



Deres referanse:

Vår referanse:
21/21661 - 36

Dato:
11.03.2021

Tilbakemelding - Timebestilling for fysisk oppmøte hos politiet i utlendingssaker

Det vises til brev fra Sivilombudsmannen av 11. februar 2021 vedrørende timebestilling for fysisk oppmøte hos politiet i utlendingssaker. Sivilombudsmannen viser til at han har mottatt flere klager på problemer med å bestille time hos politiet for å søke om statsborgerskap og om oppholdskort for utlending fra land utenfor EØS. Med bakgrunn i klagene bes det om svar på spørsmål vedrørende situasjonen i politidistriktene. Frist for tilbakemelding er innen fire uker.

Sivilombudsmannen har med bakgrunn i klagene i løpet av høsten 2020 innhentet informasjon om situasjonen fra tre politidistrikter. Henvendelsene til og svarene fra de tre politidistriktene fulgte i brevet fra ombudsmannen.

Sivilombudsmannen opplyser at de i etterkant av tilbakemeldingene har mottatt ytterligere klager i januar 2021. Med bakgrunn i dette så de behov for å løfte problemstillingen til Politidirektoratet for en mer formell undersøkelse av situasjonen. Sivilombudsmannen ber Politidirektoratet svar på følgende spørsmål:

1. Er det i dag tilgjengelige timer i søknadsportalen for alle som ønsker å bestille time for personlig oppmøte i utlendingssaker i landets politidistrikter? Hvor langt frem i tid er første ledige time for de ulike distriktene og sakstypene?
2. Hvilke distrikter har eventuelt ikke ledige timer, og hvilke sakstyper gjelder dette? Hvor hyppig legges det ut nye timer i de kategoriene som ikke er tilgjengelige, og hvor mange legges ut om gangen?
3. Er det riktig at enkelte distrikter har en organisering som medfører at søkere kan ha logget seg inn i søkeportalen daglig over flere måneder uten å finne ledige timer? Er en slik organisering hensiktsmessig og i samsvar med kjøpr prinsippet? Kan det for noen sakstyper være så krevende å benytte retten til søke at organiseringen av søknadsprosessen er i strid med god forvaltningsskikk?

Politidirektoratet

4. Er det aktuelt å innføre tekniske løsninger som vil gjøre det mulig å stille seg i kø for å bestille time eller for bli tildelt time, slik at køprinsippet blir ivaretatt selv om distriktene ikke skulle ønske å legge ut timer for langt frem i tid?
5. På hvilken måte vil direktoratet sikre at det er tilstrekkelige ressurser til å tilby timer for personlig oppmøte i utlendingssaker fremover?
6. Har direktoratet andre kommentarer til svarene fra de tre politidistriktene?

For å svare ut henvendelsen har Politidirektoratet videresendt henvendelsen til de 12 politidistriktene for innspill, samt hatt dialog med Utlendingsdirektoratet (UDI) vedrørende teknisk løsning, da UDI eier søknadsportalen hvor søker booker time hos politiet.

Politidirektoratet har svart på spørsmålene fra Sivilombudsmannen etter rekkefølgen spørsmålene ble stilt. Politidirektoratet gjør oppmerksom på at svaret til Sivilombudsmannen er basert på svarene til politidistriktene med frist til POD i slutten av uke 8. Tilgjengelige timer og ventetider på timeavtaler kan derfor ha forandret seg etter den tid.

1. Er det i dag tilgjengelige timer i søknadsportalen for alle som ønsker å bestille time for personlig oppmøte i utlendingssaker i landets politidistrikter? Hvor langt frem i tid er første ledige time for de ulike distriktene og sakstypene?

Av tabell 1 fremkommer det hvilke politidistrikter som hadde tilgjengelige timer i søknadsportalen for personlig oppmøte hos politiet i utlendingssaker på tidspunktet innspillet fra politidistriktet ble sendt Politidirektoratet. Åtte av tolv politidistrikter hadde tilgjengelige timer i alle sakstyper, mens fire av tolv politidistrikter manglet tilgjengelige timer i noen sakstyper.

Tabell 1. Oversikt over hvilke politidistrikt som hadde tilgjengelige timer i søknadsportalen for alle porteføljer i uke 8.

