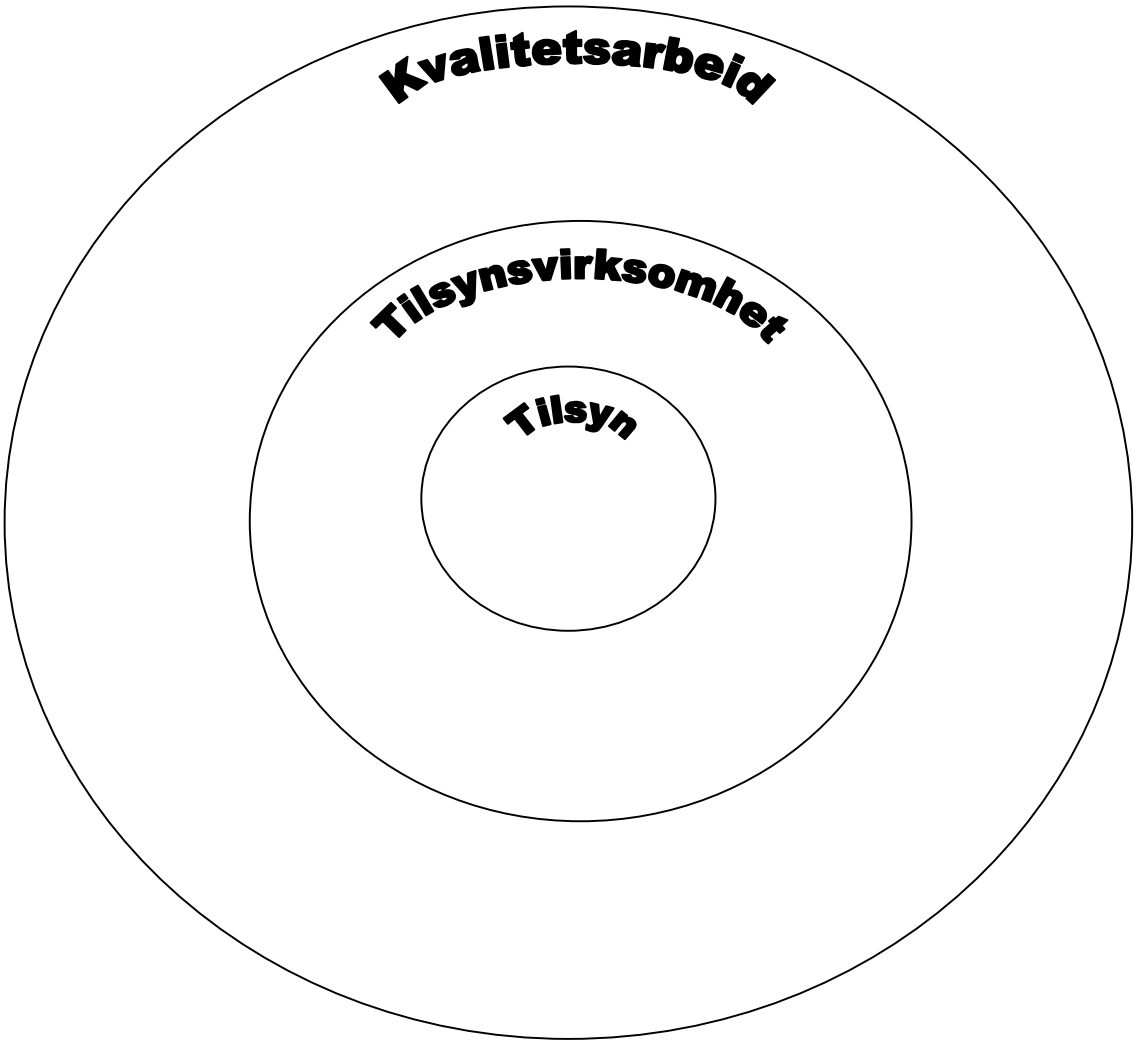

Versjon 2.0
Gjeldende fra 01.08.2004

UDIS KVALITETSARBEID MED STATLIG MOTTAK

Innhold

1 FORORD 4
2 ORD OG UTTRYKK 5
3 UDIs ROLLE OVERFOR DRIFTSOPERATØRER OG MOTTAK 6
4 FØRINGSBREVET 6
5 LOGG 7
6 UDIs TILSYNSVIRKSOMHET 7
6.1 DEFINISJONER 7
6.2 MÅLSETTINGER 8
6.3 OPPGAVEANSVAR 8
6.4 TILSYNSVERKTØY 8
6.4.1 Egenerklæring 8
6.4.2 Skjema for budsjett og regnskap 9
6.4.3 Nøkkeltallsmatrise 9
6.4.4 Avviksskjema 9
6.4.5 Tilsynsprotokoll 10
6.4.6 Mal for tilsynsrapport 10
6.5 FORBEREDELSER TILTILSYN 10
6.5.1 Felles forberedelser 10
6.5.2 Kontorvise forberedelser 11
6.6 GJENNOMFØRING AV FASEDELT TILSYN 11
6.6.1 Fase 1 11
6.6.2 Fase 2 14
6.6.3 Fase 3 15
6.6.4 Særskilt om tilsyn av mottak med plasser for enslige mindreårige 16
6.7 ETTERARBEID ETTER TILSYN 16
6.7.1 Oppfølging av pålegg 16
6.7.2 Oppfølging av samarbeidsrådet 17
6.7.3 Oppfølging av vertskommune 17
6.7.4 Evaluering 17
6.7.5 Regionale tilstandsrapporter for ordinære mottak 17
6.7.6 Nasjonal tilstandsrapport 18
7 SÆRSKILT OPPFØLGING AV EM-AVDELINGER 18
8 ANNEN KONTROLLVIRKSOMHET 18
8.1 LØPENDE ØKONOMIKONTROLL 18
8.1.1 Driftsøkonomien 18
8.1.2 Beboerøkonomien 19
8.2 KONTROLL AV DRIFTEN 20
8.3 DATABEHANDLERE 20
8.4 BEFARING AV MOTTAK 20
8.5 HENVENDELSER FRA BEBOERE 21
9 GODE EKSEMPLER OG VELLYKKEDE TILTAK 21
9.1 INNHENTING AV INFORMASJON OG UTFYLLING AV MAL 21
9.2 BRUKEN AV GODE EKSEMPLER 22
10 DIALOG, KOMPETANSEUTVIKLING, RÅDGIVING/VEILEDNING 22
10.1 MOTTAKSLEDERMØTER 22
10.2 ÅRLIG MOTTAKSKONFERANSE 22
10.3 LANDSDEKKENDE EM-SAMLINGER 23
10.4 OPPLÆRING OG RÅDGIVING/VEILEDNING AV MOTTAKSANSATTE 24
10.4.1 Kurs for nyansatte 24
10.4.2 Opplæring knyttet til prioriterte arbeidsområder 24
10.4.3 Rådgivning/veiledning 24

10.5 UTVIKLINGSARBEID I MOTTAK 25
10.5.1 Generelt om utviklingsarbeid i mottak 25
10.5.2 Prosjektoppdrag 25
10.5.3 Bruk av metoder og tiltak fra utviklingsarbeid i mottak 25
11 INFORMASJON 25
11.1 VEILEDERE TIL ARBEID I MOTTAK 25
11.1.1 Formål 25
11.1.2 Utvikling av veiledere 26
11.1.3 Formidling av veiledere 26
11.2 VERTSKOMMUNE OG SEKTORMYNDIGHETER 26
11.3 M-INFO 26
11.4 UDIS HJEMMESIDER PÅ INTERNETT 27
12 INTERN FAGUTVIKLING 27
12.1 FAGGRUPPA 27
12.2 FAGGRUPPA FOR ENSLIGE MINDREÅRIGE (EM-FAGGRUPPA) 27
12.3 MOTTAKSSAMLINGER 28
13 ÅRSSYKLUS I MOTTAKSARBEIDET 28

1 FORORD

Dette dokumentet, som nå foreligger i revidert utgave, er utarbeidet for å samle, systematisere og synliggjøre det kvalitetsarbeidet UDI driver overfor statlig mottak. Med kvalitetsarbeid menes både kvalitetskontroll, kvalitetssikring og kvalitetsutvikling.

Kvalitetsarbeidet skal bidra til at tilbudet til brukerne (beboerne) tilfredsstiller kravene i de til enhver tid gjeldende styringsdokumentene – med det utgangspunkt at tilbudet skal være nøkternt men forsvarlig. Disse kravene blir igjen til i en prosess hvor både brukerne selv, de mottaksansatte, driftsoperatørene, UDI og administrativt og politisk nivå i departementet er aktører og interessenter. For ikke å forglemme media og opinion.

Det er i denne prosessen krav fastlegges og endres og nedfelles i styringsdokumenter og føringer, som igjen er UDIs viktigste virkemiddel for å tilpasse tilbudet i mottak til politiske prioriteringer og endringer. Denne prosessen *er* UDIs kvalitetsarbeid og dette dokumentet samler og dokumenterer de elementene i det som tilhører det operative arbeidet.

Dette dokumentet fastsetter kravene til UDIs kvalitetsarbeid, herunder til UDIs tilsynsvirksomhet.

Så langt om hva dette dokumentet *er*. Det er også på sin plass å si noe hva dette dokumentet *ikke* er.

