

FOLKETINGETS OMBUDSMAND

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

Dato: 09-10-2003

J.nr.: 2001-0235-649
Sagsbehandler: SH1
(Bedes anført ved henvendelser)
Akt. Nr.: 41

Udlændingestyrelsen
Ryesgade 53
2100 København Ø

Vedrørende inspektion af Udlændingestyrelsen, styrelsens j.nr. 2001 HJ 152-00004

I opfølgingsrapport (nr. 2) af 21. maj 2003 bad jeg Udlændingestyrelsen om en orientering når styrelsens endelige flytteplaner forelå (pkt. 3). Jeg meddelte desuden at min videre behandling af det generelle spørgsmål om viderestilling af telefoniske henvendelser til de pågældende sagsbehandlere afventede de retningslinjer for telefonbetjeningen som styrelsen havde oplyst snarest ville blive udarbejdet (pkt. 4.6).

Jeg har herefter modtaget Udlændingestyrelsens brev af 16. juli 2003 med bilag og Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integrations brev af 1. august 2003.

Ad rapportens pkt. 3.

Udlændingestyrelsen har i brevet af 16. juli 2003 oplyst følgende:

”Hertil bemærkes, at Finansministeriet den 24. marts 2003 oplyste Udlændingestyrelsen om, at den indgåede lejekontrakt for styrelsens nye domicil ikke ville blive forelagt Finansudvalget, og at styrelsen derfor ikke kunne flytte som forventet til årsskiftet 2003/2004. Begrundelsen herfor var det faldende antal af asylansøgere i Danmark.

Styrelsen har gennem de seneste to år – på baggrund af den forventede flytning – været tilbageholdende med igangsættelse af renoveringsprojekter. Styrelsen står derfor nu over for et stort renoveringsarbejde i de eksisterende bygninger, herunder især i forhold til de publikumsrelevante områder.

Styrelsen har igangsat udformningen af en vedligeholdelsesplan samt ansøgt Finansministeriet om ekstra midler til de projekter, der er blevet aktualiseret af, at styrelsen alligevel ikke skal flytte, og som ikke kan afholdes inden for styrelsens almindelige budget. Styrelsen har endnu ikke en endelig tilbagemelding fra Finansministeriet om, hvilke projekter styrelsen kan forvente finansiering til.

Styrelsen forventer i løbet af de kommende 2-3 måneder at have modtaget plan for, i

hvilket tempo og i hvilken rækkefølge de kommende renoveringer og vedligeholdelser kan gennemføres. De publikumsvendte arealer vil i den sammenhæng have en høj prioritet.”

Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration har i brev af 1. august 2003 oplyst følgende:

”Ministeriet skal for så vidt angår den af Udlændingestyrelsen nævnte vedligeholdelsesplan bemærke, at Udlændingestyrelsen ved forhandlingerne med Finansministeriet om Finanslovsforslag for 2004 har fået bevilget 6 mio. kr. til projekter, der er nødvendige at gennemføre i styrelsens nuværende domicil, herunder 1 mio. kr. til udbedring af de i opfølgingsrapporten nævnte handicapforhold og varetagelse af diskretionshensyn.”

Jeg tager det oplyste til efterretning og foretager ikke mere vedrørende spørgsmålet om de bygningsmæssige forhold, herunder handicapindretning og varetagelse af diskretionshensyn. Jeg har herved særligt lagt vægt på at Udlændingestyrelsen har oplyst at de publikumsvendte arealer vil have høj prioritet i forbindelse med de kommende renoveringer og vedligeholdelsesarbejder, og på det af Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration oplyste om at der på finanslovsforslaget for 2004 efter forhandling med Finansministeriet er bevilget 1 mio. kr. til udbedring af handicapforhold og varetagelse af diskretionshensyn.

Ad rapportens pkt. 4.6

Udlændingestyrelsen har i brevet af 16. juli 2003 henvist til at styrelsen ved Opholdsmeddelelse nr. 16/03 af 16. juli 2003 har udstedt retningslinjer for Opholdsafdelingens telefonbetjening, herunder retningslinjer for modtagelse og videregivelse af telefonbeskeder og for viderestilling af telefonopkald til sagsbehandleren. Styrelsen har vedlagt et eksemplar af retningslinjerne der gælder for de tre telefoncentre i Visumkontoret, Erhvervskontoret og familiesammenføringskontorerne. Af retningslinjerne fremgår blandt andet følgende:

”2.1. Hvilke telefoniske henvendelser besvares af et telefonservicecenter

De af Opholdsafdelingens medarbejdere, som er tilknyttet et telefonservicecenter, har til opgave på en høflig og venlig måde at give råd og vejledning om udlændingelovgivningen samt sagsbehandlingen, herunder status på de konkrete sager ud fra oplysningerne i udlændingeregistret/visumregistret.

Alle telefoniske henvendelser fra parten om en verserende sag i Opholdsafdelingen skal besvares i et telefonservicecenter. Dette gælder også telefoniske henvendelser, der på partens vegne foretages af medarbejdere fra eksempelvis kommuner, politiet og advokater.

