

Ministeren

Indfødsretsudvalget
Folketinget
Christiansborg
1240 København K



Udlændinge- og Integrationsministeriet

Indfødsretsudvalget har den 28. oktober 2020 stillet følgende spørgsmål nr. 13 (alm. del) efter ønske fra Peder Hvelplund (EL) til udlændinge- og integrationsministeren, som hermed besvares.

Spørgsmål nr. 13:

Vil ministeren redegøre for, om problemet med "forsvundne" ansøgninger i cBra-ins system er løst, jf. svar på IFU alm. del – spørgsmål 128?

Svar:

1. Udlændinge- og Integrationsministeriet har i besvarelsen af spørgsmål nr. 128-131 (alm. del) fra Folketingets Indfødsretsudvalg oplyst udvalget om processen for indgivelse af digitale ansøgninger og om en udfordring med bortkomne digitale ansøgninger om dansk indfødsret. I denne besvarelse redegøres der for ministeriets opfølgning og håndtering af de berørte konkrete sager.

Det bemærkes i den forbindelse, at systemet, der anvendes ved indgivelse af digitale ansøgninger om dansk indfødsret, består af integrerede komponenter fra flere leverandører.

2. Indledningsvis skal Udlændinge- og Integrationsministeriet korrigere ministeriets besvarelse af spørgsmål nr. 130 (alm. del) fra Folketingets Indfødsretsudvalg.

I besvarelsen af spørgsmål nr. 130 (alm. del) fra Folketingets Indfødsretsudvalg oplyste ministeriet, at en ansøger i den digitale ansøgningsløsning ikke kan betale gebyr uden at indgive ansøgningen. Det har efterfølgende vist sig ikke at være korrekt. Ministeriet blev således i starten af oktober 2020 af Netcompany gjort opmærksom på, at det alligevel er muligt at gennemføre betalingen, uden at ansøger afsender sin ansøgning. På den baggrund iværksatte ministeriet en nærmere undersøgelse af samspillet mellem ansøgningsløsningen og betalingsløsningen fra DIBS. Ministeriet blev primo november bekendt med, at ansøger i betalingsløsningen – efter betalingen er godkendt – skal klikke sig videre tilbage til ansøgningsløsningen, for at ansøgningen bliver afsendt. Ministeriet er på den baggrund gået tilbage til det tidligere udgangspunkt om, at det forhold, at ansøgeren har

20. november 2020

Udlændinge- og
Integrationsministeriet

Opholdsafdeling
Slotsholmsgade 10
1216 København K

Tel. 6198 4000
Mail uim@uim.dk
Web www.uim.dk

CVR-nr. 36977191

Sags nr. 2020 - 20068
Akt-id 1436971

indbetalt gebyr, ikke i sig selv anses som ensbetydende med, at ansøgeren har indgivet ansøgningen til Udlændinge- og Integrationsministeriet.

Netcompany har supplerende oplyst følgende omkring processen ved indgivelse af en digital ansøgning:

”Når en ansøger har udfyldt alle de ønskede informationer i ansøgningen, har personen mulighed for at afslutte og indsende sin ansøgning. I denne sidste del af processen for ansøgningen er der overordnet tre hovedskridt: 1) Signering, 2) Betaling, 3) Afsendelse og kvittering.

Efter ansøgningen er blevet signeret med NemID, sendes ansøgeren videre til betaling. Ved betalingen undersøges, om ansøgeren har oplyst, at vedkommende tidligere har indgivet en ansøgning eller tidligere har indgivet betaling i forbindelse med den konkrete ansøgning, uden at ansøgningen er indgivet. I så fald sendes ansøgeren videre til afsendelse af ansøgningen. Hvis dette ikke er tilfældet, bliver ansøgeren sendt til betalingssystemet (DIBS) for at udføre betalingen. Når ansøgeren har udført sine handlinger i DIBS, og Nets har verificeret, at betalingen er gennemført, skal ansøgeren klikke sig tilbage til ansøgningsløsningen ved at trykke på knappen ”videre”. Herefter vil systemet automatisk forsøge at indsende ansøgningen til F2. Det kan altså potentielt være, at ansøgere ikke har trykket videre i processen her, hvorved betaling vil være udført, men ansøgningen ikke vil være afsendt.

Når ansøger har indsendt ansøgning, og F2 svarer, at denne er modtaget med succes, så præsenteres ansøgeren for et skærmbillede om, at ansøgningen er sendt til F2.