Det er *ikke* et dokument som beskriver UDIs arbeid forbundet med etablering og avvikling av mottak. Dokumentet omhandler det løpende arbeidet som UDI driver overfor mottakene.

Dokumentet er heller ikke ment å være en rutinebeskrivelse, selv om det på enkelte områder allikevel kan bære preg av å være det.

Dokumentet er heller ikke en veiledning i skjønnsutøvelse eller retningslinjer for å fatte de riktige beslutninger eller vedtak. Men dokumentet omtaler arenaer hvor slik skjønnutøvelse og slike retningslinjer drøftes.

Og endelig: dokumentet er et uttrykk for hvor UDIs kvalitetsarbeid er *i dag*. Verken mer eller mindre.

UDI, Regionkontor Midt-Norge, mai 2004

2 ORD OG UTTRYKK

Det brukes en rekke ulike ord, uttrykk og begreper i dette dokumentet og det kan være på sin plass å definere noen av dem:

logg	et verktøy for loggføring av kontakt mellom UDI og mottak
kvalitetsarbeid	UDIs arbeid med kvalitetskontroll, kvalitetssikring og kvalitetsutvikling av statlige mottak
tilsynsvirksomhet	UDIs arbeid med tilsyn av statlig mottak, herunder for- og etterarbeid
tilsyn	en prosess som består av en helhetlig gjennomgang av driften av mottaket og kontroll av at kravene i styringsdokumentene blir fulgt. Omtale og vurdering av driften oppsummeres i tilsynsrapporten
tilsynsmøte	en metode til bruk i forbindelse med tilsyn som innebærer at det gjennomføres et møte på mottaket
tilsynsenheter	de kontorene/enhetene i UDI som gjennomfører tilsyn – i dag regionkontorene og Transittenheten
tilsynsperioden	perioden f.o.m. april t.o.m. juni – den perioden da tilsyn som hovedregel skal gjennomføres
egenerklæring	et databasert verktøy for driftsoperatørenes egenkontroll/internkontroll og for driftsoperatørs rapportering til UDI på måloppnåelse i henhold til kravspesifikasjonen
nøkkeltallsmatrise	et databasert verktøy for innlegging av regnskapstall fra mottakene som gjør det mulig å sammenligne mottak med andre mottak og med et gjennomsnitt, samt å aggregere tall på regionalt og nasjonalt nivå
avviksskjema	et databasert verktøy for korrigering av informasjon fra egenerklæringene, basert på UDIs informasjonsinnhenting og vurderinger
tilsynsprotokoll	et tilsynsverktøy for veiledning for tilsynsenhetene, registrering av avvik og dokumentasjon av tilsynsprosessen
tilsynsrapport	tilbakemelding til driftsoperatør og mottak som inneholder tilsynsenhetens vurderinger av driften samt eventuelle pålegg med frister
Databehandler	Er den som behandler personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige
Behandlingsansvarlig	Er den som bestemmer formålet med behandling av personopplysninger og hvilke hjelpemidler som skal brukes

3 UDIs ROLLE OVERFOR DRIFTSOPERATØRER OG MOTTAK

Å drive et statlig mottak er å produsere en tjeneste for staten. Det er staten ved UDI som fastsetter normene for/spesifiserer den tjenesten vi kjøper. De sentrale dokumentene her er Driftsreglementet og Kravspesifikasjonen.

Tjenesten kjøpes inn i henhold til lov og forskrift om offentlige anskaffelser.

Direktoratet tilegner seg en stor mengde kunnskap som følge av den jevnlige, og noen ganger daglige, oppfølgingen det har med mottakene og ev ulike samarbeidspartnere til mottakene. I tillegg kommer den kunnskap gjennom formaliserte møter som finner sted mellom direktoratet og mottaksansatte, driftsoperatører og vertskommuner.

UDIs viktigste rolle overfor tjenesteprodusentene (driftsoperatørene og mottakene) er å kontrollere at den tjenesten som produseres er i samsvar med de fastsatte normene. Dette gjøres først og fremst gjennom UDIs tilsynsvirksomhet.

I tilsynsrollen inngår også rådgivning og veiledning overfor tjenesteprodusentene med det siktemål at normene for tjenesten oppfylles. Om nødvendig iverksetter UDI sanksjoner overfor tjenesteprodusentene.

I tilsynsrollen inngår også å gi generell informasjon til tjenesteprodusentene om asylpolitikken og andre temaer som er av betydning for dem.

En tilgrensende oppgave, som også er fastsatt som en del av målsettingen for tilsynsvirksomheten, er å innhente og systematisere informasjon om mottakssystemet til bruk i rapportering og politikkutvikling. Slik informasjon brukes også i UDIs rådgivning og veiledning av tjenesteprodusentene.

I tillegg til tilsynsvirksomheten, har UDI også ansvar for å utarbeide føringsbrevet. Det angi de områdene av mottaksdriften som skal prioriteres og som man skal ha et særskilt fokus på, for det aktuelle året.

UDI tar videre beslutninger om i hvilke mottak asylsøkerne skal bo, behandling av søknader etter pengereglementet og hvilke personer som skal miste botilbudet i mottak.

I forlengelsen av forvaltningsoppgavene innehar UDI også en rolle som rådgiver og veileder i forhold til enkeltsaker når det gjelder tilrettelegging for personer med særskilte behov.

4 FØRINGSBREVET

Føringsbrevet angir de områdene av mottaksdriften som driftsoperatørene skal prioritere i sitt arbeid det påfølgende år. Føringsbrevet sendes ut i midten av oktober, sammen med *Skjema for plan og rapport* og *Skjema for budsjett og regnskap* for det påfølgende år.

Føringsbrevet utgjør sammen med *Driftsreglementet* og *Kravspesifikasjonen* de viktigste styringsdokumentene for driften av statlig mottak.

5 LOGG

Kontorene anbefales å loggføre kontakt med mottak/driftsoperatør for å kvalitetssikre oppfølgingen av mottakene. Loggføring kan gjøre oppfølgingen av det enkelte mottak mindre personavhengig, og sette kontoret i stand til å gi bedre brukerservice.

Kontorene anbefales å:

- loggføre saker av en viss kompleksitet som det kan forventes å bli videre oppfølging av senere
- loggføre oppfølging av mottak hvis drift regionkontoret av ulike grunner følger opp spesielt (generelt eller periodevis)

Det enkelte kontor vurderer selv om det er behov for å loggføre andre områder.

Loggen bør inneholde:

- dato kontakten har vært
- hvem man har snakket med
- hvilken saksbehandler som har hatt oppfølgingen
- hva saken gjelder
- kontorets tilbakemelding

I de ulike sakstyper kan det være både mottak, driftsoperatør, samarbeidspartnere eller andre som tar kontakt, og det vurderes som viktig at alle henvendelser loggføres (ikke bare de fra mottaket).

Eks.

Dato	
Meldt av	
Saksbehandler	
Saken gjelder	
Tilbakemelding	

6 UDIs TILSYNSVIRKSOMHET

6.1 DEFINISJONER

Det mest sentrale elementet i UDIs kvalitetsarbeid er tilsynene. *Et tilsyn er* en prosess som består av en helhetlig gjennomgang av driften av mottaket og kontroll av at kravene i styringsdokumentene blir fulgt. Omtale og vurdering av driften oppsummeres i tilsynsrapport.**.** Et tilsyn begynner med en gjennomgang av aktuelle dokumenter og avsluttes med utsendelse av tilsynsrapport.

Andre oppgaver som utføres i tilknytning til tilsynene inngår i UDIs tilsynsvirksomhet. Eksempler på slike oppgaver kan være utarbeidelse av tilsynsverktøy, forberedelser til gjennomføring av tilsyn samt evaluering av tilsynene – deler av de oppgavene som tidligere inngikk i forberedelsene til og etterarbeidet etter tilsyn.

For tilsynenes og tilsynsvirksomhetens plass i kvalitetsarbeidet, se illustrasjon på forsiden av dette dokumentet.

6.2 MÅLSETTINGER

Målsettingen med *tilsynsvirksomheten* er å sikre at intensjoner og krav i gjeldende styringsdokumenter følges opp, og sikre innhenting av data til bruk i UDIs styrings,- utviklings- og rapporteringsarbeid (jf. kravspesifikasjonens pkt. 2.2)

Målsettingen med *tilsynene* er å kontrollere om det enkelte mottak drives i samsvar med de normer og krav som gjelder for driften.

6.3 OPPGAVEANSVAR

UDI ved Integreringsavdelingen har ansvaret for oppfølging av mottakene, herunder tilsynsvirksomhet. Integreringsavdelingen er organisert med et sentralt nivå med blant annet Mottakskontoret, og seks regionkontor som svarer direkte til avdelingsleder. I tillegg har Asylavdelingen, ved Transittenheten, ansvar for alle transittmottak.

Utøverne av UDIs tilsynsvirksomhet er regionkontorene og Transittenheten (heretter kalt tilsynsenhetene). Kravene til tilsynsvirksomheten fastsettes i dette dokumentet. Kravene skal strukturere arbeidet og sikre enhetlig oppfølging av driftsoperatører og mottak og motvirke uønskede variasjoner. Samtidig skal det i tilsynsvirksomheten tas nødvendig hensyn til spesielle rammebetingelser knyttet til enkeltmottak, regioner og til todelingen av mottakssystemet i en transittdel og en ordinær del.

