

***Udvidet notat til statsrevisorerne***  
***om***  
***Udlændingestyrelsens kvalitet af sagsbehandlingen***

***Indledning***

1. Statsrevisorerne anmodede mig ved deres møde den 13. august 2003 om i et notat at redegøre for og vurdere den resultatkontrakt Ministeriet for Flygtninge, Indvandre-re og Integration har indgået med Udlændingestyrelsen.

Hensigten med undersøgelsen er at vurdere ministeriets

- opstilling af målsætninger,
- kvalitetskrav til sagsbehandlingen, og
- opfølgning på resultaterne

med henblik på en vurdering af ministeriets styring og en forvaltningsretlig vurdering af kvaliteten af sagsbehandlingen i Udlændingestyrelsen.

2. I statsrevisorernes beretning nr. 9/02 om Udlændingestyrelsens opgavevaretagelse på asyl- og opholdsområdet har jeg i beretningens pkt. 67, 3. afsnit, om asylområdet anført, at ”Udlændingestyrelsens egne kvalitetsmålinger vidner om, at sagsbehandlingen følger fastlagte forretningsgange, og at sagsbehandlingen kvalitet lever op til de fastsatte mål i resultatkontrakten”. Jeg har videre i beretningens pkt. 106 og 114 omtalt Udlændingestyrelsens kvalitetsmålingssystem på opholdsområdet samt kon-

kluderet i Rigsrevisionens bemærkninger på s. 42 i beretningen, at ”Bedømt på grundlag af antal klager og kvalitetsmålinger forekommer kvaliteten af sagsbehandlingen at være tilfredsstillende”.

3. Jeg har i dette notat foretaget en nærmere gennemgang og vurdering af dels Udlændingestyrelsens kvalitetsmålingssystem, dels Integrationsministeriets resultatkontrakt med Udlændingestyrelsen om kvaliteten af Udlændingestyrelsens sagsbehandling. Min vurdering er foretaget på grundlag af Udlændingestyrelsens egne kvalitetsmålinger for henholdsvis 1. halvdel af 2002, 2. halvdel af 2002 og hele 2002.

Den forvaltningsretlige bedømmelse omfatter ikke en vurdering af enkeltsagers materielle rigtighed.

#### ***Udlændingestyrelsens kvalitetsmålingssystem***

4. Udlændingestyrelsen har siden 1996 foretaget kvalitetsmålinger på styrelsens sager. Formålet har været at sikre, at sagsbehandlingen har en høj kvalitet. Udlændingestyrelsen måler kvaliteten i den juridiske behandling af ansøgninger, den servicemæssige behandling i forhold til ansøgerne samt effektivitet i sagsbehandlingen. Kvalitetsmålinger indgår i resultatkravene i de årlige resultatkontrakter for Udlændingestyrelsen.

Kvalitetsmålingssystemet har siden 1996 gennemgået forskellige tilpasninger. Ifølge Integrationsministeriet godkendte Indenrigsministeriets departement i 2000 kvalitetsmålingssystemet. Udlændingestyrelsen var på daværende tidspunkt en del af Indenrigsministeriet.

5. Organisatorisk er det direktionssekretariatet i Udlændingestyrelsen, som har ansvaret for gennemførelsen af kvalitetsmålinger, ligesom direktionssekretariatet evaluerer resultaterne i samarbejde med de enkelte kontorer i Udlændingestyrelsen.

Udlændingestyrelsen gennemfører kvalitetsmålinger 2 gange om året. Kvalitetsmålingerne gennemføres ved, at de udtagne sager bedømmes ud fra et skema med tilhørende vejledning, der er tilpasset til de forskellige sagskategorier, som kvalitetsmålingerne omfatter. Sagerne udvælges fra lister over afsluttede sager for måleperioden. Udvælgelsen foretages tilfældigt, men det tilstræbes, at de udtagne sager er repræsentative med hensyn til nationalitet, sagstype, samt hvilken enhed i Udlændingestyrel-

sen som har behandlet sagen. Udvalget foretages typisk på baggrund af afgørelseskoder i Udlændingeregisteret.

