

ÅRSRAPPORT 2013

Utlendingsnemndas rapport
til Justisdepartementet

19. februar 2014



UTLENDINGSNEMNDA
UNE

Innhold

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | LEDERS BERETNING | 4 |
| 1.1 | OVERORDNET VURDERING AV DE SAMLEDE RESULTATER, RESSURSBRUK OG MÅLOPPNÅELSE FOR 2013..... | 4 |
| 1.2 | DE VIKTIGSTE PRIORITERINGENE SOM BLE GJORT I 2013 | 4 |
| 1.3 | SENTRALE FORHOLD, EKSTERNT OG INTERNT SOM HAR HATT BETYDELIG INNVIRKNING PÅ OPPNÅDDE RESULTATER..... | 5 |
| 1.4 | FREMTIDSRETTET VURDERING AV SITUASJONEN VED ÅRSSKIFTET 2013/14. | 6 |
| 1.5 | SIGNATUR | 7 |
| 2 | INTRODUKSJON TIL VIRKSOMHETEN | 8 |
| 2.1 | VIRKSOMHETEN OG SAMFUNNSOPPDRAGET | 8 |
| 2.2 | TILKNYTNINGSFORM OG ORGANISERING | 8 |
| 3 | ÅRETS AKTIVITETER OG RESULTATER | 10 |
| 3.1 | SAKSAVVIKLINGEN..... | 10 |
| 3.1.1 | <i>Noen hovedtrekk</i> | 10 |
| 3.1.2 | <i>Nærmere om resultater og måloppnåelse</i> | 12 |
| 3.1.3 | <i>Nærmere om oppholdssaker</i> | 17 |
| 3.1.4 | <i>Nærmere om asylsaker (beskyttelsessaker) generelt</i> | 19 |
| 3.1.5 | <i>Nærmere om EMA-saker</i> | 20 |
| 3.1.6 | <i>Nærmere om barnefamiliesaker</i> | 21 |
| 3.1.7 | <i>Nærmere om utviklingen i saksbehandlingstid</i> | 22 |
| 3.2 | RETUR AV ENSLIGE MINDREÅRIGE..... | 23 |
| 3.3 | UTBEDRING AV EDOK | 23 |
| 3.4 | TILTAK IHT. SERVICE-STRATEGIEN FOR UTLENDINGSFORVALTNINGEN | 24 |
| 3.5 | ENDRINGSPROGRAMMET I UNE | 26 |
| 3.6 | ØKT TRYGGHET OG SAMFUNNSSIKKERHET | 27 |
| 3.7 | IKT: UTVIKLING OG DRIFT | 28 |
| 3.8 | PRAKTISERING AV UTLENDINGSFORSKRIFTEN | 29 |
| 4 | STYRING OG KONTROLL I VIRKSOMHETEN | 30 |
| 5 | VURDERING AV FRAMTIDSUTSIKTER | 31 |
| 5.1 | SKIFTENDE SAKSINNGANG OG ORGANISERING | 31 |
| 5.2 | BRUKERRETNING OG SIKKERHET | 31 |
| 6 | ÅRSREGNSKAP | 33 |
| 6.1 | POST 01 – DRIFTSUTGIFTER..... | 33 |
| 6.2 | POST 21 – SPESIELLE DRIFTSUTGIFTER, NEMNDBEHANDLING | 35 |

Tabeller og figurer

| | |
|--|----|
| Tabell 1: Utvikling i saksporføljen gjennom 2013 | 10 |
| Figur 1: Utvikling siste fem år for antall innkomne saker, ferdigbehandlede saker og saker til behandling ved årets slutt. | 11 |
| Tabell 2: Avgjørelsesform – andel vedtak fattet i nemndmøter med og uten personlig frammøte, av nemndleder og i sekretariatet..... | 12 |
| Tabell 3: Grad av måloppnåelse på styringsparameter 1-4..... | 13 |
| Figur 2: Utvikling i produktivitet målt ved antall ferdigbehandlede saker per mill. kroner i forbruk. | 14 |
| Figur 3: Utvikling i produktivitet målt ved antall vektall per mill. kroner i forbruk. | 15 |

| | |
|--|----|
| Figur 4: Gjennomsnittlig kostnad per oppnådde vektall. Tertialsvis | 15 |
| Tabell 4: Ferdigbehandlede oppholdssaker etter sakstype | 17 |
| Tabell 5: Innkomne oppholdssaker fordelt på kategori | 17 |
| Tabell 6: Innkomne oppholdssaker fordelt på sakstype | 18 |
| Tabell 7: Ubehandlede oppholdssaker fordelt på sakstype | 18 |
| Tabell 8: Ubehandlede klagesaker opphold eldre enn 1 år fordelt på sakstype | 18 |
| Tabell 9: Ferdigbehandlede asylsaker fordelt på kategori | 19 |
| Tabell 10: Innkomne asylsaker fordelt på kategori | 19 |
| Tabell 11: Ubehandlede asylsaker fordelt på kategori | 20 |
| Tabell 12: Ubehandlede klagesaker asyl eldre enn 1 år | 20 |
| Tabell 13: EMA-saker – innkommet, behandlet og ubehandlet pr 31.12.2013 | 20 |
| Tabell 14: Barnefamilier - ferdigbehandlede klagesaker i 2013 > to år siden saksopprettelse | 21 |
| Tabell 15: Barnefamilier - ubehandlede klagesaker > to år siden saksopprettelse | 21 |
| Tabell 16: Saksbehandlingstider: gjennomsnitt og median for ferdigbehandlede klagesaker, samt gjennomsnittlig alder på ubehandlede klagesaker | 23 |
| Tabell 17: Post 01 - Disponible midler og forbruk per 31.12.2013 | 33 |
| Tabell 18: Post 01 - Økonomistatus vist iht. fordeling på underpostnivå | 34 |
| Tabell 19: Økonomistatus for post 21 | 35 |

Styringsparametere, rapporteringskrav og oppgaver som det iht. tildelingsbrevet skal rapporteres på i årsrapporten

| | |
|--|----|
| SP1: Antall behandlede oppholdssaker | 12 |
| SP2: Antall vektall produsert totalt | 12 |
| SP3: Antall behandlede asylsaker | 12 |
| SP4: Saksbehandlingstid for enslige mindreårige som omfatter personer UDI anser å være enslige mindreårige asylsøkere | 12 |
| R1: UNE skal rapportere på antall ubehandlede oppholdssaker, fordelt på sakstyper. Det skal rapporteres særskilt om antall ubehandlede saker eldre enn 1 år. | 17 |
| R2: UNE skal rapportere på omfang av portefølje og saksbehandlingstid i utvisningssaker for personer som er ilagt straff, og som er borger av et land som har ratifisert tilleggsprotokollen til den europeiske overføringskonvensjonen | 18 |
| R4: UNE skal rapportere på antall ubehandlede asylsaker, fordelt på sakstyper. Det skal rapporteres særskilt på antall ubehandlede saker eldre enn 1 år | 19 |
| R3: UNE skal rapportere på omfanget av porteføljen og saksbehandlingstid i asylsaker fra barnefamilier som er i landet, og hvor det er gått mer enn to år siden saksopprettelse. | 21 |
| R5: UNE skal bidra til at PU sikrer retur av enslige mindreårige | 23 |
| O3: Det vises til tillegg 2 til tildelingsbrevet for 2012 om bevilgningsøkning for nødvendige IKT-tiltak. UNE skal rapportere på utbedring av eDok | 23 |
| O4: UNE skal utarbeide konkrete tiltak iht. servicestrategien og rapportere på oppfølgingen av den. | 24 |
| O5: UNE skal rapportere på oppfølgingen av prosjektet «Snu alle steiner» | 26 |
| R6: UNE skal rapportere på status for gjennomføringen av de ovennevnte tiltakene, herunder dokumentere at tiltakene er gjennomført. | 27 |
| R7: Rapportering på utviklingsprosjekter | 28 |
| R8: Rapportering på drift og forvaltning | 28 |
| R9: UNE skal rapportere på praktiseringen av utlendingsforskriften § 8-7 samt løpende oversende vedtak i saker hvor det er gitt en tillatelse etter denne bestemmelsen | 29 |

1 Leders beretning

1.1 Overordnet vurdering av de samlede resultater, ressursbruk og måloppnåelse for 2013

UNEs resultatoppnåelse i 2013 er svært tilfredsstillende. Dette gjelder både de mål og resultatkrav som følger av tildelingsbrevet, og de mål vi satte for oss selv for å oppnå effektivisering og god organisatorisk utvikling. Det er en stor glede for meg å kunne rapportere om disse resultatene etter mitt første hele driftsår i UNE, men jeg må understreke at det er medarbeiderne i UNE, i alle ledd, som har oppnådd disse resultatene.

Vi har full måloppnåelse både når det gjelder antall saker behandlet og antall vektall oppnådd på UNE-nivå. Vi har i tillegg halvert antallet ubehandlede saker i løpet av 2013, fra ca. 12 000 saker ved årets start til ca. 5 200 saker ved inngangen til 2014. Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden er allikevel ikke betydelig redusert, og dette skyldes at UNE har behandlet et stort antall svært gamle saker i 2013 og saksbehandlingstiden bærer preg av dette. Det viktige er å se på alderen på ubehandlede saker i UNE, og her ser vi en markert nedgang ved årets slutt. Dette vil etter hvert også gi seg utslag på gjennomsnittlig saksbehandlingstid. Jeg viser for øvrig til årsrapportens kap. 3 for nærmere omtale.

UNE hadde slik jeg ser det en tilfredsstillende ressursituasjon i 2013 sett opp mot de krav som var stillet til resultater for året. Det er min overordnede vurdering at lederne og medarbeiderne i UNE i alle ledd maktet å benytte disse ressursene godt for å oppnå de målene som var satt fra departementets side, og også de interne mål for organisasjonsutvikling som vi satte for oss selv i løpet av året. Ledere og medarbeidere greide å benytte de tilgjengelige ressursene, både de rent økonomiske og de personellmessige, på en hensiktsmessig måte. Dette skjedde gjennom tydelig kommuniserte mål og tett resultatoppfølging gjennom linjen og en svært god samhandling innen seksjoner, på tvers mellom seksjoner, og på slutten av året også på tvers av avdelingene i sekretariatet.

Slik det ser ut fra mitt ståsted i virksomheten, endret ressursbruken seg i løpet av året mot større fleksibilitet i flytting av personer, kapasitet og porteføljer. Samhandlingen om ressursutnyttelse flyttet seg lenger og lenger ned i virksomheten, og beslutninger om ressursbruk i forbindelse med saksavviklingen ble i økende grad tatt på avdelingsnivå.

Jeg hadde håpet at vi i løpet av året skulle ha kommet lenger med utvikling av et helhetlig internkontrollsystem knyttet opp mot en overordnet virksomhetsstyring, samt utviklingen av en beredskapsplan og trygghet for kontroll av dokumentets sikkerhet. Rekruttering og integrering av personell for å fylle de nødvendige funksjonene for å få dette arbeidet gjort, tok imidlertid sin tid i 2013, men disse oppgavene vil bli gitt høy prioritet i 2014.

1.2 De viktigste prioriteringene som ble gjort i 2013

Reduksjon i antall ubehandlede saker (restansenedbygging) var i 2013 prioritert hele året. Prioriteringen av behandling av gamle saker fikk økende oppmerksomhet og styrke i alle lederleddene fra andre tertial. Behandlingen av gamle saker er en forutsetning for å få saksbehandlingstiden ned, og det er en konsekvens av behandling av mange gamle saker at saksbehandlingstiden i verste fall går opp i en overgangsperiode.

Fra og med andre tertial ble det på avdelingsdirektørnivå prioritert bruk av tid på regelmessige saksavviklingsmøter hvor også direktør og assisterende direktør deltar, for å oppnå helhetlig styring av saksavviklingen. Disse møtene skjer etter tilretteleggelse fra, og med deltagelse fra, Fagavdelingen og med støtte og deltagelse også fra avdeling for Organisasjon og Utvikling.

