

Kvalitetsmåling

Januar 2017



1. Indledning

Styrelsen for International Rekruttering og Integration (SIRI) har som en af sine hovedopgaver at administrere opholdsordninger for statsborgere uden for Norden og EU/EØS, som kommer til Danmark for at arbejde eller studere.

SIRI har stor fokus på at afgøre flest mulige sager, således at ansøgerne kan få en hurtig sagsbehandling. Lige så vigtigt som det er for ansøgerne få en hurtig sagsbehandling, ligeså vigtigt er det, at sagsbehandlingen er korrekt og troværdig. For at sikre en høj kvalitet i sagsbehandlingen - således at brugerne får den sagsbehandling, de er berettiget til - foretager SIRI en årlig kvalitetsmåling af det foregående års sagsbehandling. Kvalitetsmålingen foretages som en stikprøvemåling og anvendes bl.a. til at vurdere, om der træffes korrekte afgørelser. SIRI har opsat et resultatkrav på 95 pct. for kvaliteten i sagsbehandlingen, hvilket betyder, at den målte sag skal opnå mindst 95 pct. af den maksimale pointscore, som sagen kan opnå.

I januar 2017 er der gennemført kvalitetsmåling af 380 sager, hvor SIRI har truffet afgørelse i 2016. Kvalitetsmålingen omfattede sagsbehandling ved meddelelse af opholdstilladelse samt afslag på opholdstilladelse i førstegangs- og forlængelses-sager. Endvidere måles kvaliteten af sagsbehandling ved inddragelse af opholdstilladelse samt dispensation for bortfald.

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

2. Sammenfatning af resultater af kvalitetsmålingen

Det samlede resultat af kvalitetsmåling vedr. sager afgjort i 2016 er **94,3 pct.** Målsætningen for den ønskede kvalitet i sagsbehandlingen er ikke opnået til fulde de seneste år. Der er dog sket en betydelig forbedring af kvaliteten de seneste to år, hvor der har været en stigning på hhv. 0,9 og 1 procentpoint.

Kvalitetsmålingsresultatet skal ses med det forbehold, at der er tale om en mindre stikprøvemåling på 380 sager set i forhold til de mere end 45.000 sager i 2016, som SIRI har truffet afgørelse i.

Kvalitetstallet er et vægtet gennemsnit af point, som beregnes på baggrund af en række målepunkter (nogle målepunkter vægtes højere end andre), som tildeles point ud fra en skala på 0-4. Med udgangspunkt i forvaltningsloven, udlændinge-loven samt den gældende praksis på området er der formuleret en række målepunkter, som hjælper måleren med at undersøge, om sagsbehandlingen lever op

1. juni 2017

Styrelsen for International
Rekruttering og Integration

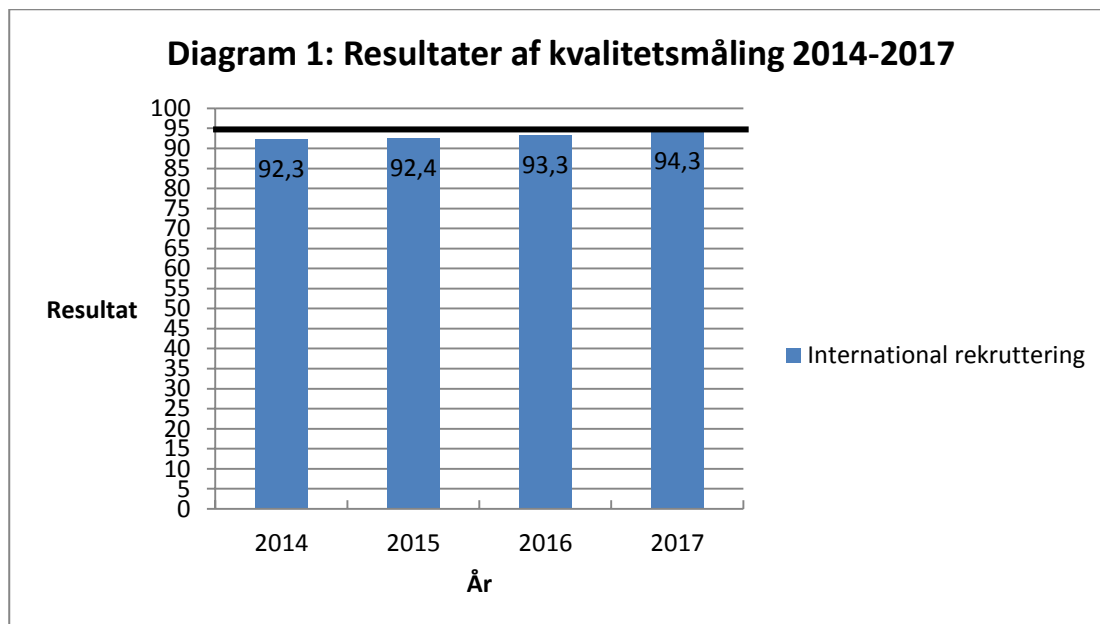
Økonomi, Kontrol og Tilskud
Postadresse:
Postboks 2000
2300 København S

Besøgsadresse:
Njalsgade 72A
2300 København S

Tel. 7214 2000
Mail siri@siri.dk
Web uibm.dk

CVR-nr. 36977191

til de gældende retskrav og praksis. Af diagram 1 ses resultatet af dette års kvalitetsmåling sammenlignet med de tre foregående år.



