



**Servicekontrakt 2008 mellem
Integrationsministeriets departement
og
Udlændingesservice**

april 2008

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Indledning og formål.....	3
1.1. DE EKSTERNE RAMMER FOR UDLÆNDINGESERVICES VIRKE	3
1.2. SERVICEORIENTERING – VÆRDIER OG METODE	3
1.3 KONTRAKTKONCEPTET – HERUNDER OPDELING I EN BRUGERDEL OG EN FORUDSÆTNINGSDEL.....	6
1.4. OVERORDNET PRIORITERING AF SAGSTYPER	7
2. Serviceorienterede kontraktmål	7
2.1. KONTRAKTENS VÆGTE OG BEREGNING AF MÅLOPFYLDELSESGRADER	7
2.2. SERVICEORIENTEREDE MÅL.....	8
2.3. MÅL FOR RESSOURCEFORBRUG PÅ VILKÅRSKONTROLLER.....	12
2.4. MÅL FOR SAGSBEHANDLINGSEFFEKTIVITET	13
2.5. UDVIKLINGSORIENTEREDE MÅL	14
3. Kontraktlige forudsætninger.....	16
3.1 DISPOSITIONSRAMMEN.....	16
3.2. RESSOURCERAMMEN AKTIVITETSFORDELT	17
4. Ikrafttræden, genforhandling og resultatvurdering.....	20
Bilag 1: Udlændingesservices organisation pr. april 2008	21
Bilag 2: Aktivitetsforudsætninger og forudsætninger vedr. gennemsnitlige sagsbehandlingstider m.v.	22
Bilag 3: Kontrolplan for målrettet vilkårskontrol i 2008	27

1. Indledning og formål

Styrelsens kontrakt med Integrationsministeriet benævnes fra og med 2008 *Servicekontrakt*.

Der er gennemført en omfattende omstillingsproces i Udlændingesservice, der grundlæggende indebærer en ny servicetilgang til forvaltningen af udlændingeområdet. Ambitionen er at holde en høj servicestandard, som blandt andet tager sigte mod aktivt at hjælpe brugeren med ansøgningen og skabe klarhed omkring forløbet af sagsbehandlingen.

Servicekontrakten udgør et dialogværktøj og styringsinstrument i forbindelse med aftaler om prioriteringer og resultatkrav.

1.1. De eksterne rammer for Udlændingesservices virke

Udlændingesservice er en styrelse under Integrationsministeriet. Udlændingesservice administrerer udlændingeloven, dvs. behandler ansøgninger på erhvervs-, studie-, visum-, familiesammenførings- og asylområdet. Herudover varetager Udlændingesservice en lang række andre opgaver på udlændingeområdet, herunder opgaven med at sørge for indkvartering af asylansøgere og træffe afgørelse om visitering af flygtninge til boligplacering i kommunerne. En anden opgave er informations- og rådgivningsvirksomhed. Endelig medvirker Udlændingesservice ved udarbejdelsen af lovgivning mv. på udlændingeområdet samt varetager visse internationale opgaver i samarbejde med Integrationsministeriets departement.

De eksterne rammer for Udlændingesservice har muliggjort en bedre balance mellem service og kontrol. Der er skabt en hurtigere og mere smidig sagsbehandling gennem serviceorientering, herunder lovgivningen. Til gengæld er en vigtig ny opgave for Udlændingesservice at modsvare den smidigere sagsbehandling gennem mere målrettet kontrolvirksomhed; enten ud fra risikoprofiler eller stikprøvevis.

Et diagram over Udlændingesservices organisation pr. 1. april 2008 fremgår af bilag 1.

1.2. Serviceorientering – værdier og metode

Et centralt element i udmøntningen af den nye serviceorientering er *at skabe præcise forventninger* til den service, som Udlændingesservice leverer i form af en afgørelse i en sag. Det er vigtigt, at Udlændingesservice aktivt hjælper brugeren med at lykkes med ansøgningen – i form af en række understøttende foranstaltninger så som målrettede vejledninger om ansøgningspakker; tjeklister med krav til den fulde oplysning og dokumentation af sagen fra starten.

Udlændingesservice har allerede skabt en række gode resultater på dette område. Således er der bl.a. udviklet nye ansøgningskemaer og øvrige blanketter i forbindelse med førstegangsansøgninger, som er skræddersyet til en lang række sagstyper for at forenkle og effektivisere hele ansøgningsprocessen. Der er desuden udviklet en skemaguide på www.nyidanmark.dk, som giver et hurtigt overblik over

de nye ansøgningsskemaer, lige som hver blanket slutter med en tjekliste, så man kan tjekke, at man har husket alt.

Det er erfaringen, at dette arbejde har haft stor betydning for brugernes mulighed for at overskue sagsforløbet samt danne sig et overblik over, hvad der kræves af dem i forbindelse med ansøgningen. Desuden har de nye blanketter medført, at en langt større andel af ansøgningerne nu fra start indeholder alle nødvendige informationer og dokumenter. Et eksempel på dette er førstegangsfamiliesammenføringsagerne, hvor andelen af fuldt oplyste sager i dag udgør ca. 2/3 fra starten. I det gamle system, herunder inden forenklingen af lovgivningen pr. 1. februar 2007, var det typisk på baggrund af et udsnit af sagerne kun meget få sager, der var fuldt oplyste fra starten.

Ansøgningsprocessen er også gjort enklere for flere sagstyper ved at processen nu i nogle tilfælde starter i Danmark hos den arbejdsgiver eller uddannelsesinstitution, som ansøgeren har kontakt med.

Et andet vigtigt element er at skabe klarhed for brugeren i forhold til forløbet af sagsbehandlingen gennem anvendelse af *servicemål i form af maksimale sagsbehandlingstider*. Når brugerne hidtil alene har fået oplyst den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, er der ikke givet dem den samme præcise forventning jf. at nogle sager i sagens natur tager længere tid end gennemsnittet og andre kortere.

Udlændingesservice anvender servicemål på de væsentligste sagsområder. Servicemål erstatter på langt de fleste sagsområder de gennemsnitlige sagsbehandlingstider som styringsværktøj i 2008. Udlændingesservice har allerede rigtig gode erfaringer med anvendelse af servicemål og vil derfor fortsætte med udviklingen af dette koncept. Målet er at have servicemål på alle (væsentlige) sagsområder fremover.

Serviceorienteringen hviler på to grundpiller: Lean og værdiarbejdet:

Anvendelsen af *lean-metoder* sikrer den nødvendige faste struktur i forhold til at forankre forbedringskulturen i organisationen. Anvendelsen af lean som redskab sikrer således, at der sættes fokus på smidiggørelse og forbedringer af sagsbehandlingen. Dette indebærer også, at der sker inddragelse af interessenter i form af dialog- og informationsmøder med ansøgere, kommuner og virksomheder m.fl. for at få dialogen med brugerne og dermed fastlægge, hvordan Udlændingesservice bedst muligt får synliggjort ønsker til det styrelsen vil for brugeren, og som skaber værdi på et givent tidspunkt.

Værdiarbejdet skaber forankringen i organisationen ved at alle ansatte er nærværende og gennem levereglerne i *Den ny fortælling* (se også boks på næste side) inddrages i den interne proces med at få brugeren til at lykkes – og i det hele taget at levere god service og være anerkendt for dette arbejde. Arbejdet med *Den ny fortælling* er blevet struktureret i en proces i kontorerne for at skabe og forankre forbedringstiltagene. Ledelsesværdierne – de 10 bud på god ledelse (se boks på næste side) – er bl.a. blevet forankret gennem fælles ledelseskurser og kompetenceudviklingsforløb for den enkelte chef samt et kollektivt forløb for Direktionen.

Udlændingesservice har udarbejdet en strategi- og udviklingsplan frem mod udgangen af 2008 som i naturlig forlængelse af de gennemførte initiativer sætter nye målepunkter for organisationen.

I et videre perspektiv – frem mod servicekontrakt 2009 – vil Udlændingesservice arbejde på at indføre mål med det formål at dokumentere effekten af at skabe *klarhed for brugeren* (effekt mål) (jf. i øvrigt afsnit 2.5.1).

Forankring af værdisættet - Den ny fortælling

Visionen i *Den ny fortælling* er, at Udlændingesservice inden udgangen af 2008 skal være kendt for at være en effektiv styrelse med glade og engagerede medarbejdere, hvor der leveres afgørelser og service af høj kvalitet, og hvor der udføres den nødvendige kontrolindsats på en fair og serviceorienteret måde.