Det skal gjennomføres tilsyn av alle mottak minimum én gang pr år, herunder av mottak/avdelinger med øremerkede plasser for enslige mindreårige. For de sistnevnte skal det i tillegg gjennomføres et møte på mottaket minimum én gang pr. år. Tema fastsettes av regionkontorene/Transittenheten. (Se pkt. 6.6.4 Særskilt om tilsyn av mottak med plasser for enslige mindreårige og pkt. 7 Særskilt oppfølging av EM-avdelinger)

Tilsyn skal som hovedregel gjennomføres i perioden april – juni (tilsynsperioden).

Om annen kontroll av mottaksdriften, se pkt. 8 Annen kontrollvirksomhet.

6.4 TILSYNSVERKTØY

Det er utviklet flere verktøy til bruk i UDIs tilsynsvirksomhet. Nedenfor finnes en gjennomgang av disse. Regionkontor Midt-Norge har ansvar for revideringer av tilsynsverktøyene som brukes i forbindelse med tilsyn av ordinære mottak inkl. avdelinger for enslige mindreårige, mens Transittenheten har ansvar for revideringer og tilpasninger av tilsynsverktøy til bruk ved tilsyn av transittmottak.

6.4.1 EGENERKLÆRING

Driftsoperatørene har et eget ansvar for å kontrollere at mottakene oppfyller de krav som er satt til driften. Egenerklæringen er dels et verktøy til bruk i driftsoperatørenes internkontroll og dels en rapportering ”på ære og samvittighet” til UDI.

Alle driftsoperatører skal avgi en årlig egenerklæring for sine mottak innen 1. mars.

UDIs bruk av egenerklæringene er todelt:

a. et verktøy for kontroll av måloppnåelse på det enkelte mottak til bruk ved tilsyn av mottaket
b. et verktøy for innhenting og aggregering av data om måloppnåelsen i mottakssystemet som helhet

Egenerklæringen skal dekke alle sider av mottaksdriften for å sikre kontroll og informasjonsinnhenting også på de fagområdene som ikke er spesielt fokusert i føringsbrevet og tilsynsprotokollen.

Egenerklæringen kan endres ved behov.

6.4.2 SKJEMA FOR BUDSJETT OG REGNSKAP

Skjema for budsjett og regnskap er utarbeidet med sikte på å fremskaffe sammenlignbare nøkkeltall for mottakenes driftsøkonomi. Alle driftsoperatører er pålagt å benytte skjemaet gjennom pkt. 2.1.3 og 2.1.4 i Kravspesifikasjonen.

Skjema for budsjett og regnskap kan endres ved behov. Endret skjema skal sendes driftsoperatørene sammen med føringsbrev og planskjemaer for det påfølgende år.

6.4.3 NØKKELTALLSMATRISE

Nøkkeltallsmatrisen er et databasert verktøy for analyse av regnskapstall (nøkkeltall) fra mottakene. Regnskapstallene hentes fra *Skjema for budsjett og regnskap*. I tillegg til regnskapstall skal en del andre nøkkeltall legges inn, eksempelvis antall plasser i mottaket.

Hensikten med nøkkeltallsmatrisen er todelt:

- å fremskaffe gjennomsnittstall for å kunne sammenligne enkeltmottak med hverandre og med gjennomsnittet
- å ha mulighet for å aggregere data på regionalt og/eller nasjonalt nivå

6.4.4 AVVIKSSKJEMA

Avviksskjemaet inneholder de samme spørsmålene og svaralternativene som egenerklæringen og er et korrektiv til denne.

Regionkontorene skal fylle ut ett avviksskjema for hvert mottak og svarene skal være basert på regionkontorets egne vurderinger av om kravene er oppfylt eller ikke.

I de tilfeller hvor det blir avdekket avvik som driftsoperatør/mottak ikke selv har rapportert, skal det krysses av for avvikende svar i avviksskjemaet. Og tilsvarende i tilfeller hvor driftsoperatør/mottak har rapportert om avvik og som regionkontoret etter nærmere undersøkelser ikke oppfatter som avvik. På denne måten vil avviksskjemaet gi et korrigert bilde av status på det enkelte mottak.

Avviksskjemaet er databasert på samme måte som egenerklæringen og dataene skal kunne aggregeres på tilsvarende måte. Når alle tilsyn er gjennomført og alle avviksskjemaer er registrert, vil aggregeringen av avviksskjemaene gi et korrigert bilde av situasjonen på fritt valgt nivå.

Dette er fortsatt under utvikling.

6.4.5 TILSYNSPROTOKOLL

Tilsynsprotokollen er et internt arbeidsdokument og skal være

- et verktøy for registrering av avvik, pålegg og oppfølgingen av disse
- en veiledning for tilsynsenhetene når det gjelder hva som er å anse som avvik på føringsområdene
- en dokumentasjon av tilsynsprosessen med begrunnelse for bortvalg av tilsynets fase 2 og metodevalg i tilsynets fase 2

Tilsynsprotokollen oppdateres av Regionkontor Midt-Norge for ordinære mottak og av Transittenheten for transittmottak.

Tilsynsprotokollen er obligatorisk å bruke for tilsynsenhetene.

Tilsynsprotokollen er unntatt offentlighet.

6.4.6 MAL FOR TILSYNSRAPPORT

Mal for tilsynsrapport legger en struktur for og fastsetter minstekrav til innholdet i tilsynsrapportene.

Tilsynsrapporten skal inneholde:

- en beskrivelse av tilsynsprosessen, herunder valg av metode i en eventuell fase 2
- en vurdering av mottakets arbeid på årets føringsområder
- en vurdering av mottakets arbeid på øvrige områder, herunder økonomi
- en oppsummering av avvik, pålegg og frister
- vurdering av hvordan tidligere pålegg er fulgt opp
- eventuelle aktuelle problemstillinger
- samlet vurdering

6.5 FORBEREDELSER TILTILSYN

6.5.1 FELLES FORBEREDELSER

Forut for tilsynsperioden avholdes det en mottakssamling (jf. pkt. 12.3 Mottakssamlinger) med det formål å:

- heve saksbehandlernes generelle tilsynskompetanse
- samordne tilsynsvirksomheten på landsbasis
- gjennomgå områder som skal ha et særskilt fokus i årets tilsyn
- gjennomgå tilsynsverktøyene

Regionkontor Midt-Norge har ansvaret for planlegging og gjennomføring av mottakssamlingen. Forut for samlingen skal behovet for revidering av tilsynsverktøyene vurderes. Til grunn for denne vurderingen ligger:

- regionkontorenes skriftlige evalueringer av tilsynene og tilsynsverktøyene (jf. pkt. 6.7.4 Evaluering)

- behov for endringer i tilsynsverktøyene som en følge av endrede føringer

6.5.2 KONTORVISE FORBEREDELSER

6.5.2.1 Datoplan for tilsynsmøter

Driftsoperatører og mottak skal få tilsendt datoplan for planlagte tilsynsmøter innen utgangen av januar. Datoplanen skal omfatte alle mottak og hovedformålet er å reservere datoer for de varslede tilsynsmøtene som evt. skal gjennomføres. Driftsoperatørene og mottakene skal gjøres spesielt oppmerksom på at tilsyn vil kunne bli gjennomført uten tilsynsmøter og at det kan bli gjennomført uanmeldte tilsynsmøter/kontroller på mottakene som et ledd i tilsynsvirksomheten på andre tidspunkt enn det som fremgår av datoplanen.

6.5.2.2 Brev til mottakets samarbeidsråd

Senest én måned før den fastsatte datoen for et tilsynsmøte skal mottakets samarbeidsråd tilskrives. Brevet skal inneholde informasjon om at det skal gjennomføres tilsyn av mottaket og om hva dette innebærer. Brevet skal videre være en invitasjon til samarbeidsrådet til skriftlig å legge frem sitt syn på driften av mottaket, med spesiell fokus på beboernes situasjon og muligheter for medvirkning. Brevet skal gå i kopi til driftsoperatør og mottak.

Mal for brev til samarbeidsrådet finnes på

X: (F:)\mottak\Tilsyn\Mal for brev til samarbeidsrådet.doc

6.5.2.3 Brev til vertskommunen

Senest én måned før den fastsatte datoen for et tilsynsmøte skal mottakets vertskommune tilskrives. Brevet skal inneholde informasjon om at det skal gjennomføres tilsyn av mottaket. Brevet skal være en invitasjon til vertskommunen til skriftlig å vurdere egen tjenesteyting overfor og samarbeid med mottaket. Videre bes kommunen om å kommentere hvordan mottaket fungerer i lokalsamfunnet. Brevet skal gå i kopi til driftsoperatør og mottak.

Mal for brev til vertskommunen finnes på:

X: (F:)\mottak\Tilsyn\Mal for brev til vertskommunen.doc

Det finnes også en egen mal for brev til vertskommuner som selv er driftsoperatør:

X: (F:)\mottak\Tilsyn\Mal for brev til vertskommune som også er DRO.doc

6.6 GJENNOMFØRING AV FASEDELT TILSYN

Som nevnt i pkt. 6.1 Definisjoner er et tilsyn en prosess som består av en helhetlig gjennomgang av driften av et mottak, og som oppsummeres i en rapport. Denne prosessen består av tre faser, hvorav to er obligatoriske og en er valgfri.

