

FOLKETINGETS OMBUDSMAND

Gammeltorv 22, 1457 København K
Telefon 33 13 25 12. Telefax 33 13 07 17
Personlig henvendelse 10-15

Folketingets Retsudvalg
Christiansborg
1240 København K

Dato: **19 SEP. 2006**

J.nr.: 2005-3033-649
Sagsbehandler: SH1
(Bedes anført ved henvendelser)
Akt. nr.: 19

MODTAGET
20 SEP. 2006 1300
Den Centrale Indlevering

Retsudvalget
REU alm. del - Bilag 842
Offentligt

+ bilag

Vedrørende inspektion af Udlændingestyrelsen (nu Udlændingservice)

Hermed sender jeg et eksemplar af den endelige rapport af dags dato vedrørende inspektionen den 24. oktober 2005 af Udlændingestyrelsen.

Med henblik på muligheden for at mangfoldiggøre rapporten, vedlægger jeg desuden en ikke hæftet kopi af rapporten.

Med venlig hilsen


Jens Møller
direktør

19 SEP. 2006

Gammel Torv den
Journalnr. 2005-3033-649 SH1

Folketingets Ombudsmands



Folketingets Ombudsmand - Gammel Torv 22 - 1457 København K

Indholdsfortegnelse

1. Indledning.....	2
2. Generelt om Udlændingesservice	4
3. Servicecentret	5
3.1. Ny organisatorisk placering i styrelsen	5
3.2. Servicecentrets nye opgaver	6
3.3. Fysisk indretning	8
3.3.1. Vindfang.....	9
3.3.2. Servicelokalet	9
3.3.3. Toiletter	11
3.3.4. Mødelokaler på 1. sal	11
3.3.5. Handicaptilgængelighed	11
3.4. God forvaltningsskik mv.	13
3.4.1. Åbningstider og ventetid	13
3.4.2. Medarbejdernes sprogbrug mv.	15
3.4.3. Ubehagelige situationer/brugere og medarbejdernes sikkerhed.....	16
3.4.4. Tolkning	17
4. Tidsbestilling på erhvervsområdet	17
5. Telefonbetjening.....	21
6. Journalisering	28
7. Sagsbehandlingstid.....	29
Opfølgning	30
Underretning.....	31

1. Indledning

Ifølge § 7, stk. 1, i ombudsmandsloven (lov nr. 473 af 12. juni 1996 om Folketingets Ombudsmand) omfatter ombudsmandens virksomhed alle dele af den offentlige forvaltning, og efter lovens § 18 kan ombudsmanden undersøge enhver institution eller virksomhed samt ethvert tjenestested der hører under ombudsmandens virksomhed.

Som led i denne virksomhed foretog jeg sammen med kontorchef Kirsten Talevski og to af embedets øvrige medarbejdere den 24. oktober 2005 inspektion af Udlændingestyrelsen.

Jeg har tidligere den 15. juni 2001 foretaget inspektion af Udlændingestyrelsen. Vedrørende denne inspektion henviser jeg til min inspektionsrapport af 3. april 2002 og opfølgingsrapporter af 27. november 2002 og 21. maj 2003 samt brev af 9. oktober 2003 hvori jeg bl.a. meddelte at jeg herefter betragtede inspektionssagen som afsluttet. Inspektionen er omtalt i Folketingets Ombudsmands beretning for 2002, side 609 ff. og beretningen for 2003, side 1140 ff.

Baggrunden for igen at foretage inspektion af styrelsen var bl.a. at jeg – i forlængelse af den tidligere inspektion – var bekendt med at styrelsens publikumsekspedition var blevet renoveret og nyindrettet efter den første inspektion. Jeg havde endvidere over for styrelsen på forhånd varslet at jeg i forbindelse med inspektionen forventede at tage spørgsmål op vedrørende bl.a. usaglig forskelsbehandling af visse virksomheder mv. og iagttagelsen af god forvaltningsskik i styrelsens publikumsekspedition.

Det skal i den sammenhæng nævnes at jeg for tiden desuden behandler eller for nylig har behandlet flere andre generelle sager vedrørende forhold i Udlændingeservice og Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration (bl.a. særbehandling af en række ansøgninger vedrørende it-eksperter og offentliggørelse af en praksisændring vedrørende 24-årsreglen). Disse sager behandles særskilt, og de er således ikke omfattet af inspektionen. Heller ikke spørgsmålet om styrelsens modtagelse af gaver er omfattet af inspektionen.

I inspektionen deltog fra styrelsen blandt andre direktør Grethe Løgstrup, underdirektør Inge Bruhn Thomsen og kontorchef Erling Brandstrup. Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration var repræsenteret ved kontorchef Vibeke Hauberg og chefkonsulent Niels Henrik Larsen.

Inspektionen bestod i en samtale med repræsentanterne fra styrelsen og ministeriet, herunder også en medarbejderrepræsentant fra styrelsens samarbejdsudvalg, efterfulgt af en besigtigelse af publikumsekspeditionen – der da var blevet omdøbt til Udlændingestyrelsens Servicecenter – og en kortere, afsluttende samtale.

Under inspektionen modtog jeg styrelsens notater ”Status juli 2005 for Udlændingestyrelsens opgavevaretagelse” af 5. august 2005, ”Oplysninger om Udlændingestyrelsens Servicecenter” af 21. oktober 2005 samt ”Organisationsudvikling i Udlændingestyrelsen i perioden 2000-2005” af 22. oktober 2005.

Umiddelbart efter inspektionen udarbejdede jeg et referat af samtalerne og et notat vedrørende iagttagelserne under besigtigelsen af Udlændingestyrelsens Servicecenter.

Referatet og notatet blev med brev af 8. november 2005 sendt til Udlændingestyrelsen og Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration med henblik på myndighedernes eventuelle bemærkninger eller tilføjelser hertil.

I brev af 1. december 2005 fremkom styrelsen med bemærkninger, og i brev af 9. december 2005 meddelte ministeriet at ministeriet kunne henholde sig til styrelsens bemærkninger. Styrelsens bemærkninger er herefter indgået ved det videre arbejde med inspektionsrapporten.

Den 1. juni 2006 sendte jeg en foreløbig rapport til Udlændingestyrelsen og Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration for at myndighederne kunne få lejlighed til at fremkomme med eventuelle yderligere bemærkninger om faktiske forhold som rapporten måtte give anledning til. Med brev af 4. juli 2006 fra ministeriet modtog jeg bl.a. Udlændingesservices bemærkninger af 27. juni 2006 som er indarbejdet i den endelige rapport.

Udlændingestyrelsen ændrede pr. 1. juli 2006 navn til Udlændingesservice. I det følgende vil styrelsen blive benævnt ved det nye navn i det omfang der omtales forhold mv. som knytter sig til perioden efter navneændringen.

2. Generelt om Udlændingesservice

Udlændingesservice er en styrelse under Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration.

Udlændingesservice administrerer udlændingeloven, dvs. behandler ansøgninger om asyl, familiesammenføring, visum, arbejdstilladelser mv. Herudover beskæftiger Udlændingesservice sig med en lang række andre mere generelle opgaver på udlændingområdet, herunder opgaven med at sørge for indkvartering af asylansøgere.

