

Servicestrategi for utlendingsforvaltningen 2013–2017



JUSTIS- OG BEREDSKAPSDEPARTEMENTET
UTENRIKSDEPARTEMENTET
ARBEIDSDEPARTEMENTET
BARNE-, LIKESTILLINGS - OG INKLUDERINGSDEPARTEMENTET

Kjære medarbeider

Som medarbeider i utlendingsforvaltningen møter du mennesker som står overfor viktige valg i livet. For mange er du det første møtet med det offisielle Norge. Ved å møte brukerne med vennlighet, åpenhet og respekt, skaper du tillit til at søknadene blir korrekt behandlet.

Utlendingsforvaltningen leverer unike tjenester, og brukerne kan derfor ikke velge andre tjenesteytere. Arbeidet du gjør, er svært viktig for dem som er i kontakt med oss. Brukerne skal derfor stå i sentrum, både i tilretteleggings- og informasjonsoppgaver, og også i kontrollopgaver der andre hensyn kan utfordre dette.

Utlendingsforvaltningen er i stadig utvikling, både organisatorisk og teknologisk. I denne utviklingen må vi sørge for å ivareta brukernes rettssikkerhet, rett til likebehandling, og viktige verdier som åpenhet og tilgjengelighet.

Servicestrategien skal sikre god brukerservice i utlendingsforvaltningen. Den forplikter alle i utlendingsforvaltningen til å arbeide brukerorientert. Den beskriver også rolle- og ansvarsfordelingen mellom virksomhetene.

Du som medarbeider i utlendingsforvaltningen, spiller en viktig rolle for at vi skal klare å nå målene vi har satt oss i denne strategien. Vi er glade for å ha deg med på laget og ønsker deg lykke til i arbeidet!

