i tilgang i de materielle anlægsaktiver fra 4,8 mio. kr. i 2009 til 14,4 mio. kr. i 2010.

Reservationsflowet er faldet fra 91,8 til 83,7, *reservationsandelen* er faldet fra 11,5 til 3,2 og den *akk. reservationsandel* er faldet fra 12,3 til 3,8. Faldet skyldes i alle tre tilfælde et fald i reservationen af indeværende års bevilling fra 49,1 mio. kr. i 2009 til 20,1 mio. kr. i 2010.

1.4 Opgaver og ressourcer

1.4.1 Opgaver og ressourcer

Tabel 1.4.1 a Sammenfatning af økonomi for styrelsens sagsområder under §18.11.15

Opgave (beløb i mio. kr.)	Indtægtsført bevilling	Øvrige indtægter	Omkostninger	Andel af årets overskud
0. Hjælpefunk. samt generel ledelse og adm.	51,7	1,7	53,3	0,1
1. Asylsager	39,1	1,3	40,3	0,0
2. Familiesammenføringssager	45,6	1,5	47,0	0,1
3. Studie og Erhvervsager	45,6	1,5	47,0	0,1
4. Visumsager	14,5	0,5	15,0	0,0
5. Indkvartering	10,7	0,3	11,0	0,0
6. Ministerbetjening, informationsvirk. m.m.	15,0	0,5	15,5	0,0
7. Direkte understøttelse og udv. af sagsbeh.	30,2	1,0	31,2	0,0
I alt	252,4	8,1	260,2	0,3

Tabel 1.4.1.a viser styrelsens ressourceforbrug på forskellige hovedopgaver under §18.11.15. Fordelingen er udtryk for en manuel og skønsmæssig fordeling af ressourcerne. Grundlaget for ressource-skønnet i de respektive kategorier udtrykker områdets andel af det realiserede antal tidsregistrerede timer på opgaven som en andel af styrelsens samlede ressourceforbrug.

Tabel 1.4.1.b Sammenfatning af økonomi for styrelsens sagsområder §18.21.01

Opgave (beløb i mio. kr.)	Indtægtsført bevilling	Øvrige indtægter	Omkostninger	Andel af årets overskud
8. Tilvejebringelse af indkvarteringssteder	49,8	0,0	49,4	0,4
9. Drift og vedligehold af ejendomsportefølje	148,8	0,9	163,9	-14,2
10. Tilpasning af indkvarteringsystemet og opretholdelse af fysisk beredskab	95,5	0,0	82,8	12,7
I alt	294,1	0,9	296,1	-1,1

Tabel 1.4.1.b viser de økonomiske hovedtal for styrelsens hovedopgaver under § 18.21.01. Den indtægtsførte bevilling er sammensat af en FL10-bevilling på 164,0 mio. kr., en nettotilførsel på tillægsbevillingsloven for 2010 på 105,0 mio. kr. - heraf 100,4 mio. kr. som følge af Akt. 150 af 24. juni i lyset af et højere indkvarteringsomfang end forudsat på FL10, en bevillingsbeskæring på 1,6 mio. kr. samt et nettoforbrug af reservationer på 26,7 mio. kr. Styrelsens årsværksforbrug og medarbejderudgifter til driften af indkvarteringsområdet indgår ikke i tabellen, men i tabel 1.4.1.a.

Den største omkostningspost på 163,9 mio. kr. stammer fra opgaven Drift og vedligehold af ejendomsportefølje. Denne omkostning genererer et merforbrug på kr. 14,2 mio. kr., hvilket skyldes højere driftsudgifter pga. et højere indkvarteringsomfang end forudsat. På hovedopgaven Tilpasning af indkvarteringsystemet og opretholdelse af fysisk beredskab er der et mindreforbrug på 12,7 mio. kr., idet udgifterne til visse etableringer af centre m.v. samt til topladskompensation blev lavere end forudsat,

ligesom budgetterede lukninger måtte udskydes til 2011 i lyset af det høje indkvarteringsomfang. Merforbruget på opgaven Tilvejebringelse af indkvarteringssteder på 0,4 mio. kr. kan henføres til højere udgifter til husleje m.v. pga. det højere indkvarteringsomfang. Samlet set udviser opgaverne under § 18.21.01. et merforbrug på 1,1 mio. kr.

Bilag 2 b 14 belyser *hovedopgaverne i Udlændingesservice* opstillet med det budgetterede og realiserede ressourceforbrug i form af årsværk. Bilaget viser fordelingen mellem forbrug af direkte ressourcer til produktion af sager i forhold til forbrug af ressourcer til fravær, overhead og hjælpefunktioner m.m.

Af **bilag 2 b 14** fremgår, hvordan Udlændingesservices ressourceforbrug på årsværk har fordelt sig i 2010.

1.4.2 Redegørelse for reservation

Tabel 1.4.2 Reservationer for § 18.11.15 Udlændingesservice

Reservationer 2010	Reserveret år	Reservation primo 2010	Forbrug i året	Bortfald ved bevillingsafregning	Reservation ultimo 2010	Forventet afslutning
Reservationer primo 2010 i alt		8.999.831	5.037.565	-	3.262.266	
Ombygninger US (0) *	2006	1.462.266	-	-	1.462.266	2011
Medarbejder trivsel (0) *	2008	837.565	837.565	-	-	Afsluttet
Lejemål i Parken (0)*	2009	2.000.000	1.300.000	-	-	Afsluttet
Administrative fællesskaber (ØSC) (0) *	2009	700.000	700.000	-	-	Afsluttet
Evida (0) *	2009	100.000	100.000	-	-	Afsluttet
Inventar Indretning (0) *	2009	600.000	-	-	600.000	2011
Factfinding (0) *	2009	300.000	-	-	300.000	2011
Oversættelse & trykning af ny asylvejledning (1) *	2007	600.000	-	-	600.000	2011
Opholdskort (2) *	2008	800.000	800.000	-	-	Afsluttet
Vikarer Green card (3) *	2009	1.000.000	1.000.000	-	-	Afsluttet
IVR Visum ifm. BI (4) *	2008	300.000	-	-	300.000	2011
C-Vis (4) *	2009	300.000	300.000	-	-	Afsluttet
Nye reservationer ultimo 2010 i alt					2.087.565	
Omkostninger ifm. EstherH implementering (0) *	2010	-	-	-	250.000	2011
EstherH implementering på asylområdet (0) *	2010	-	-	-	500.000	2011
Internationalt samarbejde (0) *	2010	-	-	-	500.000	2011
Fleksibel lokalednyttelse (0) *	2010	-	-	-	837.565	2011
Udgifter asylfilm, understøttelse håndholdt procedure (1) *	2010	-	-	-	850.000	2011
Før afrejse-kurser (Flere rejser i 2011) (1) *	2010	-	-	-	500.000	2011
Reservationer ultimo 2010 i alt					5.349.831	

* Refererer til opgaver i tabel 1.4.1 a

Udlændingesservice har, efter aftale med Finansministeriet, i 2010 haft et nettoforbrug af reservationer på i alt 2,3 mio. kr., heraf 1,3 mio. kr. vedr. lejemål i Parken (reservationen er efterfølgende afsluttet, og de resterende midler reserveret til nye formål) og 1 mio. kr. vedr. vikarer til behandling af Green card sager.

Styrelsen har ultimo 2010 reserveret i alt 6,7 mio. kr. Heraf er de 1,5 mio. kr. reserveret til ombygninger videreført fra 2010. De planlagte ombygninger omfatter hovedsageligt etableringen af bedre ventilation i servicecenteret. Det forventes, at de planlagte ombygninger afsluttes inden udgangen af 2011.

Tabel 1.4.3 Reservationer for § 18.21.01. Drift og tilpasning af indkvarteringsystemet

Reservationer 2010	Reserveret år	Reservation primo 2010	Forbrug i året	Reservation ultimo 2010	Forventet afslutning
Reservationer primo 2010 i alt		40.068.916	40.068.916	-	
Leje midlertidig indkvarter. (Karrebæksmunde Feriecenter) (8) *	2009	1.200.000	1.200.000	-	2010
Installation af ABA-anlæg i Sigerslev (9) *	2009	400.000	400.000	-	2010
Etab. af Hvilested (pavilloner, annekser, inventar m.v.) (10) *	2009	1.911.000	1.911.000	-	2010
Etablering af Holmegaard (10) *	2009	1.923.000	1.923.000	-	2010
Udv. af Sigerslev (pavilloner, udv. af kapacitet, inventar) (10) *	2009	3.027.000	3.027.000	-	2010
Etab. af St. Magleby Skole, Bagenkop (bygning + inventar) (10) *	2009	2.400.000	2.400.000	-	2010
Etab. af Radsted Skole, Sakskøbing (bygning + inventar) (10) *	2009	2.400.000	2.400.000	-	2010
Etablering af børnecenter IV i Grindsted (10) *	2009	1.202.000	1.202.000	-	2010
Udvidelse af Lynge Skole (2 pavilloner) (10) *	2009	130.000	130.000	-	2010
Etablering af pavillonløsning i Thisted (10) *	2009	4.500.000	4.500.000	-	2010
Medfin. af etab. og drift af børnecenter V i Thisted (10) *	2009	3.870.416	3.870.416	-	2010
Medfinansiering af etab. og drift af børnecenter VI (10) *	2009	4.000.000	4.000.000	-	2010
Udvidelse af modtagekapacitet (10) *	2009	6.300.000	6.300.000	-	2010
Etablering af skole til Grindsted (børnecenter IV) (10) *	2009	3.500.000	3.500.000	-	2010
Etablering af administrationspavilloner i Sandholm (10) *	2009	3.305.500	3.305.500	-	2010
Nye reservationer ultimo 2010 i alt				13.363.941	
Omdannelse Center Vipperød til modtagecenter (10) *	2010			2.340.706	2011
Ombygning af Center Auderød (10) *	2010			4.223.235	2011
Kapacitetstilpasning Center Hanstholm (10) *	2010			4.300.000	2011
Etablering af Center Avnø (10) *	2010			2.500.000	2011
Reservationer ultimo 2010 i alt				13.363.941	

* Refererer til opgaver i tabel 1.4.1.b.

På *indkvarteringsområdet* var der primo 2010 afsat reservationer på i alt 40,1 mio. kr. Reservationerne drejede sig hovedsagelig om nødvendige etableringer og udvidelser af centre m.v., som var aftalt i slutningen af 2009 og først kunne gennemføres/færdiggøres i 2010. Alle de opgaver, der var reserveret midler til, blev afsluttet i 2010, og alle reservationerne blev brugt. Nedenfor er reservationer på over 1,0 mio. kr. kommenteret nærmere.

Etableringer af nye centre/undervisningsfaciliteter påbegyndt/planlagt i 2009

Udlændingesservice indgik ultimo 2009 konkrete aftaler med Dansk Røde Kors Asylafdelingen om åbning af en række nye centre/undervisningsfaciliteter. Det drejede sig om Center Hvilested, Center Holmegaard, Center Grindsted, St. Magleby Skole, Radsted Skole samt udvidelse af kapacitet i Center Sigerslev. Åbningerne skal ses i lyset af, at indkvarteringsystemet i 2009 var præget af et betydeligt overbelæg, hvilket medførte behov for udvidelse af indkvarteringskapaciteten. Etableringerne nåede ikke at færdiggøres i 2009, hvorfor der reserveredes i alt 12,9 mio. kr. til 2010, svarende til den del af de i 2009 afsatte midler som ikke blev forbrugt i 2009. Alle etableringerne, der blev reserveret midler til, blev afsluttet i 2010, og reservationerne blev brugt.

Udlændingesservice planlagde i slutningen af 2009 yderligere centeretableringer, idet de påbegyndte etableringer ikke var tilstrækkelige til at dække behovet for udvidelse af indkvarteringskapaciteten. Der kunne først i 2010 findes egnede lokaliteter til disse centre. Der blev derfor ultimo 2009 reserveret ca. 8,4 mio. kr. til etablering af Center Hanstholm og børnecenter Vestervig i Thisted Kommune 2010.

Herudover blev der reserveret 4,0 mio. kr. til etablering af endnu et børnecenter Sandvad, samt 6,3 mio. kr. til en udvidelse af modtagekapaciteten, som gennemførtes med etableringen af Center Auderød. Etableringerne blev gennemført i 2010, og alle de afsatte reserverede midler blev anvendt.

Udlændingesservice reserverede ultimo 2009 3,5 mio. kr. til etablering af skole i Jelling til brug for undervisning af de indkvarterede uledsagede mindreårige asylansøgere på det nyetablerede Center Grindsted. Der kunne først i 2010 findes en egnet lokalitet til denne skole. Etableringen blev som planlagt gennemført i 2010, og alle de reserverede midler blev anvendt.