Styrelsen var på tidspunktet for inspektionen organiseret med en direktør og tre underdirektører som ledere af henholdsvis Asyl- og Visumafdelingen, Erhvervs- og Familiesammenføringsafdelingen og Administrations- og Indkvarteringsafdelingen. Jeg er bekendt med at styrelsen efterfølgende har gennemført en organisationsændring der bl.a. indebærer opdeling af styrelsens opgaver i

Center for Asyl og Familiesammenføring, Center for Job og Visit samt øvrige opgaver.

Styrelsen havde i 2005 et årsværksforbrug på 315,4. Det samlede forbrug af årsværk har været faldende siden 2002 hvor årsværksforbruget var 417,7.

Styrelsen er beliggende dels på Østerbro i København, dels i Allerød (Asyl- og Visumafdelingen).

3. Servicecentret

3.1. Ny organisatorisk placering i styrelsen

Med virkning fra den 1. oktober 2005 skiftede Udlændingestyrelsens publikumsekspedition navn til Udlændingestyrelsens Servicecenter (nu Udlændingeservice Servicecenter). Samtidig blev centrets organisatoriske placering i styrelsen ændret: Publikumsekspeditionen som selvstændig, organisatorisk enhed blev nedlagt, og i stedet blev det nye Servicecenter bemandet med personale, herunder en juridisk uddannet leder, fra fagkontorerne.

Der var ca. 30 medarbejdere tilknyttet Servicecentret hvoraf fem medarbejdere har "fulde vagter" i Servicecentret. Jeg har forstået det sådan at disse fem medarbejdere er fast beskæftiget i Servicecentret i åbningstiden, men at de er tilknyttet styrelsens fagkontorer og indgår i disse kontorers opgavevaretagelse uden for Servicecentrets åbningstider. De øvrige medarbejdere i Servicecentret er medarbejdere fra ressortkontorerne som gør tjeneste i centret på vagtbasis. I åbningstiden indgår altid to jurister i centrets bemanning (lederen og en fuldmægtig). Udlændingeservice har over for mig oplyst at der i dag er ca. 35 medarbejdere tilknyttet Servicecentret.

Baggrunden for den organisatoriske omlægning har styrelsen i "Status juli 2005 for Udlændingestyrelsens opgavevaretagelse" af 5. august 2005 beskrevet således:

”Ekspeditionen er i dag en selvstændig organisatorisk enhed, hvor medarbejderstaben består af kontoruddannet personale.

Medarbejderne er ikke direkte fagligt tilknyttet et af de sagstyperopdelte fagkontorer, og da de indtil 1. marts 2005 har behandlet mange forskellige typer af ansøgninger, har der været stillet meget store krav til deres viden om hele udlændingelovgivningen. Den manglende daglige direkte kontakt til fagkontorerne – kombineret med de mere og mere komplicerede regler på udlændingeområdet – medfører stigende risiko for, at medarbejderne i ekspeditionen ikke i fornødent omfang er opdateret om praksis med deraf følgende risiko for bl.a. forkert vejledning af ansøgerne.”

Jeg beder om at modtage nærmere oplysninger om de hidtidige erfaringer med den ændrede organisatoriske placering af Servicecentret, herunder også vedrørende den eventuelle betydning heraf for den vejledning som centret yder over for styrelsens brugere.

3.2. Servicecentrets nye opgaver

I den tidligere publikumsekspedition blev der i stor udstrækning truffet afgørelser på stedet i en række sagstyper hvis ansøgeren under fremmødet kunne fremkomme med alle nødvendige oplysninger og dokumentation. Muligheden for at træffe ”her og nu-afgørelser” er imidlertid blevet væsentligt indskrænket i forbindelse med en omlægning af Servicecentrets opgaver. Ledelsen oplyste at denne begrænsning af muligheden for at der træffes afgørelse i sagerne allerede i forbindelse med et fremmøde i Servicecentret, oprindeligt blev indført pr. 1. marts 2005 i forbindelse med igangsættelsen af ombygningen af publikumsarealerne.

Vedrørende omlægningen af opgaverne i Servicecentret er der i statusnotatet af 5. august 2005 om styrelsens opgavevaretagelse anført følgende:

”I overensstemmelse [med] reglerne i udlændingebekendtgørelsen har borgere fra hele landet siden 1984, hvor Direktoratet for Udlændinge – og Publikumsekspeditionen – blev oprettet, kunnet indgive deres ansøgning i Udlændingestyrelsens Publikumsekspedition og få foretaget personlig identifikation. Alle borgere har endvi-

dere i forbindelse med indleveringen af ansøgningen kunnet få vejledning om lovgivningen, skemaudfyldelse mv. Desuden har alle borgere – uanset bopæl – haft mulighed for at få en afgørelse her og nu i ekspeditionen i sager, hvor der har foreligget særlige omstændigheder.

Det har imidlertid kun været borgere fra Storkøbenhavn, der – selv om der ikke har foreligget særlige omstændigheder – har kunnet modtage her-og-nu-afgørelser i styrelsens Publikumsekspedition. Det bemærkes, at denne ordning er en videreførelse af en praksis, som har eksisteret allerede i det daværende Tilsynet med Udlændinge hos Rigspolitiet – altså før Direktoratet for Udlændinges oprettelse.

Udlændingestyrelsen har i slutningen af 2004 iværksat et internt udredningsarbejde om Publikumsekspeditionens fremtidige opgavevaretagelse. Formålet med dette arbejde er bl.a. at få ventetiden yderligere ned i ekspeditionen og – fordi lovgivningen generelt er blevet mere kompleks – at sikre en bedre koordination af praksis i ekspeditionen og i den øvrige del af styrelsen. Endvidere ønskes en optimering af medarbejdernes kompetences for at sikre et højt fagligt niveau i sagsbehandlingen.

Siden 1. marts 2005, hvor en ombygning af Publikumsekspeditionen, jf. nedenfor, blev iværksat, har medarbejderne i ekspeditionen kun i begrænset omfang truffet her-og-nu-afgørelser. Medarbejderne har i ekspeditionstiden som udgangspunkt kun behandlet ansøgninger vedr. tilbagerejsetilladelser, sager om dokumentation for opholdstilladelse til børn under 18 år og visumforlængelsessager. Øvrige ansøgninger, som er indleveret i ekspeditionen, er blevet behandlet på sædvanlig vis i styrelsens kontorer.

Bortset fra visumforlængelser svarer de ovennævnte afgørelsestyper til de afgørelsestyper, som ansøgere også uden for Storkøbenhavn i dag ved henvendelse til en af de 25 politikredse, som styrelsen har bemyndiget til at udstede stickers (og som dermed har fået det nødvendige IT-udstyr), kan få en hurtig afgørelse i.

Ekspeditionen af sagerne i de 25 politikredse foregår rent praktisk ved, at den politistation, som modtager ansøgningen, fremsender sagen via fax til styrelsen. Efter telefonisk bemyndigelse fra styrelsen – eller på grundlag af en bemyndigelse pr. fax – meddeler politiet de omhandlede afgørelser, i givet fald mens ansøgeren venter.