Vennlig hilsen



Justis- og beredskapsminister
Grete Faremo



Utenriksminister
Espen Barth Eide



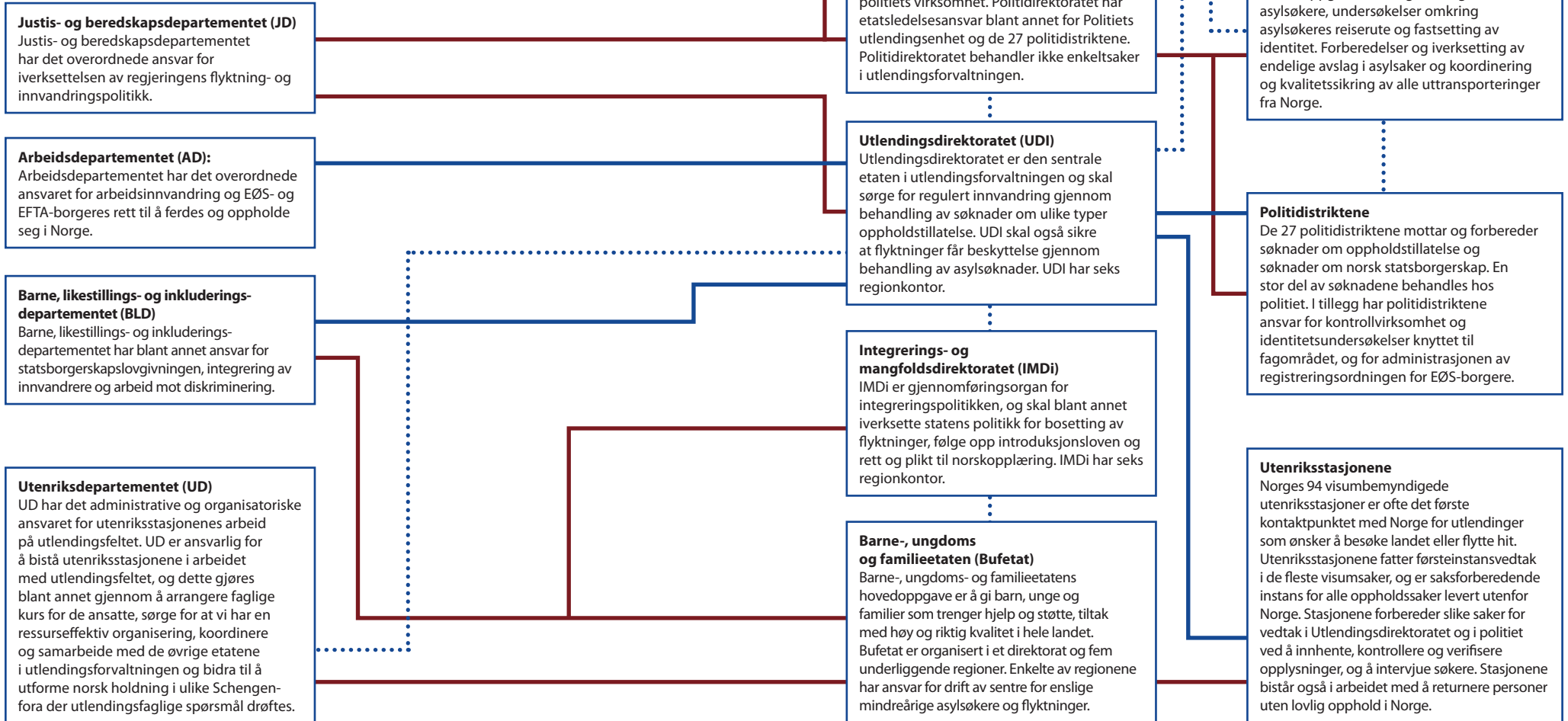
Arbeidsminister
Anniken Huitfeldt



Barne-, likestillings- og inkluderingsminister
Inga Marte Thorkildsen

Utlendingsforvaltningen

- Politisk og administrativ styring
- Faglig styring
- Faglig samarbeid



Overordnet servicemål

Som en del av utlendingsforvaltningen skal vi hver dag bidra til en helhetlig, forutsigbar og brukervennlig utlendingsforvaltning som brukerne har tillit til.

Satsningsområder 2013-2017

- 1. Effektiv, rettssikker og forutsigbar saksbehandling i alle ledd av utlendingsforvaltningen**
 - effektiv saksflyt
 - forutsigbare og korte saksbehandlingstider
 - kvalitet i saksbehandlingen
- 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
- 3. Fokus på brukernes behov i alle ledd**
 - krav til serviceinnstilling
 - se mennesket bak saken

For å få til dette, forventer vi at du som medarbeider i utlendingsforvaltningen

- svarer på vegne av hele utlendingsforvaltningen og tar ansvar for å hjelpe brukeren videre i prosessen.
- bidrar til oppmerksomhet rundt våre elektroniske løsninger, og tilrettelegger for at det er enkelt for brukerne å benytte dem.
- er proaktiv og melder i fra når du ser at vi kan organisere arbeidet på en bedre måte.