Udlændingesservice reserverede ultimo 2009 1,2 mio. kr. til leje af midlertidige indkvarteringssteder. Da modtagesystemet i slutningen af 2009 var præget af et betydeligt overbelæg, og det først i foråret 2010 var muligt at finde egnede lokaliteter til den nødvendige udvidelse af modtagekapaciteten, var der i starten af 2010 behov for midlertidigt at indkvartere nyindrejste asylansøgere i Karrebæksminde Feriecenter. De reserverede midler anvendtes til den midlertidige indkvartering i 2010.

Udlændingesservice vurderede i slutningen af 2009, at der var behov for tilførsel af flere medarbejdere til sagsbehandling på asylområdet. Det skyldtes dels et stort antal verserende sager ultimo 2009, dels en forventet fortsat stor tilgang af ansøgere i 2010. Der blev derfor ultimo 2009 reserveret 3,3 mio. kr. til etablering af pavilloner i Sandholm med plads til i alt 60 nye arbejdspladser på asylområdet. Pavillonerne blev som planlagt etableret i 2010. De reserverede midler anvendtes til etableringen i 2010.

Nye reservationer ultimo 2010

Der er ultimo 2010 foretaget fire nye reservationer for i alt ca. 13,4 mio. kr. Reservationerne vedrører nødvendige etableringer og ombygninger af centre i lyset af det fortsat høje antal indkvarterede asylansøgere. Belægningsgraden har i de seneste måneder af 2010 konstant ligget tæt på eller over 100 pct. I lyset af den høje belægning i bl.a. modtagesystemet i 2010 blev der ultimo 2010 påbegyndt en omdannelse af børnecenter Vipperød til modtagecenter. Omdannelsen nåede ikke at færdiggøres i 2010, hvorfor der ultimo 2010 blev reserveret 2,3 mio. kr. til færdiggørelse af omdannelsen i 2011. Omdannelsen af Center Vipperød til modtagecenter forventes færdiggjort i 2011, og de reserverede midler forventes anvendt hertil i 2011.

Endvidere er der ultimo 2010 reserveret 2,5 mio. kr. til etablering af et nyt modtagecenter Avnø for at håndtere presset i modtagesystemet. Etableringen påbegyndtes i slutningen af 2010, men nåede ikke at færdiggøres i 2010. Der blev derfor ultimo 2010 reserveret midler hertil. Etableringen af Center Avnø forventes færdiggjort i 2011. Alle de reserverede midler hertil forventes anvendt i 2011.

Yderligere er der reserveret 4,3 mio. kr. til udvidelse af Center Hanstholm. For at sikre et robust indkvarteringsystem fremover arbejder Udlændingesservice hen mod at samle beboerne på færre og større indkvarteringssteder end tidligere. Som led heri indgik Udlændingesservice og Thisted Kommune i slutningen af 2010 aftale om opstilling af yderligere pavilloner i Center Hanstholm med plads til i alt ca. 100 beboere. Udvidelsen af Center Hanstholm ventes at medvirke til at muliggøre lukning af en række mindre og geografisk uhensigtsmæssigt placerede centre. Udvidelsen nåede ikke at blive gennemført i 2010. Udvidelsen forventes gennemført i 2011. De reserverede midler forventes anvendt til udvidelsen i 2011.

Endelig er der reserveret 4,2 mio. kr. til ombygning/tilpasning af Center Auderød. Som led i arbejdet med at sikre et mere robust indkvarteringsystem indgik Udlændingesservice og Dansk Røde Kors Asylafdelingen i slutningen af 2010 aftale om visse ombygninger af Center Auderød med henblik på at sikre en mere hensigtsmæssig udnyttelse af ejendommen. Ombygningerne påbegyndtes i slutningen af 2010, men nåede ikke at blive færdiggjort i 2010. Der blev derfor ultimo 2010 reserveret midler til færdiggørelse af ombygningerne i 2011. Ombygningerne af Center Auderød forventes færdiggjort i 2011. De reserverede midler forventes anvendt hertil i 2011.

1.5 Administrerede udgifter og indtægter

Tabel 1.5.1 viser en oversigt over bevilling og regnskab for de øvrige konti, som Udlændingesservice har ansvar for. Årets bevilling i **tabel 1.5.1** er opgjort som finansloven for 2010 og tillægsbevillingen for 2010.

Tabel 1.5.1 Oversigt over øvrige hovedkonti

Bevillingstype	Hovedkonto		Bevilling mio. kr. (FL + TB)	Regnskab mio. kr.
Reservationsbevilling	§ 18.21.04.	Udgift	9,4	8,8
		Indtægt		
	§ 18.21.06.	Udgift	32,6	31,4
		Indtægt		
	§ 18.21.11.	Udgift	6,7	8,2
		Indtægt		
Lovbunden bevilling	§ 18.21.02.	Udgift	59,1	99,9
	§ 18.34.24.	Udgift	0,5	0,8
Anden bevilling	§ 18.21.03.	Udgift	543,9	530,9

1.6 Forventninger til kommende år

Styrelsen har i løbet af 1. kvartal 2011 konstateret, at der er sket et *markant fald i antallet af ansøgninger på det gebyrfinansierede område* – og dermed et fald i styrelsens gebyrindtægter. De færre ansøgninger skyldes formentlig virkning af regelændringer og den generelle økonomiske situation i Danmark - udover ændret adfærd som følge af indførelsen af gebyrer. På baggrund heraf har styrelsen truffet beslutning om en personalemæssig reduktion svarende til minimum 50 fuldtidsmedarbejdere samt et antal frivillige fratrædelser. Med denne reduktion forventer styrelsen at have tilpasset det personalemæssige niveau svarende til det nødvendige antal medarbejdere ved indgangen til 2012.

I lyset heraf ser Udlændingesservice en stor udfordring i fortsat at stræbe efter at styrelsen hører til blandt *Danmarks bedste offentlige arbejdspladser*. Dette skal ske ved at fokusere på en klar indbyrdes sammenhæng mellem løbende forbedringer i sagsbehandlingen; god service og høj kvalitet for brugerne, samt medarbejdernes trivsel og motivation - en stærk trekant, hvor motivation skaber produktivitet og kvalitet, som igen betyder større brugertilfredshed. En fuld udrulning af EstherH i 2011 forventes at understøtte dette.

2011 er samtidig udnævnt til *året for medarbejderudvikling*, hvor styrelsen gennemfører en 10 punkts plan med konkrete initiativer så som ny sundheds- og sygefraværspolitik; innovationsuddannelse samt mere fleksibel ressourceanvendelse, hvor medarbejderne skal kunne dække flere sagsområder. Også etableringen af koncernfællesskaber, bl.a. indenfor personale- og kommunikationsområdet, vil medvirke til at skabe og videreudvikle stærke faglige miljøer der kan matche opgavernes stigende kompleksitet og tværgående karakter.

Indførelsen af gebyrerne stiller nye krav til en øget vejledning af brugerne, ændring af rutinerne i sagsbehandlingen og vil være en stor udfordring mht. administration og styring af ressourcerne, hvor øget fleksibilitet og justeringer af organisationen bliver nødvendig. Der vil komme fokus på sagsbehandlingen med tidlig screening og servicemålet i nyt perspektiv, idet alle gebyrpålagte sager har servicemål i 2011.

2 MÅLRAPPORTERING

2.1 Samlet vurdering og målopfyldelse

Tabel 2.1.2 Sammenfatning af vægte og målopfyldelsesgrader

Realiserede målopfyldelsesgrader 2010 og styrelsens vurdering af målopfyldelsen	Vægt	Målopfyldelsesgrad	Styrelsens vurdering*
Service mål			
- Servicemål (maksimal sagsbehandlingstid)	33,3%	50%	÷
- Opdatering af afgørelsesdatabasen	1,8%	100%	+
Brugertilfredshed			
- Brugerundersøgelser	3,0%	0%	÷
Kvalitet			
- Kvalitetsmål	7,5%	80%	(+)
- Kvalitetsmålinger	7,5%	100%	+
Klarhed for brugerne			
- Flere fuldt oplyste sager	3,2%	0%	÷
- Revision af ansøgningspakker	0,8%	100%	+
Effektiv sagsbehandling			
- Håndholdt procedure på asylområdet	1,6%	75%	(+)
- Hurtig behandling af ÅGHere	1,6%	0%	÷
- 60 dages sagsbeh. for indl. asylsager	4,9%	100%	+
- 60 dages sagsbeh. for spontane asylsager	4,9%	100%	+
- Andel af ressourcer til direkte sagsbehandling	8,9%	100%	+
- Maks svartider på høringsvar til departementet	1,6%	100%	+
- Sagsbehandlingseffektivitet (timer pr. afgjort sag)	8,9%	80%	(+)
Kontrol			
- Kontrolstrategi & plan 2010	3,8%	100%	+
- Implementering af indsatspapirer	1,3%	100%	+
Økonomistyring			
- Kontobro i forbindelse med digitalisering	1,3%	100%	+
- Supplerende budgettering for VD staben	1,3%	100%	+
Trivsel			
- Nedbringelse af sygefravær	3,0%	100%	+
Samlet vurdering	100,00%	72%	÷

Bemærk: Målopfyldelsesgraderne for de enkelte resultatmål fremgår af bilag 2.

*) Styrelsens vurdering af målopfyldelsen:

Målopfyldelsesgrad større end 90%: tilfredsstillende	+
Målopfyldelsesgrad på 75%-90%: mindre tilfredsstillende	(+)
Målopfyldelsesgrad mindre end 75%: ikke tilfredsstillende	÷

2.2 Uddybende analyser og vurderinger

Tabel 2.1.2 viser målene i servicekontrakten 2010. Der er en række serviceorienterede mål, som omhandler servicemål, telefonbetjening og kvalitet. Dertil kommer mål for sagsbehandlingseffektivitet, produktion, vilkårskontrol og udvklingsorienterede mål m.m.

I vurderingen af opfyldelsesgraden indgår tillæg til kontrakten, som blev underskrevet i juni 2010.

I det følgende gennemgås målopfyldelsen på forskellige områder. For en detaljeret gennemgang henvises til **bilag 2a**.

2.2.1 Opfyldelsen af servicemål

Den samlede målopfyldelse kan opgøres til 50 pct., hvilket dækker over 3 sagstyper, der fuldt ud lever op til målet, 6 sagstyper der delvist gør, og 5 sagstyper som ikke lever op til resultatkravet (jf. i øvrigt **bilag 2.2.1**).

Servicemålopfyldelsen har været påvirket af flere forhold: Der har været en stor tilgang af Asyl- og Familiesammenførings-sager, samtidig med afvikling af gamle komplicerede verserende sager. På erhvervs-, indkvarterings-, studie- og au pair-sager blev EstherH implementeret i 2010 med oplærings- og overgangsfase, herudover var der afvikling af gamle komplicerede verserende sager i det gamle UR sagsbehandlingssystem.

Servicemålet for telefonbetjeningen lever fuldt ud op til målet.

2.2.2 Kvalitetsmålninger

De samlede *måleresultater* fra kvalitetsmålningerne i august/september 2010 og februar 2011 vedrørende sagsbehandlingen i 2010 fremgår af **bilag 2.4.1 abc** opdelt på de forskellige sagstyper. For langt de fleste sagstyper har styrelsen en målopfyldelsesgrad på 100 pct. Kun sager vedrørende forlængelse/-inddragelse af hhv. arbejdsmarkedssager og sager vedrørende studerende, forskere mv., opfylder ikke målet på 95. Målopfyldelsen for disse sagstyper var i begge tilfælde 93 pct.

Der er konstateret materielle fejl i et mindre antal sager, heraf enkelte alvorlige materielle fejl. De konkrete sager er blevet gennemgået med henblik på eventuel opfølgning overfor den pågældende udlænding. Derudover er sagsbehandlingen taget op i forhold til den medarbejder, der har behandlet sagen og generelt i kontorerne – dette specielt for gennemgående mangler.

Udlændingesservice vil som tidligere år evaluere processen og – fremadrettet og ledelsesmæssigt foretage de nødvendige korrektioner.

2.2.3 Målrettet vilkårskontrol

Udlændingesservice har i 2010 gennemført kontrolaktiviteter i overensstemmelse med kontrolstrategien for 2010, herunder *målrettet vilkårskontrol* (jf. Kontrolplan 2010), dvs. kontrol med at udlændinge, der har fået opholdstilladelse, fortsat opfylder de fastsatte betingelser herfor. Udlændingesservice har endvidere gennemført kontrol på baggrund af konkrete omstændigheder i et antal sager fremtaget som følge af konkret mistanke om manglende regelefterlevelse. For en oversigt over resultaterne af vilkårskontrol ifølge kontrolplan 2010 henvises til **bilag 2 b 12**. I overensstemmelse med kontrolplanen er der i 2010 desuden gennemført *særlige kontrolindsatser mv.*, herunder overvågning og kontrol på området for familiesammenføring efter EU-reglerne. Andre særlige kontrolindsatser mv. har bl.a. omfattet overvågning af den pointbaserede Green card-ordning (inkl. en stikprøvekontrol af meddelte tilladelser). Derudover har Udlændingesservice deltaget i Fairplay-samarbejde med bl.a. SKAT og politiet, herunder i

otte Fairplay-kontrolaktioner. Endelig er der gennemført en række præventive aktiviteter i tilknytning til ansøgningsprocessen og i form af vejledning og holdningsbearbejdning via kommunikation om bl.a. kontrolarbejdet. Dertil kommer aktiviteter i forbindelse med videreudvikling af kontrolområdet.