For at yde samme service til alle borgere i hele landet, har styrelsen nu besluttet, at der i Publikumsekspeditionen fremover alene træffes beslutninger vedrørende tilbagerejsetilladelser og sager om dokumentation for opholdstilladelse til børn under 18 år. Der kan så-

ledes ikke længere behandles sager om visumforlængelser i ekspeditionen.

Publikumsekspeditionens opgaver vil herefter fremover være at modtage ansøgninger, at sikre at alle oplysninger så vidt muligt er til stede ved ansøgningens indgivelse, at vejlede og bistå med udfyldelse af ansøgningskemaer mv. og at foretage identifikation af ansøgere.

Herudover vil ekspeditionen få til opgave generelt at vejlede om reglerne for opholdstilladelse i Danmark.

Desuden vil ekspeditionen som nævnt kunne træffe beslutninger vedrørende tilbagerejsetilladelser og sager om dokumentation for opholdstilladelse til børn under 18 år.

Publikumsekspeditionens service vil stå til rådighed for alle borgere uanset, hvor i landet de bor.”

Det blev under inspektionen på forespørgsel i øvrigt oplyst at der ikke er aktuelle planer om at lægge ekspeditionen ud i de kommunale borgerservicecentre.

Jeg har noteret mig det oplyste om Servicecentrets ændrede funktioner, herunder den begrænsede mulighed for at træffe afgørelser.

Jeg har i den forbindelse særligt noteret mig at brugerne over hele landet nu er ligestillet for så vidt angår muligheden for umiddelbart at modtage en afgørelse ved henvendelse til henholdsvis Servicecentret og politikredsene.

3.3. Fysisk indretning

Det følgende bygger dels på egne iagttagelser, dels på faktuelle oplysninger fra styrelsens notat af 21. oktober 2005 ”Oplysninger om Udlændingestyrelsens Servicecenter” som jeg modtog under inspektionen.

Den tidligere publikumsekspedition i Udlændingestyrelsen er som nævnt ovenfor blevet renoveret og nyindrettet og er med virkning fra den 1. oktober 2005 blevet taget i brug som Udlændingestyrelsens Servicecenter.

Faciliteterne består af et vindfang, et servicelokale (venteafdeling og ekspeditions-skranker), toiletter og mødelokaler på 1. sal.

3.3.1. Vindfang

Vindfanget danner indgang til Servicecentret. Lokalet, der er af pæn størrelse, fremtræder lyst og venligt. Der er opstillet en enkelt nummerautomat med startnummer 001 og slutnummer 999. På væggen er malet en vejledning på seks sprog om at trække et nummer. Det er ved opslag angivet at personer der har bestilt tid hos Erhvervskontoret, skal henvende sig til informationsskranken.

I vindfanget er endvidere opstillet et stativ med ansøgningsskemaer.

3.3.2. Servicelokalet

Service-lokalet er et ca. 300 m² stort rektangulært lokale langs Ryesgade med vinduer ud mod gaden. Også dette lokale fremtræder lyst og venligt.

Umiddelbart inden for indgangen der er placeret i den ene ende af lokalet, er der indrettet en venteafdeling med 12 mindre borde og tilhørende stole. Herudover er der opstillet seks høje borde langs lokalets ene langside (ved vinduerne mod Ryesgade). Efter det oplyste er der minimum 78 og maksimum 90 siddepladser.

I venteafdelingen er der adgang til gratis vand og en kaffe-, sodavands- og snackautomat. Der er på væggen monteret en tv-skærm der normalt viser tegnefilm (uden lyd) for børnene.

Der er information ved dias på væggen i venteafdelingen.

Den fjerneste del af lokalet er på langs gennemskåret af en lang sammenhængende skranke der er opdelt i 12 enkelte skranke/ekspeditionssteder. Denne lange skranke er ud mod venteafdelingen afsluttet af en tværgående informationskranke således at det ekspeditionsområde som medarbejderne befinder sig i, danner et lukket område i et hjørne af servicelokalet.

Der er mellem de enkelte skranke etableret skillevægge med lyddæmpende materiale, og foran skrankerne (bortset fra informationskranke) er der på gulvet markeret en diskretionslinie i en afstand af ca. 2 meter fra skrankerne. Venteområdet til de enkelte skranke er markeret med "pullerter" i gulvet. Ved skrankerne er monteret et nummervisningssystem således at ventende brugere kan følge med i hvilket nummer der er under ekspedition.

Hver enkelt skranke er på medarbejderens side indrettet som hæve-/sænkebord. Den enkelte skranke er monteret med et apparatur til at kalde numre frem til ekspedition; apparaturet angiver desuden over for medarbejderen når antallet af ventende er under tyve. Hvis medarbejderne har behov for en præcis angivelse af antallet af ventende, trækker en medarbejder selv et nummer i nummerautomaten og sammenholder det med det nummer der aktuelt ekspederes. Skrankerne er desuden udstyret med overfaldsalarm, og der er i det lukkede ekspeditionsområde to flugtveje (døre ud af lokalet).

Selve servicelokalet er udstyret med aircondition. Vinduerne er monteret med rullegardiner for at skærme mod solen og med varmedæmpende film. Der er desuden foretaget støjdemning i lofter og gulve.

Der er rygeforbud og fotograferingsforbud.

3.3.3. Toiletter

Fra venteafdelingen er der adgang til toiletfaciliteter til henholdsvis damer og herrer. Ved besigtigelse af dametoiletet blev det konstateret at forholdene er gjort handicaptilgængelige, og at lokalet er indrettet med puslebord.

3.3.4. Mødelokaler på 1. sal

For enden af servicelokalet er der udgang til et gangareal med trappe- og elevatoradgang til 1. sal hvor Servicecentrets mødelokaler er beliggende. Der er indrettet fire mindre mødekontorer, et stort mødekontor og et mindre venterum med borde og stole samt et toilet.

De mindre mødelokaler er beliggende på en række, adskilt af en væg med glasparti. Der er særskilt adgang til de enkelte lokaler fra en gang. Mødelokalerne er indrettet med skrivebord, stole, computere og telefon. Der er flugtvej for medarbejderne gennem døre til nabokontorerne.

Mødelokalerne anvendes til samtale i erhvervsager og forkyndelse af afgørelser samt ekspeditioner i særligt følsomme sager (f.eks. vedrørende voldsramte og tvangsgifte).

Ingen af lokalerne var i brug da inspektionen fandt sted.

3.3.5. Handicaptilgængelighed

Ved indgangspartiet på gaden er det på muren ved et lille skilt angivet at der rundt om hjørnet i porten er en handicapindgang. Indgangen kan også benyttes af besøgende med barnevogn.

Handicapindgangen i porten åbnes med en trykknop. Umiddelbart indenfor er en lidt opadskrånende gang der munder ud i venteafdelingen i servicelokalet.

På væggen for enden af gangen findes tilsvarende en trykknop til brug for døråbning indefra.

Det blev oplyst at alle, således også handicappede, har mulighed for uden at have trukket et nummer at henvende sig i informationsskranken for at få yderligere hjælp.

Ved indretningen af Servicecentret er der truffet foranstaltninger der alene tilgodeser bevægelseshandicappede. Der er således ikke særlige indretninger med henblik på adgang for synshandicappede mv.

Herudover er der på 1. sal indrettet et toilet der ikke er tilgængeligt for handicappede.