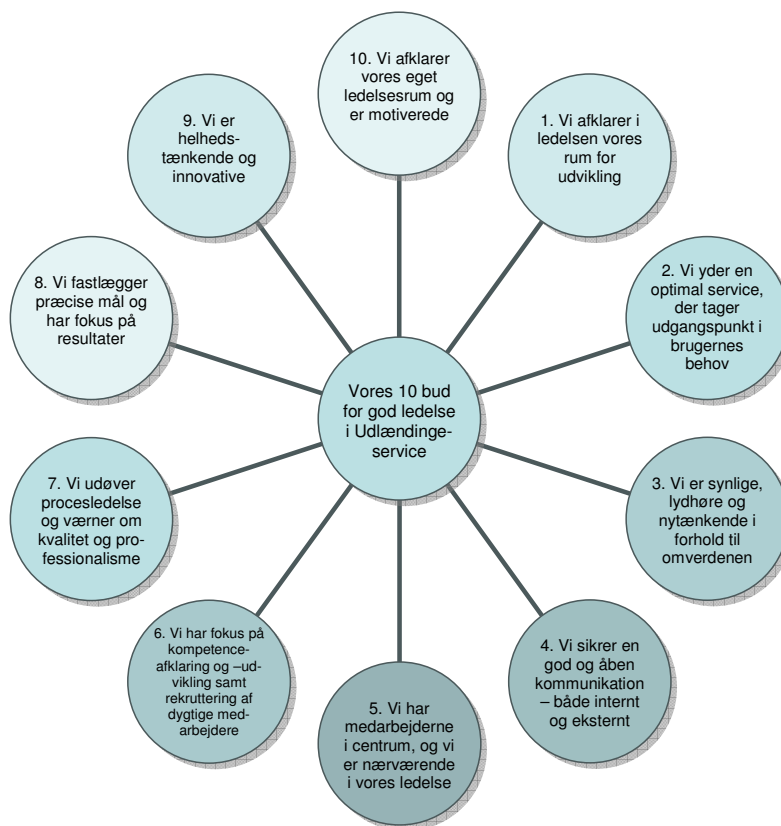
Vores vigtigste nye redskaber er:

- udmelding af realistiske og forsvarlige servicemål med frister for vores afgørelser, som vi både kan og vil love at holde
- anvendelse af LEAN så vi kan bruge flest mulige ressourcer på kvalitet og kontrol
- en mere målrettet kontrolindsats
- de 10 bud for god ledelse (se figuren nedenfor)

Vi vil:

- værne om alle medarbejders trivsel, faglige kunnen og engagement ud fra en klar bevidsthed om at hver eneste medarbejders kompetence er afgørende for, at vi kan lykkes
- gøre det så enkelt som muligt at få behandlet en sag hos os
- give præcise svar på spørgsmål fra vores brugere – både før og under sagsbehandlingen
- skrive til og tale med vores brugere på en måde, så de har let ved at forstå, hvad vi skriver og hvad vi siger – fx i telefonen
- opfylde de frister for vores afgørelser, som vi har lovet vores brugere at holde
- sætte os i den enkelte brugers sted, søge at forstå den enkeltes bekymringer og lytte til deres forslag
- opbygge tillid hos dem, der har interesse i vores sagsbehandling
- skabe troværdighed omkring vores evne og vilje til at levere god service ved at fortælle omverdenen og hinanden om vores succes'er og ved at være de første til at tage et problem op, hvis der er et.

10 bud på god ledelse i Udlændingesservice:



1.3 Kontraktkonceptet – herunder opdeling i en brugerdel og en forudsætningsdel

De overordnede forudsætninger for servicekontrakten for 2008 er finansloven for 2008 samt den lovgivning, der er i kraft på tidspunktet for kontraktens underskrivelse, og ny lovgivning, der er forudsat at træde i kraft i kontraktperioden. Udover Servicekontrakten for Udlændingesservice for 2008 indgås også en direktørkontrakt. Endvidere arbejdes med interne kontrakter.

Servicekontrakten er opdelt i to hovedafsnit:

- Et serviceorienteret hovedafsnit med kontraktens mål opdelt i henholdsvis:
 - Serviceorienterede mål (servicemål, gennemsnitlig sagsbehandlingstid, telefonbetjening og kvalitet mv.).
 - Kontrolmål (vilkårskontroller)
 - Effektivitetsorienterede mål (sagsbehandlingseffektivitet)
 - Udviklingsorienterede mål
- Et hovedafsnit med de kontraktlige forudsætninger.

1.4. Overordnet prioritering af sagstyper

Den forudsatte sagsproduktion inden for den givne ressourceramme fremgår af tabel 3.1. i afsnit 3.2. samt bilag 2.

Såfremt der sker væsentlige ændringer i forhold til kontraktens forudsætninger, er der aftalt følgende overordnede prioritering af hovedsagstyperne inden for den givne ressourceramme:

De højest prioriterede sagsområder:

1. Erhvervsager, herunder jobplanens elementer
 - Jobkort-ordningen, herunder 375.000 kr.-reglen
 - Green card
 - Koncernopholdstilladelser
2. Forskersager samt studiesager med særlig fokus på studerende under Danske Universiteter.
3. Forretningsvisa.
4. Familiesammenføring 1. gang.
5. Vilkårskontroller (Kontrolplan 2008, se afsnit 2.3. og bilag 3)

Den overordnede prioritering er et af flere styringsparametre. Ved afgørelsen af, hvordan Udlændingesservice konkret skal prioritere, indgår således også hensynet til, at sagsbehandlingstiden for en lavere prioriteret sagstype ikke bliver uacceptabelt lang i lyset af de eventuelt udmeldte servicemål for sagstypen.

Udlændingesservice har tillige som led i serviceorienteringen taget initiativ til at sikre, at *alle sager er i bevægelse*. Således sættes hvert kvartal særlig fokus på, at sager med en liggetid over 6 måneder bliver synliggjort på lister med henblik på særlig opfølgning.

2. Serviceorienterede kontraktmål

2.1. Kontraktens vægte og beregning af målopfyldelsesgrader

Alle kontraktens mål er 1-årige. De enkelte mål beskrives nærmere i de følgende afsnit.

I nedenstående tabel er givet en samlet oversigt over kontraktens mål med tilhørende vægte samt henvisning til det afsnit nedenfor i kontrakten, hvor målet er nærmere beskrevet. Vægtningen afspejler den naturlige fokus på servicemål i form af maksimale sagsbehandlingstider i årets kontrakt.

Resultatmål	Vægte	Afsnit
Service mål	50%	2.2.1
Gennemsnit sagsbehandlingstid	5%	2.2.2
Kvalitet	15%	2.2.3
Vilkårskontroller	5%	2.3
Sagsbehandlingseffektivitet	20%	2.4
Udviklingsmål	5%	2.5
I alt	100%	

Note: Af hensyn til helhedsperspektivet i forhold til serviceorienteringen er de vigtigste udadvendte udviklingsmål medtaget i servicekontrakten. For at understøtte dette, vægter disse udviklingsmål m.fl. væsentligt mere i direktørkontrakten.

2.2. Serviceorienterede mål

2.2.1. SERVICEMÅL

Service mål skal give brugerne en præcis forventning om, hvilken sagsbehandlingstid de maksimalt kan regne med. Den maksimalt sagsbehandlingstid på de enkelte områder er angivet i tabellen på næste side.

Den enkelte ansøger vil få direkte besked om, hvor lang tid sagsbehandlingen i lige præcis hans eller hendes ansøgning maksimalt vil tage. Det vil bl.a. afhænge af, om ansøgeren har indsendt alle de nødvendige oplysninger og dokumenter (fuldt oplyst).

Det er ikke kun afgørende for Udlændingesservice at understøtte en tilfredsstillende målopfyldelsesgrad. Det er også afgørende, at Udlændingesservice aktivt bistår med at skabe grundlaget for, at sagerne er fuldt oplyste fra starten af. Servicemålkonceptet indebærer derfor også, at der sker en fremrykket *screening* af alle servicemålsager, hvor sagerne 'sorteres' efter, hvorvidt de er fuldt oplyste fra ansøgers side eller ej.

Screeningen foretages inden for maksimalt 14 dage fra modtagelsen af ansøgningen i journalen. I forbindelse med screeningen afgøres de sager, der er *fuldt oplyste*, og som er klar til afgørelse. Øvrige fuldt oplyste sager afgøres inden for servicemålfristen.

Er sagen *ikke fuldt oplyst* fra ansøgers side, fremsendes, som led i screeningen, et kvitteringsbrev med anmodning om at modtage de manglende oplysninger inden for en given frist. Fremsendes de manglende oplysninger rettidigt, starter servicemålet, og sagen afgøres inden for servicemålfristen.

Det nye servicemålkoncept vil for visse sagstyper forudsætte, at de nye sager behandles i et særligt spor, som muliggør, at sagerne kan screenes inden for 14 dage.

Konceptet indebærer generelt dels en *belønning* til de brugere, der oplyser deres sag fuldt ud fra starten, dels et *incitament* for de brugere, der ikke har fremsendt de nødvendige oplysninger, til at oplyse deres sag inden for en given tidsfrist. Samlet set betyder denne brug af servicemål dermed kortere sagsbehandlingstid og større forudsigelighed i sagsbehandlingen.

Opgørelsen af den samlede målopfyldelsesgrad fremgår under bemærkningerne til servicemålene.