Det er sikret, at ansøgere fremadrettet modtager kvittering med kopi af ansøgningen via e-boks, efter at ansøgningen er afsendt til Udlændinge- og Integrationsministeriet. Og såfremt afsendelse af kvittering samt kopi til e-boks fejler, så bliver ansøgeren gjort opmærksom på dette i skærmbilledet. Ansøgeren har herefter mulighed for at tage et skærmbilledeprint af selve brugergrænsebilledet som dokumentation for, at der er indgivet en ansøgning.

Vi kan se, at der i integrationen med e-boks bliver gjort brug af et certifikat, som lader til at være udløbet i 2019. Der er derfor en risiko for, at ansøgere ikke har modtaget kvittering på e-boks med kopi af ansøgningen siden marts 2019. Der er nu rettet op på denne fejl. Dog vil sådan fejl ikke være relateret til, om der skulle være forsvundet ansøgninger. Og systemet er designet og lavet sådan, at ansøgeren får tydelig besked om, at afsendelse til e-boks fejlede, men at ansøgningen er blevet afsendt til Udlændinge- og Integrationsministeriet. Sådan ansøgeren kan tage stilling til eventuelt at tage et skærmbillede af beskeden om, at ansøgningen er afsendt til Udlændinge- og Integrationsministeriet.

Det er vigtigt at pointere, at systemet er lavet sådan, at ansøgningen først kan anses som afsendt, når ansøgeren får en besked om at ansøgningen er afsendt,

hvilket altid kan ses i skærmbilledet. Og ansøgningen er ikke afsendt, bare fordi betalingen er gennemført.

Ansøgningsløsningen indeholder en automatisk oprydning, som dagligt sletter alle ansøgninger, der er oprettet for mere end 30 dage siden. Ansøgeren kan se en dato for, hvornår ansøgningen automatisk bliver slettet i skærmbilledet. Det betyder, at det er muligt, at en ansøger udfylder ansøgningen, signerer sin ansøgning og udfører betaling, men ikke får den afsendt til det bagvedliggende de sagshåndteringssystem F2. Hvis de 30 dage udløber, inden ansøgeren indsender sin ansøgning, bliver ansøgningen slettet. Desuden slettes ansøgningen i den digitale ansøgningsløsning, når F2 bekræfter modtagelse af ansøgningen.”

Udlændinge- og Integrationsministeriet skal bemærke, at der den 19. oktober 2020 er installeret et nyt eBoks-certifikat på ansøgningsløsningen.

Udlændinge- og Integrationsministeriet har endvidere taget initiativ til en supplerende vejledning på ministeriets hjemmeside, således at det præciseres, at en ansøgning ikke er indgivet korrekt, medmindre man efter indgivelsen enten modtager en kvittering i e-boks eller på skærmen får meddelelse om, at ansøgningen er afsendt, men at det ikke er lykkedes at sende en kopi af ansøgningen til den digitale postkasse. Der er endvidere taget initiativ til en supplerende vejledning i den digitale ansøgningsløsning, som skal sikre, at ansøgerne efter betaling husker at klikke sig tilbage til ansøgningsløsningen.

Der henvises til besvarelsen af spørgsmål nr. 129 og 130 (alm. del) fra Folketingets Indfødsretsudvalg.

3. I besvarelsen af spørgsmål nr. 128 (alm. del) fra Folketingets Indfødsretsudvalg oplyste ministeriet, at der i perioden 2017 til 2020 var modtaget 31 ansøgninger, som ikke var blevet sagsbehandlet på baggrund af en indlæsningsfejl, som forhindrede automatisk klargøring af sagerne til sagsbehandling, og at ministeriet var i dialog med cBrain om, hvordan den konkrete fejlsituation kunne undgås.

Udlændinge- og Integrationsministeriet kan oplyse, at cBrain efter en nærmere gennemgang har fundet, at det retteligt drejer sig om 41 sager, hvor fejl i inddata eller midlertidige driftsproblemer har resulteret i en sags manglende eller forsinkede oprettelse.

Udlændinge- og Integrationsministeriet kan oplyse, at de 41 sager, der ikke er blevet fuldt oprettet, vedrører 25 ansøgere. Dette skyldes, at der for 9 af ansøgerne ses flere sager.