De fysiske rammer for Servicecentret er ganske betydeligt forbedret sammenlignet med de forhold som jeg besøgte under min tidligere inspektion i Udlændingestyrelsen. Efter min opfattelse fremstår servicelokalet nu velindrettet og med gode forhold for både personalet og fremmødere, herunder med større hensyn til de krav om diskretion som må stilles.

Jeg er dog opmærksom på oplysningen om at der på inspektionsdagen var usædvanligt få besøgende. Jeg har således ikke haft lejlighed til at vurdere hvordan servicelokalet fungerer når der f.eks. er mange (ventende) brugere til stede, og alle skranke er i brug. Det er således ikke udelukket at jeg – f.eks. på baggrund af en konkret klage – igen vil beskæftige mig med spørgsmål der vedrører Servicecentrets indretning og funktion.

Ombudsmanden gennemfører inspektioner som udelukkende vedrører handicaptilgængeligheden mv. i de pågældende institutioner. Min inspektion af styrelsen var ikke en sådan handicaptilgængelighedsinspektion, og jeg har derfor ikke vurderet publikumsområderne ud fra denne synsvinkel.

I min inspektionsrapport vedrørende inspektionen af Udlændingestyrelsen i 2001 – som heller ikke blev gennemført som nogen egentlig handicaptilgængelighedsinspektion – anførte jeg dog bl.a. følgende:

”... Jeg foretager mig herefter ikke mere vedrørende spørgsmålet om handicaptilgængelighed i relation til ekspeditionslokalet. Jeg har herved også ... lagt vægt på at Udlændingestyrelsen har oplyst at der i det nye domicil vil blive tilvejebragt tilstrækkelige faciliteter for handicappede. Jeg går i øvrigt ud fra at denne bemærkning ikke alene tager sigte på kørestolsbrugere, men også omfatter andre handicap som f.eks. synshandicap mv.”

Der er ved nyindretningen af Servicecentret fortsat alene taget hensyn til handicaptilgængeligheden for så vidt angår kørestolsbrugere. Jeg beder styrelsen nærmere redegøre for eventuelle planer for indretningen af Servicecentret der tilgodeser andre handicap, f.eks. hørehandicap og synshandicap.

3.4. God forvaltningsskik mv.

3.4.1. Åbningstider og ventetid

Servicecentret modtager ca. 59.500 personlige henvendelser årligt (2004).

Åbningstiden er mandag til fredag 08.30-12.00 og torsdag tillige 15.30-17.30.

Der er adgang til nummerautomaten og venteafdelingen i servicelokalet fra omkring kl. 08.00 for at undgå kø i vindfanget.

Det blev endvidere oplyst at der erfaringsmæssigt som regel er mange fremmøder på mandage samt torsdag eftermiddag, og at styrelsen søger at disponere personaleressourcerne derefter.

Det blev yderligere oplyst at den gennemsnitlige ventetid er på ½ til 1 time, ved spidsbelastning dog længere. Alle der har trukket et nummer inden der lukkes for fremmøde kl. 12.00, bliver ekspederet. Det tilstræbes i den forbindelse at behandlingen af alle fremmøder er afsluttet senest kl. 12.30.

Mindst 10 af de 12 skranker er bemandet dagligt og flere i spidsbelastningsperioder. Derudover er informationsskranken altid bemandet i åbningstiden. Mellem 90-95 pct. af alle fremmøder ekspederes direkte ved skrankerne.

På tidspunktet for besigtigelsen af Servicecentret var der kun få ventende i servicelokalet (under 10 og heraf flere sammen). Antallet af fremmødte i Servicecentret den pågældende dag var som tidligere nævnt usædvanligt lille.

Jeg trak nr. 74 i nummerautomaten i vindfanget. På det tidspunkt blev nr. 68 ekspederet. Ventetiden indtil nr. 74 blev kaldt frem på nummerviseren i servicelokalet, var ca. 3 minutter.

Vedrørende ventelokalet i forbindelse med kontorerne på 1. sal er det oplyst at der ikke længere eksisterer ventetid hér da den pågældende sagsbehandler – hvis der er behov for at benytte et kontor til samtale af den karakter som kontorerne anvendes til i dag – nu ledsager brugeren til mødelokalerne på 1. sal. Det er således kun brugere der har bestilt tid hos styrelsens erhvervskontor, der kan vente i ventelokalet på 1. sal.

Jeg er fra Udlændingesservices hjemmeside (Nyhed, 17. marts 2006) bekendt med at der i uge 9/2006 blev gennemført en brugerundersøgelse vedrørende brugernes tilfredshed med Servicecentret. Jeg forstår at det af undersøgelsen bl.a. fremgår at 33 pct. af de personer der deltog i undersøgelsen, angav at have ventet mindre end 30 minutter på at blive ekspederet, at 46 pct. angav at have ventet mellem 30 og 60 minutter, og at 21 pct. angav at have ventet længere end 60 minutter. Det fremgår endvidere at styrelsen vil tage yderligere skridt for at nedbringe ventetiden.

Jeg beder om at modtage et eksemplar af brugerundersøgelsen og en redegørelse for styrelsens overvejelser med hensyn til yderligere skridt for at nedbringe ventetiden. Når jeg har modtaget materialet, vender jeg tilbage til spørgsmålet om ventetid og åbningstidernes tilstrækkelighed.

3.4.2. Medarbejdernes sprogbrug mv.

På baggrund af bl.a. indlæg i dagspressen hvor der blev givet udtryk for utilfredshed med den tone og det sprogbrug som den pågældende bruger var blevet mødt med i styrelsen, bragte jeg under inspektionen dette spørgsmål op.

Ledelsen oplyste at styrelsen modtager meget færre klager over medarbejdernes sprogbrug mv. over for brugerne end tidligere. Det kan ikke udelukkes at en medarbejder bliver kort for hovedet eller en sjælden gang "træder ved siden af" over for en fremmødt eller under en telefonsamtale. Ledelsen pegede i den forbindelse på at man på den anden side må gøre sig klart at medarbejderne også udsættes for meget.

Det blev oplyst at der arbejdes meget med at håndtere situationerne professionelt, og styrelsen har i den forbindelse bl.a. revideret sit værdigrundlag således at den første værdi nu er "professionalisme".

Der har været afholdt kurser i telefonbetjening, og der har været afholdt afdelingsdage og efterfølgende kontordage samt temadage om emnet professionalisme.

Det blev anført at større rotation blandt de medarbejdere som bemander Servicecentret, formentlig gør eventuelle problemer med medarbejdernes optræden over for brugerne mindre idet den enkelte medarbejder ikke i samme omfang som tidligere har direkte brugerkontakt og dermed ikke belastes i samme grad som tidligere.

Medarbejderne i Servicecentret er som noget nyt blevet udstyret med navneskilte med angivelse af deres fulde navn. Ligeledes som noget nyt oplyses nu fulde navn når telefonopkald besvares. Dette giver mulighed for lettere at identificere den pågældende medarbejder ved eventuelle klager over dennes optræden mv. hvilket er til gavn for både ledelsen og medarbejderen selv (som kan få mulighed for at fremkomme med sin version af forløbet).

Jeg modtog et eksemplar af styrelsens værdigrundlag (pjecen "Styringsgrundlaget").

