

STEFNA

ÚTLENDINGASTOFNUNAR

2022 – 2027



UTL

ÚTLENDINGASTOFNUN
DIRECTORATE OF IMMIGRATION

Efnisyfirlit

Inngangur forstjóra	2
Hlutverk Útlendingastofnunar	3
Framtíðarsýn.....	3
Gildi Útlendingastofnunar	3
Stefna Útlendingastofnunar til ársins 2027	4
Stafræn vegferð	5
Gæði og þjónusta við viðskiptavinum	6
Sjálfbærni	7
Upplýsingamiðlun.....	8
Fjármál og rekstur	9
Mannauður	10
Endurskoðun stefnunnar	11

Inngangur forstjóra

Með endurskoðun núverandi stefnu er ætlunin að draga betur fram þær áherslur sem Útlendingastofnun hóf innleiðingu á í stefnu stofnunarinnar fyrir árin 2019-2023. Í þeirri stefnu var sett skýr framtíðarsýn sem stofnunin hefur unnið að allar götur síðan. Þær áherslur sem endurskoðunin á að draga fram eru m.a. stafræna ferðalagið sem stofnunin hefur hafið auk þess að bæta þjónustu og stytta afgreiðslutíma.

Innleiðing Útlendingastofnunar á stafrænum lausnum er komin vel á veg, þó enn sé nokkuð í land. Umsóknir um ríkisborgararétt og endurnýjun dvalarleyfa eru nýlega orðnar rafrænar á island.is, umsækjendur um alþjóðlega vernd frá Úkraínu, og síðar meir aðrir, geta forskráð sig í gegnum veraldarvefinn og þær upplýsingar færast inn í kerfi lögreglu, Útlendingastofnunar og Þjóðskrár án aðkomu mannshandarinnar. Umsækjendur geta nú bókað tíma í myndatökur fyrir dvalarleyfiskort á vefnum, netspjall er farið af stað og umsóknarferli um alþjóðlega vernd hefur verið styttr fyrir umsækjandann með innleiðingu nýrra stafrænna lausna. Nýtt upplýsingatæknikerfi þar sem notandinn og stofnunin munu geta haft bein samskipti og ferill mála er gefinn upp í rauntíma verður boðið út árið 2022 og margt fleira er í burðarliðnum.

Breytingar í starfsumhverfi stofnunarinnar hafa verið umtalsverðar, ekki síst þegar þjónusta við umsækjendur um alþjóðlega vernd fluttist frá dómsmálaráðuneytinu til félags- og vinnumarkaðsráðuneytisins í upphafi árs 2022. Útlendingastofnun sinnti þjónustu við umsækjendur um vernd til 30. júní 2022 á grundvelli verksamnings við ráðuneytið en að þeim tíma liðnum tók Vinnumálastofnun við verkefninu.

Umtalsverðar breytingar átt sér stað í yfirstjórn stofnunarinnar frá síðustu stefnumótun. Meðal breytinga eru að nýir sviðsstjórar hafa komið til starfa ásamt mannauðsstjóra. Jafnframt hefur tekið til starfa nýr staðgengill forstjóra.

Það sem hefur áunnist á grundvelli núverandi stefnu og áherslum hennar er m.a.:

- Þjónusta- og umbótamenning hefur verið bætt. Það hefur m.a. skilað sér í styttri málsmeðferðartíma í ríkisborgaramálum úr 18 mánuðum í 7 mánuði auk styttri málsmeðferðar annarra umsókna,
- tölulegar upplýsingar eru gefnar reglulega út á heimasíðu stofnunarinnar, m.a. tölulegar upplýsingar um starfsemina, upplýsingar um málsmeðferðartíma dvalaleyfisumsókna og ýtarlegar upplýsingar um umsóknir um alþjóðlega vernd, brotið niður á kyn, ríkisfang og mánuði,
- starfsumhverfi endurspeglar betur nútímann, starfsfólki er nú gert kleift að starfa í fjarvinnu að hluta, vinnutími er sveigjanlegur og vinnuvikan hefur verið styttr.

Nú eins og áður var stefnan unnin með virkri aðkomu starfsfólks Útlendingastofnunar. Það er von mín að endurskoðun stefnunnar muni skila jafn góðum árangri og upphafleg stefna gerði og verða starfsfólki hvatning til að ná markmiðum stofnunarinnar á grundvelli gildanna sem eru okkar leiðarljós: jafnræði, virðing og fagmennska.

Kristín Völundardóttir, forstjóri

Hlutverk Útlendingastofnunar

Hlutverk Útlendingastofnunar byggir á lögum um útlendinga nr. 80/2016 og lögum um íslenskan ríkisborgararétt nr. 100/1952. Stofnunin skal tryggja þeim sem eiga réttindi á grundvelli laganna þann rétt og sjá til þess að þeir sem eiga ekki rétt fái um það skýr svör.