I servicekontrakten for 2008 er fastsat følgende servicemål for *fuldt oplyste sager*¹:

Delvægt: 50%	Vægt	Frist	Resultatmål	Bemærkninger
Jobkort	5%	1 md.	90%	For sager afgjort i jan.-juni
Specialister *)	5%	2 mdr.	90%	Sager indk. efter 14.2008
Alm. erhverv i øvrigt *)	5%	2 mdr.	90%	Sager indk. efter 14.2008
EU 1.gang indk. efter 15.2008 **)	5%	3 mdr.	90%	Sager indk. efter 15.2008
<i>Opfølgning på jobplanen:</i>			90%	
- Jobkort	7,5%	1 md.	90%	Sager indk. efter 17.2008
- Green Card	7,5%	1 md.	90%	Sager indk. efter 17.2008
- Koncernopholdstilladelse	7,5%	1 md.	90%	Sager indk. efter 17.2008
Forskere	5,0%	1 md.	90%	
Stud. (inkl. Danske Uni)	5,0%	2 mdr.	90%	
Forretningsvisa ***)	7,5%	1 md.	90%	Sager indk. efter 19.2008
Praktikanter	5%	2 mdr.	90%	
Au pair	5%	2 mdr.	90%	
Familiesam. 1.gang, enkle	7,5%	3 mdr.	90%	
Familiesam. 1.gang, komplicerede	7,5%	7 mdr.	90%	
Fam. tb. forlængelser *)	5%	3 mdr.	90%	Sager indk. efter 14.2008
Fam. & asyl, tub. forlængelser *)	5%	6 mdr.	90%	Sager indk. efter 14.2008
Håndterede telefonopkald	5%		95%	Gnsn. af samtlige opkald

*) For disse sagstyper er der forudsat nye registreringer for sager indkommet efter 1. april 2008.

***) Servicemålet tager højde for den tid, der erfaringsmæssigt går i forbindelse med høring af Beskæftigelsesregion mv.

*) Servicemålet baseres på sager behandlet i IVR/VIS, som er ved at blive implementeret. Den præcise opgørelse af målopfyldelsen afventer afklaring af de tekniske muligheder i IVR/VIS.

BEMÆRKNINGER TIL SERVICEMÅLENE:

- Den maksimale sagsbehandlingstid anses for tilfredsstillende, såfremt Udlændingesservice lykkes med at afgøre mindst 90 ud af 100 sager med servicemål inden for den udmeldte frist. Andelen af afgjorte sager, som er afgjort inden for fristen, opgøres måned for måned, men succeskriteriet er, at denne andel skal være mindst 90 pct. for året som helhed. Ved den endelige afrapportering på resultatkontrakten samt ved den endelige afrapportering i årsrapporten for 2008 vil beregningen af den samlede målopfyldelsesgrad for den enkelte sagstype ske som følger:

Beregning af samlet målopfyldelsesgrad for servicemål

Målopfyldelsesgrad (pct.) for året som helhed	Pointscore
90+ pct.	100
85-89,9 pct.	80
80 - 84,9 pct.	50
Under 80 pct.	0

Udlændingesservice vil jf. afsnit 4 kunne *ændre længden af servicemålet*, efter aftale med Integrationsministeriet såfremt ét af følgende forhold gør sig gældende:

¹ Servicemålet regnes fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst, dvs. styrelsen har modtaget alle nødvendige oplysninger fra ansøger for at kunne afgøre sagen.

- en stigning i den forventede (prognose) sagstilgang på over 10 % for hele året i forhold til det i kontrakten forudsatte,
- ændrede krav - lovbetingede eller administrative - til sagsbehandlingen der betyder en forlængelse af sagsbehandlingstiden,
- en væsentlig og vedvarende overskridelse af høringsfrister hos andre myndigheder samt
- væsentlige forstyrrelser i it-understøttelsen i en længere periode.

De eventuelt ændrede servicemålfrister vil i givet fald være gældende for beregningen af målopfyldelsesgraden – jf. ovenfor.

- Ud over de i servicekontrakten indeholdte servicemål vil Udlændingesservice i løbet af året udmelde supplerende servicemål på www.nyidanmark.dk.
- I tillæg til de løbende servicemål planlægger Udlændingesservice at udmelde særlige servicemål, der målrettet tager sigte på at overholde bestemte behov for forventningsafstemning. Det vil fx kunne omfatte visum til julebesøg og studietilladelse til uddannelser omfattet af Danske Universiteter. Det kunne også omfatte afvikling af særlige sagsmængder. Se under udviklingsmål for konceptudvikling af dette punkt.
- For håndterede telefonopkald gælder følgende beregning af målopfyldelsesgraden:

Udlændingesservice skal i 2008 præstere en andel af håndterede telefonopkald på mindst 95 % af samtlige opkald bortset fra forladte opkald. Målet er et gennemsnitstal for alle sagslinier. Der er tale om en ambitiøs målsætning, hvorfor målopfyldelsesgraden for dette servicemål er gradueret som følger:

- ≥ 95 % håndterede opkald = 100 % målopfyldelse
- ≥ 94 % håndterede opkald = 80 % målopfyldelse
- ≥ 93 % håndterede opkald = 60 % målopfyldelse
- ≥ 92 % håndterede opkald = 40 % målopfyldelse
- ≥ 91 % håndterede opkald = 20 % målopfyldelse

2.2.2. MÅL FOR GENNEMSNITLIG SAGSBEHANDLINGSTID

Delvægt: 5%	Vægt	Gnsn. sbt
Spontane asylsager indk. efter 1.7.2008	100%	95

BEMÆRKNINGER TIL MÅLET:

- Under forudsætning af, at antallet af verserende spontansager udgør 200 senest 1. juli 2008, er det styrelsens målsætning, at spontansager, der indkommer efter 1. juli 2008 kan afgøres på i gennemsnit 95 dage. Ved den endelige afrapportering på resultatkontrakten samt ved den endelige afrapportering i årsrapporten for 2008 vil beregningen af den samlede målopfyldelsesgrad ske som følger:

Beregning af målopfyldelsesgrader for gnsn sagsbehandlingstid m.v.

Parameter	Beregningsformel	Fortolkning
Gennemsnitlig sbt	2-(resultat/mål)	En sbt dobbelt så høj som målet giver en målopfyldelse på 0%.

2.2.3. KVALITETSMÅL**Asyl & Familiesammenføring**

Delvægt:	7%	Vægt 100%	Resultat 2005	Resultat 2006	Resultat-mål 2007	Resultat 2007	Resultat-mål 2008
a)	Fam. førstegangsafgørelser	39%	93,8	94,8	95	94,4	95
c)	Fam., inddragelser	1%	-	-	-	-	95
	Fam., bortfald	2%	-	-	-	-	95
d)	Adm. ud- og afvisninger	2%	98,0	97,1	95	96,3	95
g)	Fam., tb. forlængelser *	7%	93,3	94,6	95	97,0	95
i)	Fam., tub. forlængelser	13%	96,5	98,5	95	91,3	95
j)	Asyl, tub. forlængelser	5%	97,3	99,1	95	94,0	95
k)	Pas-sager	7%	-	-	95	95,9	95
l)	Dublinsager	3%	98,7	96,7	95	97,5	95
m)	Spontane asylsager	16%	94,9	97,3	95	94,4	95
n)	Asyl, inddr./afslag på forl.	1%	94,1	93,1	95	98,5	95
	Asyl, bortfald	2%	-			97,0	95
o)	Visiteringssager	2%	98,9	99,2	95	94,0	95

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

Job & Visit

Delvægt:	7%	Vægt 100%	Resultat 2005	Resultat 2006	Resultat-mål 2007	Resultat 2007	Resultat-mål 2008
a)	Jobkort 1.gang	8%	-	-	-	-	95
c)	Erhverv i øvrigt 1.gang	19%	-	-	-	-	95
d)	Jobkort, forl./inddr.	3%	-	-	95	91,7	95
	Erhverv i øvrigt, forl./inddr.	7%	-	-			95
e)	EU 1.gang indk. før 15.2008	20%	-	88,2	95	94,2	95
	EU 1.gang indk. efter 15.2008		-	-			
g)	EU-sager, forl./inddr.	1%	-	-	95	93,0	95
j)	Stud., forskere mv. 1.gang*)	10%	-	-	-	96,5	95
k)	Stud., forskere mv. forl./inddr.	4%	-	-	-	98,2	95
m)	Au pair, praktikant mv. 1.gang	7%	-	-	-	95,8	95
n)	Au pair, prakti. mv. forl./inddr.	3%	-	-	-	94,9	95
p)	Visumsager 1.gang	17%	97,4	97,0	95	92,5	95
q)	Visumforlængelser	1%	98,8	96,8	95	96,9	95

*) Inkl. tilknyttede studiebaserede green-card afgørelser.

Indkvartering

Delvægt:	%	Vægt 100%	Resultat 2005	Resultat 2006	Resultat-mål 2007	Resultat 2007	Resultat-mål 2008
a)	Kostpengesager	13%	98	98,6	95	96,5	95
b)	Flyttepåbud inkl. genopt.	21%	97	97,0	95	96,6	95
c)	Sundhedssager	66%	-	-	95	97,1	95

BEMÆRKNINGER TIL KVALITETS-MÅLENE:

- Ved den løbende afrapportering på resultatkontrakten samt ved den endelige afrapportering i årsrapporten 2008 vil beregningen af den samlede målopfyldelsesgrad for den enkelte sagstype ske som følger:

Beregning af målopfyldelsesgrader for kvalitetsmålene

Parameter	Beregningsformel	Fortolkning
Kvalitet	$1 - 0,2 * (\text{mål} - \text{resultat})$	Ved en kvalitet på 5 point under målet bliver målopfyldelsen 0%.

- Styrelsen gennemfører to årlige kvalitetsmålinger; en efter udgangen af 1. halvår 2008 og en efter årets afslutning. Ved målingen foretages en gennemgang af et repræsentativt udsnit af de afgørelser, Udlændingesservice har truffet i løbet af måleperioden (dvs. halvåret hhv. hele året) inden for de målsatte sagstyper.

