



JUSTITSMINISTERIET

Folketinget
Udvalget for Udlændinge- og Integrationspolitik
Christiansborg
1240 København K

Dato: 15. oktober 2012
Kontor: Økonomistyringskontoret
Sagsbeh: Anne Nygaard Just
Sagsnr.: 2012-0032-0400
Dok.: 559701

Hermed sendes besvarelse af spørgsmål nr. 487 (Alm. del), som Folketingets Udvalg for Udlændinge- og Integrationspolitik har stillet til justitsministeren den 24. august 2012. Spørgsmålene er stillet efter ønske fra Johanne Schmidt-Nielsen (EL).

Morten Bødskov

/Anette Görtz

Slotsholmsgade 10
1216 København K.

Telefon 7226 8400
Telefax 3393 3510

www.justitsministeriet.dk
jm@jm.dk

Spørgsmål nr. 487 (Alm. del) fra Folketingets Udvalg for Udlændinge- og Integrationspolitik:

”Hvad vil det koste at udvide Udlændingestyrelsens telefontid for borgerhenvendelser, således, at telefonopkald besvares mandag-fredag 8.30-16.00 med en lang torsdagstelefontid til 17.30 kombineret med en målsætning om, at ingen venter mere end fem minutter i telefonen, før opkaldet besvares af en medarbejder?”

Svar:

Justitsministeriet har til brug for besvarelsen indhentet oplysninger fra Udlændingestyrelsen.

Udlændingestyrelsen har oplyst, at de er ved at etablere en ny borgerserviceenhed, der bl.a. skal håndtere hovedparten af telefoniske henvendelser til Udlændingestyrelsen. Udlændingestyrelsen forventer på den baggrund at kunne opfylde en målsætning om en gennemsnitlig ventetid på fem minutter inden for den nuværende telefontid i 2013.

En udvidet telefontid som anført i spørgsmålet kombineret med at ingen må vente mere end fem minutter, skønnes at indebære meromkostninger på ca. 3 mio. kr. årligt. Omkostningsskønnet er behæftet med usikkerhed, da det erfaringsmæssigt er meget vanskeligt at forudse spidsbelastningsperioder.