2.2.4 Effektiv sagsbehandling m.m.

I servicekontrakten 2010 er der syv mål for effektiv sagsbehandling (se også **bilag 2.6**).

Opfyldelsen af målet for *andelen af de samlede ressourcer til direkte sagsproduktion på 41,6 pct.* blev succesfuldt realiseret med 41,8 pct. efter en stor indsats især i andet halvår (se **bilag 2.6.4**). Der har været tæt og løbende ledelsesinformation til kontorerne suppleret med sagsstyringsværktøjer og tidsrapporter.

Den samlede målopfyldelse for den *vægtede sagsbehandlingseffektivitet (sbe)* blev på 80 pct. Opfyldelsen af sbe målet for de enkelte sagstyper kommenteres i forbindelse med gennemgangen af denne (se også **bilag 2.6.6** for oversigt).

Målene for den *indledende asylbehandling og realitetsbehandlingen* er begge opfyldt 100 pct. med hhv. 56 dage i den indledende asylbehandling og med 46 dage i realitetsbehandlingen (se **bilag 2 b 3**). Målet er tilsvarende opfyldt 100 pct. for *maksimale svartider på hørings svar til departementet*. Målet for spontane asylsager i den *åbenbart grundløse hasteprocedure (ÅGH)* med en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 7 dage for 90 pct. af sagerne blev opfyldt for 48 pct. af sagerne indkommet efter 15. april 2010, hvilket giver en målopfyldelse på 0 pct. Endelig er målet i forbindelse af indførelsen af *håndholdt procedure* i asylsagsbehandlingen pr. 15. april 2010 opfyldt for 3 af de 4 forudsatte tiltag svarende til en opfyldelse af målet med 75 pct. (se **bilag 2.6.1**, **bilag 2.6.2** og **bilag 2.6.5**).

Den planlagte *brugerundersøgelse* på Pas- og Forlængelseskantorets område er blevet udskudt til 2011, idet kantorets fokus har været på opfyldelsen af handlingsplanen for 2010, og opfyldelsen af målet er 0 pct. Opfølgning på brugerundersøgelserne på telefonbetjening har skabt input til idekatalog og værktøjer for, hvordan kontorerne kan sætte ind og levere en stadig bedre service (se **bilag 2.3.1**).

Der arbejdes målrettet for at sikre, at ansøgerne har en klar forståelse af hvilke oplysninger, der skal leveres, for at deres sag kan behandles. Derved undgås spildtid, og sagsbehandlingen sker hurtigere. Målet er at *øge andelen af fuldt oplyste sager fra starten* til 85 pct. for alle sager omfattet af servicemål. Det årlige delmål er at øge andelen af fuldt oplyste sager med 5 pct. point, indtil 85 pct. er nået. Opfyldelsen af målet er 0 pct. (se **bilag 2.5.1** og **bilag 2.5.1 a**).

2.2.5 Familiesammenføring 1. gang – herunder sager efter EU retten, hvor referencen er dansk statsborger

Opfyldelsen af servicemål for *enkle og komplicerede sager om familiesammenføring første gang* blev i 2010 på 87 pct. henholdsvis 76 pct. mod målet på 90 pct. (se **bilag 2.2.1**). Den marginalt lavere opfyldelse af servicemål for komplicerede sager skyldes et stort arbejde med afvikling af mange komplicerede gamle verserende sager. Sagsbehandlingseffektiviteten (gns. timer pr. sag) levede i 2010 mere end op til forventningerne med et resultat på 4,11 timer mod målet på 4,29 timer for 2010 (se **bilag 2.6.6**). I

løbet af året blev der arbejdet intenst med screening af sagerne, således at denne finder sted senest 2 uger efter modtagelsen.

2.2.6 Forlængelser af tidsubegrænsede opholdstilladelser

Opfyldelsen af servicemålet blev i 2010 på 63 pct. mod målet på 90 pct. (se **bilag 2.2.1**). Servicemålet har været presset af handlingsplan med afviklingen af komplicerede verserende sager efter gamle regler. Dertil kommer ny lovgivning om forlængelse af tidsubegrænset ophold og skærpede afvisningsregler, samt endelig en større tilgang end forventet i første halvår 2010. De samme faktorer har været medvirkende til resultatet for sagsbehandlingseffektiviteten i 2010 på 2,18 timer mod målet på 1,73 timer (se **bilag 2.6.6**). Antallet af verserende sager ultimo 2010 blev på 3.273 sager mod forudsat 1.700 (se **bilag 2 b 4**).

2.2.7 Tidsbegrænsede forlængelser for asyl og familiesammenføring

Servicemålet er overholdt (se **bilag 2.2.1**), og resultatet for sagsbehandlingseffektiviteten for 2010 blev 0,88 time mod målet på 0,90 (se **bilag 2.6.6**). Dette flotte resultat trods en markant højere tilgang med ekstra 3.608 sager end forudsat. Produktionen blev i 2010 1.301 sager højere end forudsat, hvilket forklarer, at antallet af verserende sager ultimo året blev 4.213 sager mod forudsat 2.000 (se **bilag 2 b 4**).

2.2.8 Asylsager

Gennem den såkaldte håndholdte procedure er sagsbehandlingstiden bragt ned på knap to måneder i gennemsnit mod 5 måneder i 2009. Målet for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i den indledende asylbehandling og i realitetsfasen er overholdt (se **bilag 2 b 3**). Den enkelte asylansøgers sag følges nøje af politiet og Udlændingesservice gennem et tæt samarbejde og håndholdes til næste skridt i sagsbehandlingen. Den hurtige håndholdte procedure blev indført 15. april 2010 og mødes med international interesse. Alle spontansager fra før 15. april 2010 blev afviklet i 2010.

Derudover blev der tilført ekstra ressourcer på 30 medarbejdere. På trods af dette samt den nødvendige oplæring af nye medarbejdere er det lykkedes Udlændingesservice at realisere en sbe på 10,82 timer, hvilket stort set svarer til den realiserede sbe i 2009 på 10,70 timer. For uledsagede mindreårige blev sbe 19,76 timer mod målet på 17,64 timer (se **bilag 2.6.6**). Antallet af verserende sager ultimo året 2010 for spontansager inklusiv uledsagede mindreårige blev på 492 sager mod målet på 400 sager (se **bilag 2 b 4**).

2.2.9 Erhvervs-sager (arbejdsmarkedssager)

Opfyldelsen af servicemålet blev 73 pct. mod målet på 90 pct. (se **bilag 2.2.1**)¹. Sagsbehandlingseffektiviteten i 2010 blev 2,90 timer mod målet på 2,30 timer (se **bilag 2.6.6**). Begge mål har været presset af afviklingen af gamle komplicerede verserende sager og overgangen til og oplæring i EstherH.

2.2.10 Sager under jobplanen

Opfyldelsen af servicemål i 2010 blev for *green card sager* indgivet før og efter 1. januar på hhv. 71 pct. og 88 pct.; *positivlisten og beløbsordningen* blev 72 pct. og *særområder og koncernsager* 84 pct. (se **bilag 2.2.1**). Sagsbehandlingseffektiviteten for *green card sager* samt *særområder* og *koncernsager*

¹ Bemærk note til bilag 2.2.1 om sager til høring i de regionale beskæftigelsesråd.

levede op til forventningerne, mens den for positivlisten og beløbsordningen blev på hhv. 5,19 timer og 3,04 timer i gennemsnit pr. sag mod forventet 1,82 timer pr. sag (se **bilag 2.6.6**).

Tilgang af sager under jobplanen var fortsat stor og med til at dække efterspørgslen efter kvalificeret arbejdskraft. For green card ordningen blev proceduren ændret i 2010, således at der ved behandling og tildeling af point bliver lagt vægt på, hvor ansøger er uddannet. Alle green card sager indkommet før 1. januar 2010 blev afviklet i 2010. Samlet set blev 9.003 green card sager behandlet, heraf var ca. 1.300 medfølgende familie. Antallet af verserende sager ultimo 2010 blev for green card 2.032 sager mod forudsat 1.000 sager, hvilket primært skyldes en ekstraordinær tilgang af omkring 600 sager, i den sidste uge af 2010 fra repræsentationerne. (se **bilag 2 b 8**).

2.2.11 Studie og Au pair

Opfyldelsen af servicemålet blev i 2010 på førstegangs ansøgninger til *studie* 92 pct., *forskersager* 81 pct., *au pair sager* 87 pct. og endelig *praktikanter* 84 pct. alle mod målet på 90 pct. (se **bilag 2.2.1**). Tilgangen i 2010 blev – bortset fra første gangs studiesager – lavere end forudsat (se **bilag 2 b 8**).

2.2.12 Visum

Omkring 10 pct. af *visumansøgningerne* til Danmark bliver sagsbehandlet i Udlændingesservice, mens de øvrige ansøgninger, hvor der ikke er tvivl om, at der kan udstedes et visum, behandles indenfor 5-9 dage på de danske repræsentationer. Gennem god forberedelse og ressourcetilførsel ved indførsel af Visakodeks fra den 5. april 2010 er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid bragt ned, således at målene for maksimale sagsbehandlingstider overholdes; 75 pct. af sagerne er afgjort indenfor 30 dage og 99 pct. indenfor 60 dage (se **bilag 2 b 7**).

2.3 Udvikling på indkvarteringsområdet i 2010

Indrejsetallet for asylansøgere i 2010 blev væsentlig større end forventet, nemlig ca. 5.000 personer mod forudsat 3.500 på FL10. Dermed er de seneste års stigning i indrejsetallet fortsat. Dette medførte en betydelig stigning i antal indkvarterede henover 2010.

Det øgede indkvarteringsomfang har skabt et stort pres på indkvarteringssystemet, hvilket har nødvendiggjort at åbne 7 nye asylcentre samt en skole. Den samlede kapacitet på centrene ultimo 2010 var 4.299 pladser, mens antallet af indkvarterede på centrene var 4.170 personer, hvilket giver en belægningsgrad på 97 %. Det samlede antal indkvarterede ultimo 2010 var 4.450 personer (heraf 280 personer indkvarteret i annekser, i særlige boliger eller privat). Primo 2010 var antallet 3.110 personer, hvilket giver en stigning på 43 % i 2010.

Antallet af uledsagede mindreårige asylansøgere fortsatte i 1. halvår 2010 stigningen fra 2009. Den overvejende del af de uledsagede mindreårige udgjordes fortsat af unge mænd fra Afghanistan. Der blev i 1. halvår åbnet 3 nye børnecentre. I andet halvår begyndte antallet af uledsagede mindreårige at falde. Faldet i indkvarteringsomfanget skyldes bl.a. en øget brug af aldersundersøgelser og ændrede arbejdsgange vedrørende disse, der har medført kortere sagsbehandlingstid vedrørende afgørelse af aldersspørgsmålet. Resultatet af aldersundersøgelserne i 2010 blev, at ca. 70 pct. af de aldersundersøgte uledsagede mindreårige vurderedes at være over 18 år og derfor blev udflyttet fra børnecentrene.

Enhedspriserne på indkvarteringsområdet blev lidt højere end forudsat på FL10, (jf. **tabel 2.3.1**).

Tabel 2.3.1 Enhedspriser på indkvarteringsområdet

Enhedspriser, kr.	FL 2010	Resultat 2010	Difference
18.21.01. Drift og tilpasning af indkvarteringssystemet	72.069	76.509	4.440
18.21.02. Kontante ydelser m.v. til asylansøgere m.fl.	25.976	25.892	-83
18.21.03. Indkvartering og underhold af asylansøgere m.fl.	131.533	137.598	6.065
I alt	229.578	240.000	10.422

Den højere enhedspris på § 18.21.01. Drift og tilpasning af indkvarteringssystemet skyldes nødvendige udvidelser af indkvarteringskapaciteten. Heraf var en del planlagt allerede i 2009 og blev finansieret af reservationer fra 2009. Hvis der ses bort fra forbruget af disse reservationer i 2010, blev enhedsprisen i 2010 lidt lavere end forudsat på FL10, idet indkvarteringsomfanget blev større end forudsat på Akt. 150 af 24. juni 2010.

På § 18.21.03. Indkvartering og underhold af asylansøgere m.fl. skyldes den højere enhedspris primært, at andelen af uledsagede mindreårige asylansøgere – hvor operatørerne modtager højere takster end for de øvrige asylansøgere – blev højere end forudsat på FL10.

Enhedsprisen på § 18.21.02. Kontante ydelser m.v. til asylansøgere m.fl. blev stort set som forudsat på FL10.