Politidistrikt	Tilgjengelige timer i søknadsportalen for alle porteføljer
Oslo politidistrikt	Ja
Innlandet politidistrikt	Nei
Øst politidistrikt	Ja
Sør-Øst politidistrikt	Nei
Agder politidistrikt	Nei
Sør-Vest politidistrikt	Ja
Vest politidistrikt	Ja
Møre og Romsdal politidistrikt	Ja
Trøndelag politidistrikt	Nei
Nordland politidistrikt	Ja
Troms politidistrikt	Ja
Finnmark politidistrikt	Ja

Av tabell 2 fremkommer politidistriktene svar på antall dager til første ledige time i de ulike sakstypene per politidistrikt.

Tabell 2. Antall dager til første ledige time i de ulike sakstypene i politidistriktene i uke 8.

Politidistrikt	Arbeidsstaker (faglært)	EØS (registrering, varig m.m)	Brexit	Oppholdskort	Statsborgerskap	Familieinnvandring	Permanent oppholdstillatelse
Oslo politidistrikt	11	122	9	86	215	45	45
Innlandet politidistrikt	77	27	23	78	- *	77	77
Øst politidistrikt	121	152	70	121	182	121	121
Sør-Øst politidistrikt	- *	- *	50	- *	237	- *	- *
Agder politidistrikt	42	56	-	42	63	42	42
Sør-Vest politidistrikt	9	49	25	45	128	39	39
Vest politidistrikt	20	40	11	61	283	118	118
Møre og Romsdal politidistrikt	70	70	70	70	112	70	70
Trøndelag politidistrikt	2	33	21	64	- *	64	64
Nordland politidistrikt	30	30	30	30	30	30	30
Troms politidistrikt	42	42	2	42	28	42	42
Finnmark politidistrikt	14	14	14	14	14	14	14

*ikke tilgjengelige timer i politidistriktet for sakstypen i søknadsportalen i uke 8.

2. Hvilke distrikter har eventuelt ikke ledige timer, og hvilke sakstyper gjelder dette? Hvor hyppig legges det ut nye timer i de kategoriene som ikke er tilgjengelige, og hvor mange legges ut om gangen?

Som det fremkommer av tabell 1 var det fire politidistrikter som i uke 8 ikke hadde ledige timer i alle sakstyper. Av tabell 3 fremgår det i hvilke sakstyper politidistriktene ikke hadde tilgjengelige timer, samt antall saker som legges ut i politidistriktet per uke i alle sakstyper.

Tabell 3. Oversikt over hvilke sakstyper politidistriktene ikke hadde ledige timer i søknadsportalen i uke 8, samt antall timer totalt som legges ut i politidistriktet hver uke.

Politidistrikt	Tilgjengelige timer i søknadsportalen for alle porteføljer	I hvilke sakstyper er det ikke tilgjengelige timer	Antall timer som legges ut for alle porteføljer, inklusiv sakstypene hvor det ikke var tilgjengelige timer
Innlandet politidistrikt	Nei	Statsborgerskap	Ca. 300 timer per uke for alle porteføljer
Sør-Øst politidistrikt	Nei	Alle sakstyper med unntak av statsborgerskap og brexit	Ca. 430 timer per uke for alle porteføljer
Agder	Nei	Brexit og oppholdskort for	Ca. 160 timer per uke for alle

politidistrikt		personer med permanent opphold	porteføljer
Trøndelag politidistrikt	Nei	Statsborgerskap	Ca. 200 timer per uke for alle porteføljer

I tabell 4 fremgår det hvor ofte politidistriktene legger ut timer i søknadsportalen.

Tabell 4. Oversikt over hvor ofte politidistriktene legger ut timer i søknadsportalen.

politidistrikt	Hvor ofte det legges ut timer i søknadsportalen
Oslo politidistrikt	Fortløpende
Innlandet politidistrikt	Fortløpende
Øst politidistrikt	Hver uke
Sør-Øst politidistrikt	Tidlig i mars vil det legges ut timer for alle sakstyper i mai
Agder politidistrikt	Hver uke
Sør-Vest politidistrikt	Hver uke
Vest politidistrikt	Hver uke
Møre og Romsdal politidistrikt	Hver uke
Trøndelag politidistrikt	Hver uke
Nordland politidistrikt	Hver uke
Troms politidistrikt	Hver uke
Finnmark politidistrikt	Fortløpende

Vedrørende de fire politidistriktene som ikke hadde tilgjengelige timer i noen av sakstypene i søknadsportalen i uke 8, oppgir de følgende begrunnelser.

