

**Mål- og resultatplan for  
Udlændingestyrelsen  
2017**

## **1. Indledning**

Denne mål- og resultatplan er indgået mellem Udlændinge- og Integrationsministeriets departement og Udlændingestyrelsen. Mål- og resultatplanen er samtidig gældende som direktørkontrakt for direktør Tanja Franck. Direktøren forpligter sig til at sikre, at de syv centrale pligter for embedsmænd, som er beskrevet i kodeks VII, efterleves i Udlændingestyrelsen.

## **2. Strategisk målbillede**

Udlændingestyrelsen har formuleret en ny strategi, som sætter rammerne for styrelsens virksomhed fremadrettet.

### **Formål**

Udlændingestyrelsen sikrer, at de rette får ophold og beskyttelse i Danmark, og at de rette får afslag. Vi modvirker misbrug og bidrager til samfundets sikkerhed.

Vi sørger for asylansøgere indkvartering.

### **Ambitioner**

Vi vil levere sagsbehandling af høj kvalitet inden for de udmeldte frister og vil løbende føre den nødvendige kontrol.

Vi vil understøtte trygge rammer på asylcentrene.

Vi vil være en organisation, der har viljen og evnen til hurtigt at tilpasse sig forandringer.

Vi vil være gode til at opfange nye tendenser og have fokus på at anvende nye digitale og innovative løsninger.

Vi vil være en attraktiv arbejdsplads med fokus på faglighed, trivsel og udvikling af styrelsen. Vi vil investere i den enkelte medarbejders udvikling.

Vi vil være én sammenhængende styrelse i ord og handling.

### **Værdier**

#### *Vi har høj faglighed*

Vi træffer saglige og korrekte afgørelser. Brugere, befolkningen og Folketinget kan have tillid til os. Faglighed er også at afgøre sagerne på kortest mulig tid.

#### *Vi er effektive*

Vi bruger ressourcerne bedst muligt. Vi overvejer løbende, hvordan vi kan løse vores opgaver bedre, og vi omsætter gode ideer til virkelighed.

#### *Vi samarbejder*

Vi tænker på tværs. Vi deler viden. Vores mål er fælles mål, og vi bidrager alle til at nå dem. Engagement og ansvarlighed er bærende elementer i vores samarbejde.

#### *Vi er troværdige*

Vi gør, hvad vi siger og siger, hvad vi gør. Vi giver korrekte oplysninger. Vi erkender, hvis vi begår fejl.

#### *Vi har fokus på brugere*

Vi løser opgaverne med respekt for den enkelte. Vi skriver og taler, så vores brugere kan forstå os og inddrager dem, når vi udvikler nye løsninger.

*Vi er nysgerrige og lyttende*

Vi orienterer os mod omverdenen og er nysgerrige på nye ideer. Vi inddrager og lytter til vores samarbejdspartnere og interessenter.

## 2.1 Rammevilkår

Udlændingestyrelsen administrerer sine opgaver i henhold til udlændingeloven. Primo 2017 har styrelsen et stort antal verserende sager på en række områder. Styrelsens finanslovsbevilling for 2017 er baseret på en forudsætning om en nedbringelse af antallet af verserende sager til et operationelt minimum på hovedparten af sagsområderne, dvs. det lavest mulige antal verserende sager ved en effektiv udnyttelse af sagsbehandlingsressourcerne.

Det nuværende fald i antallet af verserende asylsager betyder, at Udlændingestyrelsen løbende har fokus på at tilpasse kapaciteten i asylindkvarteringssystemet.

Udlændingestyrelsen styrker i 2017 kontrol- og sikkerhedsindsatsen på udlændingeområdet samt indsatsen vedrørende inddragelser.

## 2.2 Præsentation af kerneopgaver

Udlændingestyrelsen behandler sager om udlændinges adgang til og ophold i Danmark. Det omfatter bl.a. sager om asyl, familiesammenføring, forlængelse af ophold, permanent ophold, visum, pas og udvisning.

Udlændingestyrelsen sørger endvidere for underhold og indkvartering af asylansøgere, personer på lålt ophold og personer, der er udvist ved dom.

Derudover varetager Udlændingestyrelsen også opgaver vedrørende brugervejledning via borgerportalen nyidanmark.dk, telefoniske og personlige henvendelser i Borgerservice samt interessentdialog i Det Regionale Netværk, Advokatforum, Asylforum, Visumforum mv.