Jeg har noteret mig det oplyste vedrørende styrelsens tiltag med henblik på at kunne håndtere mødet med brugerne professionelt.

Jeg er opmærksom på at det ikke fuldstændig kan undgås at styrelsens medarbejdere i enkelte (sjældne) tilfælde kan komme til at udvise en mindre korrekt optræden. Jeg går imidlertid ud fra at ledelsen og medarbejderne holder sig for øje at styrelsens brugere i visse tilfælde kan være i en endog meget presset situation, og at styrelsen derfor til stadighed sørger for at medarbejderne via efteruddannelse ol. rustes til at kunne udvise størst mulig imødekommenhed og rummelighed over for brugerne.

Jeg har forstået at også graden af tilfredshed med publikumsbetjeningen har været omfattet af styrelsens brugerundersøgelse. Jeg vil derfor eventuelt vende tilbage til spørgsmålet når jeg har modtaget og gennemgået et eksemplar af undersøgelsen, jf. min anmodning ovenfor under pkt. 3.4.1.

3.4.3. Ubehagelige situationer/brugere og medarbejdernes sikkerhed

Under inspektionen blev der i forlængelse af ovenstående rejst spørgsmål om hvorvidt medarbejderne udsættes for ubehagelige situationer i forbindelse med kontakten med brugerne, og om det sker at styrelsen er nødt til at bortvise brugere på grund af disses opførsel.

Ledelsen for styrelsen oplyste at sådanne situationer forekommer, men forholdsvis sjældent.

Der blev i den forbindelse henvist til at skrankerne i Servicecentret er udstyret med overfaldsalarmer, og at der er adgang til flugtveje både i servicelokalet og i kontorerne på 1. sal, jf. ovenfor under pkt. 3.3.2.

Det blev desuden oplyst at der er etableret et kriseberedskab som giver mulighed for at den involverede medarbejder uden ledelsens mellemkomst kan få samtaler med en psykolog. Det registreres at ordningen benyttes, men uden at ledelsen kan se hvilke(n) medarbejder(e) der konkret har henvendt sig om hjælp.

Det er ikke forekommet at medarbejdere er blevet opsøgt privat af utilfredse brugere.

Jeg beder om at modtage nærmere oplysninger vedrørende omfanget af medarbejdernes brug af psykologsamtaler under kriseberedskabsordningen.

3.4.4. Tolkning

Det blev oplyst at to af medarbejderne i styrelsen kan tolke til/fra henholdsvis serbokroatisk og tyrkisk. Der er sjældent behov for tolkning ud over hvad disse medarbejdere kan dække idet de fleste brugere taler engelsk eller er ledsaget af personer der kan tolke for dem.

Hvis der opstår behov for tolkning, anvendes telefontolkning.

Jeg foretager mig ikke mere vedrørende spørgsmålet.

4. Tidsbestilling på erhvervsområdet

I sommeren 2005 var det i medierne omtalt at der ved Udlændingestyrelsens sagsbehandling gjaldt særordninger for visse erhvervsvirksomheder, og at disse ordninger skulle være udtryk for en usaglig, positiv forskelsbehandling af de pågældende virksomheder i forhold til andre erhvervsvirksomheder.

Særordningerne gik bl.a. ud på at de pågældende virksomheder (virksomheder der løbende har brug for arbejdstilladelser til udenlandske medarbejdere) kunne

aftale tid, typisk med en fast kontaktperson i styrelsen, og dermed undgå ventetiden i publikumsekspeditionen.

I en redegørelse af 15. juli 2005 anførte styrelsen at man på baggrund af den rejste kritik havde overvejet ordningen på ny og nu fandt det tvivlsomt om ordningen med tidsbestilling var i fuld overensstemmelse med de forvaltningsretlige principper.

Ordningen blev derfor afskaffet og pr. 1. oktober 2005 erstattet af en ordning der indebærer en generel mulighed for tidsbestilling på erhvervsområdet. Det blev under inspektionen om den nugældende ordning oplyst at muligheden for at bestille tid omfatter alle personer der søger opholdstilladelse efter udlændingelovens § 9 a (erhvervsager) og forlængelser heraf.

Tidsbestillingsordningen er i Udlændingestyrelsens brev af 17. oktober 2005 som jeg modtog med brev af 26. oktober 2005 fra Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration, beskrevet således:

”...

Af styrelsens notat fremgår, at det er besluttet at indføre mulighed for tidsbestilling pr. 1. oktober 2005 i Udlændingestyrelsen.

Formålet med tidsbestilling er at give ansøgere og arbejdsgivere mulighed for at undgå eventuel ventetid i styrelsens Servicecenter ved at bestille tid i forvejen til et møde i styrelsen med henblik på indgivelse af ansøgning, personlig identifikation og eventuel afgørelse af sagen, mens ansøger venter.

Personer omfattet af tidsbestillingsordningen er udlændinge, som opholder sig lovligt i Danmark, og som ansøger om en opholdstilladelse på grundlag af beskæftigelse i henhold til udlændingelovens § 9 a.

Tidsbestillingsordningen omfatter førstegangsansøgninger, men der kan også efter en nærmere konkret vurdering aftales møde i sager vedrørende forlængelsesansøgninger.

Udlændingestyrelsen vil sikre ligebehandling af borgerne ved, at berammelsestiderne for afholdelse af møder med henblik på en såkaldt straksafgørelse som udgangspunkt modsvarer maksimalsagsbehandlingstiderne i erhvervsager. Styrelsen finder endvidere, at der bør være kortere berammelsestider i sager, hvor princippet om behandling af sagen i den rækkefølge, som de modtages i Udlændingestyrelsen, fraviges, jf. ...”

Under inspektionen blev det nærmere forklaret vedrørende ”berammelsestiden” for et møde at der er udmeldt maksimale sagsbehandlingstider inden for de forskellige sagskategorier; f.eks. er den maksimale sagsbehandlingstid for sager der er omfattet af jobkortordningen, 30 dage. For at opfylde dette krav må mødet nødvendigvis finde sted inden for 2-3 uger efter anmodningen herom.

Erfaringerne med tidsbestillingsordningen var på tidspunktet for inspektionen beskedne idet blot fire personer havde benyttet sig af muligheden for at aftale tid.

Styrelsen vurderede at de personer der søger opholdstilladelse efter ordninger uden høringsprocedure, formentlig vil have størst fordel af muligheden for tidsbestilling, således f.eks. personer der søger opholdstilladelse efter jobkortordningen. Disse vil ofte kunne få en afgørelse ”på stedet”.

De ansøgere som ikke vil kunne få en afgørelse med det samme, vil kun spare selve ventetiden i Servicecentret ved at aftale tid.

Vedrørende dels ansøgninger om forlængelse, dels ansøgninger om opholdstilladelser til personer fra de nye EU-lande blev det anført at der formentlig ikke er noget stort behov for tidsbestilling idet sådanne sager behandles elektronisk efter at sagens dokumenter først er blevet scannet i styrelsens journal. Dette klares lige så hurtigt ved indsendelse af dokumenterne med post.