Vår interne målsetting om gjennomføring av flere effektivitetsbyggende prosjekter under programmet «Rett På Sak» også i 2013, ble gitt høy prioritet. En bred deltagelse fra medarbeidere og tillitsvalgte ble valgt som arbeidsform, noe som selvfølgelig er ressurskrevende. Dette var en riktig prioritering slik jeg ser det, noe som bekreftes ved at UNE har full måloppnåelse på tross av ressurskrevende innsats for å nå egensatte mål om organisasjonsendringer og endringer i saksavviklingsmetodikk.

På tross av i utgangspunktet stor prosjektaktivitet og kraftig press på produksjon, valgte vi å prioritere opprettelsen av en ny avdeling i 2013, en Fagavdeling hvor ressurser fra andre deler av virksomheten ble samlet under en avdelingsdirektør for å gi samlet styrke til en robust støttefunksjon for kjernevirksomheten. Denne støttefunksjonen rommer en generell juridisk fagenhet, prosesseierfunksjonen for saksbehandlingssystemet DUF, samt en statistikk- og analyseenhet for saksavviklingen.

1.3 Sentrale forhold, eksternt og internt som har hatt betydelig innvirkning på oppnådde resultater

Vi gikk inn i 2013 med en god ressursituasjon på grunn av ekstra bevilgning i 2012, og tilsetninger som fikk effekt i 2013. Vi opplevde noe redusert saksinngang når det gjelder oppholdssaker, og dette har bidratt til den store reduksjonen i antall ubehandlede saker. Reduksjon i saksinngang forklarer imidlertid ikke måloppnåelsen på antall behandlede saker og antall vektall oppnådd i produksjonen. Det er ingen entydig og enkel forklaring på det gode resultatet i 2013. Jeg tror svaret langt på vei ligger i *samvirkende metoder og holdninger og handlinger*.

Jeg tror det er snakk om fokusert ledelse og styring mot resultatkrav og med samvirkende og gjensidig forsterkende prosesser i forbindelse med positiv oppmerksomhet knyttet til resultatoppnåelse. Vi har forsøkt å kombinere dette med en stadig vektlegging av kontinuerlig utvikling.

I den grad vi har lyktes med å engasjere medarbeidere i prosjektarbeid for å øke effektivitet, så tror jeg også det har hatt effekt. Jeg mener det er grunnlag for å tro at programarbeidet i «Rett På Sak» i seg selv har medført en aktivitet som igjen har skapt energi.

UNE har alltid vært en virksomhet med høy endringskapasitet og endringskompetanse og dette gjorde det enkelt å introdusere nye arbeidsmåter og nye måter å samhandle på. Et eget prosjekt ble viet bedre samhandling mellom nemndlederne og sekretariatet, hvor det i løpet av året ble lagt en ny struktur for kommunikasjon og samhandling. Det er under samme prosjekt utviklet en ny veiviser for saksbehandlingen som skal bidra til en mest mulig lik ressursbruk og behandling av likeartete saker på tvers i organisasjonen. Utarbeidelsen av denne har hatt bred deltagelse på tvers i virksomheten. Dette har etter mitt skjønn virket stimulerende og effektivitetsfremmende i seg selv.

Forbedringer i eDok var forberedt allerede i 2012 i form av bevilgninger og god planlegging i samarbeid med UDI, og fra juni 2013 medførte dette økt brukervennligheten i dokumenthåndteringen for saksbehandlere og nemndledere.

Trekkstyring (LEAN-metodikk) som saksavviklingsmetode ble innført i alle avdelinger i sekretariatet og i nemndlederleddet i løpet av året, og dette har utvilsomt medført bedre oversikt over porteføljene som er til behandling, og medarbeiderne uttrykker stor tilfredshet med denne arbeidsorganiseringen.

Klagesaker er «ferskvare» i den forstand at nye klagesaker kan behandles raskere enn gamle saker som har ligget lenge i påvente av behandling. Det er grunn til å tro at det mot slutten av året har vært ferskere saker til behandling, noe som igjen har medført raskere flyt i saksavviklingen.

Det kan ikke ses bort fra at en såkalt «Hawthorne -effekt» har slått inn. Slik effekt ses ofte i forbindelse med at virksomheter går inn i store endringsprosesser, og produktiviteten har en tendens til å øke uansett hvilke endringer som gjøres, så lenge det gjøres endringer. Dette er kjent som en effekt som inntreffer, men det er like kjent at slik effekt er svært kortvarig.

1.4 Fremtidsrettet vurdering av situasjonen ved årsskiftet 2013/14.

UNE har et godt utgangspunkt for driften ved årets start i 2014. Samtidig som vi kan glede oss over et godt resultat, er vi slik jeg ser det inne i en kritisk fase akkurat nå. Vi kan ikke regne med drahjelp fra effekten av at endring i seg selv er stimulerende, og vi kan heller ikke i lengden få effekt av at sakene tar kortere tid i behandlingen fordi de tas raskere under behandling. Det er en utfordring for oss nå å ha tilstrekkelig gjennomføringsevne slik at vi sikrer bærekraft i de mer substansielle endringene vi har gjort i holdninger og metoder. Vi må sikre slutføring av prosjekter og skape den nødvendige bærekraft i endringer som er gjort, samtidig som vi setter oss klare mål om å fortsatt være en fleksibel virksomhet i stadig utvikling.

Forholdene for dette ligger godt til rette. Vi har lagt omorganiseringer bak oss og har rekruttert nødvendig personale. Vi er godt i gang med utviklingen av en helhetlig virksomhetsstyring og vi har en IT-strategiprosess på gang i en nyopprettet IKT-avdeling. UNE er nå godt rustet til å finne vår plass og vår medvirkning innen utfordringene med IKT-utviklingen på utlendingsfeltet.

Vi har igangsatt programmet «Vind På Mølla» med ekstern konsulentbistand for å sikre oss tilstrekkelig kapasitet i overgangen fra analyse og aksjon til eierskap. Målet er at ny saksavviklingsmetodikk og nye holdninger til samhandling og til mål- og resultatstyring, skal bli en naturlig del av det UNE er laget av.

1.5 Signatur

Oslo 14.2.2014

A handwritten signature in blue ink, reading "Ingunn-Sofie Aursnes". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke at the end.

Ingunn-Sofie Aursnes
direktør

2 Introduksjon til virksomheten

2.1 Virksomheten og samfunnsoppdraget

Utlendingsnemnda (UNE) er et domstolliknende forvaltningsorgan, og behandler klager på vedtak som Utlendingsdirektoratet (UDI) treffer i førsteinstans etter utlendings- og statsborgerborgerloven.

UNE er administrativt underlagt Justis- og beredskapsdepartementet (JD). UNE fungerer som et uavhengig forvaltningsorgan når det fattes vedtak i klagesaker, og kan ikke instrueres om lovtolkning, skjønnsutøvelse eller avgjørelser i enkeltsaker. Styring må skje gjennom lov og forskrift. I saker som berører grunnleggende nasjonale interesser eller utenrikspolitiske hensyn kan departementet instruere om saksbehandlingen, prosessuelle beslutninger og om å treffe vedtak til utlendingens fordel. Utover dette kan departementet instruere om prioritering av saker og om organisatoriske og administrative forhold.

UNEs samfunnsoppdrag er å utføre sin rolle som klageorgan iht. demokratisk vedtatte lover, forskrifter og internasjonale forpliktelser. Regelverket, samt departementets gitte tildelingsbrev og virksomhetsinstruks, og andre offentlige styringsdokumenter som er bindende for UNE, danner grunnlaget for våre oppgaver, hvordan de skal utføres, og krav til resultat. Av utlendingsloven § 1 følger det at loven, og dermed UNE som forvalter av loven, skal bidra til en regulert og kontrollert innvandring, ivareta rettssikkerheten til utlendinger i Norge, og gi beskyttelse til de som har rett til det. Disse formål utgjør en sentral del av samfunnsoppdraget.

UNE har flere enn én måte å fatte vedtak på. Vedtak kan fattes i nemndmøte med personlig frammøte, i nemndmøte uten personlig frammøte, av nemndleder etter forberedelse av sekretariatet og i sekretariatet. Sekretariatet er kun gitt vedtaksmyndighet i helt kurante saker. Alle saker som inneholder vesentlige tvilsspørsmål, dvs. tvil om spørsmål som kan ha avgjørende betydning, blir avgjort i nemndmøte. Vedtak i nemndmøte fattes kollegialt av tre personer; en nemndleder sammen med to nemndmedlemmer som er lekfolk. Antallet nemndmedlemmer er om lag 300. Halvparten oppnevnes etter forslag fra humanitære organisasjoner, mens den andre halvparten oppnevnes etter forslag fra Utenriksdepartementet, det departementet som har hovedansvaret for utlendingsforvaltningen (JD), og Norges Juristforbund. Nemndmedlemmene oppnevnes av Kongen i statsråd for fire år og kan gjenoppnevnes én gang.

UNE fattet 22 575 vedtak i 2013, en økning fra 18 754 i 2012. Av disse ble 879 vedtak fattet i nemndmøte (3,9 pst.), hvorav to i stornemnd. 11 186 vedtak ble fattet av nemndleder (49,6 pst.), og 10 510 vedtak ble fattet i sekretariatet (46,6 pst.). Tidligere avslag ble endret i 2 290 av sakene (10,1 pst.).

2.2 Tilknytningsform og organisering

UNEs er i statsbudsjettsammenheng et ordinært bruttobudsjettert forvaltningsorgan, og hadde i 2013 en samlet disponibel bevilgning på 306,4 mill. kroner, fordelt på to poster i

statsbudsjettet. Per 31.12.2013 hadde UNE 393 ansatte. Tilsvarende for 31.12.2012 var 363. Antall årsverk har steget fra 280,3 i 2012 til 308,4 i 2013 når sykefravær er trukket fra.

Kvinneandelen i UNE var per 31.12.2013 på 71,2 pst. (opp fra 70,7 året før). Sykefraværet gikk ned fra 7,0 i 2012 til 4,3 i 2013 som gjennomsnitt for året. Registrert turnover var på 9,4 pst., ned fra 11,7 i 2012.

UNEs nemndledere må fylle kravene til dommere. I 2013 utgjorde nemndlederne i UNE ca. 28 årsverk (fratrasket sykefravær). UNEs direktør oppnevnes for seks år, med mulighet for én gjenoppnevning. UNEs juridiske sekretariat er delt inn i to asylavdelinger med til sammen ni seksjoner og en oppholdsavdeling med fire seksjoner. Sekretariatet forbereder saker for nemndmøter og nemndledere i tillegg til selv å fatte vedtak, jf. omtale ovenfor.

I løpet av 2013 ble det i opprettet tre nye avdelinger som støtte til kjernevirksomheten, hovedsakelig ved å samle en rekke eksisterende stabs- og støttefunksjoner.

I saker med behov for særlig landkunnskap har UNE tilgang på kompetanse fra Utlendingsforvaltningens fagenhet for landinformasjon (Landinfo). Rådgiverne fra Landinfo bidrar med landkunnskap til både UNE, UDI og JD, både muntlig og i form av skriftlige rapporter, notater og responser. Også i nemndmøter framlegger landrådgiverne faktainformasjon og landvurderinger.

I offentligheten gjennom media, i møter med organisasjoner og andre, på seminarer og konferanser, i møte med brukerne og i det hele tatt i kontaktflaten utad, er UNE bevisst på sin rolle som rettspolitisk nøytral faglig instans. UNE er verken ute etter å ta færrest mulig eller flest mulig klager til følge, men etter å fatte riktige vedtak ut fra faglig kompetanse og alle tilgjengelige rettskilder. Rolleforståelsen i kontakten med omverdenen er å bidra til god partsoffentlighet og en faktabasert samfunnsdebatt gjennom å kommunisere så åpent som mulig om faglige problemstillinger og om hvordan reglene virker når de brukes på enkeltsaker.