6.6.1 FASE 1

Fase 1 er et obligatorisk element i tilsynet og består av en gjennomgang av følgende:

- mottakets årsrapport for foregående år
- mottakets årsplan for inneværende år
- mottakets egenerklæring
- siste avviksskjema
- mottakets budsjett for inneværende år
- mottakets regnskap og nøkkeltallsmatrise
- tilstand på refusjonskrav for pengereglementsøkonomien
- omfanget av ekstraordinære tiltak
- forrige tilsynsrapport
- eventuell logg
- samarbeidsrådets svarbrev
- vertskommunens svarbrev
- ved første tilsyn etter tildeling av ny kontrakt: konkurransegrunnlag, tilbudsdokumenter og tilbudsprotokoll

På bakgrunn av denne gjennomgangen beslutter tilsynsenheten om den har tilstrekkelig informasjon til å skrive tilsynsrapport (se fase 3), eller om det er nødvendig med ytterligere informasjonsinnhenting (se fase 2).

Nærmere om de ulike dokumentene:

6.6.1.1 Gjennomgang av siste årsrapport

Mottakene skal benytte *Skjema for plan og rapport* ved årsrapportering. Mottakets årsrapport skal gi informasjon om hvilke områder mottaket prioriterte og hvilke tiltak som ble iverksatt på disse områdene forrige år, samt resultatene av igangsatte tiltak. Dette gir viktig bakgrunnsinformasjon ved gjennomgangen av planen for inneværende år.

Tiltak som mottaket har lyktes godt med kan være omtalt i rapporten, alternativt kan omtalen av et område være slik at tilsynsenheten skal etterspørre hvilke tiltak mottaket har iverksatt for å oppnå så gode resultater. Tilsynsenheten skal i slike tilfeller vurdere bruk av *Mal for suksesshistorier på mottaksfeltet.* (jf. pkt. 9 Gode eksempler og vellykkede tiltak).

Tidligere suksesshistorier/gode eksempler, både fra andre mottak og andre regioner, skal utgjøre en del av det faglige og metodiske kunnskapsgrunnlaget tilsynsenheten bruker i forberedelsene under dette punktet for å ivareta veilednings-/rådgivnings-aspektet av tilsynsrollen.

Ved gjennomgang av årsrapporten må tilsynsenheten være spesielt oppmerksom på om tidligere gitte pålegg – og hvor årsrapporten er satt som frist – er fulgt opp.

6.6.1.2 Gjennomgang av årsplan for inneværende år

Mottakene skal benytte *Skjema for plan og rapport* ved årsplanleggingen. Mottakets årsplan skal gi informasjon om hvilke områder mottaket prioriterer og hvilke tiltak som er planlagt iverksatt på disse områdene i inneværende år eller planlagt videreført fra forrige år.

I gjennomgangen av årsplanen skal tilsynsenheten være spesielt oppmerksom på:

- om konklusjoner og forbedringspunkter fra siste årsrapport er ivaretatt
- om konklusjoner, anbefalinger og pålegg fra siste tilsynsrapport er ivaretatt
- om kravene til planlegging slik de fremkommer i UDIs planskjemaer er ivaretatt
- om føringene i føringsbrevet er ivaretatt
- eksempler på gode tiltak mottaket har planlagt eller planlagt videreført fra forrige år

6.6.1.3 Gjennomgang av egenerklæring

Egenerklæringen gir tilsynsenhetene mye informasjon om måloppnåelsen på de konkrete kravene i Kravspesifikasjonen. Det skal både fokuseres på meldte avvik og på rapportering som kan synes overraskende sammenholdt med informasjon tilsynsenheten har fra andre kilder.

6.6.1.4 Gjennomgang av siste avviksskjema

Tilsynsenheten skal være spesielt oppmerksom på forskjeller mellom egenerklæringen og forrige års avviksskjema.

Regionkontoret bør ta stikkprøver for å se om forrige års avviksskjema er oppfylt. Dette er spesielt viktig hvis regionkontoret vurderer å kutte ut fase 2 i tilsynet.

6.6.1.5 Gjennomgang av budsjett for inneværende år

Tilsynsenheten skal være spesielt oppmerksom på de samme forhold som omtales i neste punkt.

6.6.1.6 Gjennomgang av regnskap og nøkkeltallsmatrise

Mottakenes rapportering på driftsøkonomien skjer gjennom innsending av årsbudsjett og årsregnskap på *Skjema for budsjett og regnskap*. Alle driftsutgifter og driftsinntekter skal fremkomme på dette skjemaet. I tillegg kan UDI be om å få tilsendt fullstendig årsregnskap.

Punkter å være spesielt oppmerksom på er:

- interne overføringer som synes spesielt høye i forhold til forventede kostnader forbundet med administrasjon, regnskapsføring og revisjon
- budsjetterte eller regnskapsførte leieutgifter som avviker fra det leiebeløpet som er fastsatt i avtalen
- overføringer til kjøp av tolketjenester
- aktivitets- og velferdsutgifter til beboerne
- budsjetterte inntekter for bruk av stykkprisplasser
- budsjettert og regnskapsført overskudd
- sammenligne regnskap med budsjett levert med tilbud på kravspesifikasjon eller fremforhandlede budsjettvilkår.

6.6.1.7 Vurdering av kvaliteten på refusjonskrav

Forut for tilsynet skal også mottakets ryddighet og punktlighet når det gjelder refusjonskravene vedr. beboerøkonomien vurderes. Selv om det forutsettes at uregelmessigheter på dette området tas opp fortløpende, kan det være aktuelt å gi pålegg til mottak/driftsoperatør også i tilsynsrapporten.

6.6.1.8 Omfanget av ekstraordinære tiltak

Forut for tilsynet skal tilsynsenheten også gjennomgå status på ekstraordinære tiltak på mottaket. Omfanget av slike tiltak er viktig bakgrunnsinformasjon.

6.6.1.9 Gjennomgang av forrige tilsynsrapport

Denne gjennomgangen vil ha samme funksjon som gjennomgangen av årsrapport og årsplan.

6.6.1.10 Gjennomgang av andre rapporter

Dersom det foreligger andre rapporter om mottaket (se pkt. 8.2 Kontroll av driften og pkt. 8.3 Befaring av mottak) skal disse inngå i dokumentgjennomgangen.

6.6.1.11 Gjennomgang av logg

Tilsynsenheter som benytter logg (jf. pkt. 5 Logg) skal gå gjennom loggen for å identifisere eventuelle tema som bør berøres under tilsynet.

6.6.1.12 Gjennomgang av svarbrev fra samarbeidsrådet

Svarbrevet fra samarbeidsrådet vil både kunne gi utfyllende informasjon og bidra til å identifisere områder som må vies særskilt oppmerksomhet under tilsynet. Brevet kan være avgjørende for valg av metode i en eventuell Fase 2, herunder om tilsynsenheten velger å avholde et møte med samarbeidsrådet som en del av tilsynet.

Brevet vil også kunne inneholde informasjon som gjør det aktuelt med andre kontrolltiltak (se pkt. 8 Annen kontrollvirksomhet).

6.6.1.13 Gjennomgang av svarbrev fra vertskommune

Svarbrevet fra vertskommunen vil både kunne gi utfyllende informasjon og bidra til å identifisere områder som må vies særskilt oppmerksomhet under tilsynet. Brevet kan være avgjørende for valg av metode i en eventuell Fase 2, herunder om tilsynsenheten velger å avholde et møte med vertskommunen som en del av tilsynet.

Brevet vil også kunne inneholde informasjon som gjør det aktuelt med andre kontrolltiltak (se pkt. 8 Annen kontrollvirksomhet).

6.6.1.14 Evt. gjennomgang av konkurransedokumenter

Ved første tilsyn etter tildeling av ny kontrakt gjennomgås konkurransegrunnlag, tilbudsdokumenter og tilbudsprotokoll.

6.6.2 FASE 2

Hvis tilsynsenheten i fase 1 konkluderer med at det foreligger tilstrekkelig informasjon til å skrive tilsynsrapport, kan fase 2 utelates. Dette skal i så fall begrunnes særskilt i tilsynsprotokollen.

Ytterligere informasjonsinnhenting i fase 2 kan skje på ulike måter. Tilsynsenheten velger metode ut fra hvilken informasjon det er behov for å innhente og ut fra hvordan denne informasjonen best kan innhentes om det aktuelle mottaket.

Metodene kan deles i to hovedgrupper: fysisk tilstedeværelse og ikke fysisk tilstedeværelse.

6.6.2.1 Innhenting av informasjon gjennom fysisk tilstedeværelse

Fysisk tilstedeværelse kan være:

- meldte tilsynsmøter (jf. pkt. 6.5.2.1 Datoplan for tilsynsmøter)
- korttidsmeldte møter/besøk
- uanmeldte møter/besøk

Under meldte tilsynsmøter kan det også gjennomføres stikkprøver (kontroll av rutinebeskrivelser og dokumentasjon) samt befaring av mottaket (se pkt. 8.3 Befaring av mottak).

Meldte tilsynsmøter (jf. pkt. 6.5.2.1 Datoplan for tilsynsmøter) skal bekreftes gjennom brev til driftsoperatør med kopi til mottaket senest tre uker før fastsatt dato.