For så vidt angår de 9 ansøgere, som ses med flere ansøgninger, er de alle lykkedes med efterfølgende at indgive en ansøgning, som enten er færdigbehandlet eller fortsat er under behandling. I de tilfælde, hvor der ses en verserende ansøgning, har ministeriet rettet indgivelsesdatoen til den dato, hvor ansøgeren indgav ansøgningen, som ikke blev fuldt oprettet i F2.

For 3 ansøgere gælder, at deres ansøgning ikke er oprettet på grund af fejl i data, og at de ikke ses at have indgivet andre ansøgninger. Disse er nu oprettet og er under behandling, ligesom indgivelsesdatoen er korrigeret.

For 2 ansøgere gælder, at deres sag er blevet forsinket på vej ind i systemet, og den derefter aldrig er blevet oprettet i F2. Imidlertid har ansøgerne indsendt en anden ansøgning, der har resulteret i sagsbehandling. Indgivelsesdatoen er for disse også blevet korrigeret, og sagerne er under behandling i ministeriet.

For 11 ansøgere gælder, at deres indgivelse af ansøgning har resulteret i oprettelse af sager, som ikke blev fuldt oprettede. Alle sagerne er nu fuldt oprettet og under behandling, ligesom indgivelsesdatoen er korrigeret.

Udlændinge- og Integrationsministeriet kan endvidere oplyse, at ministeriet for så vidt angår de 36 sager, som oprindeligt var fuldt oprettet i F2, men hvor importen til F2 var forsinket, ligeledes har rettet indgivelsesdatoen til den dato, hvor ansøgningen reelt blev indgivet.

Udlændinge- og Integrationsministeriet er i dialog med cBrain og Netcompany om, hvordan der generelt sikres en tilstrækkelig overvågning af fejlsituationer og driftsforstyrrelser.

Udlændinge- og Integrationsministeriet er derudover blevet opmærksom på, at der eksisterer nogle fejllister i ministeriet om sager, der måtte være forsøgt afsendt, men som ikke er modtaget korrekt i F2. Ministeriet vil fremadrettet løbende gennemgå disse fejllister med henblik på at sikre, at sagerne oprettes korrekt.

Udlændinge- og Integrationsministeriet er herudover i gang med at undersøge, hvordan det sikres, at personer, der indbetaler gebyr for en ansøgning, men som ikke samtidigt eller i umiddelbart forlængelse af indbetalingen indgiver en ansøgning, bliver gjort opmærksomme herpå og får deres penge retur.

4. Udlændinge- og Integrationsministeriet kan afslutningsvis oplyse, at ministeriet på baggrund af besvarelsen af spørgsmål nr. 128-131 (alm. del) fra Folketingets Indfødsretsudvalg har modtaget en del henvendelser fra ansøgere, som oplyser at have indgivet en ansøgning og betalt gebyr, men hvor ansøgningen ikke ses modtaget i ministeriet. Ministeriet har i den forbindelse bedt cBrain undersøge, hvorvidt disse ansøgninger er indgivet, men på grund af fejl ikke er korrekt oprettet i F2.

Ministeriet har i forbindelse med eftersøgningen anmodet de pågældende ansøgere om at indsende dokumentation for betaling, samt evt. anden dokumentation for indgivelse af ansøgningen i form af en kvittering fra e-boks eller et skærmbillede fra ansøgningsløsningen, hvoraf det fremgår, at ansøgningen er indgivet til ministeriet.

Resultatet af cBrains undersøgelse har vist en overvægt af ansøgere, der ikke kunne fremfindes i systemet (F2), og at de, der fandtes, var oprettet på andre tids-

punkter end angivet. Eftersøgningen tyder således på, at ansøger har forladt ansøgningsløsningen umiddelbart efter betaling af gebyret.

På baggrund af de seneste oplysninger fra Netcompany om, at det er muligt at foretage en indbetaling af gebyr uden samtidigt at indsende ansøgningen, vil ministeriet fremadrettet i sager, hvor ansøgeren ikke kan dokumentere, at ansøgningen er indgivet, og hvor der heller ikke på ministeriets fejllister konstateres fejl ved oprettelse i F2, lægge til grund, at der ikke er indsendt en ansøgning. Denne praksis svarer til den praksis, ministeriet har haft forud for besvarelsen af spørgsmål nr. 128-131 (alm. del) fra Folketingets Indfødsretsudvalg.

Mattias Tesfaye

/

Birgitte Buchwald Jørgensen