Antallet af udtagne sager inden for de enkelte kategorier opgøres som en procentdel af den samlede mængde af de pågældende sager, idet der, i det omfang det er muligt, altid udtages et minimumsantal på 20 sager pr. kategori (60 for asylansøgninger i normalprocedure). I 2002 var der 15 forskellige kvalitetsmålingsskemaer og tilsvarende vejledninger inden for asyl- og opholdsområdet, dvs. både flygtningesager, familiesammenføringsager, erhvervsager, visumsager mv.

6. I tabel 1 er vist antal sager omfattet af kvalitetsmålinger i 2002.

**Tabel 1. Antal sager omfattet af kvalitetsmålinger i 2002**

| Periode   | Sager ekskl.<br>UR-opdateringer <sup>1)</sup> | Sager om<br>UR-opdateringer <sup>1)</sup> |
|---|---|---|
|   | ----- Antal -----                             |   |
| 1. januar - 30. juni 2002 .....   | 811   | 211                                       |
| 1. juli - 31. december 2002 .....   | 823   | 227                                       |
| 1. januar - 31. december 2002 .....   | 1.634   | 438                                       |
| <sup>1)</sup> UR-opdateringer vedrører kontrol af korrekt indberetning af sagsskridt mv. i Udlændingeregisteret. Der er ikke fastsat måltal i resultatkontrakt eller afdelingskontrakter for denne kontrol. |   |   |

Tabel 1 viser, at hver af de 2 kvalitetsmålinger i 2002 har omfattet lidt over 800 sager. Ved gennemgangen af sager til bedømmelse af sagskvaliteten i forhold til resultatkrav er der for lidt over 200 sager pr. måling tillige foretaget kontrol af korrekt indberetning af sagsskridt mv. i Udlændingeregisteret.

7. Forinden kvalitetsmålingen gennemføres, afholder direktionssekretariatet møder med de personer, der skal foretage målingerne. Kvalitetsmålingerne foretages af ansatte i Udlændingestyrelsen. Der deltager således ikke eksterne personer ved kvalitetsmålingerne. Udlændingestyrelsen tilstræber, at de udpegede medarbejdere er erfarne, og at nogle af dem allerede har erfaring fra tidligere kvalitetsmålinger. De udpegede medarbejdere må ikke kvalitetsmåle sager, som de selv har deltaget i behandlingen af. På møderne bliver de enkelte skemaer og vejledninger gennemgået, ligesom tvivlsspørgsmål mv. bliver afklaret. Der foretages ligeledes gennemgang af nogle prøvesager med henblik på at sikre en ensartet bedømmelse.

8. Vejledningerne indeholder dels oplysning om pointsystemet ved bedømmelsen af sagerne, dels forklaring til, hvorledes de enkelte målepunkter i kvalitetsmålingsskemaet skal forstås, og hvad der især skal lægges mærke til ved sagsgennemgangen. Vejledningerne er relativt omfattende, og de bliver løbende opdateret som følge af ny eller ændret lovgivning/praksis.

9. Kvalitetsmålingsskemaerne indeholder et forskelligt antal målepunkter, der er afpasset til de forskellige sagskategorier. For de skemaer, der blev anvendt i 2002, varierede antallet af målepunkter fra 19 (eksempelvis asylansøgninger i normalprocedurer, førstegangsansøgninger om familiesammenføring) til 9 (sager om administrativ udvisning efter udlændingelovens § 25 a, stk. 1). I gennemsnit var der 15 målepunkter. Afgørende for antal målepunkter er den enkelte sagskategoris kompleksitet i form af forhold, der har betydning for sagsbehandlingen.