### 6. Specifikation af udgifter pr. opgave

| Mio. kr. (2017-pl)  | R<br>2014 | R<br>2015 | B<br>2016 | F<br>2017 | BO1<br>2018 | BO2<br>2019 | BO3<br>2020 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-------------|-------------|
| Udgift i alt  | 286,4     | 377,8     | 481,8     | 503,0     | 405,2       | 417,8       | 432,2       |
| 0. Generelle fællesomkostninger                                       | 67,0      | 71,4      | 71,2      | 94,0      | 76,4        | 78,7        | 80,9        |
| 1. Asylsager og forlængelser på asylområdet                           | 104,7     | 164,5     | 287,5     | 227,7     | 167,3       | 172,6       | 178,7       |
| 2. Familiesammenførings-sager og forlængelse af opholdstilladelse mv. | 73,8      | 108,8     | 83,8      | 134,1     | 119,4       | 126,0       | 132,1       |
| 3. Visumsager   | 11,4      | 12,8      | 16,1      | 20,1      | 17,2        | 17,2        | 17,2        |
| 4. Indkvartering og forsørgelse                                       | 15,0      | 15,5      | 14,1      | 18,5      | 16,8        | 15,2        | 15,2        |
| 5. Asyl, adgang til arbejdsmarkedet                                   | 14,5      | 4,8       | 9,1       | 8,6       | 8,1         | 8,1         | 8,1         |

#### Kerneopgave 1: Asylsager

Udlændingestyrelsen skal udføre en effektiv, saglig og korrekt behandling af sagerne vedrørende asyl, herunder deltage i behandlingen af sager i Flygtningenævnet. Gennemførelse af asylsagsbehandlingen er blandt de mest ressourcekrævende kerneopgaver i Udlændingestyrelsen.

#### Kerneopgave 2: Familiesammenførings-sager og forlængelse af opholdstilladelse mv.

Udlændingestyrelsen skal udføre en effektiv, saglig og korrekt behandling af sagerne vedrørende familiesammenføring, tidsbegrænset forlængelse af opholdstilladelse, permanent ophold mv. Udviklingen i antallet af asylansøgere har bl.a. en afledt effekt på familiesammenføringsområdet, da mange asylansøgere efterfølgende søger om familiesammenføring.

### *Kerneopgave 3: Visumsager*

Udlændingestyrelsen skal udføre en effektiv, saglig og korrekt behandling af ansøgninger om visum. Styrelsen skal overholde Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 810/2009 om en fællesskabskodeks for visa (visumkodeks), som trådte i kraft den 5. april 2010.

### *Kerneopgave 4: Indkvartering*

Udlændingestyrelsen administrerer indkvartering og underhold af asylansøgere i overensstemmelse med gældende regler herfor. Dette indebærer bl.a. en tæt dialog med operatørene omkring driften af asyicentrene, placering og omflytning af asylansøgere på og mellem centrene og administration af særlige sundhedskautionser vedrørende asylansøgere.

### **3. Mål og resultatkrav**

I Udlændingestyrelsens mål- og resultatplan for 2017 anvendes tre forskellige typer af resultatmål vedrørende sagsbehandlingstider:

#### *Gennemsnitlig sagsbehandlingstid*

Målet vedrører den gennemsnitlige sagsbehandlingstid fra indgivelse af ansøgning til afslutning af sagen i styrelsen. I mål- og resultatplanen for 2017 anvendes denne type resultatmål for asylsager. Målet på asylområdet er baseret på forventningen om, at der vil indrejse 10.000 asylansøgere i løbet af 2017. Athængig af udviklingen i antallet af asylsager i første halvår kan det være relevant medio 2017 at justere målet.

#### *Servicemål*

Målet angiver den maksimale ventetid, som ansøgeren kan forvente, fra sagen er fuldt oplyst, til sagen afsluttes i styrelsen. Resultatmålet er opfyldt, hvis styrelsen overholder servicemålet i minimum 90 pct. af sagerne. Servicemål afskaffes med virkning fra de sager, hvor ansøgeren ikke inden udgangen af januar 2017 har fået udmeldt et servicemål. I mål- og resultatplanen for 2017 anvendes servicemål for sager, hvor ansøgeren inden udgangen af januar 2017 har fået udmeldt et servicemål, inden for sagstyperne familiesammenføring, forlængelse af opholdstilladelse samt permanent ophold.

#### *Maksimal sagsbehandlingstid*

Målet angiver den maksimale ventetid, som ansøgeren kan forvente fra indgivelse af ansøgning til afslutning af sagen i styrelsen. Resultatmålet er opfyldt, hvis styrelsen overholder den maksimale sagsbehandlingstid i minimum 90 pct. af sagerne. I mål- og resultatplanen for 2017 anvendes denne måltype for sager, hvor ansøgeren ikke inden udgangen af januar 2017 har fået udmeldt et servicemål, inden for sagstyperne familiesammenføring, forlængelse af opholdstilladelse, permanent ophold samt klagesager vedrørende visum.