Uanmeldte møter/besøk kan velges som metode dersom tilsynsenheten vurderer det som viktig at driftsoperatør og mottak ikke får anledning til å forberede seg og ønsker at møtet/besøket skal komme som en overraskelse. Det kan for eksempel være aktuelt ved indikasjoner på dårlig renhold og ”utrivelige forhold” som tilsynsenheten ønsker å se med selvsyn uten at driftsoperatør/mottak får anledning til å ”pynte” på forholdene.

Korttidsmeldte møter/besøk (2-4 dager) kan velges som metode dersom tilsynsenheten ønsker å beholde noe av overraskelsesmomentet ved uanmeldte møter/besøk, samtidig som man vil sikre seg at de rette personer er til stede på mottaket.

Møter med samarbeidsråd og/eller vertskommune er hensiktsmessig å avholde i forbindelse med tilsynet. Tilsynsmyndighetene bør også ha fysiske møter med beboerne.

6.6.2.2 Innhenting av informasjon uten fysisk tilstedeværelse

Dette kan skje gjennom:

- telefonsamtaler om spesifikke tema
- innhenting av tilleggsinformasjon (tilsynsenheten ber om å få tilsendt rutinebeskrivelser, retningslinjer, fullstendig regnskap og lignende

6.6.3 FASE 3

Fase 3 består av å skrive en tilsynsrapport som utgjør en helhetlig vurdering av mottaket. Se nærmere om innholdet i pkt. 6.4.6 Mal for tilsynsrapport.

Alle tilsynsrapporter skal som hovedregel være utsendt innen 01.08. hvert år. I de tilfeller hvor det gjennomføres meldte tilsynsmøter, skal tilsynsrapportene være utsendt senest tre uker etter tilsynsmøtet.

Tilsynsrapportene skal være stilet til driftsoperatør og skal sendes i original til denne. Kopi av tilsynsrapportene skal sendes til mottaket og til mottakets samarbeidsråd. Regionkontorene skal sende sine rapporter i kopi til Mottakskontoret.

Ifølge hovedregelen i lov om offentlighet i forvaltningen § 2 er forvaltningens saksdokumenter offentlig tilgjengelige. En tilsynsrapport er et slikt offentlig dokument. Rapportene skal ikke inneholde taushetsbelagt informasjon da innsyn i dette krever hjemmel i lov.

6.6.4 SÆRSKILT OM TILSYN AV MOTTAK MED PLASSER FOR ENSLIGE MINDREÅRIGE

For mottak med plasser for enslige mindreårige er tilsynsmøte obligatorisk. Under møtet skal det legges spesiell vekt på kontroll av at intensjoner og krav i *Faglige retningslinjer for arbeidet med enslige mindreårige asylsøkere i statlig mottak* følges opp.

Tilsynsmøtet kan gjennomføres i tilknytning til et tilsynsmøte for den ordinære delen av mottaket eller som et særskilt møte (dvs. uten at tilsynsmøte velges som metode for den ordinære delen av mottaket).

Forut for tilsynsmøtet skal tilsynsenheten og driftsoperatøren/mottaket i fellesskap vurdere om eksterne samarbeidspartnere med spesielt ansvar for enslige mindreårige skal delta. Dersom det besluttes at eksterne samarbeidspartnere *ikke* skal delta på tilsynsmøtet, skal aktuelle samarbeidspartnere som hovedregel inviteres til det andre obligatoriske møtet på avdelingen for enslige mindreårige (se pkt. 6.3 Oppgaveansvar og pkt. 7 Særskilt oppfølging av EM-avdelinger).

6.7 ETTERARBEID ETTER TILSYN

6.7.1 OPPFØLGING AV PÅLEGG

Driftsoperatør har ansvar for å følge opp eventuelle pålegg i tilsynsrapporten. Tilsynsenhetene har ansvar for å veilede driftsoperatørene slik at de gis de nødvendige forutsetninger for å oppfylle de krav som stilles til mottaksdriften.

Tilsynsenhetene har også ansvar for å påse at pålegg gitt i tilsynsrapportene blir fulgt opp innen de gitte frister. Dersom påleggene ikke blir fulgt opp, skal tilsynsenheten vurdere å iverksette sanksjoner innenfor de rammene som driftsavtalen gir.

Tilsynsenhetene skal gi skriftlig tilbakemelding til driftsoperatør og mottak når pålegg gitt i tilsynsrapporten er rettet slik at tilstanden vurderes som akseptabel. Slik tilbakemelding kan gis fortløpende eller samlet når alle frister er utgått.

Oppfølging av pålegg skal dokumenteres i tilsynsprotokollen (se pkt. 6.4.5 Tilsynsprotokoll).

6.7.2 OPPFØLGING AV SAMARBEIDSRÅDET

Dersom mottakets samarbeidsråd har gitt skriftlig tilbakemelding på invitasjonen til å gi sine synspunkter på driften (se pkt. 6.5.2.2 Brev til mottakets samarbeidsråd), skal tilsynsenheten tilskrive samarbeidsrådet med kommentarer til de punktene som er tatt opp i svarbrevet. Brevet til samarbeidsrådet skal som hovedregel være på samme språk som svarbrevet. Tilsynsrapporten (på norsk) skal vedlegges brevet.

6.7.3 OPPFØLGING AV VERTSKOMMUNE

Dersom vertskommunen for mottak hvor kommunen selv ikke er driftsoperatør har gitt skriftlig tilbakemelding, jf. pkt. 6.5.2.3 Brev til vertskommunen, skal kommunen få skriftlig svar innen tre uker etter tilsynet. Hvis svaret til kommunen består av eller inkluderer tilsynsrapporten, skal driftsoperatør orienteres om dette.

Skriftlig svar fra en kommune som selv er driftsoperatør forutsettes fulgt opp på en dertil egnet måte.

6.7.4 EVALUERING

Den enkelte tilsynsenhet skal skriftlig evaluere tilsynsverktøyene og gjennomføringen av tilsynene. Evalueringene er viktige for den videre utviklingen av tilsynsvirksomheten og bør være innspill til forberedelse til det påfølgende års tilsynsrunde.

Driftsoperatør og mottak bør inviteres til å bidra med sine erfaringer fra tilsynene. Mottaksledermøter kan være et egnet forum for slik erfaringsutveksling.

Regionkontorenes evalueringer skal sendes til Mottakskontoret og Regionkontor Midt-Norge innen 15. september hvert år.

6.7.5 REGIONALE TILSTANDSRAPPORTER FOR ORDINÆRE MOTTAK

Hovedhensikten med de årlige regionale tilstandsrapportene på mottaksfeltet er å foreta en UDI-intern oppsummering og vurdering av tilstanden i mottakene i den enkelte region. Samtidig vil rapporten kunne være et verktøy for driftsoperatører for videreutvikling av egne mottak.

Tilstandsrapportene formidles til andre regioner og oppover i eget system. De skal være et bidrag til videreutvikling av mottaksarbeidet på landsbasis og til rapportering internt i UDI og til departementet.

De regionale tilstandsrapportene skal bestå av følgende elementer:

1. aggregerte data på regionalt nivå fra egenerklæringene
2. aggregerte data på regionalt nivå fra avviksskjemaene
3. kommentarer til evt. forskjeller mellom 1 og 2
4. *områder* som er identifisert og hvor det må iverksettes tiltak for å bringe situasjonen opp på et tilfredsstillende nivå
5. oversikt over de viktigste *tiltakene* som er iverksatt eller må iverksettes (= oppsummering av pålegg i tilsynsrapporter og gjennomføre/planlagte tiltak i regi av regionkontoret)

De regionale tilstandsrapportene skal sendes til Mottakskontoret og Regionkontor Midt-Norge innen 15. september hvert år.

6.7.6 NASJONAL TILSTANDSRAPPORT

Ifølge tildelingsbrevet fra Kommunal- og regionaldepartementet skal Utlendingsdirektoratet foreta en vurdering og analyse av standarden ved, og driften av, mottakene.

Dette arbeidet formidles i første rekke gjennom utarbeidelsen av Nasjonal tilstandsrapport. Rapporten baserer seg i størst grad på informasjon fra de regionale tilstandsrapportene.

7 SÆRSKILT OPPFØLGING AV EM-AVDELINGER

For avdelinger med plasser for enslige mindreårige skal det, i tillegg til et tilsynsmøte (se pkt. 6.6.4 Særskilt om tilsyn av mottak med plasser for enslige mindreårige) gjennomføres enda et møte i løpet av et kalenderår. Aktuelle samarbeidspartnere med særskilt ansvar for enslige mindreårige skal som hovedregel inviteres til dette møtet dersom de ikke deltok på det meldte tilsynsmøtet. Det skal skrives referat fra møtet, som distribueres til alle deltakere.

Tema for dette møtet fastsettes av regionkontoret/Transittenheten, eventuelt i samarbeid med driftsoperatør/mottak.

8 ANNEN KONTROLLVIRKSOMHET

Dette kapittelet omhandler andre aktiviteter som er eller har preg av å være av kontrollerende karakter men som ikke er direkte knyttet til UDIs tilsynsvirksomhet slik den er definert i kapittel 6.