Det fremgår af Udlændingenservices hjemmeside at tidsbestillingsordningen kun gælder udlændinge der er indrejst lovligt i landet og fortsat opholder sig lovligt her. På baggrund heraf spurgte jeg under inspektionen om dette indebæ-

rer at der foretages en form for visitation af anmodninger om tidsbestilling allerede ved den telefoniske henvendelse herom. Styrelsens ledelse oplyste at anmodninger om møde kun kan tænkes afvist i åbenbare tilfælde; ved oplysningen om kravet om lovligt ophold har det således alene været hensigten at vejlede og tage højde for den situation hvor en udlænding måtte forsøge at benytte mødeaftalen som grundlag for at indrejse i Danmark.

Som det også er omtalt nedenfor under pkt. 5, er der mulighed for telefonisk at foretage tidsbestilling ved henvendelse på et direkte telefonnummer til styrelsens erhvervskontor. Telefonnummeret er offentliggjort på Udlændingenservices hjemmeside.

Ledelsen oplyste at det for så vidt ikke kan afvises at tidsbestillingsordninger også kan komme på tale inden for andre sagsgrupper, men at man foreløbig afventede nærmere erfaringer med ordningen på erhvervsområdet.

Jeg beder styrelsen redegøre for erfaringerne med tidsbestillingsordningen indtil nu. Jeg beder om herunder at modtage nærmere oplysninger om antallet af tidsbestillinger og – hvis muligt – antallet af "straksafgørelser" i den forbindelse samt oplysninger om inden for hvilke sagskategorier på erhvervsområdet muligheden for tidsbestilling fortrinsvis har været benyttet.

Efter ordlyden i styrelsens brev af 17. oktober 2005 omfatter tidsbestillingsordningen personer som ansøger om opholdstilladelse efter udlændingelovens § 9 a. Jeg beder styrelsen om at redegøre for hvordan ordningen er tænkt anvendt i forhold til arbejdsgivere der ønsker at benytte ordningen med henblik på meddelelse af opholdstilladelse til en medarbejder.

Jeg beder endvidere om oplysning om hvorvidt de hidtidige erfaringer på erhvervsområdet har ført til nærmere overvejelser om udstrækning af tidsbestillingsmuligheden til andre sagsgrupper i styrelsen.

Endelig beder jeg om at få oplyst om ordningen med at visse større virksomheder kan blive tilknyttet en bestemt kontaktperson i styrelsen, opretholdes.

5. Telefonbetjening

I forbindelse med min tidligere inspektion af styrelsen i 2001 beskæftigede jeg mig med spørgsmålet om den daværende Udlændingestyrelses telefonbetjening. Jeg koncentrerede mig særligt om mulighederne for at komme igennem på styrelsens telefonnummer i åbningstiden og mulighederne for at komme til at tale med sagsbehandleren.

Styrelsen oplyste i den forbindelse om styrelsens forskellige initiativer vedrørende telefoni, herunder at styrelsen ved Opholdsmeddelelse nr. 16/03 af 16. juli 2003 havde udstedt retningslinjer for Opholdsafdelingens telefonbetjening, bl.a. retningslinjer til styrelsens telefonører for modtagelse og videregivelse af telefonbeskeder og for viderestilling af telefonopkald til sagsbehandleren. Styrelsen vedlagde et eksemplar af retningslinjerne gældende for de tre telefoncentre i Visumkontoret, Erhvervskontoret og familiesammenføringskontorerne. I den anledning skrev jeg den 9. oktober 2003 bl.a. følgende til styrelsen:

”...

Ifølge retningslinjerne tager medarbejderne i telefonservicecentrene imod besked i alle tilfælde hvor parten udtrykkeligt anmoder om at blive ringet op af sagsbehandleren, og en sådan anmodning skal besvares af sagsbehandleren 'inden for en rimelig frist, hvilket indebærer, at telefonopkaldet skal besvares inden for 1 uge'.

Det fremgår yderligere af retningslinjerne at viderestilling af en samtale kan være påkrævet eller hensigtsmæssig i visse tilfælde, herunder f.eks. hvis det på baggrund af oplysningerne i udlændingeregistret/visumregistret ikke er muligt for medarbejderen i telefonservicecentret at give et tilfredsstillende svar på henvendelsen, eller hvis det skønnes at det vil være en fordel for sagsbehandlingen at oplysningerne formidles direkte til en sagsbehandler der er bekendt med sagens nærmere omstændigheder.

Jeg går ud fra at retningslinjerne skal forstås sådan at den nævnte svarfrist på en uge alene angiver det tidsrum inden for hvilket en brugers anmodning om at blive ringet op senest skal imødekommes hvis intet konkret tilsiger at besvarelsen sker på et tidligere tidspunkt. I forlængelse heraf forstår jeg styrelsen således at en 'rimelig frist' i konkrete tilfælde kan være væsentlig kortere end en uge således at en anmodning om at blive ringet op skal besvares inden for et kortere tidsrum – og efter omstændighederne straks.

Jeg har noteret mig det oplyste om mulighederne for viderestilling af telefonsamtaler til sagsbehandleren. Jeg har i den forbindelse også bemærket at medarbejderen i telefonservicecentret ifølge retningslinjerne i langt de fleste tilfælde vil kunne give de samme oplysninger om sagen som sagsbehandleren.

Med de ovenfor anførte bemærkninger tager jeg det oplyste til efterretning og foretager ikke mere vedrørende det generelle spørgsmål om styrelsens telefonbetjening.

For god ordens skyld bemærker jeg at det ikke hermed er udelukket at jeg, f.eks. i forbindelse med min behandling af en klagesag, vil tage stilling til om styrelsens telefonbetjening i det konkrete tilfælde efter min opfattelse har været i overensstemmelse med god forvaltningsskik.”

På baggrund af to artikler bragt i dagspressen hvorefter Udlændingestyrelsens telefonbetjening (fortsat) gav anledning til kritik fra brugerne, tog jeg i sommeren 2004 igen spørgsmålet om styrelsens telefonbetjening op over for styrelsen.

Den 27. juli 2004 bad jeg således med henvisning til ombudsmandslovens § 17, stk. 1, styrelsen om at underrette mig om de overvejelser som jeg gik ud fra at kritikken gav anledning til, herunder hvorvidt kritikken ville føre til ændringer i styrelsens telefonbetjening. For så vidt angik den del af kritikken der vedrørte manglende mulighed for at komme i kontakt med sagsbehandlerne, bad jeg om at modtage oplysninger både om muligheden for at komme igennem på styrelsens telefonnummer og om muligheden for herefter at komme til at tale med en sagsbehandler.

Min korrespondance med styrelsen i anledning af denne sag var endnu ikke afsluttet på tidspunktet for inspektionen. Jeg rejste derfor også spørgsmålet om styrelsens telefonbetjening under inspektionen.

Ledelsen forklarede at indtil videre eksisterede den ordning fortsat at sagsbehandleren ville ringe tilbage hvis brugeren over for telefonøen udtrykkeligt bad om at blive ringet op. Det var dog hensigten på familiesammenføringsområdet at nedlægge ordningen med telefonøer og gå over til at give mulighed for at ringe direkte til den pågældende sagsbehandler. Der blev i den forbindelse udleveret "Notat vedrørende ændringer i telefonordning for familiesammenføringskontorerne" af 20. oktober 2005 som nærmere beskriver den fremtidige ordning således:

"Det er besluttet at ændre telefonordningen i Erhvervs- og Familiesammenføringsafdelingens familiesammenføringskontorer, således at styrelsens brugere kan ringe direkte til deres sagsbehandler.