#### **1. Faglige mål (eksternt rettede)**

|     | <b>Område</b> | <b>Mål</b>   | <b>Resultatkrav</b>  | <b>Vægt</b> |
|-----|---------------|--|--|-------------|
| 1.1 | Asylsager     | Styrelsen vil sikre en effektiv og korrekt sagsbehandling. | a) Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for asylsager fra indgivelse af ansøgning til afslutning af sagen i styrelsen må højst udgøre 210 dage (7 | 35          |

|     |   |  |   |    |
|-----|---|--|---|----|
|     |   |  | <p>måneder) for sager, der er indgivet efter 1. januar 2016.</p> <p>b) 90 pct. af alle verserende asylsager primo 2017, hvor ansøgningen om asyl er indgivet før 1. januar 2016, skal være afgjort i første instans inden den 1. juli 2017.</p>   |    |
| 1.2 | Familiesammenførings-sager og forlængelse af opholdstilladelser mv. | Styrelsen vil sikre en effektiv og korrekt sagsbehandling. | <p>a) For enkle familiesammenførings-sager, hvor ansøgeren inden udgangen af januar 2017 har fået udmeldt et servicemål på 5 måneder, skal styrelsen overholde et servicemål på 5 måneder i minimum 90 pct. af sagerne.</p> <p>b) For komplicerede ægtefællesammenførings-sager, hvor ansøgeren inden udgangen af januar 2017 har fået udmeldt et servicemål på 10 måneder, skal styrelsen overholde et servicemål på 10 måneder i minimum 90 pct. af sagerne.</p> <p>c) For komplicerede børnesammenførings-sager, hvor ansøgeren inden udgangen af januar 2017 har fået udmeldt et servicemål på 10 måneder, skal styrelsen overholde et servicemål på 10 måneder i minimum 90 pct. af sagerne.</p> <p>d) For familiesammenførings-sager, hvor ansøgningen er indgivet senest 28. februar 2017, men hvor ansøgeren ikke inden udgangen af februar 2017 har fået udmeldt et servicemål, skal styrelsen overholde en maksimal</p> | 25 |

|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
|  |  |  | <p>sagsbehandlingstid på 12 måneder i minimum 90 pct. af sagerne.</p> <p>e) For familiesammenførings-sager, hvor ansøgningen er indgivet fra og med marts 2017, skal styrelsen overholde en maksimal sagsbehandlingstid på 10 måneder i minimum 90 pct. af sagerne.</p> <p>f) For sager om tidsbegrænset forlængelse af opholdstilladelse (familiesammenføring og asyl), hvor ansøgeren inden udgangen af januar 2017 har fået udmeldt et servicemål på 5 måneder, skal styrelsen overholde et servicemål på 5 måneder i minimum 90 pct. af sagerne.</p> <p>g) For sager om tidsbegrænset forlængelse af opholdstilladelse (familiesammenføring og asyl), hvor ansøgeren ikke inden udgangen af januar 2017 har fået udmeldt et servicemål, skal styrelsen overholde en maksimal sagsbehandlingstid på 7 måneder i minimum 90 pct. af sagerne.</p> <p>h) For sager om permanent opholdstilladelse, hvor ansøgeren inden udgangen af januar 2017 har fået udmeldt et servicemål på 8 måneder, skal styrelsen overholde et servicemål på 8 måneder i minimum 90 pct. af sagerne</p> <p>i) For sager om permanent opholdstilladelse, hvor ansøgeren ikke inden</p> |  |
|--|--|--|---|--|

|     |               |  |  |    |
|-----|---------------|--|--|----|
|     |               |  | udgangen af januar 2017 har fået udmeldt et servicemål, skal styrelsen overholde en maksimal sagsbehandlingstid på 8 måneder i minimum 90 pct. af sagerne.                     |    |
| 1.3 | Visumsager    | Styrelsen vil sikre en effektiv og korrekt sagsbehandling.   | For klagesager vedrørende visum skal styrelsen overholde en maksimal sagsbehandlingstid på 12 måneder i minimum 90 pct. af sagerne.  | 5  |
| 1.4 | Borgerservice | Styrelsen vil sikre brugerne den lavest mulige ventetid kombineret med god kvalitet i betjeningen af brugerne. | a) Højeste ventetid ved personlig henvendelse: 1 time for 80 pct. af henvendelserne.<br>b) Højeste ventetid ved telefonisk henvendelse: 12 min. for 80 pct. af henvendelserne. | 10 |