Målingerne tilrettelægges således, at visse af Udlændingesservices sagstyper indgår i begge årlige målinger, mens andre sagstyper som udgangspunkt kun indgår i én årlig måling, medmindre resultaterne af den forudgående måling har været dårlige, eller der af andre grunde vurderes at være behov for en supplerende måling.

2.3. Mål for ressourceforbrug på vilkårskontroller**(Vægt 5 pct.)**

Som følge af lov nr. 89 af 30. januar 2007 littedes forlængelsessagsbehandlingen på en række områder. Der forudsattes derved frigjort 4,1 effektive sagsbehandlingsårsværk, som i stedet anvendes på målrettet kontrol af, om betingelserne for en udstedt opholdstilladelse stadig er opfyldt. Den målrettede kontrol foretages bl.a. i form af risikobaseret stikprøvekontrol på de sagsområder, hvor det vurderes relevant.

Styrelsen har i Kontrolplan for målrettet vilkårskontrol i 2008 fordelt årsværksforbruget på kontroltyper, sagsområder og antal sager. I forlængelse heraf indeholder kontrakten følgende mål:

- Styrelsen anvender i 2008 4,1 effektive sagsbehandlerårsværk² på gennemførelse af vilkårskontroller. Som led heri skal være udført mindst 2.100 stikprøvekontroller jf. i øvrigt bilag 3.

² Et effektivt årsværk er defineret som 1.924 timer.

- Der udarbejdes et notat med opdatering af risikoprofilerne på ægtefælle- og studieområdet med henblik på gennemførelse af vilkårskontroller på disse områder i 4. kvartal 2008.

2.4. Mål for sagsbehandlingseffektivitet

(timeforbrug pr. afgjort sag)

Delvægt: 20%	Vægt 100%	Resultat 2005	Resultat 2006	Resultat-mål 2007	Resultat 2007	Sbe 2008 inkl. tlf. + SC*	Sbe-mål 2008*
Jobkort 1.gang	5%	-	-	-	-	1,75	1,60
Green card (pointbaserede)	5%	-	-	2,00	-	3,50	3,50
Erhverv i øvrigt 1.gang	5%	-	-	-	-	2,41	2,15
EU 1.gang indk. før 15.2008	5%	0,8	0,8	0,55	0,55	0,60	0,53
EU 1.gang indk. efter 15.2008	5%	-	-	-	-	1,24	1,10
Stud. forskere mv. 1.gang	10%	-	-	-	-	0,91	0,79
Au pair, praktikant mv. 1.gang	10%	-	-	-	-	1,23	1,05
Visumsager 1.gang	10%	0,6	0,9	0,60	0,73	0,80	0,70
Fam. førstegangsafgørelser	15%	5,9	7,1	5,5	5,44	4,70	4,15
Tb. forlængelser (fam. & asyl)	5%	-	-	-	-	1,14	0,92
Tub. forlængelser (fam. & asyl)	10%	-	-	-	-	2,18	1,77
Spontane asylsager	15%	8,9	10,2	9,0	9,14	9,50	9,40

*) Sbe-målene i SK08 korrigeres for udskilning af telefonbetjening og Servicecentervagter som særskilte tidsregistreringsopgaver. Af hensyn til sammenlignelighed med tidligere år er her angivet både de faktiske sbe-mål og de ukorrigerede mål (dvs. inkl. telefonbetjening og Servicecentervagter).

BEMÆRKNINGER TIL SBE-MÅLENE:

- Sbe-målene i tabellen oven for udgør de centrale sagstyper, hvor der sker af-rapportering månedligt til departementet.
- Ved den løbende afrapportering på resultatkontrakten samt ved den endelige afrapportering i årsrapporten 2008 vil beregningen af den samlede målopfyldelsesgrad for de enkelte sagstyper ske som følger:

Beregning af målopfyldelsesgrader for sbe

Parameter	Beregningsformel	Fortolkning
Sbe	2-(resultat/mål)	En sbe dobbelt så høj som målet giver en målopfyldelse på 0%.

- Beregningen af sagsbehandlingseffektivitet (sbe) er justeret ift. tidligere år. Tidligere blev håndtering af telefoniske eller personlige henvendelser vedr. konkrete sager tidsregistreret som sagsbehandling under den relevante sagstype. Tidsforbruget indgik dermed i beregningen af sbe. Fra 2008 tidsregistreres disse henvendelser særskilt og indgår derfor ikke i beregningen af sbe.

De ovenstående sbe-mål er korrigeret for denne ændring. Det samme gælder de forudsatte sbe'er for sagstyper uden resultatmål for sbe, jf. bilag 2.³

³ Korrektionen er for hver enkelt sagstype baseret på et skøn for, hvor stor en del af tidsforbruget på sagstypen der tidligere har bestået af håndtering af telefoniske og personlige henvendelser. Studiesager, 1. gang, er blevet opdelt i hhv. au pair- og praktikantsager samt studie- og forskersa-

Ændringen af tidsregistreringen er sket af to årsager. For det første har styrelsen af hensyn til ressourcestyringen ønsket at få synliggjort, hvor meget tid der bruges på telefonbetjening samt personlig betjening i styrelsens Servicecenter. For det andet har det vist sig vanskeligt for medarbejderne at vurdere, hvor megen tid der er brugt på hver enkelt sagstype under en telefon- eller Servicecentervagt med mange forskellige henvendelser.

2.5. Udviklingsorienterede mål

For de udviklingsorienterede mål opgøres målopfyldelsesgraderne således:

Hvis alle delmål opnås inden for den anførte tidsfrist	100%
Hvis et eller flere delmål opnås i 2008 (men ikke nødvendigvis inden for fristen)	50%
Hvis ingen af delmålene opnås i 2008	0%

2.5.1. Udvikling af mål med henblik på at dokumentere effekten af at skabe klarhed for brugerne (effektmål) (vægt: 2 %)

MÅL

Der udarbejdes koncept for at dokumentere effekten af at skabe klarhed for brugerne, således at det bliver muligt at operere med effektmål fra og med servicekontrakt 2009. Notat med beskrivelse af koncept m.v. fremsendes til departementet primo oktober.

BEMÆRKNINGER TIL MÅLET

Et centralt element i serviceorienteringen i Udlændingesservice er at skabe øget klarhed for brugeren. Dette er et helhedsorienteret udviklingsperspektiv for organisationen.

For at skabe retning og motivation i organisationen og synliggøre indsatsen i Udlændingesservice på dette område skal det gøres muligt at indføre mål med henblik på at dokumentere effekten af at skabe klarhed for brugeren.

En vigtig del af processen frem mod at formulere effektmål er derfor at udvikle et koncept for sammenhæng mellem aktiviteter (f.eks. forbedrede ansøgningsskemaer), resultater (f.eks. en øget andel af fuldt oplyste sager ved anvendelse af ansøgningsskemaer) og effekter (f.eks. brugerundersøgelser for at afdække forventninger til den service, som Udlændingesservice leverer). På den måde forberedes bedst, hvordan der mest hensigtsmæssigt kan opereres med effektmål.

ger. Tilsvarende er erhverv, 1. gang, blevet opdelt i hhv. jobkort og erhverv i øvrigt. Beregningerne af sbe-mål er sket på baggrund af et begrænset datagrundlag.

Korrektionen er ressourceneutral, idet der alene er tale om en ændret registrering af tidsforbruget. Det samlede tidsforbrug påvirkes ikke. Det forudsatte effektive årsværksforbrug på telefoniske og personlige henvendelser under ét fremgår af tabel 3.1. i afsnit 3.2.

2.5.2. Brugerundersøgelse (vægt: 2 %)

MÅL

I 2008 skal der gennemføres brugerundersøgelser på en række områder.

Der skal i første halvår udvikles et koncept for måling af brugertilfredshed for følgende sagstyper:

- Jobkort-sager (førstegangssager)
- Sager under Danske Universiteter (førstegangssager)
- Enkle førstegangs-familiesammenførings-sager efter de nye regler (L 17) (Familiesammenførings-sager, 1. gang)

I andet halvår af 2008 gennemføres brugerundersøgelser på mindst disse tre områder.

BEMÆRKNINGER TIL MÅLET

Brugerundersøgelser skal bruges til at skabe en dialog og forventningsafstemning med brugerne samt anvendes som forbedringsredskab i den løbende proces med målrettet at smidiggøre og optimere sagsgangene.

I forlængelse af pilotprojektet vil der i 2008 blive gennemført brugerundersøgelser – ikke kun på disse områder, men også andre sagsområder samt i relation til telefonbetjeningen. Brugerundersøgelser vil blive tænkt bredt og ikke kun vedrøre ansøgeren, også referencer og andre interessenter vil blive inddraget. Der forventes vekslende brug af mere eller mindre kvantificerbare spørgsmål.

2.5.3. Kommunikation (vægt: 1 %)

MÅL

I 2008 vil Udlændingesservice udvikle sin service på nyidanmark.dk med følgende:

- yderligere mindst 2 visuelle præsentationsformater med levende billeder,
- udgivelse af eksternt magasin ("Brugernes Magasin"), der udkommer mindst 3 gange i løbet 2008,
- mindst én digital guide, der målretter informationer og services til bestemte målgrupper,
- samtlige blanketter vil kunne udfyldes elektronisk,
- der vil blive lagt en plan for, hvilke blanketter som skal kunne indsendes elektronisk,
- der vil være udarbejdet målrettede blanketter på samtlige ansøgningsområder,

- der vil være etableret links fra de enkelte indholdssider til relevante dele af "spørgsmål og svar",
- på alle indholdssider vil de relevante kontaktoplysninger til Udlændingesservice fremgå, og

I 2008 vil Udlændingesservice forbedre sin kommunikation med brugerne på følgende områder:

- revision af styrelsens brevstandarder for at sikre et mere brugerrettet, nutidigt og læservenligt sprog.

