

# UDIs strategiplan 2007-2010



# UDIS KJERNEVERDIER

## Menneskeverd

Vis respekt for brukerne og deres situasjon.  
Vis respekt for dine kolleger, og bidra til et godt arbeidsmiljø.

## Profesjonalitet

Sørg for kvalitet og effektivitet i alt du gjør.  
Vær saklig og objektiv. Vis lojalitet mot regelverk, instruksjer og virksomhetsmål.

## Helhet

Se helheten i og samspillet mellom våre arbeidsoppgaver.  
Ta et felles ansvar for å skape gode resultater. Kommuniser åpent og tydelig.

## INNLEDNING

Utlendingsdirektoratet har en samfunnsoppgave som er fastsatt av regjeringen og Stortinget. Innenfor de rammer som er satt er det opp til direktoratet å løse sine oppgaver på en tillitvekkende, effektiv og lojal måte. Direktoratet forvalter et stort nasjonalt og internasjonalt regelverk. Utlendingsfeltet er politisk omstridt og preget av skiftende og til dels motsetningsfylte krav. Det har dessuten viktige grenseflater mot andre områder, spesielt arbeidsmarked og integrering. Ikke minst dreier UDIs arbeid seg i stor grad om behandling av enkeltmennesker. Alt dette stiller store krav til UDI som utøvende forvaltning.

Strategien bygger på en analyse av hvilke forventninger som stilles til en moderne utlendingsforvaltning i årene fremover. Det har alltid vært en sentral oppgave for UDI å håndheve en regulert innvandring til Norge. I dette ligger en rolle som kontrollør. Men det forventes at en like viktig rolle er å legge til rette for ønsket og lovlig innvandring. I dette ligger servicerollen. UDI skal på samme tid være en tilrettelegger og en kontrollør. Mennesker som har et legitimt behov for å besøke eller innvandre til Norge skal møte UDI som en tjenesteleverandør. Samtidig skal vi på en troverdig måte motvirke misbruk av innvandringsbestemmelsene.

Vi har en lang vei å gå når det gjelder service og brukerorientering. Det er nødvendig å ta betydelige skritt fremover på dette området, og dette vil være vår hovedutfordring i den perioden som denne strategien omfatter.

Vi skal dessuten åpne vår virksomhet for omverdenen. Åpenhet og tilgjengelighet skaper tillit overfor våre brukere og allmennheten for øvrig. Vi skal også synliggjøre våre erfaringer og vår kunnskap, og gi tydelige faglige råd.

Strategien stiller store krav til våre kunnskaper, vår teknologi og våre holdninger. Vi må ha medarbeidere med riktig kompetanse, ledere som er resultatorienterte og en organisasjon som er fleksibel og endringsorientert.

Strategien peker ut to hovedområder:

- Sterk satsing på service og mer effektive arbeidsformer
- Et mer åpent UDI

Disse områdene skal ha en særskilt oppmerksomhet. Det vil ha konsekvenser for ressursfordeling, virksomhetsplanlegging og løpende prioriteringer for øvrig.



Ida Børresen  
Direktør

Oslo, oktober 2007



## UDIS VIRKSOMHETSIDÉ

UDI skal iverksette og bidra til å utvikle regjeringens innvandrings- og flyktningpolitikk.

UDI skal utføre sine oppgaver så effektivt som mulig, innenfor rammene av lover, forskrifter, instruksjer og internasjonale forpliktelser.

UDI skal være et brukerorientert og åpent direktorat.

# HOVEDSTRATEGIER 2007-2010

## STERK SATSING PÅ SERVICE OG MER EFFEKTIVE ARBEIDSFORMER

**UDI skal til enhver tid søke å løse sine oppgaver så effektivt som mulig innenfor rammene av lover, forskrifter og internasjonale forpliktelser. Effektivitet innebærer å løse oppgavene raskest mulig med tilstrekkelig kvalitet. Dette handler ikke bare om å jobbe raskere, men først og fremst om å finne smartere og mer hensiktsmessige måter å løse oppgavene på. Slik frigjør vi ressurser til kvalitativt viktige oppgaver samtidig som søkerne får behandlet sakene sine raskere. Brukernes behov skal stå i sentrum for UDIs virksomhet. Det er mye å hente på å ta i bruk moderne teknologiske løsninger, finne bedre måter å organisere saksbehandlingen på, samt å få til en mer hensiktsmessig oppgavefordeling og samhandling mellom aktørene på utlendingsfeltet.**