Målepunkterne er endvidere samlet i 3-5 måleområder om henholdsvis sagsoplysning, informationsformidling, valg af procedure, afgørelse og påklage. Ud fra hvert enkelt målepunkt skal der gives et antal point, der tælles sammen for henholdsvis de enkelte måleområder og for det samlede resultat. For særligt tungtvejende målepunkter varierer pointantallet fra 0 til 4, mens der for mere almindelige målepunkter kan gives fra 0 til 2 point. Det fremgår af kvalitetsmålingsskemaerne, om et målepunkt anses for tungtvejende.

10. Pointantallet fra de enkelte kvalitetsmålingsskemaer indtastes i et regneark. Der beregnes herefter et kvalitetstal for hver sagskategori. Der beregnes samtidigt et kvalitetstal for sagskategorierne fordelt på de kontorer, som har behandlet sagerne.

Endvidere udarbejdes der en rapport til ledelsen i Udlændingestyrelsen, hvor konklusionerne fra kvalitetsmålingen anføres og kommenteres. I den forbindelse anføres tillige eventuelle forslag til opfølgning på kvalitetsmålingen.

11. Ved kvalitetsmålingerne opgøres de enkelte fejltyper ikke skematisk med angivelse af, hvor mange tilfælde der registreres af hver enkelt fejl. Selv om et af målepunkterne omhandler rigtigheden af den enkelte sags afgørelse, foretages der ikke en særskilt optælling af antallet af forkerte afgørelser, som bliver konstateret ved kvalitetsmålingerne.

På opholdsområdet vil afgørelserne i flere tilfælde kunne afgøres ud fra faktiske forhold. Kvalitetsmålingerne kan derfor også i et vist omfang oplyse, om antallet af forkerte afgørelser. Udlændingestyrelsen har tidligere skønnet over for Rigsrevisionen, at det var en meget lille del af de fejl, der blev konstateret ved kvalitetsmålingerne på opholdsområdet, som kan katalogiseres som materielle forkerte afgørelser.

På asylområdet afgøres sagerne fortrinsvis efter en troværdighedsbedømmelse, dvs. en vurdering af, hvorvidt asylansøgerens oplysninger er korrekte, og om de i givet fald kan begrunde asyl. Afgørelserne på asylområdet kan derfor ikke på samme måde afgøres ud fra faktiske forhold, og kvalitetsmålingerne kan derfor heller ikke oplyse om afgørelsernes materielle rigtighed.

Udlændingestyrelsen har imidlertid et ekstra kvalitetsmålingsskema beregnet for de sager på både asyl- og opholdsområdet, som bliver bedømt negativt, hvilket vil sige fejl ved et eller flere sagsskridt i forbindelse med sagsbehandlingen. I skemaet skal der kort beskrives de forhold, som er blevet bedømt negativt med henblik på en efterfølgende vurdering af, hvorvidt fejlene skal medføre en ændring af sagens afgørelse.

12. Det er min vurdering, at Udlændingestyrelsens tilrettelæggelse af kvalitetsmålingssystemet er hensigtsmæssig og giver Udlændingestyrelsen en god dokumentation for niveauet af kvaliteten i sagsbehandlingen. Jeg lægger her vægt på, at Udlændingestyrelsen gennemfører målingerne på en standardiseret måde ved anvendelse af skemaer med tilhørende vejledninger, samt at antallet af sager og omfanget af sagskategorier formindsker risikoen for tilfældigheder ved kvalitetsmålingerne.

### ***Resultatmål***

13. I resultatkontrakten for 2002 mellem Integrationsministeriet og Udlændingestyrelsen er der fastsat 12 resultatmål, hvoraf det ene resultatmål strækker sig over flere år. De øvrige 11 resultatmål, hvoraf et resultatmål vedrører sagskvalitet, er afrapporteret i Udlændingestyrelsens årsrapport for 2002.