Oppgaver og plikter

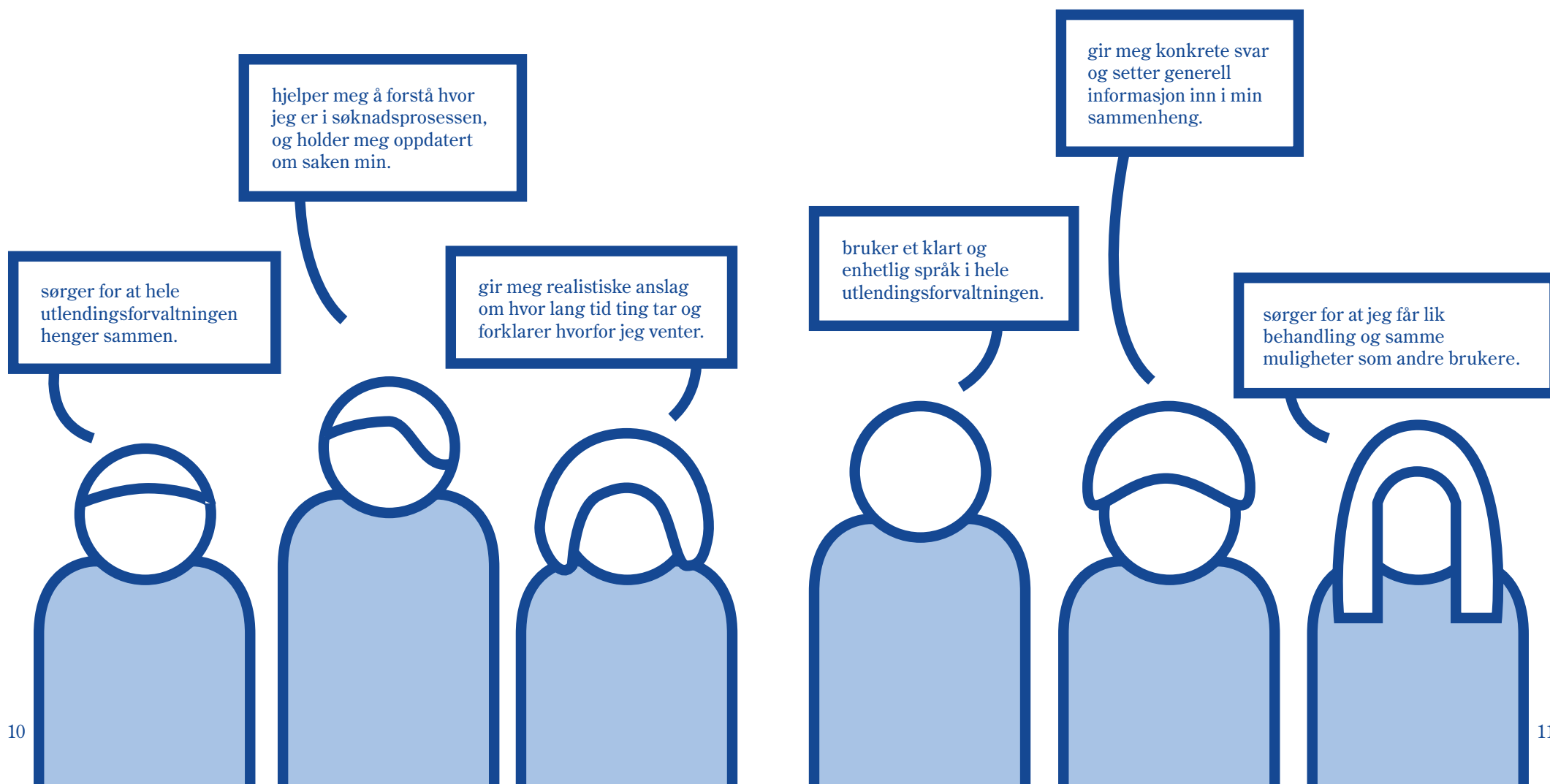
Ansvar for oppfølging og iverksetting av servicestrategien fordeles på flere instanser.

1. Justis- og beredskapsdepartementet kaller inn til årlige rapporteringsmøter for hele utlendingsforvaltningen, og har ansvaret for å sette i gang arbeidet med ny servicestrategi i løpet av 2017.
2. Servicestrategien følges opp gjennom konkrete tiltak hos den enkelte etat/det enkelte departement. Tiltakene skal ta utgangspunkt i satsingsområder for 2013-2017 og være tilpasset de lokale behovene. Det skal rapporteres på tiltakene i årlige rapporteringsmøter.
3. Departementene skal formulere klare servicemål i tildelingsbrevene.
4. Det er et lederansvar å sørge for at førstelinjetjenesten er godt organisert og har den nødvendige kompetansen og de nødvendige ressursene. Alle enheter i utlendingsforvaltningen skal være i forkant, arbeide kunnskapsstyrt, og være løsningsorienterte.
5. Det skal gjennomføres brukerundersøkelser for hele utlendingsforvaltningen hvert tredje år. Justis- og beredskapsdepartementet skal påse at brukerundersøkelsene blir foretatt. UDI har ansvaret for å koordinere og gjennomføre dem. Alle etater skal bidra økonomisk og med personalressurser. Etatene skal samtidig også samarbeide om å hente inn tilbakemeldinger fra brukerne i forkant av de årlige rapporteringsmøtene, og nye tjenester skal brukertestes før de iverksettes, der det er hensiktsmessig.
6. Justis- og beredskapsdepartementet skal ta initiativ til at det i løpet av 2013 opprettes et samordningsforum for enhetlig informasjon i utlendingsforvaltningen.
7. Alle som arbeider i utlendingsforvaltningen, har ansvar for å kjenne til og følge opp denne servicestrategien, enten de har direkte kontakt med brukerne eller ikke.



Brukerne er alle som er i kontakt med oss. De har mange forventninger, og ved å forstå hva de har behov for og hvorfor, kan vi yte bedre tjenester og finne bedre måter å organisere oss på. Her er noen av de viktigste tilbakemeldingene vi har fått fra brukerne på hvordan de ønsker å bli møtt av oss:

Det viktigste for meg som bruker er at dere





JUSTIS- OG BEREDSKAPSDPARTEMENTET
UTENRIKSDPARTEMENTET
ARBEIDSDPARTEMENTET
BARNE-, LIKESTILLINGS - OG INKLUDERINGSDEPARTEMENTET