3 Årets aktiviteter og resultater

3.1 Saksavviklingen

3.1.1 Noen hovedtrekk

2013 har vært et år med betydelig restansenedbygging for UNE. Antall innkomne oppholdssaker¹ har vært om lag 30 pst. lavere enn i 2012, mens antall asylsaker har holdt seg stabilt (økning med 0,6 pst. fra året før). Dette medførte at den samlede saksinngangen var om lag 14 pst. lavere i 2013 enn i 2012. I tillegg har UNE ferdigbehandlet vel 20 pst. flere saker i 2013 enn i 2012 (22 575 i 2013 mot 18 754 i 2012). Kombinasjonen av redusert saksinngang og økt saksavvikling har dermed medført en restansenedbygging (reduksjon i saksporteføljen) gjennom året på mer enn 54 pst. Sammen med øvrige endringer i saksporteføljen (herunder tilbakesending av saker til UDI) har dette bidratt til at UNE per 31.12.2013 hadde 5 188 saker til behandling, sammenlignet med 12 001 saker ved det forrige årsskiftet (reduksjon på 57 pst.).

Tabell 1: Utvikling i saksporteføljen gjennom 2013

| | Asyl | Opphold | Sum |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Saker til behandling per 31.12.2012 | 6 437 | 5 564 | 12 001 |
| Antall innkomne saker | 9 612 | 6 450 | 16 062 |
| Antall ferdigbehandlede saker | 12 509 | 10 066 | 22 575 |
| Delsum: Saker til behandling per 31.12.2013 før øvrige endringer er tatt med | 3 540 | 1 948 | 5 488 |
| Andre netto endringer i saksportefølje* | 43 | (343) | (300) |
| Saker til behandling per 31.12.2013 | 3 583 | 1 605 | 5 188 |

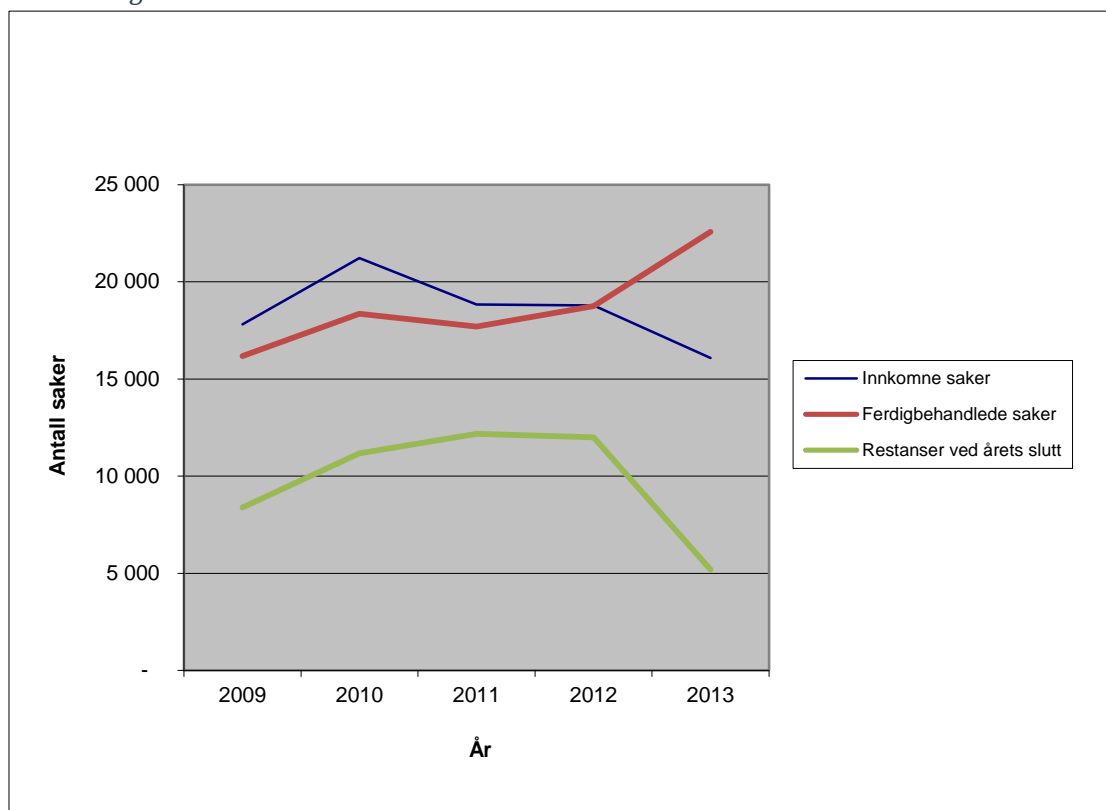
* Skyldes tilbakesending av saker til UDI, omregistrering til annen sakstype mv.

Utviklingen i antall innkomne og mottatte saker til UNE (hhv. blå og rød kurve), samt status for antall saker til behandling ved årets slutt (grønn kurve) for de fem siste årene framgår av figur 1 nedenfor.

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden for ferdigbehandlede asylsaker har i løpet av 2013 gått ned fra 11 til 9 ½ måneder, mens den for oppholdssaker har holdt seg på 7 ½ måned. UNE har prioritert å få ferdigbehandlet gamle saker, og dette er en viktig årsak til at den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden ikke har gått mer ned fra 2012 til 2013 på tross av at det har forekommet en betydelig restansenedbygging. Gjennomsnittlig alder på den gjenværende saksporteføljen har imidlertid blitt vesentlig redusert i løpet av 2013, fra 9 til 5 ½ måned for asylsaker og fra 6 ½ til 3 ½ måned for oppholdssaker.

¹ Med oppholdssaker menes alle sakstyper unntatt asylsaker, f.eks. familieinnvandring, studenter, visum, utvisning, permanent oppholdstillatelse og statsborgerskap.

Figur 1: Utvikling siste fem år for antall innkomne saker, ferdigbehandlede saker og saker til behandling ved årets slutt.



UNE har i 2013 behandlet 3 330 dublinsaker, nesten 2 000 flere enn i 2012, jf. tabell 9 i vedlegg 1. Iverksetting av Dublin III 1.1.2014 gjorde denne prioriteringen nødvendig (som kjent får UNE nye oppgaver i denne forbindelse). Dette forklarer at det har vært en nedgang i andelen asylsaker avgjort av nemndleder (fra 52 pst. i 2012 til 46,5 pst. i 2013), og en økning i andelen avgjort i sekretariatet (fra 40,5 pst. i 2012 til 47 pst. i 2013), idet de fleste dublinsaker blir avgjort i sekretariatet (jf. tabell 2 nedenfor). Når det gjelder oppholdssaker, er det 10 prosentpoeng færre saker som har blitt avgjort i sekretariatet, og om lag en tilsvarende økning i avgjørelser fattet av nemndlederne, jf. tabell 4. Dette skyldes nedarbeiding av et stort antall eldre oppholdssaker, som ofte må avgjøres av nemndleder på grunn av nye opplysninger, samt at profilen på sakene fra UDI i 2013 er vesentlig endret i forhold til 2012.

Tabell 2: Avgjørelsesform – andel vedtak fattet i nemndmøter med og uten personlig frammøte, av nemndleder og i sekretariatet.

| Sakstype | Avgjørelsesform | Andel i 2013 | Andel i 2012 |
|--------------------|-----------------------------------|--------------|--------------|
| ASYLSAKER | Nemndmøte med personlig frammøte | 4,5 % | 6,5 % |
| | Nemndmøte uten personlig frammøte | 2,0 % | 1,0 % |
| | Nemndleder | 46,5 % | 52,0 % |
| | Sekretariat | 47,0 % | 40,5 % |
| OPPHOLDS- SAKER | Nemndmøte med personlig frammøte | 0,5 % | 0,5 % |
| | Nemndmøte uten personlig frammøte | 0,5 % | 1,0 % |
| | Nemndleder | 53,0 % | 42,5 % |
| | Sekretariat | 46,0 % | 56,0 % |

3.1.2 Nærmere om resultater og måloppnåelse

SP1: Antall behandlede oppholdssaker: Det legges til grunn at UNE skal fatte 10 200 vedtak i oppholdssaker.

SP2: Antall vekttall produsert totalt: Minimum 6 269 vekttall.

SP3: Antall behandlede asylsaker: Det legges til grunn at UNE skal fatte 11 000 vedtak i asylsaker. Dette innebærer en reduksjon i antall ubehandlede asylsaker med 2 510 saker. Antall ubehandlede saker skal ikke øke gitt antatt saksinnngang.

SP4: Saksbehandlingstid for enslige mindreårige som omfatter personer UDI anser å være enslige mindreårige asylsøkere: 95 pst av sakene skal være behandlet innen 4 måneder. Saker som overstiger 4 måneders saksbehandlingstid skal fortrinnsvis være saker der det anses hensiktsmessig med oppsporing av omsorgspersoner i hjemlandet eller andre grunner som medfører at saken trenger lengre saksbehandlingstid.

UNE har i 2013 fattet vedtak i 22 575 saker tilsvarende 6 271 vekttall. Resultatkravene i tildelingsbrevet for 2013 utgjorde 21 200 saker (samlet sett for asylsaker og oppholdssaker) og 6 269 vekttall. UNE hadde således full resultatoppnåelse både når det gjelder antall saker samlet sett og for vekttall. Grad av måloppnåelse i forhold til de fire styringsparameterene i tildelingsbrevet framgår av tabell 3 nedenfor. Det gjøres i denne sammenheng spesielt oppmerksom på at den relative prioriteringen av asylsaker på bekostning av oppholdssaker skyldes at saksinngangen for oppholdssaker var vesentlig lavere enn forutsatt i tildelingsbrevet.

Tabell 3: Grad av måloppnåelse på styringsparameter 1-4.

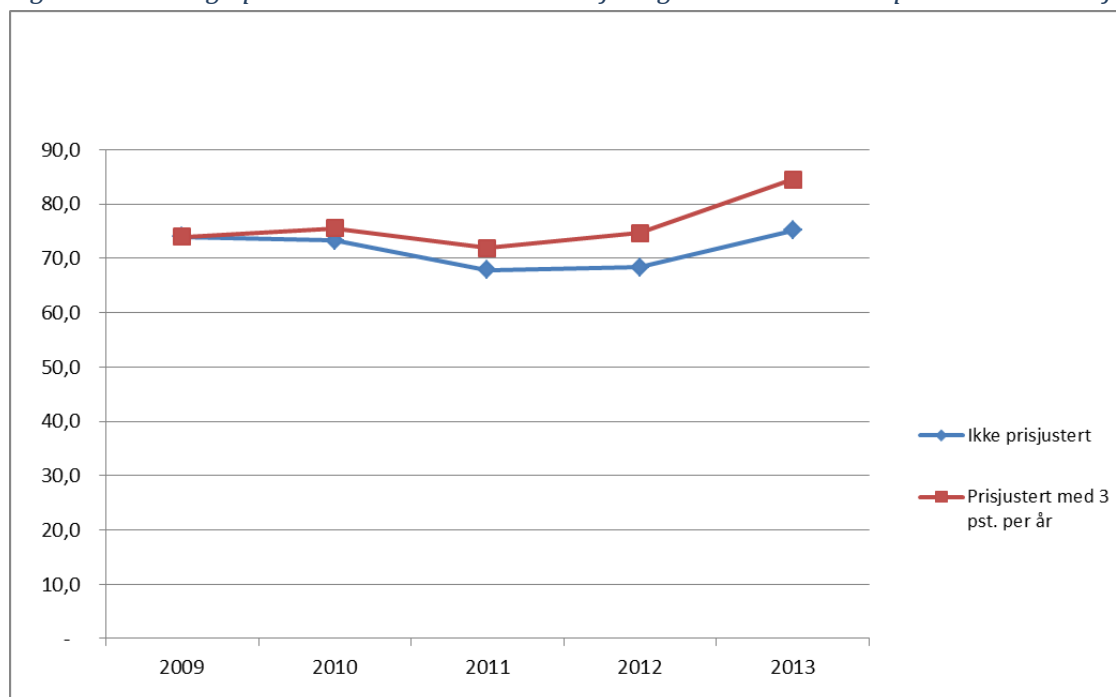
| Styringsparameter 2013 | Resultatkrav 2013 | Resultat 2013 | Grad av mål-oppnåelse 2013 |
|---|-------------------|---------------|----------------------------|
| 1) Antall behandlede oppholdssaker | 10 200 | 10 066 | 98,7 % |
| 2) Antall produserte vekttall | 6 269 | 6 271 | 100,0 % |
| 3) Antall behandlede asylsaker | 11 000 | 12 509 | 113,7 % |
| 4) Saksbehandlingstid for EMA inntil 4 mnd. | 95 % | 70 % | 73,7 % |

De samlede bevilgede midler (inkludert overførte midler og kompensasjon for lønnsoppgjøret i 2013) på UNEs post 01 og 21 i statsbudsjettet har i 2013 vært på 306,4 mill. kroner, mot 290,4 mill. kroner i 2012. Regnskapet for 2013 viser at det er utbetalt netto 300,5 mill. kroner (dvs. fratrukket refusjonsinnbetalinger) samlet sett på post 01 og 21, mot 274,6 mill. kroner i 2012, dvs. en nominell økning fra 2012 til 2013 med 9,4 pst.

