



SIVILOMBUDSMANNEN

POLITIDIREKTORATET
Postboks 2090 Vika
0031 OSLO

Vår referanse
2021/434

Deres referanse

Vår saksbehandler
Helene Oeding Christensen

Dato
11.02.2021

Timebestilling for fysisk oppmøte hos politiet i utlendingsaker

Ombudsmannen 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. Klagen gjelder flere politidistrikt.

På bakgrunn av slike klager har ombudsmannen høsten 2020 innhentet informasjon om situasjonen fra Sør-Vest politidistrikt, Sør-Øst politidistrikt og Oslo politidistrikt. Både våre brev og politidistriktenes svar er vedlagt. Klageren i Sør-Vest politidistrikt hadde opprinnelig time i april 2020, men denne ble avlyst på grunn av pandemien. Hun har opplyst at hun logget seg inn nesten daglig fra april til august, i den siste perioden inntil flere ganger i timen. I begynnelsen av august fikk hun bestilt en time i oktober. Klageren i Sør-Øst politidistrikt er referanseperson for ektefellen. Hun var på time i august 2020 og fikk søkt om fornyelse av oppholdstillatelse. Denne ble raskt innvilget, men det har ikke vært mulig å bestille time for å søke om oppholdskort. Hun hadde pr. januar 2021 fortsatt ikke fått time.

I løpet av januar 2021 har det kommet ytterligere tre klager til ombudsmannen på manglende mulighet for timebestilling. I en av disse sakene opplyser klageren at hun siden høsten 2020 daglig har forsøkt å bestille time hos Sør-Øst politidistrikt for levering av søknad om statsborgerskap, uten å finne noen ledig time. Hun leverte elektronisk søknad i mars 2020.

Ombudsmannen har valgt ikke å ta opp disse nye enkeltsakene med politidistriktene. Problemet synes å være utbredt, og det er mest hensiktsmessig å det direkte opp med Politidirektoratet som overordnet myndighet, denne gangen som en mer formell undersøkelse, jf. instruks for sivilombudsmannen § 6. At det har tatt noe tid før problemstillingene i enkeltklagen til oss forelegges for direktoratet er delvis forårsaket av at det tok lang tid å få svar fra alle politidistriktene vi ba om informasjon fra.

Vi oppfatter det slik at lovendringen som trådte i kraft 1. januar 2020, om mulighet for å søke om dobbelt statsborgerskap, førte til en kraftig økning i volumet av søknader om statsborgerskap. Søknad leveres elektronisk på UDIs søknadsportal med etterfølgende krav om personlig oppmøte til forhåndsbestilt time på en politistasjon i det distriktet søkeren bor. Slik vi forstår det, vil ikke behandlingen av søknaden bli påbegynt før søkeren har møtt på

politistasjonen. Flere andre typer søknader på utlendingsfeltet har en tilsvarende søkeprosess.

Fra midten av mars til midten av juni 2020 var publikumsmottakene i de tre distriktene først helt stengt av smittevernhensyn, mens de åpnet igjen med redusert kapasitet mot slutten av perioden. Dette har gitt redusert kapasitet til blant annet å motta søknader om familieinnvandring, studenttillatelse, forlengelse av asyl, søknader om permanent oppholdstillatelse og søknader om statsborgerskap.

I Oslo og Sør-Vest politidistrikt fikk søkere om statsborgerskap avlyst timer som skulle ha vært i perioden da publikumsmottaket var stengt. De fikk ikke tildelt nye timer etter gjenåpningen, men måtte selv bestille ny time på UDIs søknadsportal etter hvert som politidistriktene la ut timer. Det synes ikke å ha skjedd noen prioritering av søkerne som fikk avlyst timene sine. Noen politidistrikter har etter gjenåpningen valgt å legge ut timer langt frem i tid, mens andre har begrenset timeantallet som legges ut for ikke å miste fleksibilitet fremover.

Distriktene har opplyst at direktoratet har bedt dem prioritere mottak av papirsøknader ved fornyelse av oppholdstillatelse som er begrenset grunnet tvil om søkers identitet, dernest effektivering av tillatelse, så mottak av førstegangssøknader og til slutt andre sakstyper. I tillegg er det opplyst at det er mulig å søke om prioritet på grunn av individuelle forhold.

Det er forståelig at pandemien og den store økningen i sakstall har gitt betydelige utfordringer for avviklingen av møter for levering av søknader. Økte ventetider kunne neppe vært unngått. Grunnleggende likhetshensyn tilsier imidlertid at saker i utgangspunktet bør behandles i den rekkefølgen de kommer inn – etter et køprinsipp. Dette prinsippet vil gjerne få større betydning jo lengre behandlingstidene er. I flere av distriktene synes det som om kun et fåtall timer gjøres tilgjengelig om gangen i søknadsportalen. Hvem som får disse timene, vil da bero på tilfeldigheter og hvor iherdige søkerne er til å sjekke portalen – ikke på hvor lenge de har ventet. Enkelte har opplyst til ombudsmannen at de har sjekket portalen daglig i flere måneder uten å finne noen ledig time.

På denne bakgrunn ber vi direktoratet om svar på følgende spørsmål, eventuelt etter å ha innhentet informasjon fra politidistriktene:

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 køprinsippet? Kan det for noen

sakstyper være så krevende å benytte retten til å søke at organiseringen av søknadsprosessen er i strid med god forvaltningsskikk?

4. Er det aktuelt å innføre tekniske løsninger som vil gjøre det mulig å stille seg i kø for å bestille time eller for å 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?

Vi ber om et svar innen fire uker.

For ombudsmannen

Jostein Løvoll
kst. avdelingssjef

Helene Oeding Christensen
seniorrådgiver

Dette brevet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevet underskrift.