



Kvalitetsmåling Februar 2016

1. Indledning

Styrelsen for International Rekruttering og Integration (fremover SIRI) har som en af sine hovedopgaver at administrere opholdsordningerne for borgere fra lande uden for Norden og EU/EØS, som kommer til Danmark for at arbejde eller studere. SIRI foretager hvert år en måling af kvaliteten af det foregående års sagsbehandling på området. Kvalitetsmålingen er en stikprøve, som anvendes til at vurdere, om der træffes korrekte afgørelser, således at brugerne får den sagsbehandling, de er berettiget til. SIRI har opsat et resultatkrav på 95 % for kvaliteten i sagsbehandlingen. Kvalitetstallet angiver, hvor mange procent af det maksimale pointtal alle målte sager indenfor et bestemt sagsområde har opnået.

I februar 2016 er der gennemført kvalitetsmåling af 350 sager, hvor SIRI har truffet afgørelse i 2015. Kvalitetsmålingen omfattede sagsbehandling i forbindelse med, at der meddeles opholdstilladelse eller gives afslag på opholdstilladelse ved førstegangsansøgninger og forlængelser. Derudover måles kvaliteten af sagsbehandling ved inddragelse af opholdstilladelse og dispensation for bortfald. Målingen sker opdelt på grupperinger af de forskellige opholdsordninger, dvs. bl.a. beløbsordningen m.fl., greencard, medfølgende familie, au pair m.fl. og studerende.

Dette notat indeholder en kort sammenfatning af kvalitetsmålingens resultater samt opfølgning på målingens resultater.

2. Sammenfatning af resultater for kvalitetsmålingen

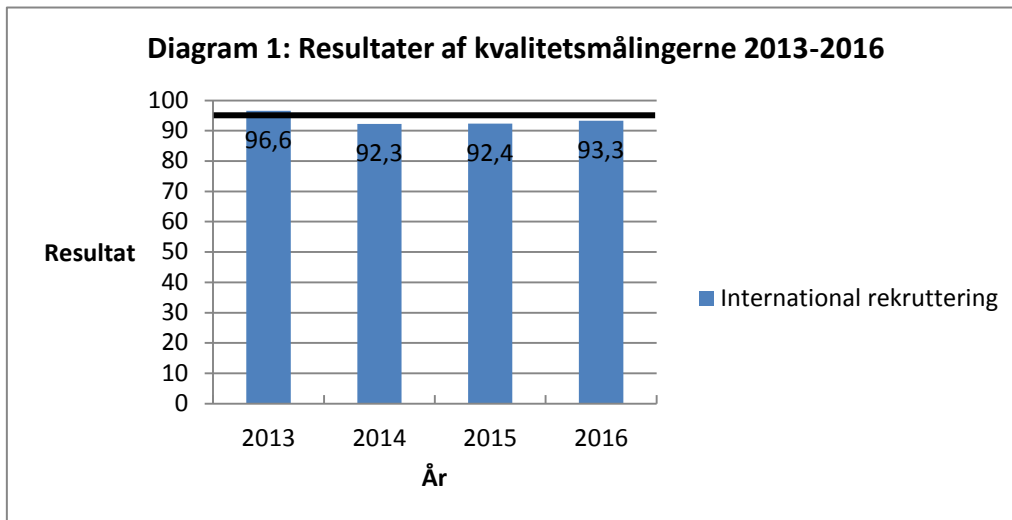
Det samlede resultat af kvalitetsmålingen vedrørende sager afgjort i 2015 er **93,3 pct.** Resultatet er beregnet på baggrund af en række målepunkter, som tildeles point ud fra en skala på 0-4. Med udgangspunkt i udlændingeloven, forvaltningsloven, samt den gældende praksis indenfor de forskellige opholdsordninger er der formuleret en lang række målepunkter, som skal undersøge om sagsbehandlingen lever op til de gældende retskrav.

Kvalitetsmålingsresultat er en stikprøvemåling på 350 sager ud af mere end 41.000 sager, hvor SIRI har truffet afgørelse i 2015. Det er derfor ikke muligt at drage endelige konklusioner på baggrund af resultatet.

Diagram 1 viser resultatet af dette års kvalitetsmåling sammenlignet med de tre foregående år. Resultatet på 93, 3 pct. ligger lige under det ønskede kvalitetsresultat på 95 pct.

11. august 2016

Styrelsen for International
Rekruttering og IntegrationNjalsgade 72A
Post 2300 København S
Tel. +45 72 14 20 00
Mail siri@siri.dk
Web www.nyidanmark.dk



Anm: Tallet er et vægtet gennemsnit af point efter et måleskema, hvor sagsbehandlingen bedømmes med point fra 0-4. Nogle målepunkter vægtes højere end andre.

Målsætningen for den ønskede kvalitet i sagsbehandlingen er ikke opnået til fulde de seneste tre år, der er dog sket en mindre forbedring af kvaliteten de seneste to år.

Det væsentligste, der bliver målt er, hvorvidt SIRI træffer korrekte afgørelser. I 98,6 pct. af de målte sager blev der ikke konstateret alvorlige materielle fejl i afgørelsen af sagen.

Som led i kvalitetsmålingen undersøges, om udlændingelovens andre krav er overholdt, såsom, om der er optaget biometri, og om en ansøger er indberettet i Schengeninformationssystemet (SIS) som uønsket.

Ved kvalitetsmålingen undersøges også, om forvaltningsretlige krav i sagsbehandlingen er overholdt, såsom om sagen er tilstrækkelig oplyst, og om der er sket partshøring i overensstemmelse med forvaltningsloven.

Endvidere måles der på god forvaltningsskik, som dækker over retningslinjer og principper for offentlige myndigheders adfærd og sagsbehandling. Principperne for god forvaltningsskik er bl.a. et resultat af ombudsmandens dialog med borgere og myndigheder gennem mange år.

3. Opfølgning på kvalitetsmålingen

For at sikre at der hurtigst muligt sker opfølgning på kvalitetsmålingsresultaterne, og at de enkelte fejl og mangler så vidt muligt rettes, gennemføres en opfølgningssprocedure, hvor de fundne fejl eller mangler rettes, hvor det er relevant, og der redegøres for årsager og tiltag for at undgå fejl og mangler fremadrettet. De få sager med alvorlige materielle fejl er gennemgået på ny, herunder med henblik på eventuel opfølgning over for den pågældende udlænding.

Resultaterne, herunder de nærmere detaljer om de fundne fejl eller mangler, er præsenteret for sagsbehandlerne i de forskellige kontorer med mulighed for drøftelse af tvivlsspørgsmål og genopfriskning af visse sagsbehandlingstemaer.

Endvidere udarbejdes en kvalitetsmålingsrapport, der drøftes i chefkredsen med henblik på at evaluere resultatet af kvalitetsmålingen og sikre, at der samlet er foretaget de nødvendige tiltag.