Totalt antall ansatte har økt med netto 33 personer i løpet av 2013. Økningen i bevilgede midler og antall ansatte har i stor grad bidratt til den økte saksavviklingen fra 2012 til 2013.

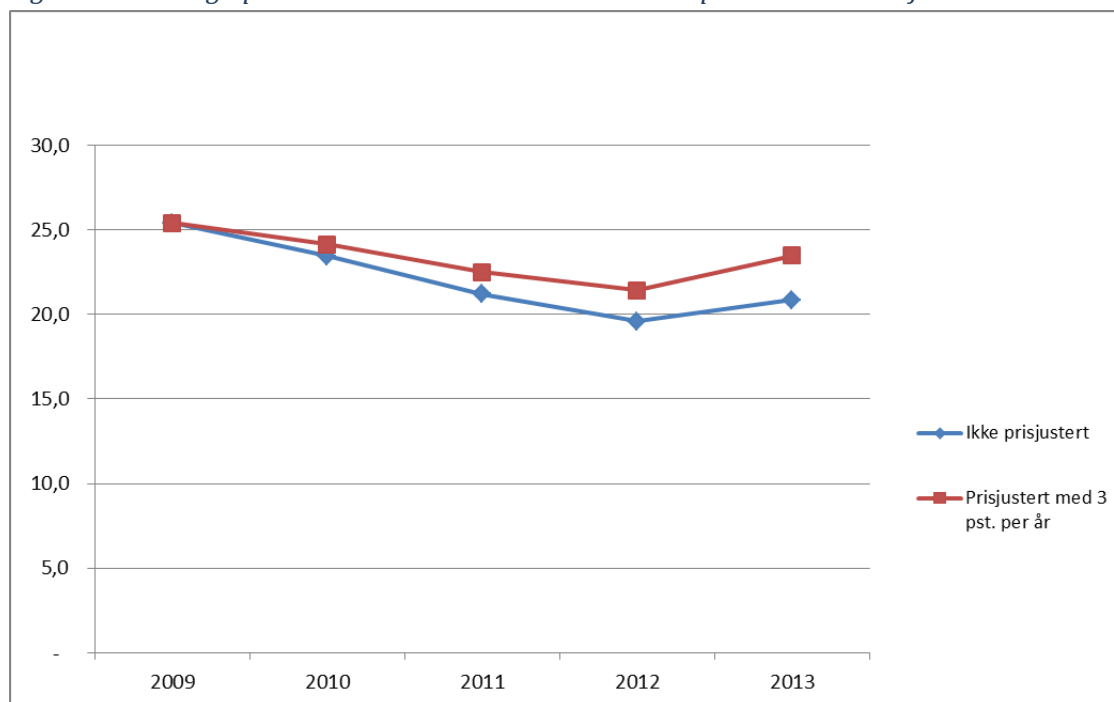
Sammenholdt med regnskapstallene har UNE i 2013 behandlet noen flere saker per utbetalt mill. kroner enn i 2012. Den blå kurven i diagrammet ovenfor viser hvor mange saker UNE har ferdigbehandlet per år når man deler på antall mill. kroner i regnskapsførte nettoutgifter uten at det tas hensyn til lønns- og prisstigning. I 2009 utgjorde dette 74,0 saker, i 2012 68,3 saker, og i 2013 75,1 saker. Dersom man legger inn en gjennomsnittlig lønns- og prisjustering på 3 pst. per år blir tallene for 2012 og 2013 hhv. 74,6 og 84,6 saker, dvs. en økning med 13,4 pst. fra 2012 til 2013, jf. figur 2.

Figur 2: Utvikling i produktivitet målt ved antall ferdigbehandlede saker per mill. kroner i forbruk.



En slik framgangsmåte tar imidlertid ikke hensyn til forskjeller i de årlige saksporteføljenes når det gjelder sakstyper og valg av avgjørelsesform. UNEs vektallsystem er ment å skulle fange opp dette på en noe bedre måte, og figur 3 nedenfor viser den tilsvarende utviklingen fra 2009-2013 basert på antall vektall. Kurvene viser en noe annen utvikling enn for kurvene i figur 2, med en nedgang i antall oppnådde vektall per regnskapsførte mill. kroner for hvert av årene fra 2009 til 2012. Også her er det imidlertid en viss produktivitetsforbedring fra 2012 til 2013. Den prisjusterte kurven viser en nedgang fra 25,4 vektall per regnskapsført mill. kroner i 2009 til 21,4 vektall i 2012, og deretter en stigning til 23,5 i 2013. Dette tilsier at produktiviteten (målt på denne måten) har økt med 9,8 pst. fra 2012 til 2013. Dette utgjør over 2 000 saker av årets saksavvikling på 22 575 saker, dvs. mer enn halvparten av økningen i saksavvikling fra 2012 til 2013.

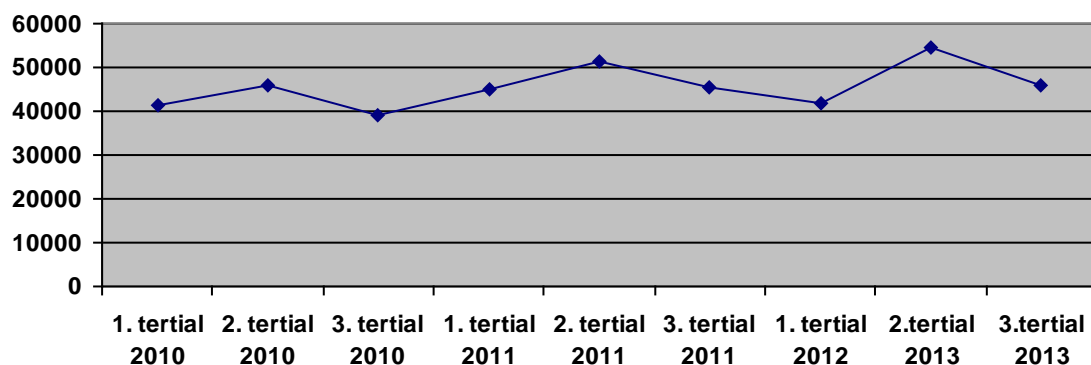
Figur 3: Utvikling i produktivitet målt ved antall vektball per mill. kroner i forbruk.



En annen måte å framstille dette på er i form av gjennomsnittlig forbruk per oppnådd vektball (vektballskostnad). Figur 4 nedenfor viser denne tertialvis for årene 2010 til 2013.

Beregningen er gjort på samme måte som i tidligere rapportering, dvs. at det bare er utbetalinger over post 01 som er tatt med, og at refusjonsinntekter ikke er fratrukket. Videre er forbruket periodisert for de største utgiftspostene (som husleie, strøm og vakthold). Beløpene er ikke prisjustert over tid. Gjennomsnittlig kostnad pr vektball var på om lag 48 900 kroner i 1. tertial og 54 660 kroner i 2. tertial. I 3. tertial har denne vært på om lag kr. 45 750 kroner. Dette gir et gjennomsnitt på om lag 48 000 kroner fordelt på hele 2013, mot ca. 51 600 i 2012.

Figur 4: Gjennomsnittlig kostnad per oppnådde vektball. Tertialvis.



Det er nærliggende å anta at den positive utviklingen i saksavviklingen målt ved vekttall kan skyldes de forbedringstiltak som har blitt, og som er i ferd med å gjennomføres ifm. UNEs endringsprogram. Formålet med endringsprogrammet har vært å oppnå forbedret måloppnåelse, bl.a. for å få en best mulig avveining mellom effektivitet og grundighet i saksbehandlingen, og for å unngå ressursbruk uten merverdi for resultatene. UNE kan imidlertid ikke konkludere med dette uten at det har gått mer tid, og uten at det gjennomføres en grundig evaluering.

Av mulige årsaksforklaringer som ikke kan knyttes direkte til endringstiltak som gjennomføres som en del av endringsprogrammet, kan nevnes:

- Effekt av at UNE nå har en større andel erfarne medarbeidere enn tidligere år. Eksempelvis var hadde kun 17 pst. av de ansatte i sekretariatet vært ansatt i UNE i mindre enn to år ved inngangen til 2013, mot 32 pst. året før, og 52 pst. ved inngangen til 2011 (se pkt. 3.9.1).
- Effekt av forbedringer i saksbehandlersystemet, ikke minst gjennom eDok, noe som har økt brukervennligheten for dokumenthåndteringen for saksbehandlere og nemndledere. Se pkt. 3.3 for mer om eDok-prosjektet.
- Effekt av endrings- og utviklingsarbeid som har blitt igangsatt før det nåværende endringsprogrammet ble igangsatt.
- Færre eldre, tidkrevende saker etter hvert som beholdningen av eldre saker går ned (kan til en viss grad ha vært en positiv faktor i annet halvår 2013).
- Effekt av den oppbygging av kompetanseutviklingsområdet som UNE har satset på de senere årene.

Ut over faktorene som er nevnt i kulepunktene må en også ta i betraktning at de positive resultatene i 2013 sammenlignet med 2012 i større eller mindre grad kan skyldes tilfeldige svingninger eller effekter som er vanskelig å måle.

Vår hovedkonklusjon er uansett at det har vært en positiv utvikling i 2013 hva gjelder saksavvikling, særlig sett i lys av at 2013 er et år som har vært preget av store omstillinger. UNE vil framover, forsøke å utvikle bedre metoder for å kunne analysere produktivitetsutvikling. I dette arbeidet ligger også en gjennomgang av dagens vekttallsystem, med sikte på evt. å kunne forbedre dette som et måleinstrument.

3.1.3 Nærmere om oppholdssaker

R1: UNE skal rapportere på antall ubehandlede oppholdssaker, fordelt på sakstyper. Det skal rapporteres særskilt om antall ubehandlede saker eldre enn 1 år.

Tabell 4: Ferdigbehandlede oppholdssaker etter sakstype

| | 2013 | 2012 |
|--------------------|---------------|--------------|
| Visum | 461 | 235 |
| Arbeid/Opphold | 1 530 | 1 321 |
| Familieinnvandring | 3 714 | 3 484 |
| Utvising | 2 192 | 1 309 |
| Andre sakstyper | 1 352 | 1 080 |
| Statsborgerskap | 817 | 1 215 |
| SUM | 10 066 | 8 644 |

UNE har behandlet 10 066 oppholdssaker i 2013, mens resultatkravet var 10 200 saker. UNE har senest i tertialrapporten for 2. tertial 2013 informert departementet om at virksomheten i løpet av 2013 la om til en relativt større prioritering av asylsaker på bekostning av oppholdssaker enn det resultatkravene i tildelingsbrevet skulle tilsi. Dette skyldtes i første rekke at UNE har mottatt færre oppholdssaker fra UDI enn forutsatt, og ca. 30 pst. færre enn i 2012. Kravene i tildelingsbrevet var basert på en saksinnngang på 9 420 oppholdssaker til UNE i 2013. Vi mottok imidlertid kun 6 450 saker, jf. tabellene 5 og 6 nedenfor. Nedgangen gjelder alle typer klagesaker opphold. Tallet på omgjøringsanmodninger ble tilnærmet som prognosen.

Saksbeholdningen for oppholdssaker har gjennom 2013 blitt redusert med 3 962 saker (vel 70 pst.), fra 5 564 ved inngangen til 2013, til 1 605 saker per 31.12.2013, jf. tabell 7. Antall ubehandlede klagesaker eldre enn ett år er redusert fra 610 til 132, jf. tabell 8. De resterende sakene er under behandling. Sakene kan ligge til vurdering hos nemndleder, være berammet for nemndmøte, avvente tilleggsinformasjon mv.