I 2008 vil Udlændingesservice forbedre sin service over for brugere, der henvender sig personligt i styrelsens servicecenter, herunder

- mindst to særskilt tilrettelagte brugerundersøgelser resten af året, bedre information om den forventede ventetid og i muligt omfang nedbringelse af ventetiden, bl.a. ved udvidet åbningstid i spidsbelastningsperioder.

BEMÆRKNINGER TIL MÅLET

Det er væsentligt for Udlændingesservice at informationstilgængeligheden løbende udvikles og forbedres.

3. Kontraktlige forudsætninger

De kontraktlige forudsætninger er beskrevet i følgende hovedafsnit:

- Dispositionsrammen
- Den samlede ressourceramme fordelt på aktiviteter (tabel 3.1 og 3.2)

Endvidere er som **bilag 2** til servicekontrakten vedlagt aktivitetsforudsætninger og forudsætninger vedr. gennemsnitlig sagsbehandlingstid.

3.1 Dispositionsrammen

Styrelsen forventer i 2008 at kunne disponere over en lønsumsramme på 133,7 mio. kr., jf. nedenstående tabel. Heri er indregnet forventet TB, reserveret bevilling fra 2007 samt forventede indtægter fra inddrevne visumgarantier⁴.

Der forudsættes en gennemsnitlig årsværkspris på 0,408 mio. kr. Den forventede dispositionsramme svarer dermed til et årsværksforbrug på 327,7 årsværk.

Det forudsatte finansieringsbidrag fra Udlændingesservice til digitaliseringshandlingsplanen på 2,6 mio. kr. er reserveret på budgettet for øvrigt drift. Finansieringen vil blive udmøntet på TB08.

⁴ Styrelsen skønner, at der i 2008 vil blive optaget indtægter fra inddrevne visumgarantier på ca. 3,2 mio. kr. Heraf kan 2/3 konverteres til lønsum, jf. finanslovens særlige bevillingsbestemmelse herom.

Forudsat disponibel lønsum i SK08	Mio. kr.
Lønsumsloft, FL08	129,0
Reserveret bevilling *	3,2
Forventet TB08 i alt	-0,6
- Udskydelse af ændring af Østafale fra 1. april til 1. maj 2008	0,7
- Generel kompensation for deltagelse i digitaliseringsprojekter	0,4
- Medarbejdere i dep. samt Digitaliseringsafd. betalt af US	-1,7
Forventede indtægter	2,1
- Inddrevne visumgarantier konverteret til lønsum	2,1
Forudsat disponibel lønsum i alt 2008	133,7

*) Beløbet er videreført fra 2007 og er reserveret til afvikling af verserende EU-sager samt spontane asylsager ultimo 2007.

Note: Styrelsen tilføres 0,5 mio. kr. i lønsum vedr. digitalisering af ledelsesinformation. Beløbet konverteres til øvrig drift til aflønning af ekstern konsulent og indgår derfor ikke i lønsumsbudgettet.

Der forventes desuden en lønsumstilførsel vedr. indførelse af indvandringsprøve. Beløbet er endnu ikke fastsat.

3.2. Ressourcerammen aktivitetsfordelt

Udlændingesservice budgetterer med anvendelsen af ressourcerne til de aktiviteter og med de styringsparametre, som fremgår af tabel 3.1. på næste side. Ressourceprioriteringen kan ændres i løbet af året hvis behovet for særlige indsatser, uhensigtsmæssig udvikling i sagsbehandlingstiderne eller andet gør dette nødvendigt.

Prioriteringen mellem de forskellige sagstyper er anført i afsnit 1.4. Udlændingesservice vil – som et særligt indsatsområde – prioritere *nedbringelse af antallet af verserende spontane asylsager* med den målsætning, at antallet af verserende spontane asylsager er nedbragt til 200 senest 1. juli 2008.

Tabel 3.1. Årsværksforbrug fordelt på hovedområder:

Årsværksforbrug på hovedområder	Asyl & Fam.		Job & Visit		VD-stab + dir.		I alt	
	Årsværk	%	Årsværk	%	Årsværk	%	Årsværk	%
Lønsumsloft (mio. kr.) *							131,6	
Forventet indtægt fra visumgarantier (mio. kr.)							2,1	
Disponibel lønsom i alt (mio. kr.)							133,7	
Forventet gnsn. årsværkspris (mio. kr.)							0,408	
Årsværksforbrug i alt	114,2	100%	124,0	100%	89,5	100%	327,7	100%
Fravær	20,6	18,0%	22,3	18,0%	16,1	18,0%	59,0	18,0%
Overhead **	16,2	14,2%	19,5	15,7%	16,7	18,6%	52,4	16,0%
Hjælpefkt. samt generel ledelse og adm.	3,5	3,1%	4,1	3,3%	36,5	40,8%	44,1	13,5%
Betjening af minister, andre mynd. m.v.	2,0	1,7%	2,2	1,7%	5,7	6,4%	9,9	3,0%
Dir. understøttelse og udv. af sagsbeh.	18,6	16,3%	28,1	22,6%	3,5	3,9%	50,2	15,3%
- Heraf Servicecentervagter og telefonbetjening	9,2		10,8				19,9	
Familiesammenføringsområdet	25,0	21,9%	-	-	-	-	25,0	7,6%
Pas- & forlængelsesområdet	13,1	11,5%	-	-	-	-	13,1	4,0%
Asylområdet	15,3	13,4%	-	-	-	-	15,3	4,7%
Erhvervsområdet	-	-	28,2	22,8%	-	-	28,2	8,6%
Studieområdet	-	-	11,5	9,3%	-	-	11,5	3,5%
Visumområdet	-	-	8,1	6,5%	-	-	8,1	2,5%
Indkvarteringsområdet	-	-	-	-	7,2	8,0%	7,2	2,2%
Opgaver på tværs af sagsområder	-	-	-	-	3,8	4,3%	3,8	1,2%

*) FL08 inkl. forventet TB08 samt videreført overskud fra 2007.

**) Alle aktiviteter som ikke er konkrete arbejdsopgaver.

***) Journalisering samt sekretær- og støttefunktioner i VD.

****) Journalisering samt sekretær- og støttefunktioner i AF og JV.

Tabel 3.2. Udspecificering af årsværksforbrug på direkte sagsproduktion

Årsværksforbrug på de enkelte sagsområder	Afgang	Sbe	Asyl & Fam.	Job & Visit	VD-stab	I alt
Familiesammenføringsområdet			25,0	-	-	25,0
Familiesammenføring 1. gang	7.371	4,15	15,9			15,9
Erstatningsopholdskort	4.034	0,34	0,7			0,7
Fam., inddragelser/bortfald	706	3,10	1,1			1,1
Adm. ud- og afvisninger	1.000	1,25	0,6			0,6
Anklagemyndighedshøringer	850	1,90	0,8			0,8
§ 52-sager			0,8			0,8
Vilkårskontrol - fam.-sager	1.450	1,50	1,1			1,1
Fam.-området i øvrigt			3,8			3,8
Pas- & forlængelsesområdet			13,1	-	-	13,1
Fam. tb. forlængelser	6.015	0,92	2,9			2,9
Asyl tb. forlængelser	1.643	0,92	0,8			0,8
Fam. tub. forlængelser	5.279	1,77	4,9			4,9
Asyl tub. forlængelser	2.146	1,77	2,0			2,0
Rejsedokumenter og pas	10.100	0,50	2,6			2,6
Asylområdet			15,3	-	-	15,3
Dublinsager	2.200	1,10	1,3			1,3
Spontane asylsager	1.215	9,40	5,9			5,9
Asyl, inddragelser/bortfald	222	5,50	0,6			0,6
Visiteringsafgørelser	1.031	1,88	1,0			1,0
Udsendelsehindrede	565	1,90	0,6			0,6
Udtalelser i fam.-sager	316	1,10	0,2			0,2
Kvoteresagsbehandling	700	1,50	0,5			0,5
Opgaver relateret til kvotesager			1,3			1,3
Nævnssager			1,2			1,2
Planlægning af asylsamtaler m.v.			1,1			1,1
Aktindsigt i ikke-verserende spontane asylsager			0,7			0,7
Asylområdet i øvrigt			0,9			0,9
Erhvervsområdet			-	28,2	-	28,2
Jobkort 1. gang	3.560	1,60		3,0		3,0
Green card (pointbaserede)	1.150	3,50		2,1		2,1
Erhverv i øvrigt 1. gang	7.792	2,15		8,7		8,7
Erhverv forl./inddr.	4.058	2,00		4,2		4,2
EU 1. gang indk. før 15.2008	27.728	0,53		7,6		7,6
EU 1. gang indk. efter 15.2008	1.900	1,10		1,1		1,1
EU, forhåndsgodkendelser	927	0,50		0,2		0,2
EU-sager, forl./inddr.	490	0,63		0,2		0,2
EU, klagesager	100	2,00		0,1		0,1
Vilkårskontrol - EU-sager	300	2,00		0,3		0,3
Udstationerings-sager				0,7		0,7
Erhvervsområdet i øvrigt						-
Studieområdet			-	11,5	-	11,5
Studerende og forskere m.v. 1. gang	10.639	0,79		4,4		4,4
Studerende og forskere m.v. forl./inddr.	2.977	1,08		1,7		1,7
Vilkårskontrol - studerende og forskere	900	1,83		0,9		0,9
Au pair og praktikanter m.v. 1. gang	5.978	1,05		3,3		3,3
Au pair og praktikanter m.v. forl./inddr.	2.155	1,08		1,2		1,2
Vilkårskontrol - au pair og praktikanter	50	5,00		0,1		0,1
Studieområdet i øvrigt						-
Visumområdet			-	8,1	-	8,1
Visum 1. gang	19.962	0,70		7,3		7,3
Visumforlængelser	907	0,98		0,5		0,5
Visumområdet i øvrigt				0,4		0,4
Indkvarteringsområdet			-	-	7,2	7,2
Kostpengesager inkl. klagesager	302	1,40			0,2	0,2
Flyttepåbud inkl. genoptagelser	406	1,75			0,4	0,4
Sundhedssager	1.103	2,00			1,1	1,1
Ophæv. af mot.-fremmede foranstaltn.	400	1,00			0,2	0,2
Centeradm., indkvartering af asylansøgere m.v.					4,9	4,9
Indkvarteringsområdet i øvrigt					0,3	0,3
Opgaver på tværs af sagsområder			-	-	3,8	3,8
Factfinding og dok. (inkl. int. samarbejdsvedr. dette)					3,8	3,8

