



Ombudsmanden: Myndigheder bør give en god telefonbetjening

Det er god forvaltningsskik at borgerne får en god telefonbetjening. Det skriver Folketingets Ombudsmand i et brev som han har sendt til Velfærdsministeriet. Brevet er sendt fordi ombudsmanden har fået kendskab til at der har været store problemer med telefonbetjeningen i statsforvaltningerne.

28. maj 2008

I forbindelse med at fem nye statsforvaltninger afløste bl.a. statsamterne, blev der introduceret et nyt telefonsystem. Efterfølgende blev telefonbetjeningen i statsforvaltningerne udsat for kraftig kritik. Kritikken gik bl.a. på at det var svært at komme igennem på telefon, og at der var lange ventetider for at komme igennem til den enkelte sagsbehandler. Det tidligere Indenrigs- og Sundhedsministerium – nu Velfærdsministeriet – iværksatte derfor i 2007 en undersøgelse af telefonbetjeningen i statsforvaltningerne. Undersøgelsesrapporten pegede på tekniske og organisatoriske forhold som årsager til problemerne i statsforvaltningerne.

Ombudsmanden har nu bedt Velfærdsministeriet om at blive orienteret om resultatet af statsforvaltningernes og ministeriets bestræbelser på at forbedre telefonbetjeningen.

Du kan læse ombudsmandens brev til Velfærdsministeriet [her](#).

Yderligere oplysninger kan fås hos ombudsmand Hans Gammeltoft-Hansen på mobil nr. 40434543.

Folketingets Ombudsmand er nedsat for at kontrollere statslige og kommunale myndigheder og andre offentlige forvaltningsmyndigheder. Han er valgt af Folketinget og kan således ikke behandle sager vedrørende Folketinget, ligesom han heller ikke kan behandle klager over landets domstole. Ombudsmanden kan behandle klager over forvaltningsmyndighederne, men han kan også tage sager op på eget initiativ. I 2006 tog ombudsmanden 245 sager op på eget initiativ.