8.1 LØPENDE ØKONOMIKONTROLL

I den løpende økonomikontrollen av statlige mottak, skilles det mellom *driftsøkonomi* og *beboerøkonomi.* Driftsøkonomien gjelder de midlene som etter driftsavtalen overføres fra UDI til driftsoperatør til drift og leie av mottaket. Beboerøkonomien gjelder ytelser til beboerne etter pengereglementet samt dekning av reiseutgifter.

De midlene som inngår i driftsøkonomien utbetales forskuddsvis - med unntak av godtgjørelse for bruk av stykkprisplasser - mens midlene som inngår i beboerøkonomien utbetales etterskuddsvis på bakgrunn av innsendte refusjonskrav.

8.1.1 DRIFTSØKONOMIEN

De økonomiske overføringene til drift og leie av mottak skal sette driftsoperatør i stand til å produsere den tjenesten som er spesifisert i styringsdokumentene for statlig mottak. Driftsoperatør forplikter seg gjennom avtalen til å oversende budsjett for bruken av midlene i form av *Skjema for budsjett og regnskap* innen fastsatt frist.

Driftsoperatør forplikter seg videre til å utarbeide og oversende regnskap for bruken av midlene i form av *Skjema for budsjett og regnskap* innen fastsatt frist. Regnskapet skal være attestert av revisor.

Ut over den økonomikontrollen som inngår i UDIs tilsynsvirksomhet gjelder følgende:

Ved oppstart

Regionkontoret/Transittenheten skal påse at *Skjema for budsjett og regnskap* er mottatt innen to måneder etter oppstart av mottaket.

Årlig

Regionkontoret/Transittenheten skal påse at de korrekte dokumentene er mottatt i henhold til fristene og at innsendt regnskap er attestert av revisor.

Månedlig

Regionkontoret/Transittenheten påser at refusjonskrav for bruk av stykkprisplasser mottas innen fristen og kontrollerer kravene slik at utbetaling skjer for det korrekte antall plasser.

8.1.2 BEBOERØKONOMIEN

Økonomikontrollen av beboerøkonomien foregår på følgende måte:

Ved oppstart

Regionkontoret/Transittenheten plikter gjennom opplæring å sikre at regelverk og aktuelle skjemaer er kjent for de mottaksansatte, samt at de ansatte er seg bevisst viktigheten av at korrekte økonomidokumenter er opprettet på den enkelte beboer (økonomikort/egenerklæring/ transporterklæring).

Daglig/fortløpende

Regionkontoret/Transittenheten besvarer muntlige og skriftlige henvendelser og sørger for at ordlyd og intensjoner i gjeldende reglementer følges.

Månedlig

Regionkontoret/Transittenheten påser at refusjonskravene er korrekt utarbeidet og kontrollerer at korrekte vedlegg følger kravene:

- remitteringslister og/eller
- kvitteringslister (f.eks. aktuelt ved kontantutbetaling av basisbeløp)
- kvitteringer

Dersom det ikke foreligger skriftlig bekreftelse fra revisor på at revisjonen også omfatter mottakets refusjonskrav, skal regionkontoret/Transittenheten kontrollere at alle refusjonskrav er underskrevet av revisor og at revisors attestasjon er påført kvitteringslister og/eller remitteringslister.

Alle nyopprettede mottak skal (som et minimum) sende inn komplette refusjonskrav de første tre driftsmåneder, d.v.s. at alle bilag som til sammen danner kravsummen

skal vedlegges refusjonskravskjemaene. Eventuelle uregelmessigheter følges opp av regionkontoret/Transittenheten telefonisk, skriftlig eller i møte. Kvaliteten på refusjonskravene vil være avgjørende for om regionkontoret/Transittenheten krever komplette krav også ut over tre måneder.

Stikkprøvekontroll

Dette innebærer at regionkontoret/Transittenheten innhenter komplette krav fra utvalgte mottak slik at alle mottak som et minimum kontrolleres annethvert år. Kravene skal gjelde for den perioden regionkontoret/Transittenheten bestemmer (2-3 påfølgende måneder er gunstig for å få godt innsyn i mottakets «tenkning».)

8.2 KONTROLL AV DRIFTEN

På indikasjon skal UDI gjennomføre meldte eller uanmeldte kontroller av mottakene. Det skal skrives rapport fra slike kontroller. Rapporten skal

- beskrive bakgrunnen for kontrollen
- oppgi hvem som var til stede under kontrollen
- konkludere med om tilstanden ble funnet tilfredsstillende eller ikke
- angi eventuelle pålegg som ble gitt og frist for utbedring

Pålegg gitt under denne typen kontroller skal følges opp på samme måte som pålegg gitt i forbindelse med tilsyn (se pkt. 6.7.1 Oppfølging av pålegg).

8.3 DATABEHANDLERE

UDI er behandlingsansvarlig etter personopplysningsloven for behandlinger av personopplysninger ifm mottaksarbeidet i Norge. En behandlingsansvarlig er den som bestemmer formålet med behandling av personopplysninger og hvilke hjelpemidler som skal brukes. Mottakene er å anse som databehandlere for UDI. En databehandler er den som behandler personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige.

Forholdet mellom en behandlingsansvarlig og en databehandler er regulert gjennom Personopplysningsloven. Styringsdokumentene som regulerer mottaksdriften vil konkretisere forholdet mellom UDI og mottakene på dette området. Alle mottak vil innen 1 mars 2005 signere databehandleravtaler med UDI som konkretiserer dette.

8.4 BEFARING AV MOTTAK

Hensikten med befaring av mottak er å påse at mottakets innkvarteringstilbud tilfredsstiller kravet om et nøkternt, men forsvarlig boligtilbud, jf. driftsreglementets pkt. 2.1 og kravspesifikasjonens pkt.1.

Regionkontorene/Transittenheten bør vurdere å befare mottak hvis det foreligger informasjon om

- at det har skjedd en vesentlig endring av bygningsmassen siden kontraktsinngåelse
- at det er dårlig vedlikehold eller mangler ved bygningsmassen

- at det er dårlig hygienisk standard eller mangler på teknisk utstyr
- andre forhold som krever befaring

Meldinger som kan utløse befaring kan f.eks. komme fra beboere, mottaksansatte eller fra eksterne samarbeidspartnere. Det kan også skje at forhold som tilfeldigvis avdekkes under et besøk eller et tilsynsmøte gir grunnlag for befaring.

Befaring kan gjennomføres som en del av et tilsyn (se pkt. 6.6.2 Fase 2) eller gjennomføres særskilt. Som hovedregel skal befaring meldes driftsoperatør/mottak på forhånd, men befaring kan også gjennomføres som en uanmeldt kontroll.

Befaring kan også gjennomføres i samarbeid med andre instanser som har tilsynsoppgaver overfor statlige mottak, eksempelvis brannvesen (jf. forskrift om brannvern og brannforebyggende tiltak) og kommunehelsetjeneste (jf. forskrift om miljørettet helsevern).

8.5 HENVENDELSER FRA BEBOERE

Kontorene kan få henvendelser fra beboere (samarbeidsråd eller enkeltpersoner) med synspunkter på driften av mottaket uten at slike er innhentet som et ledd i tilsynsvirksomheten.

I slike tilfeller skal kontorene:

- saksbehandle saken etter vanlige saksbehandlingsregler hvor følgende elementer bør inngå;
  - undersøke påstander
  - gi skriftlig svar med kopi til mottak/driftsoperatør
  - ta opp saken med mottaket dersom forhold er kritikkverdig

Dersom påstandene er alvorlige, eller man får gjentatte klager på samme problem, bør kontoret vurdere et møte med partene, eventuelt en meldt eller uanmeldt kontroll (se pkt. 8.2 Kontroll av driften) eller en befaring (se pkt. 8.3 Befaring av mottak).

9 GODE EKSEMPLER OG VELLYKKEDE TILTAK

Hensikten med identifisering av gode eksempler og vellykkede tiltak er:

- å systematisere vellykkede tiltak som mottakene har gjennomført
- å formidle vellykkede tiltak til UDI-ansatte, driftsoperatører og mottak

9.1 INNHENTING AV INFORMASJON OG UTFYLLING AV MAL

Gode eksempler/vellykkede tiltak kan identifiseres i forbindelse med tilsyn (fase 1 og/eller fase 2) eller på annen måte.

Når mulige gode eksempler/vellykkede tiltak er identifisert, skal det tas kontakt med mottaket for innhenting av ytterligere informasjon. *Mal for suksesshistorier på mottaksfeltet* skal brukes som grunnlag for samtalen og skal så fylles ut dersom det aktuelle tiltaket fortsatt vurderes som et godt eksempel/vellykket tiltak etter informasjonsinnhentingen.

Malen finnes på X: (F:)\mottak\Suksesshistorier. Her skal også utfylte maler lagres. De skal gis et navn som identifiserer kontoret og beskriver innholdet. Eksempel: RKM - foreldre i barnebase.doc.

9.2 BRUKEN AV GODE EKSEMPLER

Samlingen med gode eksempler/vellykkede tiltak skal gi kunnskap til saksbehandlere i UDI som kan brukes under tilsyn, i rådgivning/veiledning av mottakene, i opplæring og annen kontakt.

10 DIALOG, KOMPETANSEUTVIKLING, RÅDGIVING/VEILEDNING

10.1 MOTTAKSLEDERMØTER

Formålet med mottaksledermøtene er å sikre en god styringsdialog mellom UDI og mottakene/driftsoperatørene, å formidle politikken på feltet, å gjennomføre faglige diskusjoner og å utveksle erfaringer. Møtene skal virke samordnende og motvirke uønskede forskjeller mellom mottakene.