UNE mener at den reduserte saksinngangen i forhold til det forventede hva gjelder oppholdssaker er et eksempel på at prognosesamarbeidet med UDI for disse sakstypene har et forbedringspotensial. UDI og UNE har derfor høsten 2013 utvidet samarbeidet om prognosene med sikte på å få mer konkret informasjon om prioriteringer i saksavviklingen internt i UDI som vil kunne få konsekvenser for UNE.

Tabell 5: Innkomne oppholdssaker fordelt på kategori

| | 2013 | 2012 |
|---------------------------------|--------------|--------------|
| Andre saker til klagebehandling | 4 865 | 7 606 |
| Omgjøringsanmodninger | 1 585 | 1 618 |
| SUM | 6 450 | 9 224 |

Tabell 6: Innkomne oppholdssaker fordelt på sakstype

| | 2013 | 2012 |
|--------------------|--------------|--------------|
| Visum | 239 | 388 |
| Arbeid/Opphold | 1 002 | 1 538 |
| Familieinnvandring | 2 274 | 3 478 |
| Utvising | 1 318 | 1 573 |
| Andre sakstyper | 1 006 | 1 344 |
| Statsborgerskap | 611 | 903 |
| SUM | 6 450 | 9 224 |

Tabell 7: Ubehandlede oppholdssaker fordelt på sakstype

| | Per 31.12.2013 | Per 31.12.2012 |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Visum | 6 | 229 |
| Arbeid/Opphold | 209 | 877 |
| Familieinnvandring | 369 | 1 879 |
| Utvising | 456 | 1 302 |
| Andre sakstyper | 383 | 868 |
| Statsborgerskap | 182 | 409 |
| SUM | 1 605 | 5 564 |

Tabell 8: Ubehandlede klagesaker opphold eldre enn 1 år fordelt på sakstype

| | Per 31.12.2013 | Per 31.12.2012 |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Visum | - | 4 |
| Arbeid/Opphold | 10 | 68 |
| Familieinnvandring | 28 | 208 |
| Utvising | 35 | 155 |
| Andre sakstyper | 22 | 75 |
| Statsborgerskap | 37 | 100 |
| SUM | 132 | 610 |

R2: UNE skal rapportere på omfang av portefølje og saksbehandlingstid i utvisningssaker for personer som er ilagt straff, og som er borger av et land som har ratifisert tilleggsprotokollen til den europeiske overføringskonvensjonen

Det er mottatt 23 slike saker i 2013 og 23 saker er ferdigbehandlet. To saker er til behandling (mottatt før årsskiftet). Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for disse sakene har vært 26 dager. Det er flest saker fra litauiske og polske borgere.

3.1.4 Nærmere om asylsaker (beskyttelsessaker) generelt

Tabell 9 viser at UNE behandlet 12 509 asylsaker i 2013. Resultatkravet var 11 000 asylsaker.

Tabell 9: Ferdigbehandlede asylsaker fordelt på kategori

| | 2013 | 2012 |
|-----------------------|--------|--------|
| Klagesaker | 7 955 | 5 903 |
| Omgjøringsanmodninger | 4 555 | 4 211 |
| SUM | 12 509 | 10 110 |

Tabell 10: Innkomne asylsaker fordelt på kategori

| | 2013 | 2012 |
|-----------------------|-------|-------|
| Klagesaker | 5 469 | 5 185 |
| Omgjøringsanmodninger | 4 143 | 4 380 |
| SUM | 9 612 | 9 565 |

Når det gjelder antall innkomne *omgjøringsanmodninger* mottok UNE noe færre enn prognosen som i løpet av 2013 var oppe i 4 500. Det henger trolig sammen med at vriksomheten i 2013 har behandlet langt flere dublinsaker (3 330 saker) enn i 2012 (1 340 saker). Avgjørelser i dublinsaker medfører i mindre grad omgjøringsanmodninger enn avgjørelser i realitetsbehandlede saker bl.a. fordi denne gruppen returneres raskere. Andel omgjøringsanmodninger av innkomne asylsaker til realitetsbehandling (dvs. når Dublin-saker holdes utenom), var ved utgangen av 2013 på om lag 55 %, omtrent på samme nivå som i 2012 (53 %). Andelen var imidlertid vesentlig høyere for flere av «de store» landene. Både for Etiopia, Iran, Irak, Afghanistan og statsløse utgjorde omgjøringsanmodningene over 70 %. Denne situasjonen vil trolig fortsette idet takten i tilbakesendelse/tilbakevending ikke står i forhold til antall klager som ikke blir tatt til følge. For de fleste nasjonalitetene gjelder at tvangsmessig retur til hjemlandet er krevende å gjennomføre. Et effektivt returregime er en forutsetning for færre omgjøringsanmodninger. Samtidig har vi også erfart at oppstart av retur av større porteføljer kan føre til en sterk økning av nye omgjøringsanmodninger, hvilket vi opplevde da det ble inngått en returavtale med Etiopia i januar 2012.

R4: UNE skal rapportere på antall ubehandlede asylsaker, fordelt på sakstyper. Det skal rapporteres særskilt på antall ubehandlede saker eldre enn 1 år.

Totalt antall asylsaker til behandling i UNE har blitt redusert med 2 838 saker, fra 6 437 saker pr 31.12.2012 til 3 583 saker pr 31.12.2013, jf. tabell 11 nedenfor. Dette utgjør en nedgang på 44 pst.

Porteføljen med klagesaker fra UDI med over et års behandlingstid i UNE har blitt redusert, fra 1 320 per 31.12.2012 til 282 per 31.12.2013, jf. tabell 12.

Tabell 11: Ubehandlede asylsaker fordelt på kategori

| | 31.12.2013 | 31.12.2012 |
|-------------------------------|------------|------------|
| Asylsaker til klagebehandling | 2 046 | 4 547 |
| Omgjøringsanmodninger – asyl | 1 537 | 1 890 |
| SUM | 3 583 | 6 437 |

Tabell 12: Ubehandlede klagesaker asyl eldre enn 1 år

| | 31.12.2013 | 31.12.2012 |
|---------------------------|------------|------------|
| Asylsaker eldre enn et år | 282 | 1 320 |

3.1.5 Nærmere om EMA-saker

SP4: Saksbehandlingstid for enslige mindreårige som omfatter personer UDI anser å være enslige mindreårige asylsøkere: 95 pst av sakene skal være behandlet innen 4 måneder. Saker som overstiger 4 måneders saksbehandlingstid skal fortrinnsvis være saker der det anses hensiktsmessig med oppsporing av omsorgspersoner i hjemlandet eller andre grunner som medfører at saken trenger lengre saksbehandlingstid

Nytt i 2013 er at UNE skal rapportere på alle EMA-saker (enslige mindreårige asylsøkere), også de som har fått midlertidig tillatelse og de som er registrert som dublin-saker. Det skal dessuten være alder på tidspunktet for når saken kommer til UNE som skal være skjæringspunktet for om UNE har en EMA-sak til behandling eller ikke. Som tidligere rapportert om ble denne prioriteringen ikke klart nok kommunisert i UNE før våren 2013. Da dette ble oppdaget, ble det umiddelbart iverksatt tiltak.

UNE har gjennom hele 2013 arbeidet med å levere en best mulig rapportering på EMA-sakene. Som tidligere redegjort for (bl.a. i rapportmøter), har UNE hatt tekniske utfordringer som har ført til problemer med korrekt rapportering. Dette har vedvart gjennom hele 2013 og det gjenstår fortsatt noen problemer det arbeides med.

Tabell 13: EMA-saker – innkommet, behandlet og ubehandlet pr 31.12.2013

| | Innkomet 2013 | Behandlet 2013 | Ubehandlet per 31.12.2013 |
|------------------|------------------|-------------------|---------------------------------|
| Antall EMA-saker | 98 | 180 | 6 |

Tabell 13 viser at UNE har mottatt 98 EMA-saker i 2013. Av disse er 57 dublinsaker, 18 med midlertidig tillatelse og 23 ordinære EMA-saker.

Av sakene innkommet i 2013 har UNE behandlet 92 saker, i underkant av 70 % har hatt en saksbehandlingstid på 4 måneder eller mindre. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for disse sakene er 3 måneder.

Det er behandlet 180 saker. Av disse var 98 dublinsaker, 53 med midlertidig tillatelse, og 29 ordinære EMA-saker. Vi hadde 88 overliggere fra tidligere som er behandlet i 2013. De fleste

av disse sakene var dublinsaker der det ikke var gitt utsatt iverksettelse eller klagere med midlertidig oppholdstillatelse. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 6 ½ måned.

Det er 6 saker som ikke var ferdigbehandlet pr. 31.12.2013. Det er imidlertid fattet vedtak i 3 av sakene i januar 2014. For øvrig gjenstår 1 som har midlertidig tillatelse, og 2 ordinære EMA-saker. Den eldste av sakene ankom UNE i august og avventer resultat fra verifisering/undersøkelse vedrørende omsorgspersoner i hjemlandet.

3.1.6 Nærmere om barnefamiliesaker

R3: UNE skal rapportere på omfanget av porteføljen og saksbehandlingstid i asylsaker fra barnefamilier som er i landet, og hvor det er gått mer enn to år siden saksopprettelse.

Tabell 14 viser antall behandlede klagesaker asyl hvor det hadde gått mer enn to år siden saksopprettelse, fordelt på antall voksne, barn og gjennomsnittlig saksbehandlingstid. Tallene inkluderer barn født i Norge. Dublinsaker er ikke inkludert. Beregningen av saksbehandlingstid er gjort fra saksopprettelse hos den av familiemedlemmene som først søkte beskyttelse (asyl).

Tabell 14: Barnefamilier - ferdigbehandlede klagesaker i 2013 > to år siden saksopprettelse

| Antall klagesaker > to år | Antall familier | Antall voksne | Antall barn | Gjennomsnittlig alder (mnd) totalt | Gjennomsnittlig alder (mnd) i UNE |
|---------------------------|-----------------|---------------|-------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| 680 | 205 | 304 | 370 | 29,6 | 16 |

Tabell 15 viser antallet ubehandlede klagesaker hvor det har gått mer enn 2 år siden saksopprettelse, fordelt på antallet voksne og barn. Tallene inkluderer barn født i Norge. Dublinsaker er ikke inkludert.

Tabell 15: Barnefamilier - ubehandlede klagesaker > to år siden saksopprettelse

| Sak alder i mnd | Antall klagesaker | Antall familier | Antall voksne | Antall barn |
|-----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------|
| 31.12.2012 | 275 | 79 | 128 | 147 |
| 31.12.2013 | 36 | 12 | 17 | 19 |

Prioriteringen og innsatsen mot barnefamiliesakene sakene viser resultater. Tallet på ubehandlede barnefamiliesaker har gått betydelig ned siden årsskiftet, fra 79 til 12 familier.

Noen kommentarer til de 12 barnefamiliene som står ubehandlet pr 31.12.2013:

- Sakene for 4 familier er ferdigbehandlet i januar 2014.

- 4 familier har fått berammet sin sak for behandling i nemndmøte.
- 1 familie representerer en statusklage. De har altså tillatelse til å oppholde seg her i landet.
- Sakene for de 3 øvrige familiene er også under behandling.

3.1.7 Nærmere om utviklingen i saksbehandlingstid

Tabell 16 nedenfor viser at den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden for asylsaker totalt er gått ned fra 11 måneder i 2012 til 9 ½ måned i 2013. Medianen for behandlede asylsaker er gått ned fra 10 måneder i 2012 til 7 måneder i 2013.

Når det gjelder realitetsbehandlede asyl-klagesaker med oppsettende virkning har gjennomsnittlig saksbehandlingstid i 2013 vært på 13 ½ måned, det samme som i 2012. Medianen har gått ned fra 13 ½ måned i 2012 til 12 måneder i 2013.

Alderen på saksporteføljen for asylsaker har gått markant ned gjennom 2013. Den gjennomsnittlige alderen for hele porteføljen har gått ned fra 9 måneder per 31.12.2012 til 5 ½ måned per 31.12.2013. (jf. de to kolonnene lengst til høyre i tabell 16). For gruppen realitetsbehandlede asylsaker med oppsettende virkning (den gruppen av asylsaker som har lengst saksbehandlingstid) har gjennomsnittlig alder gått ned fra 10 måneder per 31.12.2012 til 6 måneder per 31.12.2013. Dette tilsier at saksbehandlingstiden for ferdigbehandlede saker vil gå ned i 2014.