Innlandet politidistrikt

Innlandet politidistrikt opplyser at de har tilgjengelige timer for de fleste sakstyper med unntak av statsborgerskap. Politidistriktet legger ut timeavtaler for alle porteføljer fortløpende og for ca. tre måneder frem i tid. På grunn av smittevern er tidsslottene utvidet slik at det er færre tilgjengelige timer enn ved en normal situasjon. Innlandet politidistrikt opplyser at det legges ut ca. 300 timer per uke for alle porteføljer. Ettersom mai er full, vil politidistriktet åpne for juni. Det er ikke tilstrekkelig, men det er maksimalt av politidistriktets kapasitet.

Sør-Øst politidistrikt

Etter en lang periode med stor etterspørsel etter timer, besluttet politidistriktet i september/oktober 2020 å legge ut alle tilgjengelige timer for en lengre periode, ut februar 2021. Resultatet av dette ble en lang periode uten handlingsrom til å foreta justeringer ved eventuelle behov for tildeling av timer i enkelttilfeller. Sør-Øst politidistrikt opplyser at de nå har valgt en annen strategi med å legge ut timer for en kortere periode frem i tid. Politidistriktet mener at dette vil medføre en bedre mulighet for korrigering og justering av prioriterte saker, samt sikre bedre forutsetninger for å håndtere et eventuelt smitteutbrudd.

Sør-Øst politidistrikt opplyste på tidspunktet innspillet ble sendt til Politidirektoratet at det ikke var ledige timer for andre sakstyper enn statsborgerskap og brexit. I begynnelsen av mars vil politidistriktet legge ut nye timer i søknadsportalen for alle sakstyper på alle lokasjoner for

måneden mai. Politidistriktet forventer at timene blir booket relativt raskt, og at de som får booket time kan forvente åtte ukers ventetid.

Agder politidistrikt

Agder politidistrikt opplyste på tidspunktet innspillet ble sendt til Politidirektoratet at de ikke hadde ledige timer for saker som følger av brexit-regelverket og oppholdskort for personer med permanent opphold. Politidistriktet planlegger å legge ut timer om kort tid. Agder politidistrikt legger ut nye timeavtaler hver fredag. I tillegg opplyser Agder politidistrikt at de har hastetimer som bare politiet kan bestille til prioriterte saker, eller til personer med behov for utvidet veiledning e.l. Dette forsøker politidistriktet alltid å ha ledig, og de tildeles etter en konkret vurdering.

Trøndelag politidistrikt

Trøndelag politidistrikt opplyste på tidspunktet innspillet ble sendt til Politidirektoratet at de ikke hadde ledige timer for alle som har behov for time. På grunn av ombygging av lokaler fra 1. mars 2021 i nærheten av Trondheim utlendingskontor, blir det nå kun lagt ut timer for en kort tidsperiode om gangen. I Trondheim var det derfor kun tilgjengelige timer for brexit-saker, arbeidstakere og EØS-saker på tidspunktet innspillet ble sendt. Steinkjer utlendingskontor hadde imidlertid tilgjengelige timer for alle sakstyper, med unntak av statsborgerskap.

3.1. Er det riktig at enkelte distrikter har en organisering som medfører at søkere kan ha logget seg inn i søkeportalen daglig over flere måneder uten å finne ledige timer?

Fra mars 2020 kan søkere i flere politidistrikter ha logget seg inn i søknadsportalen uten å finne ledig time. Dette skyldes i hovedsak Covid-19-pandemien og innføringen av smitteverntiltak. Politidistriktene måtte avlyse en rekke timeavtaler under nedstengingen i mars 2020. I mangel på funksjonalitet i bookingløsningen som sikrer at de som får avlyst time får tildelt ny time etter et kø-prinsipp, må søker selv booke ny time.

Politidistriktene har etter gjenåpning hatt begrenset kapasitet grunnet smitteverntiltak. Politidirektoratet fant det derfor nødvendig å gi politidistriktene føringer for hvilke sakstyper som skulle prioriteres ved gradvis gjenåpning av publikumsmottakene fra midten av april for å sikre lik behandling av søkere uavhengig av hvor i landet de er bosatt.

En overordnet føring var derfor å prioritere utlendingssaker der lang ventetid vil gi negative konsekvenser for søker. Følgende prioriteringsliste ble gitt:

1. Mottak av papirsøknader – spesifikt papirsøknad om fornyelse av oppholdstillatelse som er begrenset på grunnlag av id-tvil
2. Effektivering av tillatelser
3. Mottak av førstegangssøknader
4. Andre typer saker ut fra kapasitet

Frem til politidistriktene kom nærmere å jour med de tre øverste prioriteringene, antas det at de fleste personer som falt inn under kategori fire, kan ha logget inn på søknadsportalen daglig uten å finne ledig time. Dette gjaldt spesielt personer som søkte om norsk statsborgerskap og EØS-borgere som ønsket time for å registrere seg etter EØS-regelverket. Dette da mangel på

time hos politiet for disse to sakstypene ble ansett som å få minst negativ konsekvens for søker, da de allerede hadde lovlig opphold i Norge og adgang til å ta arbeid.