### Ytterligere differensiering av saksbehandlingen

UDI skal legge til rette for ønsket og lovlig innvandring og samtidig hindre ulovlig innvandring. Vi ønsker å bruke mindre tid og ressurser på saker som erfaringsmessig er kurante og konsentrere en større del av ressursene på saker der risikoen for misbruk av innvandringsbestemmelsene er stor. For å klare det må vi utvikle metoder og verktøy for å profilere utlendingssaker slik at vi kan differensiere saksbehandlingsrutinene ytterligere.

UDI skal:

- Behandle kurante saker raskere og med mindre bruk av ressurser.
- Målrette kontrollressursene mot risikosaker slik at den reelle kontrollen av disse sakene blir bedre.

### Utvikle organisering, rutiner og regler som fremmer effektivitet

UDI skal kontinuerlig komme frem til måter å organisere arbeidet på som forbedrer effektiviteten. Aktuelt regelverk skal gjennomgås slik at UDI kan ta initiativ til endringer som kan øke effektiviteten i saksbehandlingen og gjøre prosessen enklere for søkerne.

UDI skal:

- Skape organisatoriske løsninger og rutiner som er mest mulig effektive.
- Behandle sakene med den kvalitet som anses nødvendig i forhold til sakens karakter.
- Være pådriver for regelendringer som forenkler saksbehandlingen uten at vesentlige kontroll- og kvalitetshensyn går tapt.
- Gi søkere og referanser et større ansvar for at søknader blir raskt behandlet.

## Realisere potensialet innenfor IKT

UDI har en ambisjon om å være blant de beste innen offentlig forvaltning når det gjelder å identifisere og ta i bruk teknologiske løsninger. Gjennom dette skal vi øke effektiviteten i saksbehandlingen, redusere saksbehandlingstidene og gi bedre service til brukerne.

UDI skal:

- Innføre full elektronisk saksbehandling i utlendingsforvaltningen.
- Automatisere informasjonsutvekslingen med andre offentlige registre.
- Etablere elektroniske selvbetjeningsløsninger for en rekke søknadstyper.
- Gi brukerne mulighet til å sjekke status i egen sak på nettet.

## En helhetlig utlendingsforvaltning

Utlendingsforvaltningen består av en rekke aktører som er underlagt flere departementer. UDI vil være en pådriver for å etablere mer hensiktsmessig samhandling og arbeidsfordeling på utlendingsfeltet. Det er nødvendig å videreutvikle samarbeidet og koordineringen aktørene imellom for å sikre en effektiv saksflyt og oppgaveløsning. Dette er dessuten viktig for å sikre at brukerne møter en enhetlig utlendingsforvaltning. I tillegg skal UDI aktivt søke samarbeid med andre offentlige myndigheter som kommer i berøring med migrasjonsspørsmål slik at oppgavene kan løses best mulig i et helhetsperspektiv.

UDI skal:

- Være pådriver for en bedre arbeidsfordeling mellom politiet og UDI for å sikre en mer helhetlig, effektiv og brukerorientert utlendingsforvaltning.
- Videreutvikle samarbeidet med utenriktjenesten om kompetanseoverføring, saksflyt og saksbehandlingsverktøy.
- Arbeide for å få tildelt sterkere styringsvirkemidler på områder der UDI har samordningsoppgaver, slik at innsats og oppgaver prioriteres mer helhetlig.

## God kommunikasjon med brukerne

Brukerne har krav på å få informasjon om regelverk, søknadsprosess og vedtak på en lett tilgjengelig og forståelig måte. Kommunikasjonen skal ta utgangspunkt i brukernes situasjon og behov. UDI skal bli vesentlig mer tilgjengelig for de som har behov for å få tak i oss.

UDI skal:

- Videreutvikle hjemmesidene slik at brukernes behov for forståelig informasjon blir enda bedre dekket.
- Bidra til å gjøre førstelinjetjenesten i politiet og utenriksstasjonene i stand til å gi god veiledning.
- Sørge for at all skriftlig kommunikasjon med brukerne utformes i et godt og forståelig språk.
- Sørge for at alle som tar kontakt med UDI får raskt svar med relevant informasjon.