Ordningen medfører, at hver sagsbehandler tildeles 2 direkte numre. Det ene nummer meddeles styrelsens brugere og vil alene være åbent i en nærmere fastsat telefontid, mens det andet kan anvendes af andre myndigheder m.fl. og vil være åbent hele dagen.

...

1. Telefontid

Familiesammenføringskontorenes sagsbehandlere får ved den nye ordnings indførelse telefontid 3 dage om ugen fra kl. 9-12, hvor brugerne kan ringe direkte til deres sagsbehandler.

Henvendelser vedrørende generelle spørgsmål og vejledning vil blive besvaret som hidtil alle ugens dage af de sagsbehandlere, der har telefontid den pågældende dag.

Såfremt en bruger således vælger 'familiesammenføring' som valgmulighed ved opkald til styrelsens hovednummer, vil den pågældende blive stillet videre til den medarbejder, der har været ledig i længst tid.

2. Håndtering af opkald, når sagsbehandlertelefonen er optaget

Der stræbes efter en ordning, hvor det gøres muligt at få 1 eller 2 brugere i kø, hvis sagsbehandleren er optaget i telefonen, når en bruger ringer. Brugerne vil høre en besked om, at sagsbehandleren er optaget i øjeblikket, men at den pågældende vil blive betjent hurtigst muligt.

Efterfølgende opkald vil ikke blive stillet i kø, men få en optagetone ved opkaldet.

Såfremt denne løsning ikke kan gennemføres, vil brugerne – ved opkald til en sagsbehandler, der allerede er optaget i telefonen – høre en telefonsvarer med besked om, at sagsbehandleren er optaget, og at de venligst på prøve senere.

Det vil ikke være muligt at lægge besked på en sagsbehandlers telefonsvarer ved opkald til en sagsbehandler, der allerede er optaget i telefonen.

3. Håndtering af telefon ved fravær

A. Planlagt fravær

Sagsbehandleren indtaler ved planlagt fravær besked på sin telefonsvarer om, at han ikke træffes, om hvornår han træffes igen, og hvem der i givet fald kan rettes henvendelse til, hvis der er tale om en uopsættelig sag/henvendelse.

Det vil ikke være muligt for brugeren at lægge besked på sagsbehandlerens telefonsvarer.

B. Uplanlagt fravær

Styrelsens reception orienteres hver morgen inden kl. 9.00 om fraværende sagsbehandlere.

Receptionen vil herefter sørge for, at de(n) pågældende sagsbehandlers telefoner omstilles til lokal nr. ... Det betyder, at opkaldene stilles om til den sagsbehandler, der har været ledig i længst tid, og som altså må svare på sine kollegaers vegne.

C. Kortvarigt fravær

Ved kortvarigt fravær – f.eks. toiletbesøg, kortvarige møder o.lign. – vil brugerne inden for telefontiden få mulighed for at lægge besked på en sagsbehandlers telefonsvarer.

...”

Det blev oplyst at ordningen forventedes iværksat medio januar 2006.

Ordningen er introduceret på styrelsens hjemmeside som "Nyhed" den 22. februar 2006 ("Nye servicetiltag") og er bl.a. beskrevet således:

"Familiesammenføring

...

Udlændingestyrelsen modtager i gennemsnit over 1.500 henvendelser dagligt via telefon. Du må derfor være forberedt på, at der kan være ventetid for at komme igennem, selvom vi forsøger at betjene alle så hurtigt som muligt.

For **ansøgere og ægtefællen/samleveren** der bor i Danmark er det muligt at kontakte sin sagsbehandler direkte. Oplysninger om sagsbehandlerens direkte tlf.nr. og telefontiden (normalt 3 dage om ugen mellem kl. 9:00 og 12:00) fremgår af brevhovedet på det kvitteringsbrev, som styrelsen fremsender efter modtagelsen af en ansøgning. Hvis en ansøger/den person der bor i Danmark ikke kender sin sagsbehandlers direkte telefonnummer og telefontid, kan han eller hun ringe på hovednummeret til familiesammenføringskontorerne (35 30 88 88) og få oplyst sin sagsbehandlers direkte nummer og telefontid. Ansøgeren/den person der bor i Danmark bedes have navn og udlændingenummer parat.

...

En meget stor del af de oplysninger, styrelsen har om ansøgerne, er fortrolige og må ikke udleveres til uvedkommende. Vi har tavshedspligt. Du må derfor også være forberedt på, at det kan være nødvendigt at stille visse kontrolspørgsmål. Vi skal være sikre på, at du må få oplysningerne.

Hvis dit spørgsmål ikke vedrører en konkret sag, kan du måske med fordel finde oplysningerne her på hjemmesiden. ...

..."

Jeg bemærker i relation til ovenstående at jeg er bekendt med at styrelsens telefontid fra den 1. juni 2006 generelt er udvidet fra kl. 9.00 – 12.00 til kl. 9.00 – 15.00.

Det blev under inspektionen oplyst at ordningen med direkte telefonadgang til sagsbehandleren ikke umiddelbart forventes at blive indført på andre områder end familiesammenføringsområdet, men at dette dog kan komme på tale på et senere tidspunkt.

Telefoniske henvendelser vedrørende erhvervs- og studieområdet og visumområdet besvares således stadig af en telefonø. Brugere ringer således ikke direkte til den pågældende sagsbehandler.

For så vidt angår erhvervs- og studieområdet har styrelsen imidlertid pr. 1. oktober 2005 åbnet fem direkte telefonnumre. De direkte numre var oprindeligt åbne mandag – fredag kl. 9:00-12:00.

Jeg går ud fra at disse numre også er omfattet af den udvidede telefontid (kl. 9.00 – 15.00) pr. 1. juni 2006. I modsat fald beder jeg Udlændingesservice oplyse herom.

På hvert af disse telefonnumre kan brugere få adgang til vejledning og rådgivning inden for et af områderne: ”arbejde og selvstændigt erhverv”, ”studerende”, ”au pair”, ”forskere” og ”praktikanter, religiøse forkyndere, volontører o.a.”. Telefonnumrene fremgår af Udlændingesservices hjemmeside. Tilsvarende er der også på visumområdet oprettet et direkte telefonnummer, jf. styrelsens hjemmeside.

Særligt for så vidt angår erhvervsområdet (”arbejde og selvstændigt erhverv”), kan der på det direkte nummer endvidere – som jeg har forstået det – foretages tidsbestilling med henblik på møder, jf. ovenfor under pkt. 4. Der er efter det oplyste ikke samme ventetid på at komme igennem på dette telefonnummer som det tidligere kunne være tilfældet ved omstilling til telefonøen fra hovednummeret.

På studieområdet drejer de telefoniske henvendelser sig typisk om spørgsmål som ifølge styrelsen lige så vel kan besvares af telefonøen.

Vedrørende visumsagerne har styrelsen erfaret at det samlede antal opkald falder hvis man åbner flere telefonlinjer. Da styrelsen imidlertid har modtaget ca. 2.000 flere visumansøgninger i 2005 end forventet samtidig med indførelsen af regler om sikkerhedsstillelse, har man dog stadig en "pukkel" af sager som giver pres på telefonerne.