I årsrapporten er der oplyst om målopfyldelsen for de enkelte resultatmål. Ud af de 11 resultatmål har 5 mål en målopfyldelse på 100 %. 2 mål har en opfyldelsesgrad på 95-96 % og 3 mål en målopfyldelsesgrad på 80-86 %. Endelig har 1 mål om IT-strategi en målopfyldelsesgrad på 75 %, der skyldes en forsinkelse af projektet.

Udlændingestyrelsen havde totalt en samlet målopfyldelsesgrad på 91 %.

14. Et af målene i resultatkontrakten omhandler som nævnt sagskvaliteten. Integrationsministeriet har oplyst, at Udlændingestyrelsen har udarbejdet forslag til resultatkravet om kvalitet med angivelse af kvalitetstal for sagskategorier og den samlede vægt, som resultatkravet skulle indgå med i resultatkontrakten. Den endelige fastlæggelse af kvalitetstal og vægt blev foretaget på baggrund af drøftelser mellem departementet og Udlændingestyrelsen.

15. I resultatkontrakten for 2002 indgår kvalitet med en samlet vægt på 10 % i forhold til samtlige resultatmål. Kvalitet er defineret som et krav om, at ”Udlændingestyrelsen skal til enhver tid – i lyset af de givne ressourcer og målene for produktion og sagsbehandlingstid – bestræbe sig på at udføre opgaverne på det højst mulige faglige niveau”.

Resultatmålet er underopdelt på 10 forskellige sagskategorier inden for asyl- og opholdsområdet. Resultatmålet er således i relation til antal sagskategorier mindre omfattende end de foretagne kvalitetsmålinger, hvilket skyldes, at nogle sagskategorier ikke indgår i resultatmålet (eksempelvis administrativ udvisning). For hver af de 10 sagskategorier, der indgår i resultatmålet, er der fastsat et kvalitetstal (points) samt en angivelse af, med hvilken vægt det enkelte kvalitetstal indgår i det samlede resultatmål for kvaliteten.

Kvalitetstallene varierer fra 92 til 95. I forhold til 2001 er der sket både en stramning af flere af kvalitetstallene og en udvidelse af de sagskategorier, der indgår i resultatmålet. I 2003 er flere af kvalitetsmålene blevet yderligere hævet i forhold til 2002.

16. Udlændingestyrelsen har i årsrapporten for 2002 afrapporteret de enkelte resultatmål. Det fremgår af årsrapporten, at målopfyldelsesgraden for kvalitet blev på 86 %.

Årsagen til manglerne ved målopfyldelsen var især, at målopfyldelsesgraden for erhvervsager (arbejds- og opholdstilladelser) for både førstegangsansøgninger og for forlængelse/inddragelse viste en målopfyldelsesgrad på 40 %. Resultatmålet for førstegangsansøgninger af erhvervsager var fastsat til et kvalitetstal på 95, og kvalitetsmålingerne resulterede i et kvalitetstal på 92,7. Tilsvarende var resultatmålet for forlængelse/inddragelse af erhvervsager fastsat til et kvalitetstal på 94, og kvalitetsmålingerne resulterede i et kvalitetstal på 91,3.

Herudover var målopfyldelsesgraden for sager om spontane asylansøgninger på 80 %. Resultatmålet var sat til et kvalitetstal på 94, og kvalitetsmålingerne resulterede i et kvalitetstal på 93,6.

De resterende 7 sagskategorier inden for kvalitet havde alle en målopfyldelse på 100 %. De målte kvalitetstal lå alle væsentligt over de fastsatte kvalitetstal.

17. Målopfyldelsesgraderne ved kvalitet indgår i resultatkontrakten som en fastsat størrelse, dvs. der er ikke tale om en beregnet opfyldelsesgrad, men derimod om en kategoriseret opfyldelsesgrad. Ifølge resultatkontrakten giver eksempelvis et kvalitetstal for førstegangsansøgninger for erhvervsager på over 92 points, men under 93 points, automatisk en målopfyldelsesgrad på 40 %.