## ET MER ÅPENT UDI

UDI er en sentral samfunnsaktør med ansvar for et saksområde som har stor politisk og allmenn interesse. UDI skal fremstå som åpent og tilgjengelig. Offentligheten skal ha fullt innsyn i UDIs praksis og virksomhet for øvrig, slik at man har et bedre grunnlag for å etterprøve UDIs saksbehandling og beslutninger. Dessuten skal direktoratets kompetanse og kunnskap synliggjøres gjennom faglig baserte bidrag til politikktutviklingen og den offentlige debatt.

### Et åpent og tilgjengelig UDI

Allmennheten skal ha fullt innsyn i UDIs praksis og virksomhet for øvrig. Åpenhet inngir tillit og bidrar til å avmystifisere direktoratets arbeid. Dessuten har offentligheten et selvsagt krav på å få fullt innsyn i hvordan UDI utøver sin myndighet og tilrettelegger sine tjenester.

UDI skal:

- Gjøre praksis offentlig tilgjengelig via hjemmesidene.
- Aktivt praktisere prinsippet om meroffentlighet.
- Være aktiv og imøtekommende i forhold til media.

### Utvikle og tydeliggjøre rollen som fagorgan

UDI er det sentrale fagorganet på utlendingsfeltet og skal på det grunnlaget bidra til utviklingen av politikk og regelverk. Det betyr at fagkunnskapen skal omsettes til innspill som kan gjøre at de politisk fastlagte målene kan nås effektivt og uten utilsiktede konsekvenser. Som et bidrag til å gjøre debatten på feltet mer opplyst og kunnskapsbasert skal UDI også bidra i den offentlige debatt.

UDI skal:

- I større grad gi faglig baserte innspill i den offentlige debatt gjennom blant annet mediekommentarer, kronikker og foredrag.
- Videreutvikle eget evaluerings- og analysearbeid, blant annet gjennom strategisk bruk av FoU-midler.
- Aktivt formidle erfaringene fra evalueringer, analyser og FoU-prosjekter til relevante myndigheter, fagmiljøer og offentligheten.
- Gi tydelige faglige innspill og råd i forbindelse med utvikling av politikk og regelverk.
- Legge til rette for kompetanseutvikling overfor våre samarbeidsparter, som ledd i arbeidet med å styrke den helhetlige utlendingsforvaltningen.

## AMBISJONER FOR UTVIKLING AV UDIS ORGANISASJON

1. Vi setter klare mål, belønner resultater og balanserer høy produktivitet med tilstrekkelig kvalitet.
2. Vi er en åpen og samarbeidende organisasjon, med høyt servicenivå både eksternt og internt.
3. Vi synliggjør, benytter og utvikler kompetanse og sikrer at kompetansen til enhver tid er tilpasset UDIs oppgaver.
4. Vi forbedrer og utvikler vår virksomhet, og har et felles engasjement for UDIs samfunnsoppgaver.
5. Vi tar et felles ansvar for et godt og mangfoldig arbeidsmiljø.
6. Vi tar et felles ansvar for å etterleve våre verdier og etiske retningslinjer.