4. Ikrafttræden, genforhandling og resultatvurdering

Servicekontraktens indgåelse har afventet finansloven for 2008.

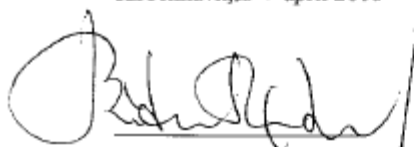
Servicekontraktens mål og forudsætninger vedrørende produktion, sagsbehandlingstid og kvalitet gælder for hele 2008. Fsva. ikrafttrædelsestidspunktet for de servicemål, som er indført i servicekontrakten henvises til afsnit 2.2.1.

Kontrakten kan, hvis parterne er enige herom, genforhandles/justeres ved væsentlige ændringer af det grundlag, hvorpå kontrakten er indgået – herunder ved ændringer i det forudsatte ressourcegrundlag.


Udlændingesservice afrapporterer månedligt på målene i servicekontrakten, jf. kontraktens afsnit 2. Første gang i maj måned 2008 med udgangspunkt i resultatet efter april måned 2008. Den nærmere udformning af rapporteringen aftales med Integrationsministeriets departement. Som udgangspunkt afrapporteres kun på centrale sagstyper.

Endelig afrapportering på servicekontrakten sker som en integreret del af Udlændingesservices årsrapport for 2008.

København, 24 april 2008



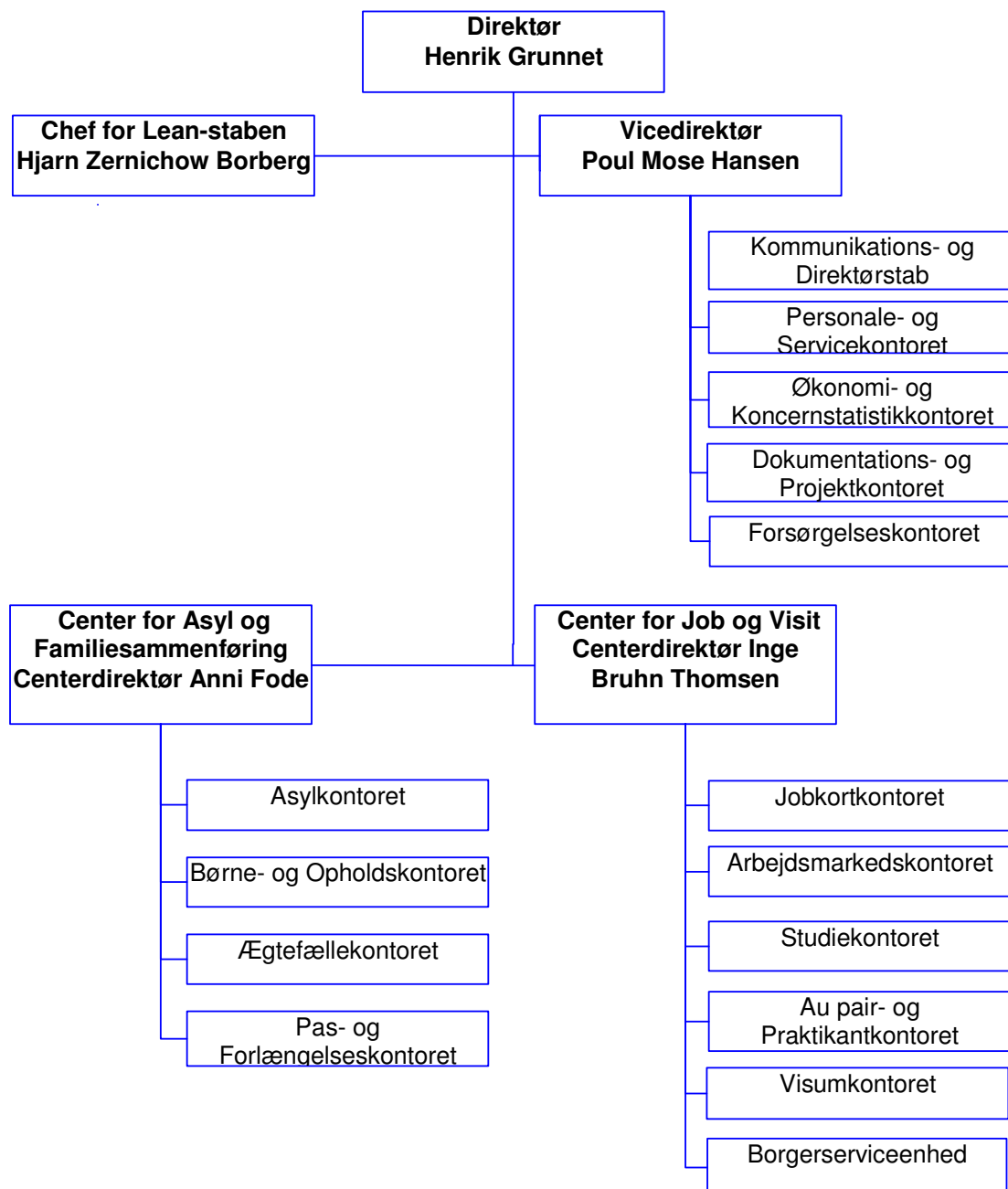
Integrationsministeren



Integrationsministeriets
departementschef



Udlændingesservices
direktør

Bilag 1: Udlændingesservices organisation pr. april 2008

Bilag 2: Aktivitetsforudsætninger og forudsætninger vedr. gennemsnitlige sagsbehandlingstider m.v. Job & Visit

Forudsat tilgang, afgang og verserende sager i 2008

	Forudsætninger	Antal verserende sager primo 2008	Forudsat tilgang	Forudsat afgang	Forudsat antal verserende ultimo 2008
a)	Jobkort 1 gang	210	3.750	3.560	400
b)	Green card (pointbaserede *)	-	1.250	1.150	100
c)	Erhverv i øvrigt 1. gang	1.492	7.000	7.792	700
d)	Erhverv, forl./inddr.	858	3.500	4.058	300
e)	EU 1. gang indk. før 15.2008	16.028	11.700	27.728	-
	EU 1. gang indk. efter 15.2008	-	2.100	1.900	200
f)	EU, forhåndsgodkendelser	127	800	927	-
g)	EU-sager, forl./inddr.	90	400	490	-
h)	EU, klagesager	-	100	100	-
i)	Vilkårskontrol - EU-sager	-	300	300	-
j)	Stud., forskere mv. 1. gang **)	2.189	10.000	10.639	1.550
	- heraf stud., DK Uni.	268	1.900	1.868	300
	- heraf stud. ekskl. DK Uni.	1.350	4.800	5.400	750
	- heraf forskere	60	500	510	50
	- heraf volontører mv.	511	2.800	2.861	450
k)	Stud., forskere mv., forl./inddr.	1.202	2.000	2.977	225
	- heraf studerende	940	900	1.740	100
	- heraf forskere	14	200	189	25
	- heraf volontører mv.	248	900	1.048	100
l)	Vilkårskontrol - stud., forskere mv.	-	900	900	-
m)	Au pair, praktikant mv. 1. gang	1.228	5.700	5.978	950
	- heraf au pair	593	2.400	2.593	400
	- heraf praktikanter	544	3.000	3.094	450
	- heraf arbejdsferie, religiøse forkyndere mv.	91	300	291	100
n)	Au pair, prakti. mv. forl./inddr.	830	1.500	2.155	175
	- heraf au pair	404	700	1.029	75
	- heraf praktikanter	322	700	947	75
	- heraf arbejdsferie, religiøse forkyndere mv.	104	100	179	25
o)	Vilkårskontrol - au pair, praktikanter mv.	-	50	50	-
p)	Visumsager 1. gang	2.262	19.000	19.962	1.300
q)	Visumforlængelser	7	900	907	-

*) Sammensat af 500 pointbaserede green card sager som følge af lov nr. 379 af 25. april 2007 (velfærdsloven) samt 750 pointbaserede green card sager svarende til den forventede halvårsvirkning af regeringens jobplan

**) Det forudsættes, at der til de afgjorte studiesager knyttes ca. 2000 studiebaserede green-card-tilladelser som følge af lov nr. 379 af 25. april 2007 (velfærdsloven).