3 REGNSKAB

3.1 Anvendt regnskabspraksis

Regnskabspraksis for Udlændingesservice tager udgangspunkt i de regnskabsprincipper og -regler, som fremgår af Finansministeriets bekendtgørelse nr. 1693 om statens regnskabsvæsen af 19. december 2006 samt de nærmere retningslinjer i Finansministeriets Økonomisk Administrative Vejledning.

3.2 Resultatopgørelse

Resultatopgørelsens udvikling fra 2009 til 2010 og igen til budgettet for 2011 viser en markant realiseret samt forventet aktivitetsstigning i Udlændingesservice. De ordinære driftsindtægter er fra 2009 til budgettet for 2011 med ca. 53 pct. og de ordinære driftsomkostninger med ca. 43 pct.

På omkostningssiden udgøres den største post i 2010 af andre ordinære driftsomkostninger på 283,3 mio. kr. Andre ordinære driftsomkostninger relaterer sig primært til drift og vedligeholdelse af styrelsens ejendomme til brug for indkvartering af asylansøgere, men derudover også til styrelsens egen drift.

Den næststørste omkostningspost er personaleomkostninger på 185,7 mio. kr. Posten er alene relateret til aflønning af styrelsens egne medarbejdere.

Andre driftsomkostninger har i 2010 udgjort 10,4 mio. kr. Posten indeholder dels en intern statslig overførsel til Integrationsministeriets departement på i alt 9,9 mio. kr. med henblik på medfinansiering af udgifterne i forbindelse med administrative fællesskaber, herunder Økonomistyrelsens Service Center (ØSC) samt et Schengenbidrag på 0,5 mio. kr.

På indtægtssiden er den største post øvrige driftsindtægter på 7,7 mio. kr. Posten vedrører primært indtægter på 6,3 mio. kr. i forbindelse med inddrivelse af visumgarantier samt 0,6 mio. kr. vedr. gebyrindtægter ved udstedelse af opholds- og erstatningskort i Servicecentret.

Årets resultat på 0,8 mio.kr. i merforbrug er disponeret til overført overskud.

Tabel 3.2.1 Resultatopgørelse*

(mio. kr.)	R-1 2009	R 2010	B 2011
Ordinære driftsindtægter			
Indtægtsført bevilling			
Bevilling	-393,7	-517,5	-426,1
Anvendt af tidligere års reserverede bevillinger	-28,9	-45,8	-20,1
Reserveret af indeværende års bevillinger	45,1	16,8	0,0
Indtægtsført bevilling i alt	-377,5	-546,5	-446,2
Salg af vare og tjenesteydelser	-0,9	-1,0	-1,5
Gebyrindtægter			-129,0
Tilskud til egen drift	-0,1	-0,3	-0,1
Ordinære driftsindtægter i alt	-378,5	-547,8	-576,8
Ordinære driftsomkostninger			
Husleje	30,5	63,1	75,4
Forbrugsomkostninger i alt	30,5	63,1	75,4
Personaleomkostninger 1)			
Lønninger	148,6	172,2	177,2
Andre personaleomkostninger	0,5	0,3	0,0
Pension	20,6	25,3	26,0
Lønrefusion	-10,4	-12,1	-12,5
Personaleomkostninger i alt	159,3	185,7	190,8
Af- og nedskrivninger	5,2	6,0	7,2
Andre ordinære driftsomkostninger	189,4	283,0	277,0
Ordinære driftsomkostninger i alt	384,4	537,8	550,4
Resultat af ordinær drift	5,9	-10,0	-26,4
Andre driftsposter			
Andre driftsindtægter	-9,8	-7,7	-1,2
Andre driftsomkostninger	10,2	10,8	20,0
Resultat før finansielle poster	6,3	-6,9	-7,6
Finansielle poster			
Finansielle indtægter	-0,2	-0,1	0,0
Finansielle omkostninger	7,1	7,8	7,6
Resultat før ekstraordinær poster	13,2	0,8	0,0
Ekstraordinære poster			
Ekstraordinære indtægter	0,0	0,0	0,0
Ekstraordinære omkostninger	0,0	0,0	0,0
Årets resultat	13,2	0,8	0,0

*) Noter, se Bilag 1 - Noter til resultatopgørelse og balance

Tabel 3.2.2 Resultatdisponering

(mio. kr.)	R-1 2009	R 2010	B 2011
Disponeret til bortfald	0,0	0,0	0,0
Disponeret til reserveret egenkapital (båndlagt)	0,0	0,0	0,0
Disponeret til udbytte til statskassen	0,0	0,0	0,0
Disponeret til overført overskud	13,2	0,8	0,0

3.3 Balancen

Tabel 3.3.1 Balancen *

AKTIVER (mio. kr.)	R-1 2009	R 2010	PASSIVER (mio. kr.)	R-1 2009	R 2010
Anlægsaktiver			Egenkapital		
Immaterielle anlægsaktiver 2)			Reguleret egenkapital (Startkapital)	5,6	5,6
Færdiggjorte udviklingsprojekter	0,0	0,0	Opskrivninger	0,0	0,0
Erhvervede koncessioner, patenter m.v.	0,0	0,0			0,0
Udviklingsprojekter under opførelse	0,0	0,0	Reserveret egenkapital	0,0	0,0
Immaterielle anlægsaktiver i alt	0,0	0,0			
Materielle anlægsaktiver 3)			Bortfald af årets resultat	0	0,0
Grunde, arealer og bygninger	142,6	139,0			
Infrastruktur			Udbytte til staten	0,0	0,0
Transportmateriel	0,3	0,1			
Produktionsanlæg og maskiner			Overført overskud	6,5	5,6
Inventar og IT-udstyr	0,2	12,4	Egenkapital i alt	12,0	11,2
Igangværende arbejder for egen regning	8,1	1,3			
Materielle anlægsaktiver i alt	151,2	152,8	Hensatte forpligtelser 4)	0,5	0,4
Finansielle anlægsaktiver					
Statsforskrivning	5,6	5,6	Gæld		
Øvrige finansielle anlægsaktiver	0,0	0,0	Langfristet gæld		
Finansielle anlægsaktiver i alt	5,6	5,6	FF4 Langfristet gæld	138,8	146,9
Anlægsaktiver i alt	156,7	158,4	FF6 Bygge- og IT-kredit	0,2	0,0
			Donationer	0,0	0,0
Omsætningsaktiver			Prioritetsgæld	0,0	0,0
Varebeholdninger	0,0	0,0	Anden langfristet gæld	0,0	0,0
Tilgodehavender	34,5	39,2	Langfristet gæld i alt	139,0	146,9
Værdipapirer	0,0	0,0			
			Kortfristet gæld		
Likvide beholdninger			Leverandører af varer og tjenesteydelser	80,0	59,9
FF5 Uforrentet kontoStatsforskrivning	64,5	70,5	Anden kortfristet gæld	5,5	3,2
FF7 Finansieringskonto	50,8	3,0	Skyldige feriepenge	20,1	24,5
Andre likvider	0,0	0,0	Reserveret bevilling	49,1	20,1
Likvide beholdninger i alt	115,3	73,5	Periodeafgrænsningsposter	0,0	4,9
Omsætningsaktiver i alt	149,8	112,7		0,2	
			Kortfristet gæld i alt	154,9	112,6
AKTIVER i alt	306,5	271,1	Gæld i alt	293,9	259,5
			PASSIVER i alt	306,5	271,1

*) Noter, se Bilag 1 - Noter til resultatopgørelse og balance

Udlændingesservice har ultimo 2010 aktiver og passiver for 271,1 mio. kr. jf. **tabel 3.3.1**.

Den største post på aktivsiden er værdien af anlægsaktiverne svarende til 158,4 mio. kr. De materielle anlægsaktiver omfatter primært styrelsens grunde, arealer og bygninger til brug for indkvartering af asylansøgere svarende til i alt 139,0 mio. kr. Hertil kommer transportmateriel på 0,1 mio. kr., Inventar og IT-udstyr på 12,4 mio. kr. og igangværende arbejder for egen regning på 1,3 mio. kr.

Næststørste aktivpost er tilgodehavender på 39,2 mio. kr., som primært vedrører tilgodehavende for momsrefusion fra Økonomistyrelsen. Stigningen i tilgodehavender fra 2009 til 2010 på 4,7 mio. kr. vedrører hovedsagelig en stigning i tilgodehavendet vedrørende momsrefusionen samt udbetalt accontolikviditet til Dansk Røde Kors.

Passivsidens største post er den langfristede gæld på 146,9 mio. kr. Det bemærkes, at den langfristede gæld ikke fuldt ud stemmer overens med værdien af de materielle anlægsaktiver, idet reguleringen af den langfristede gæld pr. 31. december 2010 er bogført i 2011-regnskabet.

Den kortfristede gæld består af gæld til leverandører på 59,9 mio. kr. (hovedsageligt fakturaer vedrørende indkvarteringsoperatører m.v., der er betalt primo 2011), skyldige feriepenge på 24,5 mio. kr. og reserveret bevilling på 20,1 mio. kr.

Tabel 3.3.2 Egenkapitalforklaring

	R-1 2009	R 2010
Egenkapital primo året (mio. kr.)	25,2	12,0
Startkapital primo	5,6	5,6
+ Ændring i startkapital	0,0	0,0
Startkapital ultimo	5,6	5,6
Overført overskud primo	19,7	6,5
+ Overført fra årets resultat	-13,2	-0,8
Overført overskud ultimo	6,5	5,6
Egenkapital ultimo året (mio. kr.)	12,0	11,2

Udlændingesservices egenkapital jf. **tabel 3.3.2** udgør 11,2 mio. kr., hvilket er en reduktion på 0,8 mio. kr. i forhold til 2009. Den udgøres ligeligt af startkapital og videreført overskud, begge svarende til 5,6 mio. kr.

Tabel 3.3.3 Udnyttelse af låneramme

(mio. kr.)	R-1 2009	R 2010
Sum af saldo på FF4 og FF6 pr. 31.december 2009	139,0	146,9
Låneramme på FL10	218,9	208,9
Udnyttelsesgrad i pct.	63,5	70,3

Udlændingesservices låneramme jf. **tabel 3.3.3** udgør i 2010 i alt 208,9 mio. kr., et fald på 10 mio. kr. i forhold til 2009. Udlændingesservices træk på den langfristede gæld i 2010 udgør 146,9 mio. kr. Udnyttelsesgraden af lånerammen udgør hermed 70,3 pct., hvilket repræsenterer en stigning på 6,8 pct. point, der hovedsagelig skyldes den nedsatte låneramme i 2010. Udlændingesservices låneramme blev fra 2010 og frem nedjusteret med 10 mio. kr. Der var her tale om en teknisk omflytning indenfor ministerområdet, idet styrelsens udnyttelsesgrad var forholdsvist lav.

3.4 Opfølgning på likviditetsordningen hen over året

Udlændingesservice har overholdt de fastsatte disponeringsregler for Statens Koncernbetalingssystem (de fire forskellige SKB-konti) i likviditets- og finansieringsordningen.

3.5 Opfølgning på lønsumsloft

Tabel 3.5.1 Opfølgning på lønsumsloft

Hovedkonto	18.11.15. mio. kr.
Lønsumsloft FL10	179,7
Lønsum udenfor lønsumsloft	0,1
Lønsumloft inkl. TB/Visumgarantier *	185,3
Lønsumsforbrug i alt	185,4
Difference (mindreforbrug)	-0,1
Akk. opsparing ultimo 2009	1,6
Akk. opsparing ultimo 2010	1,5

*Visumgarantierne er konverteret på bevillingsafregningen

Udlændingesservices lønsumsloft i 2010 jf. **tabel 3.5.1** udgjorde 185,3 mio. kr. De samlede lønomkostninger udgjorde i 2009 185,4 mio. kr., svarende til et merforbrug på 0,1 mio. kr. Sammenlagt med den akkumulerede opsparing ultimo 2009 svarer dette til en akkumuleret opsparing ultimo 2010 på 1,5 mio. kr.

3.6 Bevillingsregnskabet

Tabel 3.6.1 Bevillingsregnskab for § 18.11.15.

Mio. kr.	Regnskab 2009	Budget 2010	Regnskab 2010	Difference (B-R)	Budget 2011
Nettoudgiftsbevilling	208,8	250,1	250,1	0,0	172,7
Nettoforbrug af reservation	9,9	0,0	2,3	-2,3	6,7
Indtægter	7,4	7,8	8,1	-0,3	129,1
Udgifter	239,4	257,9	260,2	-2,3	308,5
Årets resultat	-13,3	0,0	0,3	-0,3	0,0

På § 18.11.15. afholdes udgifter forbundet med Udlændingesservices primære drift, herunder lønudgifter.