Stór hluti þeirra réttinda sem mælt er fyrir um í íslenskum lögum leiðir af alþjóðlegum skuldbindingum og skal framkvæmd stofnunarinnar vera í samræmi við þær skuldbindingar. Sömuleiðis skal Útlendingastofnun tryggja mannúðlega og skilvirka meðferð stjórnvalda í málefnum útlendinga hér á landi.

Framtíðarsýn

Útlendingastofnun mun afgreiða á skilvirkan og faglegan hátt öll erindi í þágu umsækjenda og samfélags. Stofnunin mun veita framúrskarandi þjónustu sem tekur mið af stefnu stjórnvalda. Stofnunin einsetur sér að komast í fremstu röð þegar kemur að stafrænni þjónustu.

Gildi Útlendingastofnunar

Virðing

Í öllum samskiptum og málsmeðferð stofnunarinnar er einstaklingum og samstarfsaðilum sýnd kurteisi og hlustað á ólík sjónarmið og afstöðu með opnum hug

Jafnræði

Öllum eru tryggð sömu réttindi og málsmeðferð í samræmi við lög.

Fagmennska

Fagleg og vönduð vinnubrögð sem byggja á upplýstri ákvarðanatöku og skýrum ferlum einkenni alla starfsemi stofnunarinnar. Upplýsingar og ákvarðanir eru settar fram á skýran og skilmerkilegan hátt.



Stefna Útlendingastofnunar til ársins 2027

Stefna Útlendingastofnunar greinist í sex málaflokka. Eftirfarandi er nánari umfjöllun um stefnu, markmið og tillögur að fyrstu aðgerðum í hverjum málaflokki.



Stafræn vegferð

Útlendingastofnun býr yfir skilvirkum og notendavænum upplýsingakerfum sem mæta þörfum viðskiptavina og kröfum um öryggi og meðferð gagna.



Gæði og þjónusta við viðskiptavini

Útlendingastofnun veitir viðskiptavinum skilvirka og vandaða málsmeðferð.



Mannauður

Þjónusta Útlendingastofnunar byggir á framúrskarandi hæfni, þekkingu og fagmennsku starfsfólks.



Upplýsingamiðlun

Útlendingastofnun veitir viðskiptavinum framúrskarandi leiðbeiningar og upplýsingar auk þess að stuðla að faglegri umræðu um málefni stofnunarinnar.



Fjármál og rekstur

Ráðstöfun fjármuna er ábyrg, gagnsæ og tryggir góða þjónustu og málsmeðferðartíma í takt við stefnu stjórnvalda.



Sjálfbærni

Sjálfbærni er höfð að leiðarljósi í rekstri Útlendingastofnunar.





Stafræn vegferð

Búið er að vinna þarfagreiningu á stafrænu umhverfi Útlendingastofnunar og fram undan er endurnýjun upplýsingakerfa.

Stefna: Útlendingastofnun býr yfir skilvirkum og notendavænum upplýsingakerfum sem mæta þörfum viðskiptavina og kröfum um öryggi og meðferð gagna.

Markmið og aðgerðir:

1. Auka nýtingu stafrænna lausna

- Snjallvæða umsóknarferli
- Sjálfvirknivæða umsóknarferli eins og kostur er
- Lágmarka gagnaskil á pappír

2. Efla samspil upplýsingakerfa

- Val og innleiðing á upplýsingakerfi
- Tryggja gagnvirkar tengingar við samstarfsaðila
- Innleiða staðlaðar hugbúnaðarlausnir í stað sérlausna
- Tryggja fjármagn í upplýsingakerfi, þ.e. hönnun, þróun, innleiðingu og rekstur



Gæði og þjónusta við viðskiptavinum

Krafa samfélagsins og stjórnvalda er að málsmeðferð sé fagleg og taki eins stuttan tíma og unnt er.

Stefna: Útlendingastofnun veitir viðskiptavinum skilvirka og vandaða málsmeðferð.

Markmið og aðgerðir:

1. Veita framúrskarandi þjónustu við móttöku og úrvinnslu umsókna

- Tryggja aðgengi umsækjenda að réttum og auðskiljanlegum leiðbeiningum s.s. með myndrænni framsetningu
- Bæta upplýsingagjöf til viðskiptavina á vefnum og við móttöku gagna
- Nýta rafræna upplýsingatækni og stjórnsýslu
- Ástunda stöðugar umbætur í umsóknarferlinu með aðferðafræði straumlínustjórnunar

2. Lágmarka málsmeðferðartíma

- Innleiða stafræn gagnaskil
- Auka möguleika stofnunarinnar á öflun opinberra gagna í þágu umsækjenda



Sjálfbærni

Samfélagsmál, efnahagur, umhverfismál og hagsæld eru lykilþættir í sjálfbærnimálum. Útlendingastofnun vill að sjálfbærnimál verði til fyrirmyndar hjá stofnuninni.

