



JUSTITSMINISTERIET

Udlændingeafdelingen

Folketinget
Indfødsretsudvalget
Christiansborg
1240 København K

Dato: 5. november 2013
Kontor: Indfødsretskontoret
Sagsbeh: Rikke Nørregaard
Sagsnr.: 2013-0032-0958
Dok.: 946034

Hermed sendes besvarelse af spørgsmål nr. 1 (Alm. del), som Folketingets Indfødsretsudvalg har stillet til justitsministeren den 10. oktober 2013. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra medlem af Folketinget Johanne Schmidt-Nielsen (EL).

Morten Bødskov

/

Louise Vadheim Guldborg

Slotsholmsgade 10
1216 København K.

Telefon 7226 8400
Telefax 3393 3510

www.justitsministeriet.dk
jm@jm.dk

Spørgsmål nr. 1 (Alm. del) fra Folketingets Indfødsretsudvalg:

”Under henvisning til svaret på spørgsmål 599 (UUI alm. del, 2012-13) og det tilhørende bilag om resultatet af brugerundersøgelsen på hjemmesiden justitsministeriet.dk, hvor en bruger angiver ved flere telefoniske henvendelser at have ventet i gennemsnit 45 minutter på at komme igennem til Justitsministeriets Indfødsretskontor, ønskes oplyst, om tallet 45 minutter er repræsentativt for den gennemsnitlige tid i telefonkøen ved henvendelse i Indfødsretskontorets telefontid, om ministeren finder ventetiden tilfredsstillende, og om han er enig i, at en ventetid på 45 minutter kan udgøre en alvorlig barriere, når borgere søger informationer hos Indfødsretskontoret. Samtidig ønskes oplyst, om nogle af de midler, der i 2013 er afsat til at afkorte sagsbehandlingstiden på indfødsretsområdet som følge af aftalen mellem regeringspartierne og Enhedslisten i maj 2013, vil blive brugt til at nedbringe ventetiden i Indfødsretskontorets telefonkø.”

Svar:

Justitsministeriet har fokus på at sikre borgerne en let tilgængelig vejledning af høj kvalitet på indfødsretsområdet, og ministeriet tilstræber løbende at forbedre serviceniveauet bl.a. over for borgere, der retter henvendelse i Indfødsretskontorets telefontid.

Justitsministeriet er i den forbindelse også opmærksom på, at der i perioder med særlig efterspørgsel på information om regler mv. på indfødsretsområdet afsættes ekstra ressourcer til den personlige telefoniske betjening. Bl.a. var dette tilfældet i forbindelse med indgåelsen af den seneste indfødsretsaf tale i maj 2013. Det kan i tilknytning hertil desuden oplyses, at de ressourcer, som Justitsministeriet i forbindelse med indgåelsen af den nye aftale har tilført indfødsretsområdet, naturligvis også indgår i telefonbetjeningen af borgerne på området.

Indfødsretskontorets medarbejdere besvarer telefoniske henvendelser så hurtigt som muligt, men antallet af telefoniske henvendelser samt det nærmere indhold og varigheden af samtalerne kan variere meget.

I den forbindelse kan det oplyses, at bemanningen af telefonerne dagligt tilpasses det konkrete behov. Det er således som led i telefonbetjeningen en målsætning, at telefonkøen ikke må overstige 30 personer, og at vente-

tiden ikke må overstige 30 minutter. I tidsrum, hvor denne målsætning overskrides, inddrages yderligere medarbejdere i telefonbetjeningen.

Den nævnte målsætning indebærer ikke, at alle borgere venter mindst 30 minutter på personlig betjening, ligesom målsætningen ikke forhindrer, at der ved spidsbelastning kan opstå en ventetid på over 30 minutter.

Med henblik på at styrke telefonbetjeningen yderligere har Justitsministeriet for nylig investeret i en udbygning af det eksisterende telefonsystem, som forventes at være i drift inden udgangen af 2013. Denne udbygning af telefonsystemet giver bl.a. mulighed for, at den enkelte borger kan modtage oplysning om, hvilket nummer den pågældende er i telefonkøen, samt om den forventede ventetid på at modtage personlig betjening. Endvidere giver udbygningen mulighed for forskellige tiltag med henblik på at forbedre den personlige betjening af borgerne ved telefoniske henvendelser, herunder bl.a. mulighed for at distribuere opkald til forskellige medarbejdere afhængigt af karakteren af de spørgsmål, der ønskes svar på.

Det kan herudover oplyses, at borgerne også har mulighed for at skaffe sig oplysninger om indfødsretlige spørgsmål på anden måde, end ved personlig telefonisk betjening.

Når en borger ringer til Indfødsretskontoret, mødes borgeren således med en kort introduktion til det indfødsretlige område, herunder en henvisning til hjemmesiden. Borgeren får herefter mulighed for at vælge mellem personlig betjening og yderligere forud indtalt vejledning om syv udvalgte emner.

Afslutningsvist bemærkes det, at Justitsministeriet i juni 2013 på ministeriets hjemmeside har oprettet en ny side med vejledning om indfødsretlige spørgsmål, herunder om erhvervelse af dansk indfødsret ved fødslen, ved erklæring og ved naturalisation, samt om bevarelse og fortabelse af dansk indfødsret. Under hvert emne er der givet nærmere oplysninger om bl.a. betingelser, fremgangsmåde ved ansøgning og links til de relevante ansøgningskemaer.