NYHED

FOLKETINGETS OMBUDSMAND

Ombudsmanden konstaterer kortere ventetid i Udlændingestyrelsens ekspedition

12. december 2013

Den gennemsnitlige ventetid i Udlændingestyrelsens Borgerservice var markant kortere i sommeren 2013 end i sommeren 2012. Det viser en undersøgelse, som ombudsmanden netop har afsluttet.

I Politiken var der i august 2012 en omtale af, at en borger den 7. juni 2013 havde ventet i 10 timer på at blive betjent i Udlændingestyrelsens ekspedition. På den baggrund indledte ombudsmanden en undersøgelse af ventetiderne i 2012. Som led i undersøgelsen oplyste Udlændingestyrelsen, at den gennemsnitlige ventetid den 7. juni 2012 havde været 7 timer og 2 minutter.

Ombudsmanden afsluttede i februar 2013 sin undersøgelse af ventetiden i sommeren 2012, men meddelte samtidig, at han ville følge ventetiderne henover foråret og sommeren 2013.

Ombudsmanden har derfor ved opslag på www.nyidanmark.dk fulgt den gennemsnitlige ventetid i Udlændingestyrelsens Borgerservice forår og sommer 2013. Det er denne undersøgelse, der viser, at den gennemsnitlige ventetid er faldet markant i 2013 i forhold til 2012. I sommerens sidste syv uger har den gennemsnitlige ugentlige ventetid således været under en halv time.

”De oplysninger, som jeg har samlet, viser et ganske markant fald i ventetiden, og jeg mener, at ventetiden hen over forår og sommer i år har ligget inden for det, som man som borger må acceptere.

Jeg er opmærksom på, at nogle borgere har ventet længere end den gennemsnitlige ventetid, og at en ventetid på mere end 1 time kan føles lang. Det hører imidlertid med til billedet, at Udlændingestyrelsens Borgerservice i den omhandlede periode har haft næsten 20.000 besøgende, og at det med så mange ekspeditioner vil kræve betydelige ressourcer altid at have en ventetid på under en time,” siger ombudsmand Jørgen Steen Sørensen.

Ombudsmanden har derfor meddelt Udlændingestyrelsen, at han ikke har grundlag for på ny at bede styrelsen om at udtale sig om ventetiden i Udlændingestyrelsens Borgerservice.

NYHED

Se ombudsmandens nyheder af 20. august 2012 og 25. februar 2013 om ventetiden i 2012.

Yderligere oplysninger kan fås hos Folketingets Ombudsmand Jørgen Steen Sørensen på telefon 20 33 97 52 eller hos kontorchef Johannes Martin Fenger på telefon 33 13 25 12.

FAKTA

I april 2013 blev Udlændingestyrelsens Servicecenter omdannet til Udlændingestyrelsens Borgerservice, der både tager sig af personlige og telefoniske henvendelser**.**

Ombudsmandens undersøgelse dækker ugerne 13 til 35 (25. marts 2013 til 30. august 2013). Den gennemsnitlige ventetid og antal besøgende i de undersøgte uger fordeler sig således:

Ventetiden i Udlændingestyrelsens Borgerservice forår og sommer 2013 (ugerne 13-35):							
Uge/dag	mandag	tirsdag	onsdag	torsdag	fredag	gns.	antal besøgende
13	00:55	01:13	01:25	påske	påske	01:09	587
14	påske	02:26	01:45	0:55/1:48	00:54	01:34	799
15	00:25	00:29	00:32	00:29	00:29	00:28	903
16	00:15	00:13	00:29	00:22	01:22	00:32	853
17	00:27	00:16	00:34	01:05	Lukket	00:36	784
18	00:12	lukket	00:17	01:09	00:38	00:34	794
19	00:23	00:42	00:18	lukket	lukket	00:28	498
20	00:58	00:31	00:19	00:38	00:35	00:36	980
21	lukket	00:42	00:25	00:36	00:34	00:34	796
22	00:46	00:44	00:26	00:49	00:46	00:42	943
23	00:52	00:58	lukket	01:31	00:57	01:04	884
24	01:31	01:16	00:34	00:57	00:47	01:01	1212
25	01:23	01:28	00:33	00:41	01:10	01:03	1090
26	01:30	00:50	01:01	00:29	01:27	01:03	1051
27	01:02	01:07	00:51	00:25	00:44	00:50	1015
28	01:13	00:42	00:26	00:38	00:42	00:44	972
29	00:31	00:24	00:16	00:18	00:09	00:20	790
30	00:50	00:17	00:15	00:40	00:15	00:28	771
31	00:25	00:27	00:20	00:27	00:17	00:23	780
32	00:18	00:13	00:21	00:11	00:37	00:20	729
33	00:17	00:19	00:08	00:19	00:16	00:16	758
34	00:17	00:25	00:26	00:26	00:14	00:22	723
35	00:35	00:09	00:15	00:27	00:42	00:26	718
Samlet						00:40	19430

Kilde: www.nyidanmark.dk