Det regnskabsmæssige resultat for 2010, ekskl. videreført overskud fra 2009, svarer til et mindreforbrug på 0,3 mio. kr. (jf. tabel 3.6.1)

Tabel 3.6.2 Bevillingsregnskab for § 18.21.01. Drift og tilpasning

Mio. kr.	Regnskab 2009	Budget 2010	Regnskab 2010	Difference (B-R)	Budget 2011
Nettoudgiftsbevilling	184,9	267,4	267,4	0,0	253,4
Nettoforbrug af reservation	-21,1	40,1	26,7	13,4	-13,4
Indtægter	3,5	1,5	1,0	0,5	1,5
Udgifter	167,3	309,0	296,1	12,8	241,5
Årets resultat	0,1	0,0	-1,1	1,1	0,0

På § 18.21.01. afholdes udgifter forbundet med drift af asylcentre, herunder bl.a. udgifter til husleje, energi, bygningsvedligeholdelse samt udgifter i forbindelse med kapacitetstilpasning af indkvarterings-systemet.

Bevillingen på FL10 udgør 164,0 mio. kr. Der er på tillægsbevillingsloven for 2010 tilført 105,0 mio. kr. til kontoen. Heraf tilføres de 100,4 mio. kr. som følge af Akt. nr. 150 af 24. juni 2010. § 18.21.01.40. tilføres 3,0 mio. kr. fra § 18.21.79.20. vedrørende særlige boliger. § 18.21.01.60. tilføres 3,0 mio. kr. fra § 18.21.79.10. til medfinansiering af Dansk Røde Kors Asylafdelingens kontrakt for 2010. Fra § 18.21.01.60. overføres 1,4 mio. kr. til § 18.21.06.10. til dækning af et akkumuleret underskud på kontoen. Endelig blev bevillingen beskåret med 1,6 mio. kr. som følge af den fra Finansministeriet udmeldte 1 procents besparelse for staten.

Indkvarteringsomfanget i 2010 blev væsentlig højere end forudsat i FL10, nemlig 3.858 årspersoner mod forudsat 2.275 årspersoner. Dette medførte væsentlige etablerings- og driftsudgifter til udvidelse af indkvarteringskapaciteten. Hovedparten af mærbevillingsbehovet blev dækket på Akt. 150 af 24. juni 2010, men der måtte derudover gennemføres væsentlige besparelser for at overholde den bevillingsmæssige ramme.

Nettoforbruget af reservationer blev på 26,7 mio. kr. Det dækker over, at alle reservationerne primo 2010 på i alt 40,1 mio. kr. blev forbrugt, mens der blev foretaget nye reservationer for i alt 13,4 mio. kr. De nye reservationer vedrører nødvendige etableringer og ombygninger af centre, som blev planlagt i 2010 men først vil kunne færdiggøres i 2011. Alle reservationerne forventes forbrugt i 2011.

4 PÅTEGNING AF DET SAMLEDE REGNSKAB

Årsrapporten omfatter de hovedkonti på finansloven, som Udlændingesservice, CVR nr. 77940413, er ansvarlig for:

- § 18.11.15. Udlændingesservice
- § 18.21.01. Drift og tilpasning af indkvarteringssystemet
- § 18.21.02. Kontante ydelser
- § 18.21.03. Indkvartering og underhold af asylansøgere m.fl.
- § 18.21.04. Tilskud og samarbejdspartnere
- § 18.21.06. Politiet
- § 18.21.11. Medlemsbidrag til internationale organisationer samt transporter til Danmark
- § 18.34.24. Bistand til afviste asylansøgers tilbagevenden til hjemlandet

herunder de regnskabsmæssige forklaringer, som skal tilgå Rigsrevisionen i forbindelse med bevillingskontrollen for 2010.

4.1 Ledelsens påtegning

Det tilkendes gives hermed:

1. at årsrapporten er rigtig, dvs. at årsrapporten ikke indeholder væsentlige fejlinformationer eller udeladelser, herunder at målopstillingen og målrapporteringen i årsrapporten er fyldestgørende,
2. at de dispositioner, som er omfattet af regnskabsaflæggelsen, er i overensstemmelse med meddelte bevillinger, love og andre forskrifter samt med indgåede aftaler og sædvanlig praksis, og
3. at der er etableret forretningsgange, der sikrer en økonomisk hensigtsmæssig forvaltning af de midler og ved driften af de institutioner, der er omfattet af årsrapporten

København, den 12 april 2011

København, den 13 april 2011



Henrik Grunnet
Direktør



Claes Nilas
Departementschef

5 BILAG

Bilag 1 – Noter til resultatopgørelse og balance

Resultatopgørelse

Note 1 Personaleomkostninger

	2008	2009	2010
Antal årsværk	335,4	364,3	423,3
Tilgang af medarbejdere	104	73	134
Afgang af medarbejdere	72	47	76

Balancen

Note 2 Immaterielle anlægsaktiver

mio.kr.	Færdiggjorte udviklingsprojekter	Erhvervede koncessioner, patenter, licenser mv.	I alt
Kostpris	19,8	2,8	22,6
Primokorrektioner og flytning ml. bogføringskredse	-11,3	-	-11,3
Tilgang	-	-	-
Afgang	-	-	-
Kostpris pr. 31.12.2010	8,5	2,8	11,3
Akkumulerede afskrivninger	-8,5	-2,8	-11,3
Akkumulerede nedskrivninger	-	-	-
Akkumulerede af- og nedskrivninger 31.12.2010	-8,5	-2,8	-11,3
Regnskabsmæssig værdi pr. 31.12.2010	0,0	0,0	0,0
Årets afskrivninger	0,0	0,0	0,0
Årets nedskrivninger	-	-	-
Årets af- og nedskrivninger	0,0	0,0	0,0
Afskrivningsperiode/år	5 - 8 år	3 - 4 år	

mio.kr.	Udviklingsprojekter under udførelse
Primo saldo pr. 01.01.2010	0,0
Primokorrektioner og flytning ml. bogføringskredse	0,0
Tilgang	-
Nedskrivninger	-
Overført til færdiggjorte udviklingsprojekter	-
Kostpris pr. 31.12.2010	0,0

Note 3 Materielle anlægsaktiver

mio.kr.	Grunde, arealer og bygninger	Transportmateriel	Inventar og IT-udstyr	I alt
Kostpris	186,1	0,7	19,2	206,0
Primokorrekationer og flytning ml. bogføringskredse	0,0	0,0	-1,8	-1,8
Tilgang	17,2	0,2	13,0	30,4
Afgang	-33,2	0,0	-0,1	-33,3
Kostpris pr. 31.12.2010	170,1	0,9	30,3	201,3
Akkumulerede afskrivninger	-31,1	-0,8	-17,9	-49,8
Akkumulerede nedskrivninger	-	-	-	-
Akkumulerede af- og nedskrivninger 31.12.2010	-31,1	-0,8	-17,9	-49,8
Regnskabsmæssig værdi pr. 31.12.2010	139,0	0,1	12,4	151,5
Årets afskrivninger	5,2	0,1	0,6	5,9
Årets nedskrivninger	-	-	-	-
Årets af- og nedskrivninger	5,2	0,1	0,6	5,9
Afskrivningsperiode/år	10-50 år	5-8 år	50% saldo	

mio.kr.	Igangværende arbejder for egen regning
Primo saldo pr. 01.01.2010	8,1
Primokorrekationer og flytning ml. bogføringskredse	0,0
Tilgang	1,7
Nedskrivninger	-
Overført til færdiggjorte udviklingsprojekter	-8,5
Kostpris pr. 31.12.2010	1,3

Note 4 Hensatte forpligtelser

Mio. kr.	2008	2009	2010
Fratrædelsesgodtgørelse	0,1	0,1	0,4
Vedligeholdelsesprojekter	0,0	0,3	0,0
Centeretableringer	0,0	0,1	0,0
Hensættelser i alt	0,1	0,5	0,4

Bilag 2a – Årets resultatopfyldelse

Bilag 2.2.1 Servicemål

Vægt: 33,25%	Relativ vægt	Servicemål (Afgørelsesfrist)	Mål 2010	Resultat 2010 *)	Målopfyldelsesgrad 2010 **)
Positiv listen/Beløbsordn. 1. gang	10,00%	1 md.	90%	72%	0%
Særomr. og koncernsager 1. gang	5,00%	2 mdr.	90%	84%	50%
Arbejds markedssager 1. gang ***)	4,00%	2 mdr.	90%	73%	0%
Green Card (point) indk efter 1jan	5,00%	1 md.	90%	88%	80%
Green Card (point) indk før 1jan	5,00%	1 md.	90%	71%	0%
Forskere 1. gang	4,00%	1 md.	90%	81%	50%
Stud. 1. gang	5,00%	2 mdr.	90%	92%	100%
Praktikanter 1. gang	4,00%	2 mdr.	90%	84%	50%
Au Pair 1. gang	4,00%	2 mdr.	90%	87%	80%
Fam. 1. gang, enkle	15,00%	3 mdr.	90%	87%	80%
Fam. 1. gang, kompl	10,00%	7 mdr.	90%	76%	0%
Fam. & Asyltb forlængelse	10,00%	3 mdr.	90%	91%	100%
Tidsubegr. opholds tilladelse	10,00%	6 mdr.	90%	63%	0%
Bortfald forhånds dispensation	4,00%	3 mdr.	90%	94%	100%
Håndterede telefonopkald ****)	5,00%	-	95%	96%	100%
I alt	100%				50%

*) Resultatmål: Andel af sager, som er afgjort inden for fristen

***) Målopfyldelse vurderes ud fra følgende 4 trin: 1) Større eller lig 90% giver 100% point. 2) Større eller lig 85% giver 80% point. 3) Større eller lig 80% giver 50% point. 4) Under 80% giver 0% point.

****) Servicemålet er inkl. den tid, der erfaringsmæssigt går i forbindelse med høring i regionale beskæftigelsesråd (RBR) mv. Opgørelsen af servicemål har hele året været påvirket af problemer med at frasortere sager med høring i RBR, som har overskredet fristen på mere end 14 dage. Disse sager indgår og påvirker opfyldelsen af målet negativt.

*****) Målopfyldelse vurderes ud fra følgende 5 trin: 1) Større eller lig 95% giver 100% point. 2) Større eller lig 94% giver 80% point. 3) Større eller lig 93% giver 60% point. 4) Større eller lig 92% giver 40% point. 5) Under 91% giver 0% point.

Bilag 2.2.2 Opdatering af afgørelsesdatabasen

Vægt: 1,75%	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Relativ vægt	Mål 2010	Resultat 2010	Målopfyldelsesgrad 2010 *)	Forudsætninger 2011
				100%	100%	100%	100%	100%

*) Målopfyldelse vurderes ud fra følgende 2 trin: 1) Alle forsøg rettidigt indsendt giver 100% point. 2) Alt andet giver 0% point.

Bilag 2.3.1 Brugerundersøgelse

Vægt: 3,00%	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Relativ vægt	Mål 2010	Resultat 2010	Målopfyldelsesgrad 2010 *)	Forudsætninger 2011
				100%	100%	0%	0%	100%

*) Målopfyldelse vurderes ud fra følgende 2 trin: 1) Brugerundersøgelse og idekatalog udarbejdet rettidigt giver 100% point. 2) Alt andet giver 0% point.

Bilag 2.4.1 Kvalitetsmål

Vægt: 7,50%	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Relativ vægt	Mål 2010	Resultat 2010	Målopfyldelsesgrad 2010 *)	Forudsætninger 2011
Kvalitet opfyldt for sagstyper				100%	24	22	80%	100%

*) Målopfyldelse vurderes ud fra antal sagstyper, der opfylder 95% målet 1) Alle, resultat giver 100% point. 2) Alle undtaget 2, resultat giver 80% point. 3) Alle undtaget 4, resultat giver 60% point. 4) Alle undtaget 6, resultat giver 30% point. 5) Over 6 opfylder ikke, resultat giver 0% point.

Bilag 2.4.1 a Kvalitetsmål - Asyl- og Familiesammenføringsager

	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Relativ vægt	Mål 2010	Resultat 2010	Mål 2011
Fam. 1 gang	94	98	98	39%	95	99	95
Fam., inddragelser	-	96	97	2%	95	95	95
Fam., bortfald	-	99	97	1%	95	96	95
Adm. ud- og afvisninger	96	99	99	2%	95	99	95
Fam., tb. forklænger *)	97	98	96	8%	95	99	95
Tidsubegrænset opholdstill.	91	96	97	14%	95	96	95
Pas-sager	96	100	99	7%	95	97	95
Dublinsager	97	95	96	3%	95	98	95
Spontane asylsager	94	89	95	19%	95	96	95
Asyl, inddr.	99	91	99	1%	95	95	95
Asyl, bortfald	97	97	93	2%	95	95	95
Visiteringsager	94	99	96	2%	95	95	95
I alt				100%			

*) Til og med 2007: Inkl. inddragelser på fam.-området samt erstattningsopholds kort.