Målopfyldelsesgraderne er derfor meget påvirkelige af en manglende målopfyldelse. Målopfyldelsesgraden for sager om spontane asylansøgninger var således på 80 %, hvilket var et resultat af et målt kvalitetstal på 93,6, hvor en 100 %'s målopfyldelse forudsatte et kvalitetstal på 94,0. Afvigelsen på 0,4 i kvalitetstallet medførte, at målopfyldelsesgraden kun blev på 80 %.

Udlændingestyrelsen har i evalueringsrapporterne fra 2002 peget på, at sagsbehandlingen generelt er foretaget i overensstemmelse med lovgivningen og Udlændingestyrelsens interne retningslinjer. I de tilfælde, hvor kvalitetstallet var lavt, er der i stort omfang tale om enkeltsager, som har fået en lav kvalitetsbedømmelse, og derfor har trukket meget ned i den samlede bedømmelse.

18. Udlændingestyrelsen har i årsrapporten oplyst, at den manglende målopfyldelse for forlængelse/inddragelse på erhvervsager hovedsageligt skyldtes, at der ved kvalitetsmålingen for 1. halvdel af 2002 blev registreret tilfælde, hvor der ikke var taget stilling til ansøgningen om tidsubegrænset opholdstilladelse, men kun til en tidsbegrænset opholdstilladelse. Det fremgår videre, at den korrekte sagsbehandling efterfølgende er blevet indskærpet over for medarbejderne i en sagsbehandlingsvejledning for det pågældende område.

Rigsrevisionens gennemgang af evalueringsrapporter for kvalitetsmålingerne i 2002 har vist, at den manglende målopfyldelse for førstegangsansøgninger på erhvervsansøgninger alene er forekommet ved målingen for 2. halvår. Manglerne ved målopfyldelsen skyldtes hovedsagelig forhold af ordensmæssig karakter samt manglende frem-

sendelse af genparter til kommuner og spørgsmål af tilsvarende karakter som for forlængelse af tilladelse.

Rigsrevisionens gennemgang af evalueringsrapporterne viste videre, at den manglende målopfyldelse for spontane asylsager ligeledes kun forekom ved målingen for 2. halvår. Manglerne ved målopfyldelsen skyldtes hovedsagelig forhold af ordensmæssig karakter samt problemer med overholdelse af rettidig høring, fejl ved afsendelse af oversættelser, manglende besvarelse af anmodninger mv.

19. Jeg finder, at kvalitetsmålingerne har dokumenteret, at kvaliteten af sagsbehandlingen overvejende er tilfredsstillende. Jeg har samtidig bemærket, at Udlændingestyrelsen har taget initiativ til at rette op på de forhold, som har medført svagheder ved sagsbehandlingen af forlængelse/inddragelse på erhvervsager. For manglerne ved førstegangsansøgninger på erhvervsager og spontane asylsager har evalueringsrapporterne vist, at manglerne er af begrænset omfang og karakter. Forholdene er endvidere ifølge Udlændingestyrelsens procedurer efterfølgende blevet drøftet med henblik på at undgå lignende mangler i fremtiden.

Jeg har endelig bemærket, at der til stadighed er sket en skærpelse af resultatmålet gennem en forøgelse af de sagskategorier, der indgår i resultatmålet, og ved at hæve de enkelte kvalitetstal.

### ***Evalueringsrapporter***

20. Udlændingestyrelsen udarbejder en evalueringsrapport efter hver kvalitetsmåling. Formålet med kvalitetsmålinger er ifølge Udlændingestyrelsen først og fremmest at give Udlændingestyrelsens ledelse en information om niveauet for sagsbehandlingen, og om der er generelle problemer.