Når det gjelder oppholdssaker har den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden for alle typer ferdigbehandlede oppholdssaker vært den samme i 2013 som i 2012, 6 ½ måned. Medianen er også den samme; 6 ½ måned for begge år. Ser man på de enkelte sakstyper har gjennomsnittlig saksbehandlingstid og median gått ned for arbeid/opphold-, utvisning- og statsborgersaker. Andre sakstyper har ligget på samme nivå, som familiegjenforening- og visumsaker. Som for asylsaker er det imidlertid viktig å merke seg at den gjennomsnittlige alderen på saksbeholdningen er redusert fra 6 ½ måned per 31.12.2012 til 3 ½ måned per 31.12.2013. Spesielt kan nevnes at den gjennomsnittlige alderen på klager i familiegjenforeningssaker er redusert fra 6 ½ til 3 måneder og for utvisningssaker fra 6 ½ måned til 4 ½ måned. Også for oppholdssaker vil derfor saksbehandlingstiden for ferdigbehandlede saker trolig gå merkbart ned i 2014.

Tabell 16: Saksbehandlingstider: gjennomsnitt og median for ferdigbehandlede klagesaker, samt gjennomsnittlig alder på ubehandlede klagesaker

| | 2013 | | | 2012 | | 2013 | 2012 |
|--|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|--|------------|
| | Antall saker | Gj.snitt SB tid | SB tid median | Gj.snitt SB tid | SB tid median | Gj.snittlig alder på ubehandlede saker | |
| Klagesaker asyl: | | | | | | | |
| - Realitetsbehandlede Asylsaker m/opps. virkning | 4 417 | 13 ½ | 12 | 13 ½ | 13 ½ | 6 | 10 |
| - Realitetsbehandlede Asylsaker u/opps. virkning | 522 | 8 | 6 ½ | 7 | 3 ½ | 3 | 6 ½ |
| - dublinsaker m/opps. virkning | 95 | 5 ½ | 4 ½ | 6 | 4 ½ | - | 5 ½ |
| - dublinsaker u/opps. virkning | 2 890 | 3 ½ | 3 | 4 ½ | 4 ½ | - | - |
| Sum klagesaker asyl | 7 954 | 9 ½ | 7 | 11 | 10 | 5 ½ | 9 |
| Klagesaker opphold: | | | | | | | |
| - Visum | 448 | 4 ½ | 4 | 4 ½ | 3 | ½ | 3 ½ |
| - Arbeid/Opphold | 1 310 | 5 ½ | 2 ½ | 6 ½ | 5 | 2 ½ | 5 ½ |
| - Familiegjenforening | 2 795 | 7 | 5 ½ | 7 | 6 | 3 | 6 ½ |
| - Utvisning | 1 850 | 9 ½ | 9 | 10 ½ | 10 | 4 ½ | 6 ½ |
| - Statsborgerskap | 701 | 6 ½ | 3 | 7 | 5 ½ | 5 ½ | 7 |
| - Andre saker | 1 111 | 8 ½ | 8 | 9 | 8 ½ | 4 | 6 |
| Sum klagesaker opphold | 8 215 | 7 ½ | 6 ½ | 7 ½ | 6 ½ | 3 ½ | 6 ½ |
| Totalt | 16 169 | 8 ½ | 7 | 9 | 8 | 4 ½ | 7 ½ |

3.2 Retur av enslige mindreårige

R5: UNE skal bidra til at PU sikrer retur av enslige mindreårige.

UNE har ikke oppgaver eller ansvar knyttet til selve effektueringen av et negativt vedtak. UNE har tatt opp spørsmålet om retur av enslige mindreårige i møte med PU, og stilt oss positive til å bistå der dette er mulig innenfor de rammer som er satt for UNEs virksomhet, eksempelvis med ferdigstillelse av vedtak.

3.3 Utbedring av eDok

O3: Det vises til tillegg 2 til tildelingsbrevet for 2012 om bevilgningsøkning for nødvendige IKT-tiltak. UNE skal rapportere på utbedring av eDok

eDok-prosjektet er avsluttet og overlevert til linjen i UDI. Den nye løsningen ble tatt i bruk fra 10. juni i år. Budsjettkostnaden har vært på om lag 9,2 mill. kroner, hvorav 2 mill. kroner ble regnskapsført i 2012.

Løsningen har blitt svært godt mottatt av de fleste brukergrupper i UDI og UNE. Løsningen oppleves vesentlig mer brukervennlig og intuitiv enn den gamle løsningen. Som følge av at tidsaspektet var sentralt for prosjektet, ble omfang redusert noe i forhold til opprinnelig løsningsforslag for å få til en leveranse på vårparten 2013. Det var enighet mellom UDI og UNE om den foreslåtte kuttlisten.

For UNE, som hadde det uttalt største behovet for en forbedret dokumentløsning, har erfaringene vært gode med å holde i prosjektet selv, og ta ansvar for å utforme en ny løsning i direkte kontakt med leverandørene. Dette bidro etter vår vurdering til å sikre en løsning som på best mulig måte dekker UNEs særlige behov.

Det å trekke leverandøren med i arbeidet med utformingen av kravspesifikasjonsarbeidet medførte noe økte kostnader i prosjektets første fase. Dette anser vi imidlertid som en av de viktigste suksessfaktorene i prosjektet.

3.4 Tiltak iht. service-strategien for utlendingsforvaltningen

04: UNE skal utarbeide konkrete tiltak iht. servicestrategien og rapportere på oppfølgingen av den.

UNEs tiltak iht. servicestrategien faller i en viss grad sammen med tiltak og aktiviteter nevnt andre steder i årsrapporten. Noe av det nedenstående er derfor gjentakelser, men det er punkter som også bør med i en samlet fremstilling her. Tiltakene omtales under de tre «Satsingsområder 2013-2017».

- 1) Effektiv, rettssikker og forutsigbar saksbehandling i alle ledd av utlendingsforvaltningen
 - effektiv saksflyt
 - forutsigbare og korte saksbehandlingstider
 - kvalitet i saksbehandlingen

- Som et tiltak for effektiv saksflyt, har UNE innført en arbeidsmetodikk kalt trekkstyring. Alle saker legges i felles køer, og saksbehandlerne og nemndlederne trekker saker etter kapasitet, jf. nærmere omtale om dette under pkt. 3.5.
- Andre tiltak har inngått i et samhandlingsprosjekt mellom nemndlederne og sekretariatet. Det er gjort endringer i nemndlederleddet som har gitt større grad av spesialisering, innføring av nemndlederkontakt for alle de juridiske seksjonene og nye effektive møteplasser, jf. omtale under pkt. 3.5.
- Mellom UDI og UNE er det igangsatt et prosjekt (tidligere kalt «12 mnd. i 2015) for effektiv saksflyt og kortere saksbehandlingstider i asylsaker.
- Vedrørende forutsigbare og korte saksbehandlingstider, forholdt UNE seg til den erkjennelse at vi ved inngangen til året hadde svært mange ubehandlede saker, inklusive mange gamle saker. Det viktigste grunnlaget for mer forutsigbare og kortere saksbehandlingstider for fremtiden, var derfor å lykkes best mulig med saksavviklingen, både når det gjaldt totalt volum og gamle saker spesielt.
- UNE har igangsatt et arbeid med å beskrive og dokumentere et kvalitetssikringssystem for saksbehandlingen. Et mål er at UNE gjennom kvalitetssikringssystemet, som vil omfatte både eksisterende og evt. nye tiltak, skal få en forbedret systematikk i arbeidet med kvaliteten.

- UNE opprettet en ny fagavdeling høsten 2013, der vi bl.a. har samlet juridiske fagrådgivere. Dette er forventet å bidra til bedre ressursutnyttelse, koordinering og prioritering i tiltak som bl.a. kan fremme kvalitet i saksbehandlingen.
- UNE har startet en gjennomgang av samtlige interne faglige retningslinjer, for å gjøre de mest mulig oppdaterte og brukervennlige for saksbehandlere og nemndledere, bl.a. med et mest mulig hensiktsmessig nivå når det gjelder antall, omfang og detaljeringsgrad.
- UNE implementerte nye standardtekster for vedtaksskrivning, der alle formuleringer er juridisk kvalitetssikret, unødvendig tekst er søkt sløyfet og hvor målet også var et noe mer brukervennlig språk.
- UNE har igangsatt implementering av en ny veiviser for saksbehandlingen, som skal bidra til en mest mulig ensrettet linje mht. saksforberedelse, vedtaksskrivning og ressursbruk i likeartete saker, og videre utvikling mot mer brukervennlig språk vil inngå også her.
- Det er gjort forbedringer i den elektroniske saksbehandlingen eDok i DUF som har økt brukervennligheten for saksbehandlere og nemndledere, hvilket gjør en kvalitativt god vedtaksskrivning enklere.

2) Enhetlig og tilpasset informasjon til den enkelte bruker

- informasjon om vilkår, dokumentasjonskrav, saksgang og forventet saksbehandlingstid
 - konkret informasjon om hvordan søkeren skal forholde seg i søknadsprosessen
- UNE har startet et arbeid med å få engelsk tekst på une.no for den type nøkkelord som fremgår av servicestrategien, dvs. vilkår, dokumentasjonskrav, saksgang, forventet saksbehandlingstid og hvordan søkeren skal forholde seg i klageprosessen.
 - UNE har oppdatert den kortfattede informasjonen på andre fremmedspråk, dvs. andre enn engelsk. Tekstsiden «Dette er Utlendingsnemnda» er oppdatert på 18 fremmedspråk.
 - Vurderingene av hvordan vi skal definere forventede saksbehandlingstider for informasjon om disse, er i gang, men ikke slutført. Den betydelige restansenedbyggingen i 2013 har lagt grunnlaget for bedre beregninger og bedre informasjon, men vi har ikke konkludert f.eks. på hvor mye vi skal differensiere informasjonen om saksbehandlingstider innenfor sakstypene, dvs. i hvor stor grad vi skal ha ulik informasjon for ulike porteføljer. Vi vurderer også samspillet mellom kanaler, dvs. hvor omfattende og detaljert vi kan være mht. publisering av den type prognoser på une.no for å avlaste telefon- og publikumsservice, og som adresse for linker for de fremtidige e-meldingene (som skal erstatte de foreløpige meldingene som i dag går ut som brev).
 - Et tiltak for «konkret informasjon om hvordan søkeren skal forholde seg» er en endring i innkallingsbrevet til nemndmøter, bl.a. slik at familier med barn informeres om at de kan fremme begrunnet anmodning om at også barnet innkalles til møtet.

3) Fokus på brukernes behov i alle ledd

- krav til serviceinnstilling
- se mennesket bak saken

- I seksjonen «Arkiv og fellestjenester» er det gjennomført et program med bistand fra et konsulentfirma med erfaring bl.a. fra andre instanser servicetelefoner. Dette har vært med til å heve kompetansenivået i førstelinjetjenestens. Målet har vært at styrket felles kunnskap og kompetanse til bruk i møte med klagerne, både for telefonsvar og i publikumstjenesten, skal gi brukerne en bedre opplevelse i kontakten med UNE.

3.5 Endringsprogrammet i UNE

05: UNE skal rapportere på oppfølgingen av prosjektet «Snu alle steiner»

UNE har i 2013 videreført sitt endringsprogram under navnet «Vind på mølla». Programmet ble startet i 2012 under navnet «Snu alle steiner», som en identifisering av mulige effektiviserings tiltak i UNE. «Snu alle steiner», og oppfølgingen av dette programmet gjennom «Rett på sak», ble gjort i samarbeid med PA Consulting Group AS. Dette samarbeidet ble avsluttet ved kontraktens utløp i august 2013. UNE har vurdert det slik at vi i en avsluttende implementeringsfase av endringsprogrammet fortsatt ønsker ekstern bistand, og i oktober 2013 ble det etter ny anbudskonkurranse inngått kontrakt med Deloitte AS, som også forestår den operative ledelsen av dette delprogrammet, som har fått navnet «Vind på mølla».