Regionkontoret/Transittenheten skal:

- sende ut datoplan for årets mottaksledermøter i januar
- innkalle mottaksledere til minimum 3 mottaksledermøter pr. år.
- innkalle driftsoperatøren til minimum ett av disse møtene pr. år.
- innkalle lederne for avdelingene for enslige mindreårige når dette vurderes å være hensiktsmessig
- ha ansvar for møtenes faglige innhold enten ved egne folk eller ved innleide forelesere.

Tema på møtene skal være overordnede saker som gjelder asyl- og flyktningpolitikk, gjeldende styringsdokumenter og eventuelle endringer i disse, samt informasjon om andre forhold av betydning for driften.

Det anbefales at utviklingsoppgavene (jf. føringsbrevet) er et fast punkt på alle mottaksledermøter, for eksempel ved at mottakslederne får ansvar for å legge fram sine erfaringer relatert til utviklingsoppgavene, med fokus på vellykkede tiltak, utfordringer og flaskehalser.

Andre tema kan være av generell kompetansehevende karakter som vurderes som spesielt viktige. Mottakslederne skal forespørres om det er spesielle saker som de ønsker tatt opp på møtene.

10.2 ÅRLIG MOTTAKSKONFERANSE

På den årlige mottakskonferansen presenteres de foreløpige prioriteringene og føringene for det kommende års arbeid på mottaksfeltet. I tillegg kan andre aktuelle faglige problemstillinger tas opp til drøfting med driftsoperatører og mottaksledere.

Alle driftsoperatører og mottaksledere skal inviteres til mottakskonferansen og dette er forumet hvor disse har mulighet til å påvirke det påfølgende års føringer.

Kontorene kan etter nærmere vurdering beslutte om også vertskommuner skal inviteres til konferansen.

Regionkontor Midt-Norge og Mottakskontoret avgjør før datoplan for tilsyn og mottaksledermøter sendes ut i januar om det skal arrangeres en nasjonal konferanse for de ordinære mottakene. Hvis det ikke arrangeres en nasjonal konferanse, avgjør regionkontorene selv om de vil arrangere en regional konferanse eller om de vil samarbeide med et annet regionkontor om gjennomføringen.

Transittenheten arrangerer egen konferanse for transittmottakene.

Konferansen(e) skal avholdes i september.

Det enkelte kontor vurderer om representanter for vertskommunene skal inviteres til regionale konferanser som et ledd i styrke samarbeidet med og bedre informasjonen til vertskommunene.

10.3 LANDSDEKKENDE EM-SAMLINGER

Formålet med landsdekkende EM-samlinger er å sikre en god dialog mellom UDI og mottakene/driftsoperatørene, å formidle politikken på feltet, å gjennomføre faglige diskusjoner og å utveksle erfaringer. Møtene skal virke samordnende og motvirke uønskede forskjeller mellom mottakene.

Regionkontor Midt-Norge skal

- arrangere 3 samlinger pr. år hvor avdelingsledere fra alle landets EM-avdelinger inviteres, samt saksbehandlere i UDI som har EM-relaterte oppgaver som sine hovedoppgaver
- i samarbeid med Regionkontor Øst stå for det faglige innholdet enten ved egne folk eller ved innleide forelesere.

Tema på møtene skal være overordnede saker som gjelder asyl- og flyktningpolitikk, gjeldende styringsdokumenter og eventuelle endringer i disse, samt informasjon om andre forhold av betydning for driften av avdelinger for enslige mindreårige asylsøkere.

Det anbefales at utviklingsoppgavene (jf. føringsbrevet) er et fast punkt på alle EM-samlingene. Dette kan for eksempel gjøres ved at avdelingslederne får ansvar for å legge fram sine erfaringer relatert til utviklingsoppgavene, med fokus på suksesser, utfordringer og flaskehalser.

Andre tema kan være av generell kompetansehevende karakter som regionkontorene vurderer som viktig. Mottakene bør forespørres om det er spesielle saker som de ønsker tatt opp på møtene.

Regionkontor Midt-Norge og Transittenheten avgjør om også EM-transittene skal delta på de landsdekkende EM-samlingene.

Kontorene anbefales også å arrangere regionale EM-samlinger og/eller faste møter med lederne for EM-avdelingene hvor aktuelle problemstillinger kan diskuteres og informasjon om gode tiltak utveksles.

10.4 OPPLÆRING OG RÅDGIVING/VEILEDNING AV MOTTAKSANSATTE

UDIs ansvar for opplæring av mottaksansatte er fastsatt i driftsreglementets pkt. 4.1.4. Opplæringen skal bygge opp under målsettingene for statlig mottak, jf. driftsreglementets pkt. 2 med underpunkter.

UDI kan kjøpe tjenester av andre for å gjennomføre ulike opplæringstiltak.

UDI ivaretar opplæringsansvaret gjennom følgende tiltak:

10.4.1 KURS FOR NYANSATTE

Kurset er obligatorisk for alle nyansatte og skal som et minimum omfatte følgende temaer:

UDIs mål og oppgaver. Styringsdokumentene - rammer og mål for mottaksdriften. Beboermedvirkning. Mål, innhold og håndtering av pengereglementet. Informasjon, aktiviteter, tiltak for barn og unge. Normale reaksjoner på en unormal situasjon - om eksilreaksjoner. Brobygging mellom ulike grupper, konfliktforebygging og konflikthåndtering. Smittsomme sykdommer. Kommunikasjon og bruk av tolk. Brannvern/brannforebyggende tiltak.

Dette er å betrakte som grunnopplæring for mottaksansatte. I den grad det er behov for ytterligere grunnopplæring er dette primært et arbeidsgiveransvar.

10.4.2 OPPLÆRING KNYTTET TIL PRIORITERTE ARBEIDSOMRÅDER

I tillegg til grunnopplæringen knyttes UDIs opplæringstiltak primært til de prioriterte arbeidsområdene, jf. Føringsbrevet. Dersom disse innebærer nye oppgaver i mottak, vil nedenstående punkter gjelde:

- ved endringer av asyl- og flyktningpolitikken f.eks. i form av nye stortingsmeldinger, handlingsplaner o,a. gis opplæringen primært gjennom konferanser eller tilsvarende.
- ved innføring av nye mål, innhold og oppgaver i mottak gis opplæringen i form av kurs og seminar. Dersom endringene er av omfattende karakter og innebærer nybrotts- og utviklingsarbeid, arrangerer UDI opplæringstiltak som skal bidra til igangsetting av utviklingsprosessen.

I situasjoner hvor arbeidsområder er prioritert over flere år, knyttes opplæringstiltakene primært til videreutvikling av området og ev. erfaringsutveksling i den forbindelse.

10.4.3 RÅDGIVNING/VEILEDNING

UDI har et rådgivings-/veiledningsansvar overfor driftsoperatør og mottaksansatte. «Rådgivningen skal særlig ivareta mottakets arbeid med å nå driftsreglementets målsettinger.» (jf. driftsreglementet pkt 4.1.4.)

UDIs rådgivings-/veiledningsansvar overfor driftsoperatør og mottaksansatte blir dels ivaretatt gjennom den løpende kontakten mellom regionkontorene/Transittenheten og mottaket. Det kan dreie seg om å oppnå en felles forståelse av gjeldende rammer for driften på alle plan, finne løsninger på diverse problemer som er oppstått i

forbindelse med driften eller drøfte mer sammensatte problemstillinger, ofte til gjensidig nytte. I enkelte sammenhenger vil det være nødvendig å trekke driftsoperatør inn i saken.

Dersom UDI finner det hensiktsmessig, kan en slik rådgivning/veiledning og oppfølging gis i form av opplæringstiltak. UDI kan også iverksette opplæringstiltak dersom den løpende kontakten med mottakene og tilsyn avdekker opplæringsbehov innenfor direktoratets ansvarsområde.

10.5 UTVIKLINGSARBEID I MOTTAK

10.5.1 GENERELT OM UTVIKLINGSARBEID I MOTTAK

Utviklingsarbeid i mottak vil hovedsakelig bestå av det løpende arbeid mottakene gjør for å finne gode metoder og tiltak på ulike områder av driften. I denne sammenheng vil utviklingsarbeid særlig knytte seg til satsingsområdene i UDIs årlige føringsbrev. Utviklingsarbeid kan også skje ved prosjektoppdrag på ulike mottaksfaglige områder.

10.5.2 PROSJEKTOPPDRAG

- UDI har det overordnede ansvaret for prosjektoppdrag. Sluttproduktet skal være UDIs eiendom.
- oppdraget formaliseres i et avtaledokument som beskriver prosjektets mål, fremdriftsplan, virkemidler, samarbeid med og rapportering til UDI, sluttproduktets utforming og systematisering, eventuell videreformidling til andre mottak, og kompensasjon for oppdraget.
- oppdrag skal tildeles i tråd med forskrift om offentlige anskaffelser.