Det skal efter styrelsens opfattelse under alle omstændigheder være muligt for brugerne at komme igennem til styrelsen på telefonen.

Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration har i brev af 4. juli 2006 over for mig oplyst at telefonbetjeningen af Udlændingesservices brugere pr. 1. juni 2006 er ændret markant.

Jeg beder Udlændingesservice om en generel status for styrelsens telefonbetjening af brugerne, jf. herved også den sag som jeg i sommeren 2004 rejste vedrørende spørgsmålet, og som fortsat er uafsluttet. I det omfang det fortsat er relevant efter de markante ændringer af telefonbetjeningen som ifølge styrelsen er foretaget, beder jeg i den forbindelse om oplysninger om bl.a. følgende forhold:

Jeg forstår det sådan at den nye telefonordning på familiesammenføringsområdet nu er gennemført (senest den 22. februar 2006 hvor styrelsens "Nyhed" er lagt på hjemmesiden). Jeg beder om at Udlændingesservice i redegørelsen nærmere kommer ind på de foreløbige erfaringer med den nye ordning.

Jeg beder desuden styrelsen om at oplyse hvor lang tid der normalt går fra styrelsens modtagelse af en ansøgning om familiesammenføring til ansøgeren/referencen får tilsendt styrelsens kvitteringsbrev med oplysning om den pågældende sagsbehandlerens telefonnummer og -tid.

Derudover beder jeg om at modtage nærmere oplysninger om erfaringerne med de direkte telefonnumre til erhvervs- og studieområdet, herunder hvilken betydning disse telefonlinjer og den udvidede telefontid har haft for ventetiden ved opkald til styrelsen.

For så vidt angår visumsagerne, forstår jeg at telefonbetjeningen – selv med den begrænsede telefonservice som styrelsen tilbyder på dette område – fortsat er problematisk. Jeg beder om styrelsens bemærkninger hertil, herunder en redegørelse for hvilke initiativer der eventuelt kan ventes iværksat for at afhjælpe problemet.

Endelig beder jeg styrelsen om at anslå den aktuelle, typiske ventetid ved opkald på styrelsen hovedtelefonnummer. Jeg beder i den forbindelse om styrelsens vurdering af om denne ventetid er acceptabel.

6. Journalisering

Ledelsen oplyste at målsætningen er at journalisering af ind- og udgående post skal finde sted fra dag til dag. I forbindelse med højtiderne kan der dog gå et par dage inden post journaliseres. Ligeledes havde der i efteråret 2004 været perioder hvor journaliseringen var bagud.

Det er for så vidt muligt at maile direkte til den enkelte sagsbehandler, men dette bruges ikke i stort omfang af brugerne og er af journaliseringsmæssige årsager heller ikke ønskeligt. Den enkelte medarbejders mailadresse er derfor ikke offentliggjort.

Jeg beder styrelsen om at oplyse hvorvidt målsætningen om journalisering af al post fra dag til dag overholdes.

7. Sagsbehandlingstid

Jeg spurgte under inspektionen til styrelsens sagsbehandlingstider. Ledelsen oplyste bl.a. at der er udmeldt målsætninger vedrørende maksimale sagsbehandlingstider inden for de enkelte sagsgrupper, og styrelsen sendte mig i tilslutning til inspektionen en oversigt over de gennemsnitlige sagsbehandlingstider på styrelsens hovedsagsområder (Koncernledelsesinformation pr. ultimo september 2005). Ledelsen henviste yderligere til at hovedtal vedrørende sagsbehandlingstiderne på de forskellige sagsområder kan findes på styrelsens hjemmeside.

Den 22. marts 2006 afgav rigsrevisor beretning om styrelsens tildeling af studie- og erhvervsopholdstilladelser samt forretningsvisa. Heri har Rigsrevisionen bl.a. forholdt sig til (udviklingen i) Udlændingestyrelsens sagsbehandlingstider på erhvervs- og studieområdet samt visumområdet.

Jeg har på den baggrund besluttet her at koncentrere mig om styrelsens sagsbehandlingstider på familiesammenføringsområdet.

På styrelsens hjemmeside fremgår de ”gennemsnitlige realiserede sagsbehandlingstider” for 2006 (januar og februar måned) vedrørende bl.a. førstegangsansøgninger på familiesammenføringsområdet. Desuden er angivet styrelsens måltal for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

Det fremgår heraf at det tog gennemsnitligt 55 dage at behandle de 30 pct. af sagerne der blev hurtigst afgjort, og gennemsnitligt 80 dage at behandle de 50 pct. hurtigst afgjorte sager. De 80 pct. hurtigst afgjorte sager var afgjort inden for gennemsnitligt 129 dage, og 100 pct. af sagerne var afgjort inden for gennemsnitligt 206 dage. Målet for gennemsnitlig sagsbehandlingstid for alle sager i hele 2006 oplyses til 190 dage.

Styrelsen har knyttet bl.a. følgende bemærkninger til opgørelsen:

”Når du læser tallene, er det vigtigt at have for øje, at der er stor forskel på, hvor lang tid den enkelte sag tager at behandle. Visse sager kan afgøres relativt hurtigt, mens andre sager af forskellige grunde tager længere tid. Derfor er sagsbehandlingstiderne ikke kun angivet for samtlige sager, men også for den tid det i gennemsnit tager at behandle de henholdsvis 50 % og 80 % hurtigste sager.”

Målet for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle familiesammenførings­sager (førstegangsansøgninger) i hele 2006 er 190 dage; det fremgår imidlertid at sagerne først var afgjort i løbet af gennemsnitligt 206 dage. Jeg kan således konstatere at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid (på baggrund af tallene for januar-februar 2006) ikke opfylder det mål der er opstillet for alle sager i denne kategori i hele 2006.

Jeg beder om Udlændingesservices bemærkninger hertil, herunder hvilke initiativer styrelsen eventuelt vil iværksætte for at opfylde målsætningen.

Endvidere ønsker jeg – om muligt – at få oplyst den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 20 % af sagerne som har haft den længste sagsbehandlingstid.

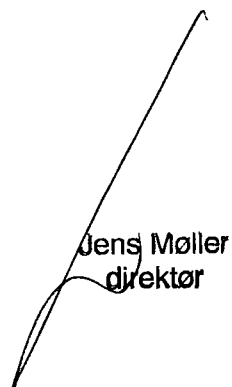
Jeg beder endvidere om at få oplyst hvilken målsætning der er udmeldt vedrørende den maksimale sagsbehandlingstid for familiesammenførings­sager (førstegangsansøgninger).

Opfølgning

Som det fremgår af de enkelte afsnit ovenfor, har jeg i flere tilfælde bedt Udlændingesservice om nærmere underretning mv. vedrørende forskellige forhold. Jeg beder om at disse underretninger sendes til mig gennem Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration for at ministeriet kan få lejlighed til at kommentere det som styrelsen anfører.

Underretning

Denne rapport sendes til Udlændingesservice, Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration, Folketingets Retsudvalg, Folketingets Udvalg for Udlændinge- og Integrationspolitik samt Rigsrevisionen.



Jens Møller
direktør