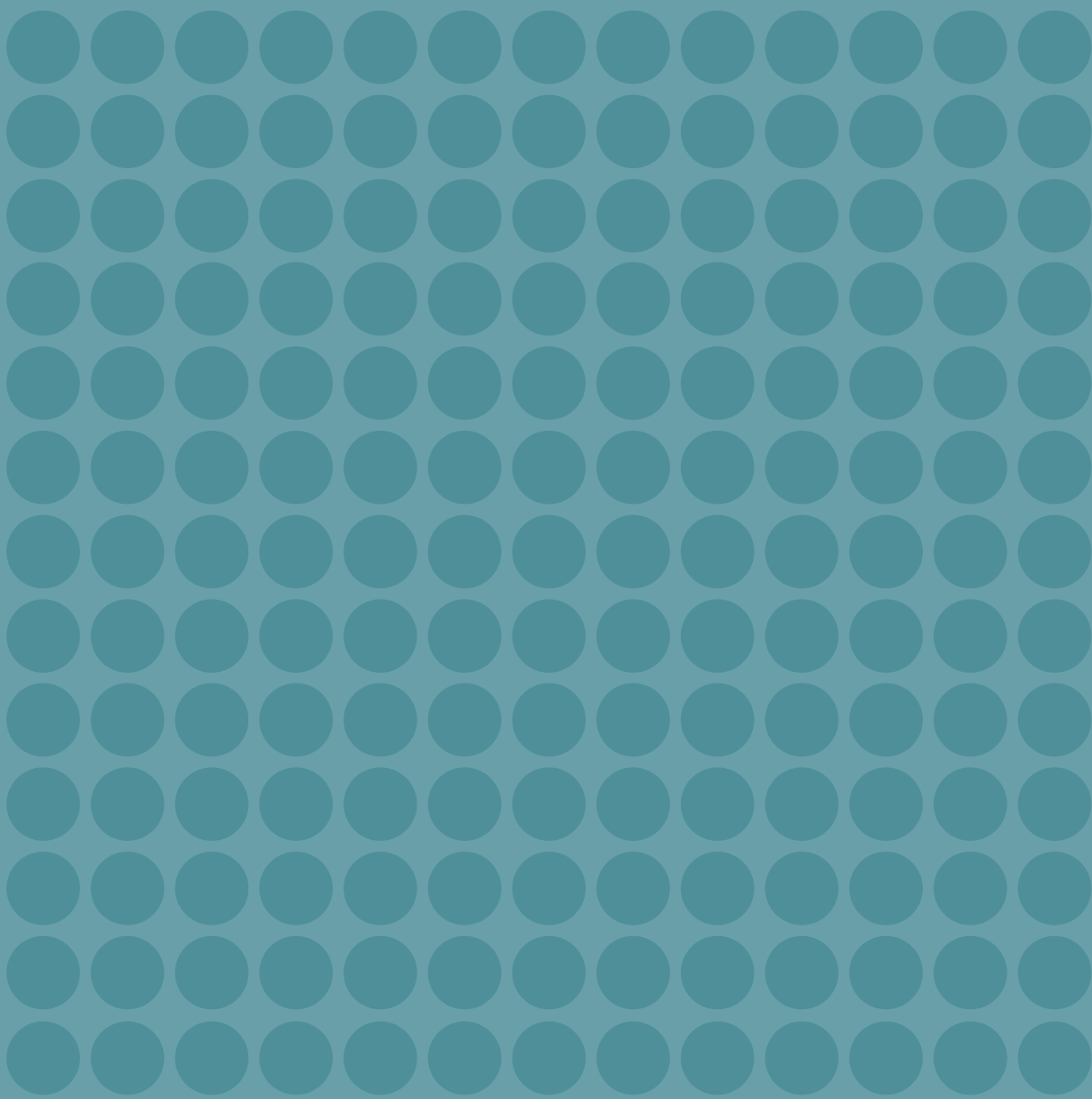


## FRA ORD TIL HANDLING: IVERKSETTING AV STRATEGIEN

Strategiplanen er et overordnet plandokument for en periode på fire år. Siden omgivelsene på migrasjonsfeltet er under stadig endring, både nasjonalt og internasjonalt, og fordi også politiske rammebetingelser kan forandre seg, må UDIs strategiplan være et dynamisk dokument. Det betyr at planen gjennomgås en gang i året, hver gang i et perspektiv på fire år fram i tid. Gjennomgangen skal finne sted i mai/juni.

Strategiplanen fastsetter overordnede prioriteringer. På alle områder som omfattes av strategien skal det lages delstrategier og handlingsplaner, eller på annen måte treffes tiltak som sikrer at strategiplanen realiseres. Status skal evalueres i forbindelse med den årlige gjennomgangen av strategiplanen.

Strategiplanen skal være et sentralt grunnlagsdokument i forbindelse med at direktoratet lager sin årlige virksomhetsplan og fordeler budsjettmidler.



Utlendingsdirektoratet  
Postboks 8108 Dep.  
0032 Oslo

Besøksadresse:  
Hausmannsgt. 21  
0032 Oslo

Telefon: 23 35 15 00  
Telefaks: 23 35 15 01  
[www.udi.no](http://www.udi.no)