Bilag 2.4.1 b Kvalitetsmål - Job og Visitsager

	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Relativ vægt	Mål 2010	Resultat 2010	Mål 2011
Positiv/Belebsordn. 1 gang	0	95	97	12%	95	95	95
Særomr./koncernsager 1 gang	0		99	5%	95	98	95
Jobkortsområdet forl./inddr.	0	95	99	5%	95	97	95
Arbejdsmarksager 1 gang	90	95	99	16%	95	97	95
Arbejdsmarksager forl./inddr.	92	90	97	9%	95	93	95
Stud., forskere mv. 1 gang *)	96	95	98	12%	95	97	95
Stud., forskere mv. forl./inddr.	97	98	97	6%	95	93	95
Aupair, praktikant mv. 1 gang	96	97	96	9%	95	97	95
Aupair, praktikant mv. forl./inddr.	95	93	96	5%	95	98	95
Visum, 1 gang	92	92	97	18%	95	96	95
Visum forklænger	97	95	97	3%	95	96	95
I alt				100%			

*) Inkl. tilknyttede studiebaserede green-card afgørelser

Bilag 2.4.1 c Kvalitetsmål - Indkvarteringsager

	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Relativ vægt	Mål 2009	Resultat 2010	Mål 2011
Sundhedsager	97	93	98	100%	95	98	95

Bilag 2.4.2 Kvalitetsmålinger

Vægt: 7,50%	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Relativ vægt	Mål 2010	Resultat 2010	Forudsætninger 2011
Målinger og konceptpapir				100%	3	3	3

*) Målopfyldelse vurderes ud fra følgende 4 trin: 1) 2 målinger og konceptpapir giver 100% point. 2) 1 måling og konceptpapir giver 75% point. 3) 1 måling giver 50% point. 4) Ingen måling giver 0% point.

Bilag 2.5.1 Flere fuldt oplyste sager

Vægt: 3,20%	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Relativ vægt	Mål 2010	Resultat 2010	Forudsætninger 2011
Gennemsnitlig forbedring				100%	5%	0,5%	5%

*) Målopfyldelse vurderes ud fra gennemsnitlig forbedring 1) 5% point, resultat giver 100% point. 2) 4% point, resultat giver 75% point. 3) 3% point, resultat giver 50% point. 4) under 3% point giver 0% point.

Bilag 2.5.1 a Flere fuldt oplyste sager

Vægt: 3,20%	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Relativ vægt	Mål 2010	Resultat 2010 *)	Mål 2011
Fam l gang enkle			-6,20%	8,33%	5%	5,3%	5%
Fam l gang komplicerede			-	8,33%	5%	43,0%	5%
Fam & asyl for længelser			-1,30%	8,33%	5%	-2,2%	5%
Tidsubegr. Opholds till.			-1,30%	8,33%	5%	-8,3%	5%
Bortfald forhånds dispensation			-	8,33%	5%	-	5%
Positiv/Beløbsordningen l gang			-4,90%	8,33%	5%	-3,9%	5%
Særomr./koncernsager l gang			0,20%	8,33%	5%	5,3%	5%
Arbejds markedssager l gang			-4,70%	8,33%	5%	0,4%	5%
Studerende l gang			3,10%	8,33%	5%	0,8%	5%
Forskere l gang			-17,90%	8,33%	5%	20,8%	5%
Au pair l gang			-8,00%	8,33%	5%	-5,1%	5%
Praktikanter l gang			-4,60%	8,33%	5%	-9,6%	5%
I alt				100%			5%

*) Resultatet for 2010 er alene baseret på tal fra UR systemet.

**) Målopfyldelse vurderes ud fra gennemsnitlig forbedring 1) 5% point, resultat giver 100% point. 2) 4% point, resultat giver 75% point. 3) 3% point, resultat giver 50% point. 4) under 3% point giver 0% point.

Bilag 2.5.2 Revision af ansøgningspakker

Vægt: 0,80%	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Relativ vægt	Mål 2010	Resultat 2010	Målopfyldelsesgrad 2010 *)	Forudsætninger 2011
Sagstyper revideret				100%	3	3	100%	100%

*) Målopfyldelse vurderes ud fra følgende 4 trin: 1) 3 sagstyper revideret giver 100% point. 2) 2 sagstyper revideret giver 75% point. 3) 1 sagstype revideret giver 50% point. 4) Ingen sagstyper revideret giver 0% point.

Bilag 2.6.1 Indførelse af håndholdt procedure

Vægt: 1,625%	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Relativ vægt	Mål 2010	Resultat 2010	Målopfyldelsesgrad 2010 *)	Forudsætninger 2011
Tiltag gennemført				100%	4	3	75%	100%

*) Målopfyldelse vurderes ud fra beskrevet tiltag gennemført + øvrige 1) 3 tiltag + øvrige giver 100% point. 2) 3 tiltag giver 75% point. 3) Under giver 0% point.

Bilag 2.6.2 Hurtig sagsbehandling ÅGH

Vægt: 1,625%	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Relativ vægt	Mål 2010	Resultat 2010	Målopfyldelsesgrad 2010 *)	Forudsætninger 2011
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 7 dage				100%	90%	48%	0%	90%

*) Målopfyldelse vurderes ud fra maksimal gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 7 dage 1) 90% overholder resultatet giver 100% point. 2) 85% overholder resultatet giver 80% point. 3) 80% overholder resultatet giver 50% point. 4) Under 80% overholder resultatet giver 0% point.

Bilag 2.6.3. a Gennemsnitlig sagsbehandlingstid indledende fase

Vægt: 4,875%	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Relativ vægt	Mål 2010	Resultat 2010	Målopfyldelsesgrad 2010 *)	Forudsætninger 2011
Maksimalt 60 dage for 90 pct. af afgjorte sager				100%	90%	100%	100%	90%

*) Målopfyldelse vurderes ud fra maksimal gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 60 dage 1) 90% overholder resultatet giver 100% point. 2) 85% overholder resultatet giver 80% point. 3) 80% overholder resultatet giver 50% point. 4) Under 80% overholder resultatet giver 0% point.

Bilag 2.6.3 b Gennemsnitlig sagsbehandlingstid realitetsfasen

Vægt: 4,875%	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Relativ vægt	Mål 2010	Resultat 2010	Målopfyldelsesgrad 2010 *)	Forudsætninger 2011
Maksimalt 60 dage for 90 pct. af afgjorte sager				100%	90%	100%	100%	90%

*) Målopfyldelse vurderes ud fra maksimal gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 60 dage 1) 90% overholder resultatet giver 100% point. 2) 85% overholder resultatet giver 80% point. 3) 80% overholder resultatet giver 50% point. 4) Under 80% overholder resultatet giver 0% point.

Bilag 2.6.4 Andel af ressourcer til direkte sagsproduktion

Vægt: 8,9375%	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Relativ vægt	Mål 2010	Resultat 2010	Målopfyldelsesgrad 2010 *)	Forudsætninger 2011
Ressourcer til direkte sagsproduktion				100%	41,6%	41,8%	100%	100%

*) Målopfyldelse vurderes ud fra andelen af samlede ressourcer brugt til direkte sagsproduktion 1) Over 41% resultat giver 100% point. 2) Over 40% resultat giver 75% point. 3) Over 39% resultat giver 50% point. 4) Over 38% resultat giver 25% point. 5) Under 38% resultat giver 0% point.

Bilag 2.6.5 Maksimale svartider på høringssvar til departementet

Vægt: 1,625%	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Relativ vægt	Mål 2010	Resultat 2010	Målopfyldelsesgrad 2010 *)	Forudsætninger 2011
Sager behandlet indenfor maksimal høringsfrist				100%	90%	100%	100%	90%

*) Målopfyldelse vurderes ud fra overholdelse af maksimal høringsfrist 1) 90% overholder resultatet giver 100% point. 2) 85% overholder resultatet giver 80% point. 3) 80% overholder resultatet giver 50% point. 4) Under 80% overholder resultatet giver 0% point.

2.6.6 Sagsbehandlingseffektivitet (timer pr. afgjort sag)

Vægt: 8,9375	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Relativ vægt	Mål 2010	Resultat 2010	Målopfyldelsesgrad 2010 *)	Mål 2011 **)
Beløbsordningen 1. gang	-	1,87	2,17	5%	1,82	3,04	33%	2,20
Positivlisten 1. gang	-			5%	1,82	5,19	0%	2,20
Særområder og Koncern. 1. gang	-	-	-	5%	2,30	0,88	100%	2,99
Green card (point)	-	3,01	3,51	10%	3,43	2,98	100%	3,79
Arbejdsmarkedsager 1. gang	2,05	2,01	2,21	10%	2,30	2,90	74%	2,99
Stud., forskere mv. 1. gang	-	0,73	0,91	10%	1,00	1,06	94%	0,86
Aupair, praktikant mv. 1. gang	-	1,25	1,36	5%	1,18	1,52	71%	1,40
Fam. 1. gang inkl. EU-sager	5,40	3,90	4,39	10%	4,29	4,11	100%	4,48
Fam. & asyltb. forlængelser	-	0,96	0,91	5%	0,90	0,88	100%	1,00
Tidsubegrenset opholdstill.	-	1,79	1,95	5%	1,73	2,18	74%	2,63
Pas-sager	-	-	-	10%	0,69	0,58	100%	0,70
Spontane asylsager, UMI	-	-	-	10%	17,64	19,76	88%	8,82
Spontane asylsager	9,10	8,86	10,70	10%	8,82	10,82	77%	17,50
I alt				100%		82,2%	80%	

*) Målopfyldelsesgraden på de enkelte sagstyper er beregnet som 2-(resultat/mål), dog mindst 0% og højst 100%. Den samlede målopfyldelse vurderes ud fra den samlede vægtede procent for året som helhed 1) 90% resultat giver 100% point. 2) 80% resultat giver 80% point. 3) 70% resultat giver 50% point. 4) 50% resultat giver 25% point. 5) Under 50% resultat giver 0% point.

**) Sammensætningen af sagstyper for særområder og stud., forskere mv. er ændret i 2011. Målet er derfor bedste tilnærmelse.

Bilag 2.6 Effektiv sagsbehandling opsummering

Vægt: 32,5%	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Relativ vægt	Mål 2010	Resultat 2010	Målopfyldelsesgrad 2010	Mål 2011
Håndholdt procedure asyl- tiltag	-	-	-	5%	4	3	75%	
Hurtig behandling ÅGH	-	-	-	5%	90%	48%	0%	90%
60 dages sagsbeh. indl asyl	-	-	-	15%	90%	100%	100%	90%
60 dages sagsbeh. spontan	-	-	-	15%	90%	100%	100%	90%
Ressourcer til dir sagsprod	-	-	-	27,5%	41,0%	41,8%	100%	46%
Maks svartider på hørings svar til dept	-	-	-	5%	90%	100%	100%	90%
Sagsbehandlings effektivitet	-	-	85%	27,5%	90%	82%	80%	90%
I alt				100%			88%	

Bilag 2.7.1 Stikprøvekontroller og indsatspapirer

Vægt: 3,75%	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Relativ vægt	Mål 2010	Resultat 2010	Målopfyldelsesgrad 2010 *)	Forudsætninger 2011
1520 kontroller og 3 indsatspapirer			100%	100%	100%	100%	100%	100%

*) Målopfyldelse vurderes ud fra gennemførelse af 1520 stikprøver og 3 indsatspapirer 1) 1520 stikprøver og 3 papirer giver 100% point. 2) 1300 - 1519 stikprøver og 3 papirer giver 80% point. 3) 1100 - 1299 stikprøver og 3 papirer giver 50% point. 4) Under 1100 stikprøver og under 3 papirer giver 0% point.

Bilag 2.7.2 Overholdelse af frister for implementering af indsatspapirer

Vægt: 1,25%	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Relativ vægt	Mål 2010	Resultat 2010	Målopfyldelsesgrad 2010 *)	Forudsætninger 2011
Alle frister overholdt				100%	100%	100%	100%	100%

*) Målopfyldelse vurderes ud fra følgende 2 trin: 1) Alle frister overholdt giver 100% point. 2) Alt andet giver 0% point.

Bilag 2.8.1 Kontobro mellem gammel og ny optællingsmetode og sagsbehandlingstid

Vægt: 1,25%	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Relativ vægt	Mål 2010	Resultat 2010	Målopfyldelsesgrad 2010 *)	Forudsætninger 2011
Udarbejdelse før eller efter 1. september 2010				100%	100%	100%	100%	100%

*) Målopfyldelse vurderes ud fra følgende 2 trin: 1) Inden 1. september giver 100% point. 2) Efter 1. september giver 50% point. 3) Alt andet giver 0% point.

Bilag 2.8.2 Budgetteringsmodel for VD og Lean stab

Vægt: 1,25%	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Relativ vægt	Mål 2010	Resultat 2010	Målopfyldelsesgrad 2010 *)	Forudsætninger 2011
Udarbejdet før indsendelse af FFL 11				100%	100%	100%	100%	100%

*) Målopfyldelse vurderes ud fra følgende 2 trin: 1) Udarbejdet inden indsendelse af FFL11 giver 100% point. 2) Alt andet giver 0% point.