Sagsbehandlingseffektivitet (timeforbrug pr. afgjort sag)

		Vægt 100%	Resultat 2005	Resultat 2006	Resultat-mål 2007	Resultat 2007	Sbe 2008 inkl. tif. + SC*	Forudsat sbe 2008*
a)	Jobkort 1.gang		-	-	-	-	1,75	1,60
b)	Green card (pointbaserede)		-	-	2,00	-	3,50	3,50
c)	Erhverv i øvrigt 1.gang		-	-	-	-	2,41	2,15
d)	Erhverv, forl./inddr.		-	2,5	2,35	2,80	2,35	2,00
e)	EU 1.gang indk. før 15.2008		0,8	0,8	0,55	0,55	0,60	0,53
	EU 1.gang indk. efter 15.2008		-	-	-	-	1,24	1,10
f)	EU, forhåndsgodkendelser		-	-	0,50	0,42	0,50	0,50
g)	EU-sager, forl./inddr.		1,3	1,0	0,85	1,90	0,85	0,63
h)	EU, klagesager		-	-	-	-	2,00	2,00
i)	Vilkårskontrol - EU-sager		-	-	-	-	2,00	2,00
j)	Stud., forskere mv. 1.gang ***)		-	-	-	-	0,91	0,79
k)	Stud., forskere mv., forl./inddr.		-	-	-	-	1,52	1,08
l)	Vilkårskontrol - stud., forskere mv.		-	-	-	-	1,83	1,83
m)	Au pair, praktikant mv. 1.gang		-	-	-	-	1,23	1,05
n)	Au pair, prakti. mv. forl./inddr.		-	-	-	-	1,58	1,08
o)	Vilkårskontrol - au pair, praktikanter mv.		-	-	-	-	5,00	5,00
p)	Visumsager 1.gang **		0,6	0,9	0,60	0,73	0,80	0,70
q)	Visumforlængelser		1,6	2,2	1,40	1,68	1,40	0,98

*) De forudsatte sagsbehandlingseffektiviteter i SK08 korrigeres for udskilning af telefonbetjening og Servicecentervagter som særskilte tidsregistreringsopgaver. Af hensyn til sammenlignelighed med tidligere år er her angivet både de faktiske forudsatte sbe'er og de ukorrigerede sbe'er (dvs. inkl. telefonbetjening og Servicecentervagter).

**) I beregningen af sbe for 2006 indgår 250 sager, som ikke er registreret i visumsystemet pga. it-problemer i aug.-sep. 2006.

***) Inkl. tilknyttede studiebaserede green-card afgørelser.

Forudsat gennemsnitlig sagsbehandlingstid for sagstyper uden servicemål

		Vægt 100%	Resultat 2005	Resultat 2006	Resultat-mål 2007	Resultat 2007	Forudsat 2008
d)	Erhverv, forl./inddr.		100	73	70	82	70
k)	Stud., forskere mv., forl./inddr.		-	-	-	118	90
n)	Au pair, prakti. mv. forl./inddr.		-	-	-	120	90

Asyl & Familiesammenføring

Forudsat tilgang, afgang og verserende sager i 2008

	Forudsætninger	Antal verserende sager primo 2008	Forudsat tilgang	Forudsat afgang	Forudsat antal verserende ultimo 2008
a)	Fam. førstegangsafgørelser	2.371	7.000	7.371	2.000
b)	Erstatningsopholdskort	334	4.000	4.034	300
c)	Fam., inddragelser/bortfald	406	400	706	100
d)	Adm. ud- og afvisninger	-	1.000	1.000	-
e)	Anklagemyndighedshøringer	-	850	850	-
f)	Vilkårskontrol - fam.	-	1.450	1.450	-
g)	Fam., tb. forlængelser *	1.815	5.600	6.015	1.400
h)	Asyl, tb. forlængelser *	343	1.700	1.643	400
i)	Fam., tub. forlængelser	2.879	3.200	5.279	800
j)	Asyl, tub. forlængelser *	1.046	1.500	2.146	400
k)	Pas-sager* **	1.500	11.000	10.100	2.400
l)	Dublinsager	-	2.200	2.200	-
m)	Spontane asylsager	415	1.000	1.215	200
n)	Asyl, inddragelser/bortfald	147	150	222	75
o)	Visiteringssager	31	1.000	1.031	-
p)	Udsendeshindrede	165	500	565	100
q)	Udtalelser i fam.-sager	16	300	316	-
r)	Kvotesagsbehandling	-	700	700	-

*) Antal verserende fam. tb. forl., asyl tb. forl., asyl tub. forl. samt pas-sager primo 2008 er korrigeret for fejlretning af et skønnet antal ikke reelt verserende sager. Fejlretningen forventes gennemført i 1. halvår 2008.

**) I afgang af pas-sager indgår ikke ca. 2.000 sager, som forventes behandlet af vikarer, der finansieres af øvrige driftsmidler. Antal verserende sager ultimo 2008 forudsættes således reelt nedbragt til ca. 400.

Sagsbehandlingseffektivitet (timeforbrug pr. afgjort sag)

		Vægt 100%	Resultat 2005	Resultat 2006	Resultat-mål 2007	Resultat 2007	Sbe 2008 inkl. tlf. + SC*	Forudsat sbe 2008*
a)	Fam. førstegangsafgørelser		5,9	7,1	5,5	5,44	4,70	4,15
b)	Erstatningsopholdskort		-	-	-	-	0,44	0,34
c)	Fam., inddragelser/bortfald		-	-	-	-	4,00	3,10
d)	Adm. ud- og afvisninger**		-	-	1,30	1,39	1,30	1,25
e)	Anklagemyndighedshøringer**		-	-	2,00	2,05	2,00	1,90
f)	Vilkårskontrol - fam.		-	-	-	-	1,50	1,50
g)	Fam., tb. forlængelser***		-	-	-	-	1,14	0,92
h)	Asyl, tb. forlængelser		-	-	-	-	1,14	0,92
i)	Fam., tub. forlængelser		-	-	-	-	2,18	1,77
j)	Asyl, tub. forlængelser		-	-	-	-	2,18	1,77
k)	Pas-sager		0,5	0,5	0,8	0,69	1,04	0,50
l)	Dublinsager		1,1	1,0	1,1	1,12	1,10	1,10
m)	Spontane asylsager		8,9	10,2	9,0	9,14	9,50	9,40
n)	Asyl, inddragelser/bortfald		3,3	5,2	5,4	8,65	6,00	5,50
o)	Visiteringssager		2,2	1,9	2,0	1,38	2,00	1,88
p)	Udsendeshindrede		-	3,0	4,0	1,95	2,00	1,90
q)	Udtalelser i fam.-sager		-	0,8	0,8	1,12	1,10	1,10
r)	Kvotesagsbehandling		3,9	1,1	1,5	1,31	1,50	1,50

*) De forudsatte sagsbehandlingseffektiviteter i SK08 korrigeres for udskilning af telefonbetjening og Servicecentervagter som særskilte tidsregistreringsopgaver. Af hensyn til sammenlignelighed med tidligere år er her angivet både de faktiske forudsatte sbe'er og de ukorrigerede sbe'er (dvs. inkl. telefonbetjening og Servicecentervagter).

**) Da adm. ud- & afvisninger samt anklagemyndighedshøringer frem til 2006 blev behandlet i flere forskellige afdelinger, er den samlede sagsbehandlingseffektivitet for hele styrelsen først opgjort fra 2007.

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

Indkvartering**Forudsat tilgang, afgang og verserende sager i 2008**

Forudsætninger	Antal verserende sager primo 2008	Forudsat tilgang	Forudsat afgang	Forudsat antal verserende ultimo 2008
a) Kostpengesager	2	300	302	-
b) Flyttepåbud inkl. genopt.	6	400	406	-
c) Sundhedssager	53	1.100	1.103	50
d) Ophæv. af motivationsfremmende foranstaltn.	-	400	400	-

Sagsbehandlingseffektivitet (timeforbrug pr. afgjort sag)

Delvægt:	0%	Vægt 100%	Resultat 2005	Resultat 2006	Resultat-mål 2007	Resultat 2007	Forudsat sbe 2008
a)	Kostpengesager		1,6	1,7	1,50	2,42	1,40
b)	Flyttepåbud inkl. genopt.		0,9	1,8	1,40	2,57	1,75
c)	Sundhedssager		2,5	2,4	2,00	3,23	2,00
d)	Ophæv. af motivationsfremmende foranstaltn.		-	-	-	-	1,00

Forudsat gennemsnitlig sagsbehandlingstid for sagstyper uden servicemål

Delvægt:	0%	Vægt 100%	Resultat 2005	Resultat 2006	Resultat-mål 2007	Resultat 2007	Forudsat 2008
a)	Kostpengesager		21	24	25	18	20
b)	Flyttepåbud inkl. genopt.		30	21	25	13	20
c)	Sundhedssager		27	30	30	21	25
d)	Ophæv. af motivationsfremmende foranstaltn.		-	-	-	-	15

Bilag 3: Kontrolplan for målrettet vilkårskontrol i 2008

*Oversigt over kontroltyper, sagsområder, effektive årsværk og antal sager**

KONTROLTYPE	SAGSOMRÅDE	EFFEKTIVE ÅRSVÆRK	ANTAL PERSONSAGER (MÅL)
Indberetninger fra kommuner (udlændingelovens § 9, stk. 23 og § 44e)	Ægtefællesammenføring	0,5	600
	Børnesammenføring		
	Studerende		
Indberetninger fra uddannelsesinstitutioner (udlændingelovens § 44d)	Studerende		
Stikprøvekontrol	Ægtefællesammenføring	2,4	min. 800
	Børnesammenføring		min. 350
	Studerende		min. 600
	Au pair personer		min. 50
	EU-10 arbejdstagere (ikke-overenskomstdækket)		min. 300
	Centrenes forberedelse og afrapportering		-
Særlige kontrolindsatser mv.	Efter behov	1,2	Afhængigt af indsatsområde
I ALT		4,1	**

* Oversigten omfatter kun vilkårskontrol i forbindelse med ressourcer frigivet efter forenkling af sagsbehandlingen ved lov nr. 89 af 30. januar 2007, svarende til 4,1 effektive årsværk i 2008. Nye kontrolinitiativer forudsætter yderligere ressourcer.