Generelt bemærkes, at hensynet til sagstilrettelæggelsen, herunder hensynet til at sagsbehandlerne sættes i stand til at behandle flest muligt sager, tilsiger, at telefonservicecenteret skal besvare så mange telefonopkald som muligt. I langt de fleste tilfælde vil medarbejderen, som er tilknyttet et telefonservicecenter, kunne give de samme oplysninger om sagen som sagsbehandleren.

Opmærksomheden henledes på, at der kun kan videregives fortrolige oplysninger om sagen til parten selv eller denne partsrepræsentant, jf. opholdsmeddelelse nr. 20/02 af 6. november 2002, pkt. 6.

2.2. Modtagelse og videregivelse af telefonbeskeder

Der tages imod besked i alle tilfælde, hvor parten ønsker at afgive oplysninger til brug for sagens behandling. Styrelsen har således valgt, at der ikke blot tages imod besked i de tilfælde, hvor der er en pligt hertil i offentlighedslovens § 6, stk. 1, men i alle tilfælde – også uden for det område, der er dækket af offentlighedslovens § 6 – hvor parten ønsker at afgive faktiske (nye eller kendte) oplysninger til brug for sagen. Der tages endvidere imod besked i alle tilfælde, hvor parten udtrykkeligt anmoder om at blive ringet op af en sagsbehandler med henblik på drøftelse af den konkrete sag, efter at medarbejderen, som er tilknyttet telefonservicecenteret, har besvaret telefonopkaldet efter de under pkt. 2.1. nævnte retningslinier. Udtrykkelig anmodning fra parten om at blive ringet op af den pågældende sagsbehandler skal besvares af sagsbehandleren inden for en rimelig frist, hvilket indebærer, at telefonopkaldet skal besvares inden for 1 uge.

En telefonbesked fra parten noteres på et notatark, der videresendes til den pågældende sagsbehandler, eller oplysningerne anføres i en e-post til sagsbehandleren. Parten kan af hensyn til dokumentationen tillige anmodes om at sende oplysningerne til styrelsen på brev, fax eller e-post.

Er telefonbeskeden af hastende karakter, f.eks. returnering af pas i tilfælde af forestående udlandsrejse, bør det ved opslag i den daglige fraværliste sikres, at sagsbehandleren ikke er fraværende på grund af sygdom, kursus eller ferie. Såfremt sagsbehandleren i en sådan hastesituation ikke er til stede, skal e-poste/notatarket sendes til souschefen eller kontorchefen, som omfordeler telefonbeskeden til en anden sagsbehandler.

2.3. Viderestilling af telefonopkald til sagsbehandleren

Telefonopkald skal som nævnt i videst muligt omfang besvares af de medarbejdere, der er tilknyttet et telefonservicecenter. I visse tilfælde vil det dog efter omstændighederne være påkrævet eller hensigtsmæssigt, at et telefonopkald viderestilles til den pågældende sagsbehandler.

Det kan være påkrævet at viderestille samtalen eller indhente oplysninger hos sagsbehandleren, hvis det på baggrund af oplysningerne i udlændingeregistret/visumregistret ikke er muligt for medarbejderen tilknyttet telefonservicecenteret

at give et tilfredsstillende svar på partens henvendelse.

Det kan være hensigtsmæssigt at viderestille samtalen, hvis det skønnes, at det vil være en fordel for styrelsens sagsbehandling i den konkrete sag, at de oplysninger, der fremkommer under samtalen, formidles direkte til sagsbehandleren, der er bekendt med sagens nærmere omstændigheder. Endvidere kan et telefonopkald viderestilles til sagsbehandleren, såfremt det af udlændingeregistret/visumregistret fremgår, at sagsbehandleren ønsker at modtage et evt. telefonopkald fra parten.

Viderestilling af et telefonopkald bør kun foretages efter forudgående aftale med den pågældende sagsbehandler.”

Det fremgår af Udlændingestyrelsens retningslinjer at der tages imod telefonbesked (tages notat) i alle tilfælde hvor parten ønsker at afgive oplysninger til brug for sagens behandling. Jeg har forstået retningslinjerne således at der således blandt andet tages notat til sagsbehandleren (i papirform eller elektronisk) vedrørende alle faktiske oplysninger – kendte såvel som nye – som en bruger giver over for et telefonservicecenter.

I forbindelse med inspektionen foretager jeg på den baggrund ikke mere vedrørende det generelle spørgsmål om sikring af overholdelse af notatpligten i offentlighedslovens § 6.

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.

Jeg betragter herefter sagen vedrørende min inspektion af Udlændingestyrelsen som afsluttet.

Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration og Folketingets Retsudvalg modtager en kopi af dette brev.

Med venlig hilsen

Retschef
Jens Møller

Kopi er samtidig sendt til:

Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration
vedr. j.nr. 2002/4199-21

Folketingets Retsudvalg