Politidirektoratet har ikke gitt nasjonale føringer for hvor langt frem i tid politidistriktene skal legge ut timer, da dette etter vår vurdering bør besluttes lokalt ut i fra saksinngang, skrankekapasitet og bemanning.

Noen politidistrikter opplyser at de kontinuerlig følger med i bookingmodulen for å sikre at det er tilgjengelige timer for alle sakstyper. Konsekvensen er at de største politidistriktene har lagt ut timeavtaler for statsborgerskap frem til desember 2021. Politidistriktene som har valgt følgende strategi opplyser at det for de fleste søkere vil være mulig å få booket time samme dag, eventuelt innen kort tid.

Andre politidistrikter har valgt en mer forbeholden strategi med å legge ut timer for kun noen måneder frem i tid, for å sikre større fleksibilitet på grunn av Covid-19-situasjonen, samt forhindre avlysninger ved sykefravær. Denne strategien kan medføre at søkere i politidistriktet i større grad opplever at det ikke er tilgjengelige timer ved registrering av søknad på nett. Dersom politidistriktene legger ut timer ukentlig for alle sakstyper, antar de fleste politidistrikt at det vil det være mulighet for å booke time innen en måned. De fleste politidistrikt oppgir på politiet.no og søknadsportalen hvilke dag de legger ut timer. Konsekvensen ved at det ikke er tilgjengelige timer ved registrering av søknad på nett, er at de eldste sakene ikke nødvendigvis får booket time først. Når søker først får time, vil imidlertid ventetiden for timeavtale ofte være kortere enn i politidistriktene som kontinuerlig sikrer at det er timer ute i alle sakstyper.

3.2. Er en slik organisering hensiktsmessig og i samsvar med kjøprinsippet?

Politidirektoratet mener det er uheldig at utlendingsforvaltningen ikke har en systemløsning som ivaretar kjø-prinsippet ved bestilling av timer for personlig oppmøte. Uten teknisk mulighet i UDIs søknadsportal til å tilrettelegge for å gi prioritet ut i fra når sakene blir registrert på nett, anses organiseringen til politidistriktene som hensiktsmessig.

Politidirektoratet gjør oppmerksom på at det var flere faktorer det var vanskelig å forutse i 2020 som har påvirket politiets ventetider på booking. For det første medførte lovendringen om dobbelt statsborgerskap en stor økning i statsborgerskapssaker i 2020 som myndighetene ikke forutså. I 2020 ble det registrert nærmere 53 000 statsborgerskapssaker på nett. Til sammenlikning ble det registrert 19 350 statsborgerskapssaker i 2019. Dette tilsvarer en økning på 174 prosent i statsborgerskapssaker som krever oppmøte hos politiet, uten at politiet fikk ekstra midler for å håndtere den økte saksinngangen i 2020. I tillegg hadde ikke politiet forutsetninger til å forutse Covid-19-situasjonen og hvor lenge covid-19 vil påvirke situasjonen i Norge.

3.3. Kan det for noen sakstyper være så krevende å benytte retten til søke at organiseringen av søknadsprosessen er i strid med god forvaltningsskikk?

Klager fra enkeltpersoner til Sivilombudsmannen om manglende mulighet til å få booket time, kan være en indikasjon på at personer har vanskeligheter med å finne timeavtale hos politidistriktene. Dette er en utilsiktet konsekvens av redusert kapasitet grunnet covid-19. Politidirektoratet er ikke kjent med omfanget av utfordringen, men antar at utfordringen var større i 2020, enn i 2021.

Kompenserende tiltak i politidistriktene i mangel på teknisk løsning for å ivareta køprinsippet, er å gi informasjon om hvilke dag nye timer legges ut på politiet.no og i søknadsportalen. I tillegg kan søker kontakte lokalt politidistrikt på telefon eller epost for vurdering av om søkeren skal prioriteres. Hastetimer tildeler politidistriktet ut ifra konkrete vurderinger.

4. Er det aktuelt å innføre tekniske løsninger som vil gjøre det mulig å stille seg i kø for å bestille time eller for bli tildelt time, slik at køprinsippet blir ivaretatt selv om distriktene ikke skulle ønske å legge ut timer for langt frem i tid?