Evalueringsrapporten består af en generel rapport, hvor der oplyses om gennemførelsen af kvalitetsmålingen, såsom antal sager og det generelle indtryk af sagsgennemgangen. Endvidere oplyses om resultaterne af målingen på både afdelingsniveau og kontorniveau. Der oplyses videre om en sammenholdelse af resultaterne med den foregående kvalitetsmåling og om identificerede områder, hvor der kan ske en forbedring. Endelig oplyses om forhold vedrørende opfølgning på selve målesystemet og anvendt tidsforbrug til kvalitetsmålingen.

Endvidere er der knyttet en række bilag til evalueringsrapporten, hvor der oplyses om dels konkrete fejl ved enkeltsager samt målepersonernes indtryk af sagsbehandlingen af de enkelte sagskategorier, dels statistiske oplysninger om antal målte sager inden for sagskategorierne med angivelse af fastsat måltal og det målte resultat. Endelig er der et bilag med oplysninger om resultater af forrige kvalitetsmåling.

21. Udlændingestyrelsen har oplyst, at fejl, der konstateres ved kvalitetsmålinger eller på anden måde, bliver drøftet på møder i de relevante afdelinger med henblik på at sikre, at tilsvarende fejl ikke gentages. Endvidere bliver afgørelser korrigeret, hvis de konstaterede fejl har haft betydning for udfaldet af Udlændingestyrelsens afgørelser.

Kvalitetsmålingerne giver endvidere i et vist omfang mulighed for at sikre en ensartet kvalitet for samme sagskategori, idet resultaterne af kvalitetsmålingerne underopdeles på de kontorer, som har behandlet sagerne. Udlændingestyrelsen kan derfor umiddelbart konstatere, om der er forskelle i de opnåede resultater for de forskellige kontorer, og herefter søge forklaringen til forskellene.

22. Jeg finder, at procedurerne for Udlændingestyrelsens opfølgning på kvalitetsmålingerne sikrer, at der tages vare på eventuelle problemer.

### ***Klagesystem***

23. Udlændingestyrelsens afgørelser kan efterprøves i forskelligt omfang. En ansøger, som har modtaget et afslag, vil derfor altid have mulighed for at få en anden instans til at vurdere Udlændingestyrelsens afgørelse.

24. På asylområdet bliver Udlændingestyrelsens afslag på asylansøgninger i normalprocedure automatisk indbragt for Flygtningenævnet, som kan omgøre Udlændingestyrelsens afgørelser. Årsagerne til omgørelse skyldes dels en anden vurdering af troværdigheden af asylansøgerens oplysninger, dels nye oplysninger om eksempelvis en ændret udvikling i asylansøgnernes hjemlande. I 2002 traf Flygtningenævnet 1.855 afgørelser i nye spontansager, hvoraf Flygtningenævnet omgjorde 13 % af Udlændingestyrelsens afgørelser.

En særlig kategori af asylansøgninger følger ikke proceduren med automatisk indbringelse for Flygtningenævnet. Det er de sager, der behandles i den såkaldt åbenbart

grundløs-procedure (ÅG-procedure), herunder også åbenbart grundløs haste-procedure (ÅGH-procedure). I sådanne sager kan Udlændingestyrelsen give en asylansøger afslag på asyl, uden at ansøgeren kan klage over afgørelsen til Flygtningenævnet. Det er dog en betingelse, at Dansk Flygtningehjælp er enig med Udlændingestyrelsen i, at ansøgningen er grundløs. I 2002 modtog Dansk Flygtningehjælp 1.465 sager til vurdering og erklærede sig enig med Udlændingestyrelsen i 78 % af sagerne.

25. Asylansøgere, som har modtaget et endeligt afslag på deres ansøgning, har endelig mulighed for at søge integrationsministeren om humanitær opholdstilladelse. Ministeren kan give en sådan midlertidig opholdstilladelse, hvis der foreligger væsentlige humanitære grunde, såsom ansøgerens alder, helbredstilstand eller andre personlige forhold. I 2002 har Integrationsministeriet afgjort 515 sager, hvor der er givet opholdstilladelse i 20 sager vedrørende 45 personer.