Bilag 2.9.1 Sygefravær

Vægt: 3,00%	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Relativ vægt	Mål 2010	Resultat 2010	Målopfyldelsesgrad 2010 *)	Forudsætninger 2011
Under 10,5 dage pr. medarbejder		12,0	11,6	100%	10,5	9,4	100%	100%

*) Målopfyldelse vurderes ud fra sygedage pr. medarbejder 1) Et resultat under 10,5 dage giver 100% point. 2) Et resultat under 11 dage giver 70% point. 3) Et resultat under 11,5 dage giver 40% point. 4) Et resultat over 11,5 dage giver 0% point.

Bilag 2b – Øvrige produktionstal

Asyl- & Familiesammenføringsområdet

Bilag 2 b 1 Produktion

	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Forudsat 2010	Resultat 2010	Forudsat 2011
Fam. l. gang ekskl. EU sager *)	6.996	5.475	6.417	7.354	7.450	6.750
Fam. l. gang, sager efter EU-retten	-	-	816	746	694	500
Ersatningsopholds kort	4.682	3.469	3.263	3.700	3.072	3.700
Fam., inddragelser/bortfald	99	700	716	1.107	1.001	1.100
Adm. ud- og afvisninger	1.020	909	1.004	1.000	1.293	1.000
Anklagemyndigheds høringer	822	874	403	500	437	500
EU klagesager			112	100	120	150
Fam. & Asyl, tb. forlængelser	-	8.573	7.079	8.000	9.301	7.100
Fam. & Asyl, tub. Forlængelser **)	-	5.965	4.285	5.800	6.904	6.000
Pas-sager	10.995	11.352	11.036	11.000	11.634	11.000
Dublinsager	2.012	2.359	3.783	4.820	4.986	6.000
Spontane asylsager	871	1.032	1.517	2.145	2.859	3.558
Spontane asyl UML inkl. § 9c	-	-	121	320	337	300
Asyl, inddragelser/bortfald	99	176	171	239	93	250
Visiterings sager	1.233	1.348	1.351	2.305	2.068	2.850
Udsendelses hindrede	469	162	169	425	126	500
Udtalelser i fam.-sager	366	279	433	448	681	750
Kvotesags behandling	672	726	666	700	732	700

*) Inkl. "andre opholds sager" i 2007, 2008, 2009 og 2010. **) 2010 inklusiv erhvervs- og studiesager

Bilag 2 b 2 Sagsbehandlingseffektivitet (timer pr. afgjort sag)

	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009 *	Forudsat 2010	Resultat 2010 *	Forudsat 2011
Fam. førstegangsafgørelser ekskl. EU sager	5,44	3,90	4,39	4,29	4,11	4,48
Fam. l. gang, Sager efter EU-retten	-	-	4,38			
Ersatningsopholds kort	-	0,19	0,24	0,17	0,23	0,20
Fam., inddragelser/bortfald	-	4,34	4,05	4,25	2,34	2,40
Adm. ud- og afvisninger	1,39	1,08	1,46	1,23	1,28	1,40
Anklagemyndigheds høringer	2,05	1,25	1,96	1,34	1,82	2,00
EU klagesager			9,92	3,43	8,69	6,00
Fam. & Asyl, tb. forlængelser	-	0,96	0,91	0,90	0,88	1,00
Fam. & Asyl, tub. forlængelser	-	1,79	1,95	1,73	2,18	2,63
Pas-sager	0,69	0,71	0,61	0,69	0,58	0,70
Dublinsager	1,12	1,22	1,23	1,18	1,65	1,18
Spontane asylsager	9,14	8,86	10,70	8,82	10,82	8,82
Spontane asyl UML inkl. § 9c	-	-	18,95	17,64	19,76	17,50
Asyl, inddragelser/bortfald	8,65	5,80	4,74	5,68	9,24	5,68
Visiterings sager	1,38	1,85	2,13	1,81	1,96	1,90
Udsendelses hindrede	1,95	3,05	6,35	2,35	5,44	2,35
Udtalelser i fam.-sager	1,12	0,84	1,08	0,82	0,79	0,90
Kvotesags behandling	1,31	1,13	2,00	1,40	1,25	1,40

*) Sagsbehandlings effektiviteten er opgivet uden Telefonbetjening og Servicecentervagter. (Da disse er blevet et udskilt tidsregistreringsprodukt). Tidligere år er dog inkl. Telefonbetjening og Servicecentervagter.

Bilag 2 b 3 Gennemsnitlig sagsbehandlingstid (dage)

	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Forudsat 2010	Resultat 2010	Forudsat 2011
Asyl - Indledende fase *)				60	56	60
Asyl - Realitetsfasen *)				60	46	60

*) Målet skal være opfyldt for minimum 90 pct. af de afgjorte sager indkommet efter 15. april 2010

Bilag 2 b 4 Verserende sager (*)**

	Forudsat i Servicekontrakt 2010				Realiseret 2010			
	Verse- rende primo 2010	Forudsat tilgang	Forudsat afgang	Verse- rende ultimo 2010	Realiseret tilgang *)	Realiseret afgang	Verserende ultimo 2010	
							I alt	- heraf uforklaret
Fam. I gang ekskl. EU sager	3.121	6.600	7.354	1946	7.024	7.450	2.381	107
Fam. I gang, EU-sager	76	800	746	204	503	694	113	154
Ersatningsopholdskort	393	3.700	3.700	300	3.212	3.072	401	(39)
Fam., inddragelser/bortfald	113	1.100	1.107	100	941	1.001	244	197
Adm. ud- og afvisninger	-	1.000	1.000	-	1.293	1.293	-	-
Anklagemyndighedshøringer	-	500	500	-	437	437	-	-
EU klagesager	37	100	100	-	141	120	57	36
Fam. & Asyl, tv. forlængelser	2.448	7.500	8.000	2.000	11.108	9.301	4.213	(94)
Tidsubebrændte opholdstilladelser **)	3.187	5.100	5.800	1.700	6.620	6.904	3.273	1.157
Pas-sager	2.398	11.000	11.000	2.500	12.585	11.634	3.401	(50)
Dublinsager	-	4.420	4.820	100	4.986	4.986	-	-
Spontane asylsager	753	1.960	2.145	400	2.604	2.859	443	113
Spontane asyl UMI inkl. § 9c	-	250	320	-	319	337	49	(3)
Asyl, inddragelser/bortfald	68	230	239	70	85	93	60	(11)
Visiteringsager	3	2.205	2.305	50	2.068	2.068	14	(136)
Udsendelsehindrede	102	300	425	100	74	126	75	(98)
Udtalelser i fam.-sager	12	450	448	20	761	681	79	(19)
Kvotetsagsbehandling	-	700	700	-	500	732	-	-

*) Tilgang angivet i kursiv opgøres ikke, sat lig realiseret afgang

**) 2010 inklusiv erhvervs- og studiesager

***) Udlændingsservice kan konstatere en stigning i antal verserende sager på ca. 3.500 sager, som ikke kan forklares ud fra ændringerne i de realiserede tilgangs- og afgangstalliforhold til de budgetterede. Årsagen forventes at være todelte; for det første forkerte koder, så sagerne ikke kommer til at tælle på tilgangssiden, men kun som verserende sager og på afgangssiden; for det andet periodiseringsfejl, men hvor Udlændingsservice efter fastfrysning af primotallet 2010 for verserende sager har fået sager ind fra repræsentationer m.v., som efterfølgende er blevet tilbageregistreret som været tilgået i 2009, men ikke optræder i de fastfrosne tal.

Job- og Visitområdet
Bilag 2 b 5 Produktion

	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Forudsat 2010	Resultat 2010	Forudsat 2011
Positivlisten & Beløbsordningen 1. gang	-	2.474	2.339	2.720	2.118	2.400
Særområder og koncernsager 1. gang **)				3.400	3.439	632
Green card (pointbaserede)	-	236	1.566	6.950	7.670	3.254
Jobkortområdet forl./inddr.				2.000	1.870	1.156
Arbejdsmarkedssager 1. gang **)	6.443	4.868	5.609	4.000	3.606	3.323
Arbejdsmarkedssager forl./inddr. **)	1.739	3.064	4.400	2.800	2.201	1.697
Stud., forskere mv. 1. gang *) **)	10.283	11.135	8.747	8.400	8.627	7.627
Stud., forskere mv., forl./inddr. **)	4.844	3.263	2.015	3.000	2.098	1.851
Au pair, praktikant mv. 1. gang **)	6.175	7.057	6.181	6.500	5.709	6.080
Au pair, prakti. mv. forl./inddr. **)	2.381	3.465	2.625	2.500	1.936	1.858
Visum 1. gang	18.459	15.278	14.835	14.000	12.083	12.000
Visum forlængelser	989	255	-	1.100	1.036	1.100

*) Det forudsættes, at der til de afgjorte studiesager knyttes ca. 2.000 studiebaserede green-card-tilladelser som følge af lov nr. 379 af 25. april 2007 (velfærdsløven).

**) Forudsat produktion for 2011 er uden forudsat produktion af sager vedrørende medfølgende familie.

Bilag 2 b 6 Sagsbehandlingseffektivitet (timer pr. afgjort sag)

	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009 *	Forudsat 2010	Resultat 2010 *	Forudsat 2011
Positivlisten & Beløbsordningen I.gang	-	1,87	2,17	1,82	3,20	2,20
Særområder og koncernsager I.gang **)	-	-	-	2,30	0,88	2,99
Green card (pointbaserede)	-	3,01	3,51	3,43	2,98	3,79
Jobkortoområdet forl./inddr.	-	-	-	1,84	1,27	1,80
Arbejdsmarkedssager I.gang	2,05	2,01	2,21	2,30	2,90	2,99
Arbejdsmarkedssager forl./inddr.	2,80	1,66	1,32	1,84	3,02	1,80
Stud., forskere mv. I.gang ***)	-	0,73	0,91	1,00	1,06	0,86
Stud., forskere mv., forl./inddr.	-	0,81	0,95	1,03	1,18	1,31
Au pair, praktikant mv. I.gang	-	1,25	1,36	1,18	1,52	1,40
Au pair, prakti. mv. forl./inddr.	-	0,78	0,70	1,06	0,86	1,01
Visum I.gang	0,73	0,79	1,16	1,83	1,64	1,50
Visum forlængelser	-	2,62	-	0,96	0,90	1,00

*) Sagsbehandlingseffektiviteten er opgivet uden telefonbetjening og servicecentervagter. (Da disse er blevet et udskilt tidsregistreringsprodukt). Tidligere år er dog inkl. telefonbetjening og servicecentervagter.

***) Forudsat se for 2011 gælder alene for særområder. Koncernsager I.gang har en forudsat se i 2011 på 2,20.

****) Inkl. tilknyttede studiebaserede green-card afgørelser. Forudsat se for 2011 gælder alene for studerende.

Bilag 2 b 7 Gennemsnitlig sagsbehandlingstid (dage)

	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Forudsat 2010	Resultat 2010	Forudsat 2011
Visakoдекс afgjort inden 60 dage *)	-	-	-	100%	99%	100%
Visakoдекс afgjort inden 30 dage *)	-	-	-	-	75%	80%

*) Antal dage fra modtaget på repræsentation til afgørelse bruges som mål for opfyldelse af fristen for sager indkommet efter 5. april 2010.

Bilag 2 b 8 Verserende sager **)**

	Forudsat i Servicekontrakt 2010				Realiseret 2010			
	Verserende primo 2010	Forudsat tilgang	Forudsat afgang	Verserende ultimo 2010	Realiseret tilgang *)	Realiseret afgang	Verserende ultimo 2010	
							I alt	- heraf uforklaret
Positivlisten & Beløbsordningen I.gang	173	3.000	2.720	390	2.276	2.118	353	85
Særområder og koncernsager I.gang *)		3.000	3.400	400	3.469	3.439	1070	240
Green card (pointbaserede) **)	4.763	3.850	6.950	1.000	4.854	7.670	2.032	748
Jobkortoområdet forl./inddr. ***)		2.000	2.000	350	2.305	1.870	1037	252
Arbejdsmarkedssager I.gang	1.883	3.800	4.000	1.000	3.473	3.606	721	(346)
Arbejdsmarkedssager forl./inddr.	1.183	2.800	2.800	500	1.992	2.201	449	158
Stud., forskere mv. I.gang	1.894	8.400	8.400	1.500	9.052	8.627	2.174	249
Stud., forskere mv., forl./inddr.	1.259	3.000	3.000	500	2.436	2.098	1.490	652
Au pair, praktikant mv. I.gang	917	6.500	6.500	900	5.874	5.709	1.129	64
Au pair, prakti. mv. forl./inddr.	177	2.500	2.500	300	1.901	1.936	163	(102)
Visum I.gang	1.208	14.000	14.000	1.000	11.388	12.083	504	199
Visum forlængelser	-	1.100	1.100	-	1.043	1.036	29	22

*) Verserende primo Særområder og koncernsager I.gang er indeholdt i de verserende sager primo for arbejdsmarkedssager I.gang

***) Verserende sager ultimo er inklusiv tilgang på ca. 600 sager modtaget i Udlændingenes service i sidste uge af 2010 specielt fra repræsentationerne i Indien og Nepal.