I mars 2020 ble det raskt avdekket at politidistriktenes utlendingsforvaltning ikke hadde gode nok verktøy for å håndtere følgende av Covid-19. Politidistriktene hadde frem til dette tidspunktet kunnet legge ut tilstrekkelig med timer i alle porteføljer, med unntak av statsborgerskap i noen politidistrikter.

Det er Utlendingsdirektoratet (UDI) som eier og drifter søknadsportalen, og det er ikke teknisk tilrettelagt for at politiet selv kan avlyse, flytte eller prioritere de eldste sakene på nett. En prioritering av de eldste sakene er kun mulig ved manuell oppfølging i politidistriktene. Dette er ressurskrevende og anses uhensiktsmessig. Både UDI og politiet ser behov for å utvikle bedre løsninger. Etatene er i dialog om temaet. UDI ønsker å sanere søknadsportalen, og det vil kreve en utredning for å se på alternative løsninger. En teknisk tilrettelagt løsning for å stille seg i kø for å bestille time vil derfor ta tid å utvikle.

5. På hvilken måte vil direktoratet sikre at det er tilstrekkelige ressurser til å tilby timer for personlig oppmøte i utlendingssaker fremover?

Politidirektoratet ble i Prop. 1 S (2020-2021) bevilget 36 mill. kroner i øremerkede midler for å håndtere flere statsborgerskapssaker i 2021. Bevilgningen ble fordelt til politidistriktene ut i fra saksinngang på statsborgerskapssaker. Politidirektoratet forventer at midlene vil medføre at politidistriktene kan håndtere langt flere statsborgerskapssaker i 2021. På grunn av smittevernstiltak er skrankekapasiteten begrenset, men flere politidistrikter planlegger for lengre åpningstider på ettermiddag og i helg. Ettersom kapasiteten øker utover våren og sommeren, opplyser politidistriktene med de lengste ventetidene på timeavtale, at de vil informere søkerne som har booket time langt frem i tid, om at det vil være mulig å bestille time tidligere.

I april 2021 skal Utlendingsdirektoratets prosjekt *Utvidet bruk av biometri i utlendingsforvaltningen* iverksettes, som vil medføre ny arbeidsflyt for politidistriktene. Etter ny arbeidsflyt skal de fleste søkerne kun møte en gang i stedet for to ganger hos politiet, da opptak av biometriske kjennetegn skal tas ved første oppmøte og kan gjenbrukes ved bestilling av oppholdskort. Politidirektoratet antar at dette på sikt vil medføre at ventetiden på booking går ned, men at det i overgangsperioden fra gammel til ny saksflyt vil medføre lengre ventetider enn vanlig.

Det er imidlertid to forhold som vil påvirke ventetiden på timeavtaler i negativ retning i 2021. Så lenge Covid-19-situasjonen vedvarer vil det være utfordrende for politidistriktene å tilby timeavtaler tilsvarende en normal situasjon. Nasjonale og lokale smittevernstiltak som følge av Covid-19 vil være førende for hvilken kapasitet politidistriktene har til å kunne fasilitere for personlig oppmøte i utlendingssaker. Det må i dag legges til rette for en god flyt og logistikk på hvert oppmøtested, slik at antall personer i skrankene og på venterommene holdes på et

lavt nivå. Fra den dagen nasjonale og lokale smittevernstiltak reduseres, forventes det at politidistriktene kan øke skrankekapasiteten og legge ut flere timeavtaler for alle porteføljer.

I 2021 skal politidistriktenes utlendingsforvaltning behandle en ny portefølje, søknader fra britiske borgere og deres familiemedlemmer med lovlig opphold før 31. desember 2020. Det er ikke bevilget midler eller ressurser til politiet for å behandle den nye porteføljen, på tross av at Justis- og beredskapsdepartementet har gitt føringer om at denne sakstypen skal prioriteres. Britiske borgere og deres familiemedlemmer må som alle andre porteføljer booke timeavtale hos politidistriktenes utlendingsforvaltning. Dette medfører at timeavtaler for andre sakstyper må nedprioriteres.

6. Har direktoratet andre kommentarer til svarene fra de tre politidistriktene?

Politidirektoratet har ingen kommentarer til svarene fra de tre politidistriktene, utover svarene gitt på spørsmålene over.

Med hilsen

Tone Elisabeth Vangen
Avdelingsdirektør

Cecilia Bordonado
Fast stedfortreder for seksjonsleder

Dokumentet er elektronisk godkjent uten signatur.