



JUSTITSMINISTERIET

Udlændingeafdelingen

Folketinget  
Indfødsretsudvalget  
Christiansborg  
1240 København K

Dato: 29. april 2014  
Kontor: Indfødsretskontoret  
Sagsbeh: Rikke Nørregaard  
Sagsnr.: 2014-0032-1188  
Dok.: 1100442

Hermed sendes besvarelse af spørgsmål nr. 46 (Alm. del), som Folketingets Indfødsretsudvalg har stillet til justitsministeren den 7. marts 2014. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Johanne Schmidt-Nielsen (EL).

Karen Hækkerup

/

Johan Kristian Legarth

Slotsholmsgade 10  
1216 København K.

Telefon 7226 8400  
Telefax 3393 3510

[www.justitsministeriet.dk](http://www.justitsministeriet.dk)  
[jm@jm.dk](mailto:jm@jm.dk)

### **Spørgsmål nr. 46 (Alm. del) fra Folketingets Indfødsretsudvalg:**

”Mener ministeren, at det er hensigtsmæssigt, logisk og brugervenligt, at personer, der inden for de ugentlige 12 timers telefontid kontakter Justitsministeriets Indfødsretskontor på nummeret 72 26 87 00 og trykker 1, fordi de har spørgsmål til sagsbehandlingen, henvises til en indspillet meddelelse, og at de for at komme i forbindelse med en medarbejder skal trykke 2 (for "andre spørgsmål"), når de jo netop har spørgsmål til sagsbehandlingen?”

#### **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 kan oplyse, at ministeriet den 13. februar 2014 har sat en udbygning af det eksisterende telefonsystem i drift, som bl.a. har betydet en forenkling af de maskinelle meddelelser og en forøgelse af det antal medarbejdere, der varetager den personlige betjening. I denne forbindelse blev menuvalgene og de indtalte vejledninger ændret.

Når en borger ringer til Indfødsretskontoret, mødes borgeren således indledningsvis med muligheden for at vælge mellem to menupunkter. Beskeden lyder: ”Hvis du ønsker oplysninger om betingelserne for at få dansk statsborgerskab ved naturalisation eller om, hvordan en ansøgning normalt bliver behandlet – tast 1. For andre spørgsmål – tast 2.”.

Justitsministeriet tester løbende udbygningen af telefonsystemet, herunder på baggrund af tilbagemeldinger fra telefonsystemets brugere, og foretager på denne baggrund relevante justeringer af bl.a. menuvalget med henblik på at sikre tilgængeligheden og kvaliteten af vejledningen.