26. På opholdsområdet er Integrationsministeriet klageinstans for Udlændingestyrelsens afgørelser om familiesammenføring, arbejds- og opholdstilladelser, visum m.m. I modsætning til asylansøgninger bliver afslag på opholdsområdet ikke automatisk indbragt for Integrationsministeriet af Udlændingestyrelsen. Integrationsministeriets behandling af et afslag forudsætter derfor en klage over afgørelsen.

Integrationsministeriet behandlede i 2002 klager vedrørende 654 personer i familiesammenføringssager i forhold til et ansøgerantal på 11.250 personer (heri indgår ikke børn født af udlændinge her i landet). Integrationsministeriet omgjorde 1 %, svarende til 5 personer.

Integrationsministeriet behandlede endvidere klager vedrørende 769 personer i visumsager i forhold til et samlet ansøgerantal på ca. 93.000, hvoraf Udlændingestyrelsen behandlede 23.266. Udlændingestyrelsen meddelte afslag på 9.182 ansøgninger. Ud af klagesagerne for 769 personer fik 43 personer medhold i deres klage svarende til 6 %.

Udlændingestyrelsen har oplyst, at der herudover afsluttes et større antal sager ved, at sagen genoptages i Udlændingestyrelsen som følge af, at der fremkommer nye oplysninger i sagen, eller Integrationsministeriet træffer en principiel afgørelse, som har betydning for andre sager. Der foreligger ikke opgørelser for antallet af disse tilfælde.

27. Der eksisterer ikke opgørelser for omgørelsesprocenter for opholds- og arbejdstilladelser. Udlændingestyrelsen har begrundet dette med, at denne sagskategori er kendetegnet ved en stor mangfoldighed i den personkreds, som indgår i kategorien. Sagskategorien omfatter ansøgninger fra en bred kreds lige fra specialister over artister mv. til studerende og au pair. Endvidere omfattes adoptioner og andre forhold af kategorien. Udlændingestyrelsen har derfor vurderet, at en opgørelse af omgørelsesprocenter ikke vil være anvendelig.

### ***Integrationsministeriets opfølgning på kvalitetsmålinger***

28. Integrationsministeriet har oplyst, at Udlændingestyrelsen i løbet af 2002 har indsendt statusredegørelser til departementet om den forventede målopfyldelse. Disse statusredegørelser og den endelige afrapportering af resultatkravet om kvalitet i årsrapporten har ikke givet Integrationsministeriet anledning til at foretage en nærmere opfølgning i forhold til Udlændingestyrelsen.

Ifølge Integrationsministeriet har kvalitetsmålingerne vist, at kvaliteten i sagsbehandlingen generelt ligger højt. For sager om forlængelse/inddragelse på erhvervsområdet, der har ligget noget under resultatkravet, har Integrationsministeriet henvist til, at Udlændingestyrelsen selv har taget initiativ til at indskærpe medarbejderne den korrekte sagsbehandling.

29. Integrationsministeriet har mere generelt om departementets funktion som klageinstans for sager på opholdsområdet oplyst, at departementet altid sender en genpart af afgørelserne i klagesager til Udlændingestyrelsen. Departementet anfører på genparten de eventuelle bemærkninger til Udlændingestyrelsen, som departementet har lagt til grund for sin afgørelse af klagesagen. Hvis departementet gennem en række enkeltafgørelser bliver opmærksom på en mere generel problemstilling, tager departementet kontakt til Udlændingestyrelsen.

30. Da Udlændingestyrelsens afgørelser på opholdsområdet i modsætning til asylområdet i flere tilfælde kan afgøres ud fra faktiske forhold, kan størrelsen af Integrationsministeriets omgørelsesprocent for klagesager efter Rigsrevisionens opfattelse i et vist omfang tages som udtryk for kvaliteten af Udlændingestyrelsens sagsbehandling.