Stefna: *Sjálfbærni er höfð að leiðarljósi í rekstri Útlendingastofnunar.*

Markmið og aðgerðir:

1. Útlendingastofnun starfi samkvæmt sjálfbærnistefnu

- Mótuð verði sjálfbærnistefna Útlendingastofnunar þar sem fylgt verði heimsmarkmiðum Sameinuðu þjóðanna

2. Dregið verði úr kostnaði vegna daglegs reksturs.

- Unnið verði samkvæmt aðferðafræði „Grænna skrefa“ að bættri umhverfisvitund

Upplýsingamiðlun

Verkefni Útlendingastofnunar eru oft til umræðu í samfélaginu sem byggir gjarnan á ólíkri túlkun og skilningi aðila á málefnum stofnunarinnar.

Stefna: *Útlendingastofnun veitir viðskiptavinum framúrskarandi leiðbeiningar og upplýsingar auk þess að stuðla að faglegri umræðu um málefni stofnunarinnar.*

Markmið og aðgerðir:

1. Vefur Útlendingastofnunar mæti kröfum viðskiptavina um þjónustumiðað umhverfi

- Nýta vef stofnunarinnar í auknum mæli til upplýsingamiðlunar, s.s. með rauntímaupplýsingum
- Vefurinn bjóði upp á gagnvirk samskipti, s.s. með snjallmennum
- Aðgengilegt efni sé á vefsíðu til að útskýra ferla, verklag og málsmeðferðatíma

2. Upplýsingar um starfsemi stofnunarinnar séu aðgengilegar

- Nýjustu tölfræðiupplýsingar séu birtar reglulega og endurspegli þau málefni sem hæst ber í starfseminni
- Veita fjölmiðlum gott aðgengi og greinagóðar upplýsingar.

3. Til staðar séu ýtarlegar greiningar um málefni Útlendingastofnunar

- Efla samstarf við greiningardeildir og eftirlitsaðila í málefnum útlendinga
- Styðja við rannsóknir á málaflokknum í samstarfi við háskólaumhverfið



Fjármál og rekstur

Málaflokkar stofnunarinnar eru mjög sveiflukenndir þar sem fjölgun umsókna getur breyst án fyrirvara með tilheyrandi áskorunum í öflun nauðsynlegs fjármagns.

Stefna: Ráðstöfun fjármuna er ábyrg, gagnsæ og tryggir góða þjónustu og málsmeðferðartíma í takt við stefnu stjórnvalda.

Markmið og aðgerðir:

1. Aukin skilvirkni og einfaldari boðleiðir skili bættum rekstri og þjónustu

- Sjálfvirknivæða lykilferla
- Samræma verkferla í samskiptum stofnunarinnar við fjárveitingarvaldið
- Tryggt sé að upplýsingar frá stofnuninni í opnum reikningum ríkisins endurspegli raunkostnað í málaflokknum

2. Aðstaða og húsnæðismál séu í takt við þarfir starfseminnar

- Unnin verði þarfagreining um húsnæðis- og aðstöðumál
- Hefja undirbúning að breytingum í samræmi við framtíðarstarfsemi



Vinnustaðurinn byggir starfsemi sína á hæfu, traustu og kraftmiklu starfsfólki sem gerir Útlendingastofnun farsæla í þeim verkefnum sem henni er falið. Stofnunin kappkostar að gera vinnustaðinn eftirsóknarverðan og því er lögð rík áhersla á að vinnustaðurinn sé fjölskylduvænn, að skapa öfluga liðsheild og bjóða upp á fyrirmyndar starfsumhverfi.

Stefna: Þjónusta Útlendingastofnunar byggir á framúrskarandi hæfni, þekkingu og fagmennsku starfsfólks.

Markmið og aðgerðir:

1. Útlendingastofnun hefur á að skipa hæfu og ánægðu starfsfólki

- Tryggð verði sí- og endurmenntun starfsfólks í takt við þróun á starfsumhverfinu og tæknilegar framfarir
- Lögð verði áhersla á persónulega hæfni og getu í starfi

2. Stofnunin skori stöðugt hærra í ánægjuvög meðal starfsfólks

- Starfsfólk geti á sem bestan hátt samræmt vinnu og einkalíf
- Niðurstöður starfsmannakannanna verða rýndar reglulega og í kjölfarið unnið að úrbótum með hliðsjón af niðurstöðum

Endurskoðun stefnunnar

Stefna Útlendingastofnunar er til ársins 2027 en á gildistímanum mun hún taka breytingum í takt við þann árangur sem næst við innleiðingu hennar og ekki síður eftir því sem starfsumhverfið og kröfur þess til stofnunarinnar breytast. Því er mikilvægt að stefnan verði endurskoðuð reglulega og ekki síðar en árið 2024.