UNEs endringsprogram består av flere prosjekter. Prosjektet «Reorganisering av stabs- og støttefunksjoner i UNE» ble våren 2013 overført til linjen, ved at avdeling for Organisasjon og utvikling (O&U) ble opprettet i mars 2013. Videre ble en ny IKT-avdeling opprettet i desember 2013.

Delprosjektet «Gjennomgå oppgavefordeling og organisering av de juridiske støttefunksjonene» er også overført til linjen, og det ble opprettet en ny fagavdeling fra 1. september. Den nye avdelingen består av en generell juridisk seksjon der tidligere stabselementer fra avdelingene i sekretariatet og under direktøren nå har blitt samlet, samt en seksjon som understøtter prosesseierskapet til fagsystemene. Avdelingen har også en stabsfunksjon på området statistikk/analyse.

Prosjektet «Trekkestyring» er implementert i både sekretariatet og nemndlederleddet. Trekkstyring er en del av LEAN-filosofien, og skal gi UNE en bedre oversikt og styring over saksporteføljen. Formålet er bl.a. at dette på sikt skal gi effektiviseringsgevinster i saksavviklingen. Det vil i 2014 bli vurdert om trekkstyring også skal innføres ved at saker også «trekkes» til nemndledergruppen fra sekretariatet.

Prosjektet «Styrket samhandling, bedre og raskere vedtak» pågår, og er ment å gi bedret samhandling mellom sekretariat og nemndledere, og gjennom dette gi mer effektiv saksforberedelse og vedtaksutforming. Nye samarbeidsformer med bruk av «nemndlederkontakt» er implementert, mens ny veileder for saksbehandling ble testet ut høsten 2013, og implementering er i gang.

Det er videre etablert to prosjekter knyttet til IKT. Ett prosjekt ser på hvordan UNE kan etablere en felles prosjektmetodikk, med tilhørende bruk av maler og verktøy. Det andre prosjektet utreder en egnet styringsmodell for IKT. Tydelig ansvar og rollefordeling vil bidra til en helhetlig utvikling av IT både internt i UNE og i vår dialog med øvrige aktører i

utlendingsforvaltningen. Begge disse prosjektene ble etablert sent i 2013 og vil gjennomføres i 2014.

Prosjektet «12 mnd. 2015» har skiftet navn til «God saksflyt». Grunnlaget for prosjektet var bl.a. Justis- og beredskapsdepartementets tidligere mål om maksimalt 12 måneders saksbehandlingstid for 80 pst. av asylsaker i utlendingsforvaltningen innen utløpet av 2015. Målet er nå endret til å være «12 mnd. saksbehandling på sikt», men prosjektets mål; raskere saksflyt på i UNE og i samarbeid med UDI videreføres altså i «Vind på mølla» under nytt navn.

Endringsprogrammet skal, i tillegg til å bedre effektiviteten isolert sett, bidra til at UNE settes i bedre i stand til å jobbe med kontinuerlig forbedring som organisasjon.

3.6 Økt trygghet og samfunnssikkerhet

R6: UNE skal rapportere på status for gjennomføringen av de ovennevnte tiltakene, herunder dokumentere at tiltakene er gjennomført.

Rapporteringskrav 6 (jf. pkt. 2.2.5 Økt trygghet og samfunnssikkerhet i tildelingsbrevet) viser til følgende tiltak:

- at UNE har identifisert sitt beredskapsansvar og oppgaver, samt behov for støtte fra andre aktører i ekstraordinære hendelser
- at det er etablert målsettinger for arbeidet
- at arbeidet med samfunnssikkerhet og beredskap er integrert i den ordinære virksomheten på en systematisk og sporbar måte
- at UNE gjennomfører risiko- og sårbarhetsvurderinger
- at UNE har et beredskapsplanverk som er vedlikeholdt og oppdatert
- at UNE gjennomfører øvelser for å teste og øke evnen til krisehåndtering
- at virksomheten har gjennomført øvrige nødvendige beredskapstiltak
- at UNE har kompetansen som kreves for situasjoner som utfordrer driften av virksomheten
- at beredskapsplan basert på Sivilt beredskapssystem (SBS) er vedlikeholdt og oppdatert

UNEs beredskapsansvar er avgrenset til håndtering av unormale hendelser som sterkt påvirker egen virksomhet, egne ansatte og klagere eller UNEs omdømme. UNE er etter vår egen vurdering ingen samfunnskritisk virksomhet i den forstand at vi vil ha en særskilt rolle ved sikkerhetspolitiske kriser eller krig. Ved unormale hendelser utover det UNEs beredskapsorganisasjon selv kan håndtere, vil det være behov for bistand fra nødetatene (brann, politi og helse) eller andre aktører i utlendingsforvaltningen ved koordinerte hendelser.

UNE er i ferd med å etablere en beredskapsorganisasjon for håndtering av unormale hendelser. Vi planlegger å strukturere eksisterende rutiner og prosesser tilpasset en helhetlig beredskapsplan i løpet av 2014. Dette planverket vil inkludere kriseplaner med tilhørende rutiner og tiltakskort, samt plan for informasjonsberedskap.

Innen utgangen av 2014 har UNE til hensikt å gjennomføre en eller flere øvelser på det nye beredskapsplanverket, der vi skal verifisere om selve planverket er hensiktsmessig og tilpasset UNEs virksomhet og egenart. Øvelsen(e) vil danne grunnlag for endelig kvalitetssikring av planverket. I tidligere rapporter har det vært signalisert tidspunkt for øvelser innen utgangen av 2013. Tidspunktet forskyves grunnet noe utsettelse av arbeidet med beredskapsplanen.

Hele beredskapsplanverket til UNE vil bli beskrevet i en risiko- og sårbarhetsanalyse, der grunnlaget for arbeidet blir dokumentert ved å utføre en business impact analysis (BIA). UNEs BIA skal beskrive hvordan ulike unormale hendelser påvirker vår organisasjon.

3.7 IKT: utvikling og drift

R7: Rapportering på utviklingsprosjekter

UNE avsluttet i mai det interne prosjektet «Nytt intranett – fase 2». Prosjektet ble gjennomført iht. plan både kostnads- og tidsmessig.

UNE har igjennom året deltatt i Konseptvalgutredningen (KVU-1) som ble levert fra UDI i desember 2013. Vi vil delta aktivt i de kommende faser på dette.

Ved årsskiftet 2013/2014 startet vi opp et internt prosjekt på ny IKT-strategi. Dette forventes ferdigstilt høsten 2014. Dette arbeidet vil være avhengig av en effektiv styringsmodell for IKT i UNE. Denne styringsmodellen vil bli etablert som del av «Vind på mølla».

Det er ingen øvrige, relevante prosjekter som er pågående eller som har blitt avsluttet i 2013.

R8: Rapportering på drift og forvaltning

UNEs IKT-avdeling ble etablert i desember 2013. Formålet er å styrke samspillet mellom IT og virksomhet, med et sterkt fokus på hva og hvordan IT skal tilrettelegges for både å kunne støtte og utvikle hele virksomheten. IT-avdelingen skal utvikle sin rolle både internt i egen virksomhet, men også som en aktør i utlendingsforvaltningen.

UNEs interne applikasjoner og de applikasjoner som driftes av DFØ er meget driftsstabile. Når det gjelder fellesløsningen DUF så har driftsstabiliteten forbedret seg de siste måneder, men oppleves fremdeles som ikke tilfredsstillende. Funksjonaliteten i DUF er forbedret for UNEs vedkommende gjennom introduksjonen av eDok 2.

Innføring av nytt Helpdesk-system i UNE høsten 2013 har gått meget bra og har blitt positivt mottatt.

UNEs sentrale servere må om kort tid erstattes blant annet grunnet i at support avsluttes på grunn av serverparkens alder. Vi vil samtidig med utbyggingen vurdere å endre grunnleggende struktur, blant annet gjennom tydeligere soneinndelinger. Dette kan gi mulighet for ny funksjonalitet og bedre tjenestenivå, men vil også stille økte krav til sikkerhet. Vi har gjennomført et forprosjekt i 2013, og har i 2014 planlagt å gjennomføre design og test. Installasjon av utstyr og ny løsning er planlagt etter årsskiftet 2014/2015, og med ordinær

oppstart før sommeren 2015. Dette arbeidet sees i sammenheng med den pågående IT-strategien, slik at underliggende tekniske løsninger tilrettelegger for virksomhetens behov.

3.8 Praktisering av utlendingsforskriften

***R9:** UNE skal rapportere på praktiseringen av utlendingsforskriften § 8-7 samt løpende oversende vedtak i saker hvor det er gitt en tillatelse etter denne bestemmelsen*

UNE har ikke gitt tillatelser etter utlendingsforskriften § 8-7 i 2013.

4 Styring og kontroll i virksomheten

UNE jobber for tiden med å forbedre systemer og prosesser for styring og kontroll. Det vises til pkt. 5 i 2. tertialrapport for 2013 (R10). UNE har en rekke rutiner og prosedyrer på plass for å ivareta økonomireglementets krav om internkontroll, men det settes nå ressurser inn på å utvikle et helhetlig internkontrollsystem. Virksomheten har også startet et arbeid med å lage et flerårig målbilde, utover det som fremkommer av de årlige tildelingsbrevene og departementets instruks til UNE.

UNE har etablert gode rutiner for en nøye oppfølging av budsjettet gjennom året, og spesielt inn mot tertialrapportering og årets siste måneder. Det utarbeides månedlige regnskapsrapporter, og vi følger i detalj utviklingen for lønnsbudsjettet, som utgjør ca. to tredjedeler av UNEs budsjett.

Som en del av utviklingen av et helhetlig internkontrollsystem er det igangsatt et arbeid med å lage et kvalitetssikringssystem for UNEs kjernevirksomhet. Dette skal sikre riktig kvalitet sett opp mot effektivitet. Dette arbeidet ble startet opp mot slutten av 2013. Med utgangspunkt i et arbeid fra en intern arbeidsgruppe leverte fagavdelingen i februar 2014 et forslag til kvalitetssikringssystem for behandlingen av enkeltsaker etter utlendingsloven og statsborgerloven. Forslaget omfatter både en systematikk for å sikre kvaliteten i saksbehandlingen, og konkrete tiltak – både videreføring av tidligere og noen nye. Systemnivået omfatter bl.a. å definere kvalitetsnormer, avdekke risiko for at normene ikke nås eller overopppylles (jf. hensynet til effektivitet), og om nødvendig igangsette tiltak for å innfri kvalitetsnormene. Systemet skal implementeres i 2014. Dette kvalitetssikringssystemet vil etter hvert også inngå i et mer helhetlig internkontrollsystem i UNE.

Den nye veiviseren for saksbehandlingen, nevnt i punkt 3.7, vil inngå i kvalitetssikringssystemet. Arbeidet med veiviseren ble igangsatt og videreført under endringsprogrammene i UNE, med en del ressursinnsats i 2013. Gjennom et eget prosjekt vil veiviseren, som skal bidra til korrekt og rask saksbehandling, bli implementert i saksbehandlingen i 2014. Veiviseren er fordelt på emnene saksbehandling, vedtaksutforming, merknader til nemndmøter, tilbakemeldinger mellom nemndledere og sekretariat og valg av avgjørelsesform. Veiviseren bygger på gjeldende regelverk og retningslinjer, og er utarbeidet i samhandling mellom nemndledere og sekretariatet. Seksjonsvise innføringer vil bidra til at nemndledere og sekretariatet i fellesskap definerer mål for kvalitet og ressursbruk i likeartede saker i seksjonen.

I slutten av 2012 ble det gjennomført en revisjon av Datatilsynet, som avdekket mangler i systemer og rutiner for behandling av personopplysninger. Det presiseres at det ikke ble avdekket at personopplysninger var kommet på avveie, selv om rutinene våre på det tidspunktet var mangelfulle. I kontrollrapport av 19. februar 2013, ble det gitt en frist frem til juni 2013 med å lukke avvikene. UNE redegjorde i juni for gjennomførte tiltak, og Datatilsynet tok vår redegjørelse til etterretning og avsluttet i august saken.