Integrationsministeriet har i 2002 ifølge Udlændingestyrelsens oplysninger omgjort 1 % af klagesagerne om familiesammenføring og 6 % af klagesagerne om visum. Der foreligger ikke omgørelsesprocenter for andre typer af afgørelser.

31. Jeg finder, at størrelsen af Integrationsministeriets omgørelsesprocenter for klager på familiesammenføringsområdet og visumområdet vidner om, at Udlændingestyrelsens afgørelser kun i beskedent omfang ændres af Integrationsministeriet. Bedømt på dette grundlag må Integrationsministeriet have vurderet, at kvaliteten af sagsbehandlingen i Udlændingestyrelsen i de indbragte sager i overvejende grad var korrekt.

### ***Sammenfatning***

32. Udlændingestyrelsen træffer hvert år et meget stort antal afgørelser på asyl- og opholdsområdet, og det vil efter min opfattelse være vanskeligt at undgå, at der bliver begået nogle fejl ved sagsbehandlingen. Det er derfor vigtigt, at Udlændingestyrelsen selv er opmærksom på denne risiko og til stadighed efterprøver, om kvalitetskravene til sagsbehandlingen efterleves.

Det er min vurdering, at Udlændingestyrelsens tilrettelæggelse af kvalitetsmålingsystemet er hensigtsmæssig og giver Udlændingestyrelsen en god dokumentation for niveauet af kvaliteten i sagsbehandlingen. Kvalitetsmålingssystemet muliggør således en efterprøvelse af, om kvalitetskravene til sagsbehandlingen bliver efterlevet.

33. Jeg finder det videre hensigtsmæssigt, at kvalitetskrav til sagsbehandlingen indgår som et resultatmål i Udlændingestyrelsens resultatkontrakt med Integrationsministeriet. Udlændingestyrelsens afgørelser har i en række tilfælde store konsekvenser for ansøgerne, og ansøgerne kan derfor med rette forvente, at kvaliteten af sagsbehandlingen er høj.

Jeg finder, at kvalitetsmålingerne har dokumenteret, at kvalitetskravene til sagsbehandlingen overvejende bliver opnået, og at kvaliteten af sagsbehandlingen som følge heraf overvejende er tilfredsstillende. Jeg har samtidig bemærket, at der til stadighed er sket en skærpelse af de opstillede målsætninger til kravene om resultatmålet om kvalitet.

34. Det er samtidig min opfattelse, at der skal ske en opfølgning på resultaterne af kvalitetsmålinger, hvis de skal have en mere vedvarende effekt.

Udlændingestyrelsens udarbejder efter hver kvalitetsmåling en evalueringsrapport til Udlændingestyrelsens ledelse om niveauet for sagsbehandlingen, og om der er generelle problemer. Det er på den baggrund min vurdering, at procedurene for Udlændingestyrelsens opfølgning på kvalitetsmålingerne sikrer, at der tages vare på eventuelle problemer.

Størrelsen af Integrationsministeriets omgørelsesprocenter for klager på familie-sammenføringsområdet og visumområdet vidner endvidere om, at Udlændingestyrelsens afgørelser kun i beskedent omfang ændres af Integrationsministeriet.

35. Det er på den baggrund min sammenfattende vurdering, at Integrationsministeriet gennem de opstillede målsætninger om kvalitetskrav til sagsbehandlingen i resultatkontrakten har udstukket styringsrelevante mål for Udlændingestyrelsen. Resultaterne af kvalitetsmålingerne viser, at kvaliteten af sagsbehandlingen i Udlændingestyrelsen overvejende er tilfredsstillende, samt at Udlændingestyrelsens opfølgning på kvalitetsmålinger sikrer, at der tages vare på eventuelle problemer.

Henrik Otbo