** Hvis det henover året viser sig ud fra registreringer i Udlændingenservices tidsregistreringssystem, at ressourcerne til vilkårskontrol – herunder på baggrund af indberetninger og særlige kontrolindsatser mv. – ikke kan forventes anvendt inden årets udgang, iværksættes som udgangspunkt yderligere kontroller på baggrund af stikprøver. Viser det sig ved udgangen af 3. kvartal, at tidsforbruget samlet set må forventes at overstige de afsatte ressourcer, udarbejdes en justeret kontrolplan for resten af året i lyset heraf.

Kriterier for udvælgelse af sager til stikprøvekontrol*

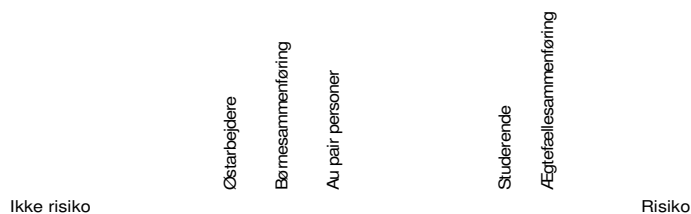
SAGSOMRÅDER	POPULATION**	KRITERIER FOR UDVÆLGELSE***	BAGGRUND FOR VALG AF KRITERIER****
Ægtefællesammenføring	Tidsbegrænsede opholdstilladelser som ægtefællesammenført (førstegangstilladelse eller forlængelse), som er behandlet på baggrund af en ansøgning indgivet den 1. februar 2007 eller senere. Førstegangstilladelser skal desuden være meddelt senest ½ år inden kontrollens iværksættelse.	Højrisikogrupper på baggrund af nationalitet, alder, køn og evt. børn omfattet af udlændingesagen samt i sager, hvor der er registreret et kontrolbehov, jf. note *. Dertil kommer en lavrisikogruppe på baggrund af tilfældighed.	Risikoprofiler
Børnesammenføring	Tidsbegrænsede opholdstilladelser som børnesammenført (førstegangstilladelse eller forlængelse), som er behandlet på baggrund af en ansøgning indgivet den 1. februar 2007 eller senere. Førstegangstilladelser skal desuden være meddelt senest ½ år inden kontrollens iværksættelse.	Tilfældig udvælgelse med en vis repræsentativ fordeling i forhold til meddelte tilladelser. Dertil kommer sager, hvor der er registreret et kontrolbehov, jf. note *, og derudover undersøges eventuelle særlige profiler i forhold til fx nationaliteter, aldersgrupper og køn.	Tilfældighed/ risikobaseret
Studerende	Opholdstilladelser som studerende (førstegangstilladelse eller forlængelse), som er behandlet på baggrund af en ansøgning indgivet den 1. februar 2007 eller senere. Førstegangstilladelser skal desuden være meddelt senest tre måneder inden kontrollens iværksættelse.	Højrisikogrupper på baggrund af nationaliteter, uddannelsestype (rektorkollegie hhv. øvrige), aldersgrupper og køn samt i sager, hvor der er registreret et kontrolbehov, jf. note *. Dertil kommer en lavrisikogruppe på baggrund af tilfældighed.	Risikoprofiler
Au pair personer	Opholdstilladelser som au pair (førstegangstilladelse), som er meddelt i 2007-2008 og ca. ½-1 år før kontrollens iværksættelse.	Tilfældig udvælgelse med en vis repræsentativ fordeling i forhold til meddelte tilladelser. Dertil kommer sager, hvor der er registreret et kontrolbehov, jf. note *, og derudover undersøges eventuelle særlige profiler i forhold til fx nationaliteter, aldersgrupper og køn.	Tilfældighed/ risikobaseret
EU-10 arbejdstagere (ikke-overenskomstdækket)	Opholdstilladelser som arbejdstager fra de nye EU-lande på det ikke-overenskomstdækkede område, som er meddelt i 2007-2008 og ca. ½ år før kontrollens iværksættelse.	Tilfældig udvælgelse med en vis repræsentativ fordeling i forhold til meddelte tilladelser, herunder i forhold til udvalgte nationaliteter, brancher, aldersgrupper og køn. Dertil kommer sager, hvor der er registreret et kontrolbehov, jf. note *, og derudover undersøges for eventuelle særlige profiler.	Tilfældighed/ risikobaseret

* Et antal sager udtages til kontrol på baggrund af opdateringer i Udlændingeregistret mv. i tilfælde, hvor en sagsbehandler ved meddelelse af opholdstilladelse, ved afgørelse om forlængelse eller ved afslutningen af en kontrol, hvor der ikke er grundlag for at foretage yderligere, har vurderet, at der er behov for, at sagen tages frem på ny på et senere tidspunkt med henblik på vilkårskontrol.

** Sager, der har været udtaget til stikprøvekontrol i 2007, udtages ikke til kontrol i 2008, medmindre der er registreret et kontrolbehov, jf. note *.

*** Kriterierne for udvælgelse af sager justeres løbende, herunder på baggrund af opdatering af risikoprofiler, modtagelse af nye generelle oplysninger om misbrugstendenser, opfølgning på sagsområder i forhold til særlige mønstre og tendenser mv. For sagsområderne ægtefællesammenføring, au pair personer og EU-10 arbejdstagere kan eventuelt ske en tilpasning af de ovennævnte kriterier i forbindelse med evaluering af resultaterne af de i 2007 gennemførte stikprøvekontroller.

**** De valgte kriterier for udvælgelse af sager inden for de forskellige sagsområder er i forskellig grad baseret på risiko, foranlediget af analyser af, hvor der sker misbrug af udlændingssystemet og/eller manglende overholdelse af betingelserne for en meddelt opholdstilladelse. Mulighederne for at opstille egentlige risikoprofiler – herunder på baggrund af relevante variable, der er tilgængelige i udlændingssystemerne – varierer fra sagsområde til sagsområde:



Kontrolplan for målrettet vilkårskontrol i 2008 afspejler og er udarbejdet på baggrund af de første, foreløbige erfaringer med risikobaseret vilkårskontrol, indført i 2007. Udlændingservice vil i løbet af 2008 videreudvikle kontrolkonceptet, baseret på egentlige risikoprofiler.

Note: I en overgangsperiode, indtil lov nr. 89 af 30. januar 2007 har fuld virkning, kan der være tilfælde, hvor antallet af udtrukne sager efter den valgte risikoprofil ikke giver et tilstrækkeligt dækkende grundlag til at foretage vilkårskontrol i det i kontrolplanen for 2008 fastsatte minimum antal sager. I sådanne tilfælde er det udgangspunktet, at de resterende sager vil blive udtrukket ved tilfældighed.

Minimumstandard for kontrollens karakter for de enkelte sagsområder

SAGSOMRÅDER	KONTROLLENS KARAKTER (MINIMUM)
Ægtefællesammenføring	Opslag i CPR (samliv, bolig), evt. opslag i OIS (bolig), opslag i Arbejdsmarkedsportalen eller høring af kommune (udbetaling af offentlige ydelser)
Børnesammenføring	Opslag i UR (gyldighed af forælders eventuelle opholdstilladelse), opslag i CPR (ophold i Danmark, bopæl hos forældre og evt. bolig), evt. opslag i OIS (bolig), evt. opslag i Arbejdsmarkedsportalen eller høring af kommune (udbetaling af offentlige ydelser)
Studerende	Høring af uddannelsesinstitution (studieaktivitet) og opslag i Arbejdsmarkedsportalen eller høring af kommune (udbetaling af offentlige ydelser)
Au pair personer	Opslag i CPR (bopæl) samt høring af og/eller samtale med au pair personer og evt. værtsfamilier (huslige pligter, lommepenge, kost og logi, arbejdstid mv.)
EU-10 arbejdstagere (ikke-overenskomstdækket)	Høring af arbejdstager, evt. opslag i eIndkomstregistret eller høring af SKAT (lønindkomst) og evt. iværksættelse af udkørende kontrol af virksomhed ved politiet.