10.5.3 BRUK AV METODER OG TILTAK FRA UTVIKLINGSARBEID I MOTTAK

- gode ideer og resultater oversendes Regionkontor Midt-Norge; det samme gjelder de skriftlige dokumenter som er resultat av prosjektoppdrag.
- Regionkontor Midt-Norge vurderer om innkomne innspill bør føre til endringer i styringsdokumentene. I så fall sendes innspillet videre til Mottakskontoret med kommentarer og anbefalinger.
- Regionkontor Midt-Norge vurderer om innspill og prosjektrapporter er egnet som materiale til utarbeidelse av veiledere for mottaksarbeid. I så fall videresendes materialet til Mottakskontoret med anbefalinger og kommentarer til videre håndtering.

11 INFORMASJON

11.1 VEILEDERE TIL ARBEID I MOTTAK

11.1.1 FORMÅL

Veiledere ligger til grunn for drift av statlig mottak, jf. driftsreglementes pkt. 3.1.4.

Veilederne er ment som et opplæringsmedium, hjelpemiddel og en faglig tilnærming til bestemte emner. Veilederne skal ikke være en rutinebeskrivelse for mottaksarbeid, men skal anspore mottakene til å fremme de mål og hensyn som UDI oppfatter som godt mottaksarbeid. Veilederne skal oppfordre mottakene til å være fleksible og tilpasse metoder og tiltak til det enkelte mottak og beboernes behov.

11.1.2 UTVIKLING AV VEILEDERE

Veiledere skal utformes på områder hvor UDI ønsker å videreformidle et stort omfang av informasjon, og som vil ha vesentlig nytteverdi for mottakene i deres praktiske arbeid.

Veilederne kan utarbeides av mottak som sluttproduktet i et prosjektarbeid, eller av arbeidsgrupper bestående av UDI-ansatte, eventuelt i samarbeid med et eller flere mottak.

11.1.3 FORMIDLING AV VEILEDERE

Veilederne skal gjøres tilgjengelig for mottakene på UDIs hjemmesider.

11.2 VERTSKOMMUNE OG SEKTORMYNDIGHETER

Hensikten med kontakt med vertskommune, sektormyndigheter og lokalsamfunn forøvrig er generell informasjonsutveksling. Dialogen med kommunene er også viktig i forhold til et langsiktig integreringsarbeid. Videre er en åpen dialog med kommunene viktig i forhold til utfordringer knyttet til det å være vertskommune, og hensikten med kontakten vil derfor være å fremme et best mulig samarbeid mellom UDI, mottaket og kommunen.

Regionkontorene/Transittenheten skal:

- i forbindelse med tilsyn be om skriftlige synspunkter fra vertskommunen (se pkt. 6.5.2.3 Brev til vertskommunen)
- i løpet av mottakets første driftsår vurdere behovet for å invitere vertskommune og mottak (gjerne flere sammen) til et møte for å avklare mottakets, kommunens og UDIs rolle i forbindelse med et statlig mottak.
- [sende regional tilstandsrapport til alle vertskommuner, samt sektormyndighetene i fylkene i regionen.]

Det er viktig at kontorene holder vertskommunen orientert om endringer i asyl- og flyktningpolitikken som kan få følger for kommunen som vertskommune.

Kontorene bør vurdere behov for jevnlig kontakt med fylkesmann og fylkeskommunale sektormyndigheter (helse, skole, barnevern) for generell informasjonsutveksling (eksempelvis ett møte pr. år).

11.3 M-INFO

Formålet med m-info er å være et nyhetsbrev til driftsoperatører og mottak som

- gir løpende informasjon om endringer i dokumenter som ligger til grunn for drift av statlig mottak (jf. driftsreglementets pkt. 3.1)
- gir løpende informasjon om andre forhold av betydning for mottakene
- gir presiseringer for å sikre ens praksis mellom mottakene

Da formålet med m-info er å gi løpende orientering, informasjon og presiseringer, er det ingen faste frekvenser på utgivelsen av m-info. Regionkontor Midt-Norge er ansvarlig for innhold og utgivelse.

Når det i M-info er gitt informasjon om endringer om forhold av betydning for driften av mottakene, har driftsoperatør og mottak ansvar for å søke utfyllende informasjon om endringen.

Regionkontor Midt-Norge har ansvar for å vurdere om informasjon gitt gjennom M-info skal publiseres på UDIs internettsider, samt for å vurdere om informasjonen skal resultere i oppdatering/revidering av rutinebeskrivelser.

11.4 UDIS HJEMMESIDER PÅ INTERNETT

UDIs hjemmesider skal inneholde elektroniske utgaver av alle styringsdokumenter, veiledere, rutinebeskrivelser og skjemaer som er gjeldende for mottakene.

UDI har ansvar for at informasjonen som publiseres på hjemmesidene er relevant for mottakene og andre målgrupper, og for å holde sidene oppdatert. Driftsoperatør og mottak har ansvar for å følge med på og følge opp det som publiseres på sidene.

UDIs hjemmesider er lagt opp til at man kan abonnere på en mailing-tjeneste som varsler om endringer på asylmottaksider på internett. Alle som jobber med mottak i UDI og alle mottaksansatte oppfordres til å bruke denne tjenesten. Hver og en må imidlertid selv gå inn og legge til den funksjonen.

Det enkelte kontor skal melde inn til nettredaksjonen i Mottakskontoret saker som er aktuelle for publisering, eksempelvis innspill til nyheter, ”nyttig informasjon”, oppdateringer og annet aktuelt materiale.

12 INTERN FAGUTVIKLING

12.1 FAGGRUPPA

Formålet med faggruppa er å bidra til enhetlig politikkforståelse, faglig utvikling og felles forståelse og enhetlig praksis i utførelsen av de operative mottaksoppgavene. Faggruppa er også et virkemiddel i koordineringen av mottaksarbeidet og ledes derfor av Regionkontor Midt-Norge. I faggruppa deltar faglig ansvarlig/koordinator for mottaksoppgaver på regionkontorene, i Mottakskontoret og i Transittenheten. Det avholdes normalt kvartalsvise møter.

12.2 FAGGRUPPA FOR ENSLIGE MINDREÅRIGE (EM-FAGGRUPPA)

EM-faggruppa skal bidra til enhetlig politikkforståelse, faglig utvikling og felles forståelse og enhetlig praksis i arbeidet med enslige mindreårige. I faggruppa deltar

en saksbehandler fra hvert av regionkontorene og Mottakskontoret - og som har et særskilt ansvar for oppgaver knyttet til enslige mindreårige i mottak.

Regionkontor Øst har ansvar for innkalling og faglig innhold. Det avholdes normalt kvartalsvise møter.

12.3 MOTTAKSSAMLINGER

Formålet med mottakssamlinger er samordning og kompetanseheving av alle saksbehandlere som arbeider med mottak på regionkontorene, i Mottakskontoret og i Transittenheten.

Regionkontor Midt-Norge skal:

- innkalle til minimum 3 mottakssamlinger pr. år for alle saksbehandlere i UDI som har mottaksrelaterte oppgaver som sine hovedoppgaver.
- ha ansvar for møtenes faglige innhold, enten ved egne folk eller ved innleide foredragsholdere.

Tema som bør opp på disse samlinger er bl.a. tilsyn, tilsynsverktøy, føringer, tilstandsrapport, kompetanseutvikling av UDI-ansatte i forhold til oppgaver, regionkontorenes planer for kompetanseutvikling av mottaksansatte med mer.

13 ÅRSSYKLUS I MOTTAKSARBEIDET

Januar
Mottakenes frist for å sende inn årsplan og budsjett er 1. januar.

Regionkontorene og Transittenheten distribuerer oversikt over meldte tilsynsmøter, mottaksledermøter og ev. mottakskonferanse.

Februar
Regionkontor Midt-Norge og Transittenheten utarbeider forslag til tilsynsprotokoll.

Faggruppemøte

Mars
Mottakenes frist for å sende inn årsrapport er 1. mars.

Felles forberedelser til tilsyn på mottakssamling med sikte på samordning, kompetanseheving og gjennomgang av forslag til tilsynsprotokoll.

Regionkontor Midt-Norge og Transittenheten ferdigstiller tilsynsprotokoll.

Kontorvise forberedelser til tilsyn, herunder utsending av standardbrev til driftsoperatør, samarbeidsråd og vertskommune.

Mottakssamling

April
Mottakenes frist for å sende inn årsregnskap er 1. april.

Start på tilsynene – skal som hovedregel være gjennomført innen utgangen av juni.

Mai
Faggruppemøte

Juni
Alle tilsynene skal være gjennomført innen 30. juni

Juli
Alle tilsynsrapportene skal som hovedregel være ferdig innen utgangen av juli (innen tre uker etter gjennomføring av meldt tilsynsmøte).

August
Faggruppemøte med innledende drøftinger av satsingsområder/føringer for det påfølgende år.

September
Regionale tilstandsrapporter skal være ferdige innen 15. september.

Regionkontorene og Transittenheten skal innen 15. september evaluere årets tilsyn og tilsynsverktøy.

Mottakssamling med gjennomgang av de foreløpige satsingsområder/føringer for det påfølgende år.

Mottakskonferanse(r) med presentasjon av de foreløpige satsingsområder/føringer for det påfølgende år.

November
Faggruppemøte

Oktober
Regionkontor Midt-Norge og Transittenheten sender ut føringsbrev vedlagt planskjema og Skjema for budsjett og regnskap for det påfølgende år medio oktober.

Desember
Mottakssamling.