5 Vurdering av framtidutsikter

5.1 Skiftende saksinnngang og organisering

UNE står ved inngangen til 2014 i en endret situasjon sammenlignet med de senere år. I lang tid har vi vært i en situasjon hvor antall innkomne saker har økt, i perioder raskt, og hvor vi har rekruttert et betydelig antall saksbehandlere til kjernevirksomheten. Samtidig har vi lagt vekt på å bygge opp et støtteapparat som har de nødvendige ressurser og kompetanse til å styre og drifte en større og mer kompleks virksomhet. Vårt fokus har altså i flere år vært på å håndtere en til tider rask organisatorisk vekst, og relativt store restanser. Denne situasjonen er nå endret, og utfordringen fremover vil i enda større grad enn før være å sørge for en best mulig fleksibilitet i vår organisering. Vi må sørge for at vi til enhver tid bruker ressurser der hvor behovet er størst.

Samtidig er UNE en kompetansebedrift som skal være en garantist for rettssikkerhet, slik at vi må sikre at vi beholder høy kompetanse på de områder vi er tillagt et ansvar for.

UNE må være forberedt på relativt store og raske svingninger i saksinngangen. Særlig når vi synes å gå inn i en periode med betydelig lavere restanser enn de senere år, vil vi være mer utsatt for svingninger i antall innkomne saker. Det er derfor viktig fremover at UNE i samarbeid med UDI, gjør en god jobb med å lage og fortolke prognoser, og at dialogen virksomhetene i mellom gir oss den forutsigbarhet som er mulig.

Fortsatt vil ytre omstendigheter utenfor UNEs kontroll være de viktigste faktorene for antall saker som kommer til UNE. Internasjonale konflikter, klimaendringer, politiske beslutninger både i Norge og internasjonalt, vil kunne endre både størrelse og sammensetning. Vår jobb blir derfor å være robuste og fleksible nok til å innrette oss best mulig for å løse vårt samfunnsoppdrag basert på disse betingelser.

En utfordring fremover vil derfor eksempelvis være å avstemme antall ansatte og deres kompetanse til de oppgaver virksomheten til enhver tid har. Denne utfordringen kan være vel så stor når saksmengden minsker, som når den øker. UNEs andel ansatte med høy utdanning og kompetanse gir en ekstra utfordring i oppbemanningsperioder, men gir også utfordringer med å beholde rett kompetanse i perioder hvor antall ansatte synker.

5.2 Brukerretting og sikkerhet

Den nye fagavdelingen, som bl.a. leverer faglige utredninger og bakgrunnsnotater for saksbehandlere og beslutningstakere, vil i framtiden oftere skrive i en form som er en forenlig med offentlig publisering på UNEs nettsider. Dette vil bidra til at klagere og deres fullmektiger ser mer av grunnlaget bak beslutningene, til større åpenhet generelt, ved at også presse og eksterne fagmiljøer får tilgang. Utvidet offentlig publisering kan også bidra i omdømmebygging, ved at seriøsitet og faglig kompetanse vises tydeligere i det offentlige rom.

Alle deler av virksomheten, både hver for seg og i samhandling, må utvikles til å levere bedre på servicestrategiens satsingsområder. Vi må få til kombinasjonen av forbedret web-publiserings, bedre forutsetninger for å gi gode svar fra dem som betjener telefon- og publikumsservice, og lettere tilgang til svar også fra saksbehandlerne der web og førstelinje ikke kan gi svar. Totaliteten i dette må virkeliggjøre mer enhetlig og tilpasset informasjon om vilkår, dokumentasjonskrav, saksgang, forventet saksbehandlingstid, hvordan klageren skal forholde seg i prosessen og hva resultatet innebærer for klageren.

Angrepet på regjeringsskivartalet og Utøya 22. juli 2011, viste at sikkerhet og beredskap ikke er en øvelse for de utenkelige situasjoner. Det utenkelige ble virkelighet. UNE må ha et fokus på sikkerhet og beredskap, både gjennom planverk og øvelser. Vi vil både jobbe preventivt, og forsøke å være forberedt dersom det utenkelige skulle skje igjen, også om det skjer i en annen form enn historien bakover har vist oss.

6 Årsregnskap

UNEs økonomisituasjon pr. 31.12.2013 viser et avvik (ubrukt bevilgning) for post 01 på 4 766 890 kroner, tilsvarende 1,6 prosent av UNEs totale disponible midler.

På post 21 utgjør avviket 557 163 kroner, tilsvarende 4,4 prosent av bevilgningen.

6.1 Post 01 - Driftsutgifter

Tabell 17: Post 01 - Disponible midler og forbruk per 31.12.2013.

| | |
|---|--------------------|
| Post 01 - Driftsutgifter | |
| Bevilgning jfr. Str.prp. Nr 1 | 278 015 000 |
| Overførte midler fra 2012 (TB tillegg nr.1) | 13 407 000 |
| Kompensasjon for lønnsoppgjør 2013 (TB tillegg nr. 3) | 2 467 000 |
| Sum bevilgning 2013 | 293 889 000 |
| Merinntekter refusjoner | 12 780 481 |
| Sum disponibelt post 01 (inklusive refusjoner) | 306 669 481 |
| Regnskap post 01 pr. 31.12.2013 | 301 902 591 |
| Rest/mindreforbruk | 4 766 890 |
| Rest i prosent post 01 | 2 % |

Disponible midler

UNEs totale disponible midler for post 01 er på 306,7 mill. kroner og består av:

- bevilgning: 278,0 mill. kroner
- overførte midler fra 2012: 13,4 mill. kroner
- lønnskompensasjon for det statlige lønnsoppgjøret 2013, 2,5 mill. kroner
- refusjonsinntekter 12,8 mill. kroner.

Av bevilgningen (jf. Tildelingsbrev 2013) ble det opprinnelig avsatt av departementet 1,2 mill. kroner til inndekning av kostnader til ekstern kartlegging og evaluering av barns situasjon i saksbehandlingen i UNE. Av dette ble 0,6 mill. kroner benyttet.

Utviklingen i mottatte refusjoner har vist en nedgang ift. 2012. Dette skyldes bl.a. at sykefraværet i 2013 har vært lavere. Regnskapet viser at det ble mottatt 12,8 mill. kroner i refusjoner i 2013 mot 14,1 mill. kroner i 2012.

Av de totale disponible midlene på 306,7 mill. kroner ble 301,9 mill. kroner benyttet (hhv. 205,1 mill. kroner til lønn og 96,8 mill. kroner til varer og tjenester). Endelig regnskap viser et resterende beløp på 4,76 mill. kroner i ubenyttet bevilgning 2013, tilsvarende 1,6 pst. av de bevilgede midler. Fordeler man den totale bevilgningen på lønn og varer og tjenester blir dette som følger:

Tabell 18: Post 01 - Økonomistatus vist iht. fordeling på underpostnivå.

| Økonomistatus på underpost nivå | Post 01.1 Lønn | Post 01.2 Varer og tjen. | Post 01 Totalt |
|---|--------------------|-----------------------------|--------------------|
| Bevilgning jfr. Str.prp. Nr 1 | 186 270 000 | 91 745 000 | 278 015 000 |
| Overførte midler fra 2012 (TB tillegg nr.1) | 4 000 000 | 9 407 000 | 13 407 000 |
| Kompensasjon for lønnsoppgjør 2013 (TB tillegg nr. 3) | 2 467 000 | 0 | 2 467 000 |
| Merinntekter refusjoner | 12 780 481 | 0 | 12 780 481 |
| Totale disponible midler | 205 517 481 | 101 152 000 | 306 669 481 |
| Regnskap 2013 | 205 076 442 | 96 826 149 | 301 902 591 |
| Sum rest totale disponible midler post 01 | 441 039 | 4 325 851 | 4 766 890 |
| Rest i prosent | 0 % | 4 % | 2 % |

Økonomistatusen på underpostnivå viser at det gjenstår 0,4 mill. kroner av ubenyttede lønnsmidler og 4,3 mill. kroner fra varer og tjenester.

Lønn

UNE har hatt ca. 326 årsverk i gjennomsnitt gjennom 2013. I løpet av 2013 ble det gjennomført to rekrutteringsrunder for saksbehandlere i sekretariatet som resulterte i 48 tiltredelser. I tillegg ble det tilsatt to seksjonssjefstillinger og 2 avdelingsdirektører i de administrative avdelingene som følge av omorganiseringen.

Regnskapet viser et forbruk på 200,1 mill. kroner for lønn i 2013.

Varer og tjenester

I UNEs revidert budsjett 2. tertial ble det budsjettert med 100,5 mill. kroner til varer og tjenester. Regnskapet 2013 viser et forbruk på 96,8 mill. kroner (inklusive 0,6 mill. kroner postert av JD).

UNE er i en pågående omorganiseringsprosess, og har brukt mye ressurser til dette. Mens i 2011 ble omstrukturering av prosesser rund kjernevirksomheten hovedtema, ble det i 3. tertial i 2012 blant annet besluttet gjennomføring av fase II for Snu alle steiner-prosjektet med fokus på organisering av samtlige administrative støttefunksjoner i UNE. Dette arbeidet har pågått i løpet av 2013 og vil fortsette i 2014 (fase III).

Regnskapet 2013 viser at det ble benyttet 10 mill. kroner til konsulentbistand ifm. omorganiseringen i UNE. Det er påløpt 2,8 mill. kroner til utgifter ifm. Rekruttering, hvorav mesteparten relateres direkte til oppfølging av omorganiseringsprosessen. En annen merkostnad knyttet direkte til disse prosessene, var flytteprosessen og tilrettelegging av kontorer tilpasset nye behov. Til dette ble det regnskapsført ca. 2 mill. kroner fordelt på ulike bygge-/flytteprosjekter.

Når det gjelder IT-prosjekter viser regnskapet 7,1 mill. kroner regnskapsført for eDok prosjektet. Det ble benyttet 2,3 mill. kroner til UNEs Nytt intranett prosjektet (fase II).

Økonomistatus (jfr. tabellen ovenfor) viser 4,76 mill. kroner i ubrukt bevilgningen for varer og tjenester, tilsvarende 1,6 pst. av bevilgningen.

6.2 Post 21 – Spesielle driftsutgifter, nemndbehandling

Tabell 19: Økonomistatus for post 21

| Post 21 - Spesielle driftsutgifter, nemndbehandling | |
|--|-------------------|
| Bevilgning jfr. Str.prp. Nr 1 | 13 926 000 |
| Overførte midler fra 2012 | 615 000 |
| Statsbudsjett høstsesjon (TB tillegg nr.3) | -2 000 000 |
| Sum bevilgning 2013 | 12 541 000 |
| Regnskap post 21 pr. 31.12.2013 | 11 983 837 |
| Rest/mindreforbruk | 557 163 |
| Rest i prosent post 21 | 4 % |

Bevilgningen for 2013 for post 21 *Spesielle driftsutgifter, nemndbehandling* var opprinnelig på 14,5 mill. kroner. I saldert budsjett ble bevilgningen nedsatt med 2 mill. kroner. Dette ga 12,5 mill. kroner i bevilgning inklusive 0,6 mill. kroner i overførte midler fra 2012.

Regnskapet for 2013 viser et forbruk på 12 mill. kroner. Av dette ble ca. 1,2 mill. kroner benyttet til avvikling av informasjonsmøter for nye nemndmedlemmer på begynnelsen av året. Fratrasket dette ble det regnskapsført 10,8 mill. kroner for post 21, dvs. om lag like mye som i 2012. 2,8 mill. kroner av dette gjelder utbetalinger til saksomkostninger.

Det ble avgjort 879 saker i nemndmøter i 2013 for en samlet kostnad på 8 mill. kroner. Dette gir en snittpris på 9 100 kroner pr. sak.

Økonomistatus (jfr. tabellen ovenfor) viser 0,56 mill. kroner i ubrukt bevilgning for post 21, tilsvarende 4,4 pst. av bevilgningen.

Vedlegg til årsrapporten

- 1: Statistikk
- 2: Annen rapportering iht. Instruks for Utlendingsnemnda av 10.1.2011
- 3: Regnskapsvedlegg
- 4: Rapport for drift og forvaltning IKT iht. mal
- 5-9: Kopi av domsavsigelser
- 10: Kopi av uttalelse fra Sivilombudsmannen