

Velfærdsministeriet  
Forvaltningskontoret  
Holmens Kanal 22  
1060 København K

Gammeltorv 22  
DK-1457 København K

Tlf. +45 33 13 25 12  
Fax +45 33 13 07 17

[www.ombudsmanden.dk](http://www.ombudsmanden.dk)  
[post@ombudsmanden.dk](mailto:post@ombudsmanden.dk)

Personlig henvendelse: 10-15  
Telefonisk henvendelse:  
Man-tors 9-16, fre 9-15

### **Telefonbetjeningen i statsforvaltningerne, j.nr. 2007-2611-9**

27. maj 2008

Ved brev af 3. december 2007 har Velfærdsministeriet underrettet mig om resultatet af den undersøgelse som ministeriet har foretaget af telefonbetjeningen i statsforvaltningerne.

J.nr. 2007-3117-409/KB1  
Bedes oplyst ved henvendelse

Dok.nr. 7

Det fremgår af undersøgelsen (s.1) at der i forbindelse med etableringen af de nye statsforvaltninger blev introduceret et nyt telefonsystem. Efterfølgende har telefonbetjeningen været udsat for kraftig kritik. Kritikken gik bl.a. på at det var svært at komme igennem på telefon til statsforvaltningerne, og at der var lange ventetider for at komme igennem til den enkelte sagsbehandler.

Rapporten gennemgår bl.a. dels de tekniske problemer, dels de generelle (organisatoriske) problemer i statsforvaltningerne.

Blandt eksemplerne på organisatoriske problemstillinger er nævnt at der ikke er fælles retningslinjer for telefonbetjeningen, at der er uhensigtsmæssige telefontræffetider, og at en stor del af de telefoniske henvendelser ikke hører under de faglige områder i statsforvaltningerne (jf. rapporten side 12ff.). Sådanne henvendelser lægger derfor unødigt beslag på ressourcerne i statsforvaltningerne.

Som bilag til rapporten er bl.a. en beskrivelse af organisatoriske og tekniske problemer der er påpeget i den enkelte statsforvaltning.

Det er oplyst at undersøgelsens hovedkonklusion viser at problemerne i overvejende grad er af organisatorisk karakter og "kalder på organisatoriske løsninger". Jeg har forstået ministeriet således at det er den enkelte statsforvaltning der som udgangspunkt selv må finde den organisatoriske løsning der vil være den bedste i deres tilfælde. Visse problemstillinger skal dog behandles i samarbejde med ministeriets budgetkontor.

Opfølgningen på de tekniske problemstillinger varetages af Velfærdsministeriet.

Det er god forvaltningsskik at borgerne bl.a. får en god telefonbetjening af offentlige myndigheder. Selv om det er ministeriets opfattelse at det som udgangspunkt er den enkelte statsforvaltning der må finde en organisatorisk løsning på problemerne med telefonbetjeningen af borgerne, går jeg ud fra at ministeriet som overordnet myndighed følger problemstillingen nøje.

Jeg har da også forstået at Velfærdsministeriet i forbindelse med forhandlingerne om resultatkontrakter med statsforvaltningerne for 2008 fokuserer på telefonbetjeningen. I et udkast til resultatkontrakt dateret januar 2008 er der bl.a. omtalt udarbejdelse af individuelle telefonpolitikker og overvejelser om åbningstider. Der er desuden nævnt en mulig undersøgelse af brugertilfredsheden med telefonbetjeningen i 4. kvartal 2008.

Jeg er imidlertid ikke i besiddelse af de endelige resultatkontrakter med statsforvaltningerne. Jeg skal derfor bede Velfærdsministeriet om at orientere mig mere præcist om hvilke krav ministeriet har stillet til statsforvaltningernes telefonbetjening, herunder i resultatkontrakterne.

Endvidere beder jeg Velfærdsministeriet om at orientere mig om resultatet af statsforvaltningernes bestræbelser på at forbedre telefonbetjeningen. Jeg går ud fra at ministeriet jævnlige modtager afrapportering og får årsrapporter – også for så vidt angår resultatkrav der omfatter telefonbetjeningen. Hvis der bliver gennemført en undersøgelse af brugertilfredsheden, beder jeg også om at blive underrettet om resultatet af denne.

Endelig beder jeg Velfærdsministeriet om at underrette mig om hvornår ministeriet regner med at de tekniske problemer med telefonisystemet er løst.

Afslutningsvis anmoder jeg Velfærdsministeriet om at orientere de fem statsforvaltninger om min anmodning om at blive underrettet om bestræbelserne på at forbedre telefonbetjeningen.

Med venlig hilsen

Hans Gammeltoft-Hansen