## 2. Mål vedrørende kontrol og sikkerhed

|     | Område            | Mål   | Resultatkrav  | Vægt |
|-----|-------------------|---|---|------|
| 2.1 | Kontrol           | Styrelsen vil gennemføre registersamkøringer for at kontrollere, om udlændinge der har fået udstedt en opholdstilladelse, hvortil der er knyttet løbende betingelser, overholder de fastlagte betingelser efter udstedelsen af tilladelsen, samt om udlændinge der har fået meddelt afslag på opholdstilladelse, fået inddraget sin opholdstilladelse eller hvis opholdstilladelse er bortfaldet, fortsat opholder sig i Danmark. | a) Styrelsen gennemfører i 2017 som minimum otte registersamkøringer. Resultatet af registersamkøringerne bruges til den efterfølgende afklaring af, om betingelserne for opholdsgrundlaget mv. (fortsat) er til stede, eller opholdstilladelse fx skal inddrages.<br>b) Styrelsen laver i løbet af 1. halvår 2017 en plan for evt. udvidelse af registersamkøringsløsningen (fx i forhold til udvidelse af de data, der kan samkøres med) med inddragelse af Koncern IT. | 5    |
| 2.2 | Kontrol/sikkerhed | Styrelsen vil gennemføre dybdegående undersøgelser af   | a) Styrelsen udvælger 250 sager på baggrund af en profilering udarbejdet i samarbejde med PET.  | 5    |

|  |  |            |   |  |
|--|--|------------|---|--|
|  |  | asylsager. | <p>Sagerne udtages til dybdegående undersøgelser i forhold til sikkerhedsrisici og udelukkelsesgrunde. Sagerne afsluttes i 2017.</p> <p>b) Der udvælges 100 sager, hvor der med udgangspunkt i oplysninger fra sociale medier og mobiltelefoner foretages en dybdegående undersøgelse af ansøgenes identitet og troværdighed. Sagerne afsluttes i 2017.</p> |  |
|--|--|------------|---|--|

### 3. Udviklingsmål

|     | Område        | Mål   | Resultatkrav  | Vægt |
|-----|---------------|---|---|------|
| 3.1 | Kommunikation | Udlændingestyrelsen skal sikre en høj kvalitet i den digitale kommunikation med sine brugere. | <a href="http://www.nydanmark.dk">www.nydanmark.dk</a> er i samarbejde med SIRI lanceret i 2017 som en moderne brugerportal med fokus på digital selvbetjening. | 5    |

### 4. Koncernfælles og interne mål

|     | Område                 | Mål  | Resultatkrav  | Vægt |
|-----|------------------------|--|---|------|
| 4.1 | God forvaltning        | Styrelsen skal sikre rettidighed i sin betjening af ministeren, Folketinget og offentligheden.         | Styrelsen besvarer alle folketingspørgsmål inden for tidsfristen.   | 5    |
| 4.2 | God arbejdsgiveradfærd | Styrelsen skal optimere den reelle arbejdstid, der er tilgængelig til at løse styrelsens kerneopgaver. | <p>Styrelsens gennemsnitlige sygefravær for 2017 skal være under 7 sygedage pr. medarbejder.</p> <p>Det gennemsnitlige sygefravær opgøres ud fra det samlede sygefravær inklusive langtidssygefravær.</p> | 5    |

#### Baggrund for valg af faglige mål

Overordnet er det Udlændingestyrelsens målsætning at opretholde en høj produktion og god kvalitet inden for de på finansloven for 2017 bevilgede ressourcer samt at overholde mål for sagsbehandlingstid og udmeldte servicemål.



#### 1.1) Asylsager

Asylområdet er det største enkelte sagsområde i Udlændingestyrelsen. Samtidig er der en kobling mellem antallet af asylansøgere og antallet af indkvarterede i asylcentersystemet.

#### 1.2) Familiesammenføringsager og forlængelse af opholdstilladelser mv.

Formålet med servicemålene og målene for maksimale sagsbehandlingstider på familiesammenføringsager, forlængelse af opholdstilladelser samt permanent ophold er at udmelde realistiske mål for, hvor lang tid brugerne må forvente at skulle vente på en afgørelse.

#### 1.3) Visumsager

Formålet med målet for maksimale sagsbehandlingstider for klagesager vedrørende visum er at udmelde realistiske mål for, hvor lang tid brugerne må forvente at skulle vente på en afgørelse.