Det væsentligste, der bliver målt, er hvorvidt SIRI træffer korrekte afgørelser. I 98,2 pct. af de målte sager blev der ikke konstateret alvorlige materielle fejl i afgørelsen af sagerne.

Som led i kvalitetsmålingen undersøges også, om de forvaltningsretslige krav er overholdt, f.eks. om sagen er tilstrækkelig oplyst, om der er sket partshøring i overensstemmelse med forvaltningsloven, og om ombudsmandens retningslinjer for offentlige myndigheders adfærd og sagsbehandling er overholdt (god forvaltningsskik). Desuden undersøges, om udlændingelovens krav til f.eks. optagelse af biometri og opslag i Schengeninformationssystemet (mhp. at undersøge om ansøger er indberettet som uønsket) er overholdt.

3. Opfølgning på kvalitetsmålingen

For at sikre en grundig opfølgning på kvalitetsmålingsresultaterne gennemføres der en opfølgingsrunde, hvor de fundne fejl eller mangler så vidt muligt udbedres. I denne forbindelse redegøres der for årsagen til fejlen, og hvis nødvendigt iværksættes der tiltag for at undgå fejl og mangler fremadrettet. I de få sager, hvor der konstateres alvorlige materielle fejl, er sagen gennemgået på ny mhp. eventuel opfølgning overfor udlænding.

Resultaterne, herunder nærmere detaljer om de fundne fejl er præsenteret for sagsbehandlere og ledelse i SIRI med mulighed for drøftelse af tvivlsspørgsmål samt genopfriskning af forskellige sagsbehandlingstemaer. I forlængelse af kvalitetsmålingen udarbejdes en kvalitetsmålingsrapport, der drøftes i styrelsens chefkreds mhp. at evaluere resultatet af målingen samt at sikre, at de nødvendige tiltag iværksættes.

Bilag 1 – Sagsområder

Sagsområder	Antal sager	Kontor
Beløb, Fast-track, Forskere og Positivlisten, 1. gangsansøgninger - tilladelser	20	Erhverv
Beløb, Fast-track, Forskere og Positivlisten, 1. gangsansøgninger - afslag	10	Erhverv
Beløb, Fast-track, Forskere og Positivlisten - forlængelse	20	Erhverv
Beløb, Fast-track, Forskere og Positivlisten - afslag på forlængelse og inddragelse	10	Erhverv
Færøerne og Grønland, 1. gangsansøgninger – tilladelser og afslag	30	Erhverv
Færøerne og Grønland, forlængelse, afslag på forlængelse og inddragelse	30	Erhverv
Greencard - forlængelse	20	Borgerservice og Erhverv
Greencard - afslag på forlængelse og inddragelse	10	Borgerservice og Erhverv
Øvrigt lønarbejde, 1. gangsansøgninger - tilladelser (inkl. praktikanter)	20	Borgerservice og Erhverv
Øvrigt lønarbejde, 1. gangsansøgninger – afslag (inkl. praktikanter)	10	Borgerservice og Erhverv
Øvrigt lønarbejde, forlængelse (inkl. praktikanter)	20	Borgerservice og Erhverv
Øvrigt lønarbejde, afslag på forlængelse og inddragelse (inkl. praktikanter)	10	Borgerservice og Erhverv
Studie, 1. gangsansøgninger – tilladelser (inkl. etableringskort)	20	Studie
Studie, 1. gangsansøgninger – afslag (inkl. etableringskort)	10	Studie
Studie – forlængelse (inkl. etableringskort)	20	Studie
Studie - afslag på forlængelse og inddragelse (inkl. etableringskort)	10	Studie
Au pair, working holiday og volontør, 1. gangsansøgninger - tilladelser	20	Studie
Au pair, working holiday og volontør, 1. gangsansøgninger - afslag	10	Studie
Au pair, working holiday og volontør - forlængelse	20	Studie
Au pair, working holiday og volontør - afslag på forlængelse og inddragelse	10	Studie
Medfølgende familie - tilladelser	20	Erhverv, Studie samt Borgerservice og Erhverv
Medfølgende familie - afslag	10	Erhverv, Studie samt Borgerservice og Erhverv
Dispensation for bortfald - ej bortfald og bortfald	20	Erhverv, Studie samt Borgerservice og Erhverv
I alt	380	