*****) Verserende primo Jobkortoområdet forl./inddr. er indeholdt i de verserende sager primo 2010 for arbejdsmarkedssager forl./inddr.

*****) Udlændingenes service kan konstatere en stigning i antal verserende sager på ca. 3.500 sager, som ikke kan forklare ud fra ændringerne i de realiserede tilgangs- og afgangstal i forhold til de budgetterede. Årsagen forventes at være todelte; for det første forkerte koder, så sagerne ikke kommer til at tælle på tilgangssiden, men kun som verserende sager og på afgangssiden; for det andet periodiseringsfænomener, hvor Udlændingenes service efter fastfrysning af primotallet 2010 for verserende sager har fået sager ind fra repræsentationer m.v., som efterfølgende er blevet tilbageregistreret som været tilgæet i 2009, men ikke optræder i de fastfrosne tal.

Indkvarteringsområdet

Bilag 2 b 9 Produktion

	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Forudsat 2010	Resultat 2010 *)	Forudsat 2011
Sundhedssager	81	1.116	1.393	1.655	1.752	2.250

*) Tallene for 2010 er behæftet med usikkerhed sfa. opgørelsesmetoden i EstherH.

Bilag 2 b 10 Sagsbehandlingseffektivitet (timer pr. afgjort sag)

	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Forudsat 2010	Resultat 2010	Forudsat 2011
Sundhedssager	3,23	2,76	2,17	2,78	3,02	2,75

Bilag 2 b 11 Verserende sager **)

	Forudsat i Servicekontrakt 2010				Realiseret 2010			
	Veserende primo 2010	Forudsat tilgang	Forudsat afgang	Veserende ultimo 2010	Realiseret tilgang *)	Realiseret afgang	Veserende ultimo 2010	
							I alt	- heraf uforklaret
Sundhedssager *)	69	1.505	1.655	-	2.132	1.752	505	(25)

*) Tallene for 2010 er behæftet med usikkerhed sfa. opgørelsesmetoden i det elektroniske sags- og dokumenthåndteringsystem

**) Udlændingeservice kan konstatere en stigning i antal verserende sager på ca. 3.500 sager, som ikke kan forklares ud fra ændringerne i de realiserede tilgangs- og afgangstal i forhold til de budgetterede. Årsagen forventes at være to delte; for det første forkerte koder, så sagerne ikke kommer til at tælle på tilgangssiden, men kun som verserende sager og på afgangssiden; for det andet periodiseringsfejl, hvor Udlændingeservice efter fastfrysning af primotallet 2010 for verserende sager har fået sager ind fra repræsentationer m.v., som efterfølgende er blevet tilbageregistreret som været tilgået i 2009, men ikke optræder i de fastfrosne tal.

Kontrolplan 2010: Oversigt over gennemførte vilkårskontroller

Bilag 2 b 12

KONTROLTYPE	SAGSOMRÅDE	ANTAL SAGER MÅL	ANTAL SAGER UDTAGET	ANTAL SAGER KONTROL- LERET	RESULTAT AF VILKÅRSKONTROL		
					"Intet videre"	"Til opfølgning"	
					ANTAL	ANTAL	%
Kontrol på baggrund af indberetninger fra kommuner (udlændingelovens §9, stk. 23 og §44e)	Familiesammenførte ægtefæller	Tentativt 900	16				
	Familiesammenførte børn						
	Studerende						
	Arbejdstagere og medfølgende familie						
Kontrol på baggrund af indberetninger fra uddannelsesinstitutioner (udlændingelovens §44d)	Studerende		777				
Stikprøvekontrol	Familiesammenførte ægtefæller (risikobaseret)	500	537	503	483	20	4%
	Familiesammenførte børn	50	52	50	50	0	0%
	Arbejdstagere med opholdstilladelse beløbsordningen*	250					
	Arbejdstagere fra visse brancher	100	122	107	83	24	22%
	Studerende på videregående udd. (risikobaseret)	500	723	496	440	56	11%
	Studerende på grund- og ungdomsudd. samt folkehøjskoler (risikobaseret)	100	113	84	79	5	6%
	Au pair personer (risikobaseret)	20	30	22	22	0	0%
Kontrol på baggrund af konkrete omstændigheder**	Arbejdsmarkedskontoret	Tentativt 200		110	49	61	55%
	Au pair- og Praktikantkt.****			40	6	34	85%
	Jobkortkontoret *						
	Studiekontoret			74	64	10	14%
	Børne- og Opholds-, Pas- og Forlængelses- samt Ægtefællekontoret			2 *****	2	0	0%
				122	111	11	9%
Særlige kontrolindsatser mv.***	Stikprøvekontrol af pointbaserede greencard-tilladelser	100	119	100	98	2	2%

Noter:

Forskellen mellem 'Antal sager udtaget' og 'Antal sager kontrolleret' skyldes, at nogle sager viste sig ikke at være relevant at kontrollere, når sagen blev fremtaget.

Kontrolerne fører til en vurdering af, om de løbende betingelser for opholdstilladelsen er/var overholdt ("Intet videre"), eller om der er fundet anledning til at iværksætte inddragelsessagsbehandling eller anden sagsbehandling som opfølgning på kontrollen ("Til opfølgning"). At kontrollen fører til opfølgning er ikke nødvendigvis ensbetydende med, at opholdstilladelsen faktisk bliver inddraget, eller at der i det konkrete tilfælde er sket overtrædelse af udlændingelovgivningen.

* Afslutningen af kontrolerne er forsinket. Der verserer fortsat kontrol i et mindre antal sager.

** Kontrol på baggrund af konkrete omstændigheder gennemføres løbende henover året, afhængigt af det i de enkelte kontorer registrerede kontrolbehov i konkrete sager. I de fleste tilfælde er der tale om sager, der i forbindelse med sagsbehandlingen er registreret med henblik på kontrol på et senere tidspunkt.

*** De særlige kontrolindsatser iværksættes ad hoc, hvis der i løbet af året viser sig behov for kontrol på et sagsområde. Dette kan fx være på baggrund af overvågning af mønstre og tendenser i udviklingen i antallet af ansøgninger og opholdstilladelser på et sagsområde, eller på grund af modtagelse af generelle oplysninger om mulige misbrugstendenser inden for et område.

**** Det særlige ved kontrol på baggrund af konkrete omstændigheder på au pair området har været, at kontrol er foretaget med det samme, herunder i mange tilfælde som følge af at Udlændingetjenesten har modtaget konkrete oplysninger og/eller har haft mistanke om manglende efterlevelse af betingelserne for opholdstilladelse.

***** Vedrører de EU-familiesammenførings-sager, hvor de kvartalsvise kvalitetskontroller har ført til vilkårskontrol.

Bilag 2 b 13 Resultatkrav

	Vægte	Antal resultatmål	Opfyldte resultatmål	Delvist opfyldte mål	Ikke opfyldte mål
Service mål	33,3%	15	4	6	5
Opdatering af afgørelsesdatabase	1,8%	1	1	-	-
Brugerundersøgelser	3,0%	1	-	-	1
Kvalitetsmål	7,5%	24	22	-	2
Kvalitetsmålinger	7,5%	1	-	1	-
Flere fuldt oplyste sager	3,2%	1	-	-	1
Revision af ansøgningspakker	0,8%	1	1	-	-
Håndholdt procedure på asylområdet	1,6%	1	-	1	-
Hurtig behandling af ÅGHere	1,6%	1	-	-	1
60 dages sagsbeh. for indl. asylsager	4,9%	1	1	-	-
60 dages sagsbeh. for spontane asylsager	4,9%	1	1	-	-
Andel af ressourcer til direkte sagsbehandling	8,9%	1	1	-	-
Maks svartider på høringssvar til departementet	1,6%	1	1	-	-
Sagsbehandlingseffektivitet (timer pr. afgjort sag)	8,9%	13	5	3	5
Kontrolstrategi & plan 2010	3,8%	1	1	-	-
Implementering af indsatspapirer	1,3%	1	1	-	-
Kontobro i forbindelse med digitalisering	1,3%	1	1	-	-
Supplerende budgettering for VD staben	1,3%	1	1	-	-
Nedbringelse af sygefravær	3,0%	1	1	-	-
I alt	100%	68	42	11	15

Bilag 2 b 14 Årsværksforbrug budget (SK10) og resultat 2010

Årsværksforbrug Resultat 2010							I alt								
							SK10			Resultat 2010					
							ÅV	Pct.	ÅV	Pct.					
Disponibel lønsum i alt (mio. kr.)							185,3		185,3						
Endelig lønsumsforbrug (mio. kr.)									185,4						
Årsværksforbrug i alt							424,7	100%	423,3	100%					
Fravær							71,7	16,9%	65,4	15,4%					
Overhead-aktiviteter							64,0	15,1%	72,5	17,1%					
Hjælpefunkt. samt generel ledelse og adm. **							48,2	11,3%	54,1	12,8%					
Betjening af minister, andre mynd. m.v.							20,7	4,9%	15,7	3,7%					
Dir. understøttelse og udv. af sagsbeh.							40,5	9,5%	31,6	7,5%					
Overhead uden tidsregistrering							-		7,0	1,6%					
Produktniveau *							I alt								
							SK10			Resultat 2010					
							Prod.	Sbe	Vers. ult.	Prod.	Sbe	Vers. ult.			
Produktionsandel - korr. fravær/fællesjour															
Vilkårskontrol							14,8	3,5%	2,6	0,6%					
Servicecentervagter og telefonbetjening							24,9	5,9%	29,3	6,9%					
Familiesammenføring							26,0	6,1%	24,7	5,8%					
Families am., 1. gang							7.354	4,29	1.946	7.450	3,71	2.381	16,4		14,4
Fam., inddragelser/bortfald							1.107	4,25	100	1.001	2,34	244	2,4		1,2
Fam EU 1 gang							746	4,29	204	694	8,37	113	1,7		3,0
§ 52-sager													0,3		0,5
Fam.-området i øvrigt													3,1		2,9
Pas- og forlængelser							12,9	3,0%	15,5	3,7%					
Fam. tb. forlængelser.							8.000	0,90	2.000	9.301	0,88	4.213	3,7		4,2
Fam. tub. Forlængelser							5.800	1,73	1.700	6.904	2,18	3.263	5,2		7,8
Rejsedok. (asyl og ophold)							11.000	0,69	2.500	11.634	0,58	3.401	3,9		3,5
Asylområdet							33,6	7,9%	34,5	8,1%					
Dublinsager							4.820	1,18	100	4.986	1,65	100	3,0		4,3
Spontane asylsager							3.103	8,82	400	2.859	10,82	443	14,2		16,1
UMI							465	17,64	20	337	19,76	49	4,3		3,5
Asylområdet i øvrigt													8,1		7,0
Erhvervsområdet							29,0	6,8%	27,6	6,5%					
Green card-sager							6.950	3,43	1.000	7.670	2,98	2.032	12,4		11,9
Positiv 1. gang							470	1,82	40	150	5,19		0,4		0,4
Beløb 1. gang							2.250	1,82	350	1.963	3,04		2,1		3,1
Særområder/koncersager. 1. g							3.400	2,30	400	3.439	0,88	1.070	4,1		1,6
Arb.sager 1. gang							4.000	2,30	1.000	3.606	2,90	721	4,8		5,4
Studieområdet							11,5	2,7%	12,6	3,0%					
Studerende/forskere 1. gang							8.400	1,00	1.500	8.627	1,06	2.174	4,4		4,8
Studerende/forskere forl./inddr.							3.000	1,03	500	2.098	1,18	1.490	1,6		1,3
Au pair/praktikanter 1. gang							6.500	1,18	900	5.709	1,52	1.129	4,0		4,5
Au pair/praktikanter forl./inddr.							2.500	1,06	300	1.936	0,86	163	1,4		0,9
Visumområdet							14,4	3,4%	12,8	3,0%					
Visum 1. gang							14.000	1,83	1.000	12.083	1,64	504	13,3		10,3
Indkvartering							8,9	2,1%	11,2	2,6%					
Sundhedssager							1.655	2,78	-	1.752	3,02	505	3,0		2,8
Centeradm., indkvartering af													5,7		8,0
Opg. tværs af sagsområder							3,5	0,8%	6,2	1,5%					
Factfinding og dok. (inkl. int. samarb. vedr. dette)													3,5		6,2
Overopfyldelse på mere end 10%.							Underopfyldelse på 5-25%		Underopfyldelse over 25%						

* Produktion af sager er multipliceret med sbe (gennemsnitlig timeforbrug pr. sag udledt af intern tidsregistrering) og divideret med 1.924 (antal arbejdstimer pr. år) for at generere ressourceforbruget i årsværk.

** Erfaringsmæssigt sker tidsregistrering for ledelse med flere timer end deres normtid. Det er årsagen til at ledelsens årsværksforbrug i 2010 er højere end det budgetterede i alt opgjort til 2,1 årsværk.