#### 1.4) Borgerservice

Formålet med målene for Borgerservice er fortsat at have fokus på at yde den bedst mulige service og sikre en rimelig ventetid for brugerne både ved telefonisk og personlig henvendelse.

#### *Baggrund for valg af mål vedrørende kontrol*

##### 2) Kontrol og sikkerhed

Formålet med målene på kontrolområdet er at understøtte den nye strategi i Udlændingestyrelsen for kontrol og sikkerhed. Heri lægges bl.a. vægt på verificering af ansøgeres identitet og på sikring af overholdelse af betingelserne for tilladelse til besøg og ophold.

#### *Baggrund for valg af mål vedrørende kommunikation*

##### 3) Kommunikation

SIRI og US videreudvikler i fællesskab [www.nydanmark.dk](http://www.nydanmark.dk) til en moderne selvbetjeningsportal. Målet anses for opfyldt, hvis [www.nydanmark.dk](http://www.nydanmark.dk) er lanceret med et nyt design og på en ny platform.

#### *Baggrund for valget af koncernfælles og interne mål*

Departementet har besluttet, at der i 2017 er to fælles resultatkrav, som er gældende for begge UIMs styrelser.

#### 4.1) God forvaltning

Formålet med et koncernfælles mål for god forvaltningsskik er at opstille mål for centrale embedsmandspligter, som er direkte målbare. Ministeriet har derfor valgt at fokusere på rettidighed i forvaltningen. Rettidig betjening af folketinget og ministeren er til enhver tid af yderste vigtighed for hele ministerområdet.

#### 4.1) God arbejdsgiveradfærd

Styrelsen skal optimere den reelle arbejdstid, der er tilgængelig til at løse styrelsens kerneopgaver. Der er derfor fastlagt et resultatkrav for styrelsernes gennemsnitlige sygefravær.

#### 4. Opfølgning

Departementet indkalder status på målopfyldelse samt styrelsens vurdering af den forventede målopfyldelse for hele året i forbindelse med udgiftsopfølgning I, II og III.

Status forelægges skriftligt for departementschefen, som hvis relevant kan indkalde styrelsesdirektørerne til en drøftelse af styrelsernes målopfyldelse.

Ved kontraktperiodens afslutning opgøres mål- og resultatplanen og afrapporteres i årsrapporten.

#### **5. Rammer for fastlæggelse af direktørens resultatløn**

Resultatlønnen fastsættes på baggrund af både mål- og resultatplanens ambitionsniveau, styrelsens opfyldelse af resultatkravene og departementschefens skønsommæssige vurdering af direktørens indsats.

Departementschefen fastlægger resultatlønnen på baggrund af en skønsommæssig vurdering af, hvordan direktøren har varetaget sin ledelsesrolle - herunder hvordan direktøren har sikret efterlevelse af de syv centrale pligter for embedsmænd i centraladministrationen, været i stand til at håndtere uforudsete opgaver eller hændelser, opfylde resultatkravene eller andre forhold.

Det kan fx påvirke resultatlønnen negativt, selv hvis alle mål er opfyldt, hvis departementschefen vurderer, at direktøren ensidigt har fokuseret på at opfylde de mål, som står i mål- og resultatplanen på bekostning af andre væsentlige opgaver i organisationen.

#### **6. Kontraktperiode og påtegning**

Mål- og resultatplanen er gældende fra 1. januar 2017 til og med 31. december 2017.

Genforhandling/justering af kontrakten kan finde sted ved væsentlige ændringer af det grundlag, hvorpå kontrakten er indgået, eksempelvis i tilfælde, hvor målopfyldelsen vurderes at blive væsentligt vanskeligere eller lettere end forudsat som følge af forhold, der ligger uden for direktørens eller Udlændinge- og Integrationsministeriets indflydelse.

Det er fx vanskeligt at forudse udviklingen i antallet af verserende sager i løbet af 2017, da antallet og typen af ansøgninger ikke kendes på forhånd.

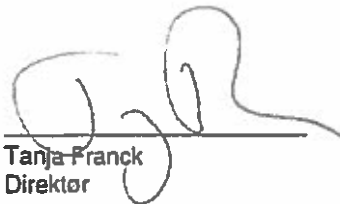
Kontrakten kan genforhandles/justeres ved at udarbejde et tillæg til kontrakten.

Forhandlinger om mål- og resultatplanen for 2018 indledes i efteråret 2017.

København, den 31/11 2017



Uffe Toudal Pedersen  
Departementschef



Tanja Franck  
Direktør