

Anmälan mot Migrationsverket angående bristande tillgänglighet per telefon

Anmälan

AA klagade i en anmälan till JO på Migrationsverket. Klagomålen avsåg svårigheter att nå fram till verket per telefon. Av anmälan framgick bl.a. följande. AA hade under en längre tid försökt att komma i kontakt med en handläggare vid Migrationsverket i Göteborg med långa väntetider som följd. Eftersom han arbetar dagtid innebär Migrationsverkets telefontider (måndagar-onsdagar kl. 9-11 och 13-15, torsdagar 13-15 och fredagar 9-11) att han hänvisas till att ringa under arbetstid eller att ta ledigt för det. När han placeras i telefonkö uppger ett inspelat meddelande att ”det är många som ringer och vi svarar så fort vi kan”. Med dagens teknik borde han få reda på vilken plats han har i kön, hur många handläggare som svarar i telefonerna och ungefärlig tid innan samtalet besvaras. När han en fredag ringde hemifrån tog det över 50 minuter innan en handläggare svarade. Det är oacceptabelt för en myndighet.

Utredning

Migrationsverket anmodades att göra en utredning och yttra sig över vad som framförts i AA:s anmälan till JO.

Generaldirektör BB gav in Migrationsverkets svar av vilket i huvudsak framgick följande.

Bakgrund

Migrationsverket har en upplysningsenhet som handlägger frågor som kommer in via telefon, e-brev och vanliga brev. Utöver denna enhet har verksamhetsområde Besök och bosättning frågetelefoner vid de tillståndsenheter som har extra hög belastning. I Göteborg dit AA vänt sig, finns en sådan frågetelefon som är öppen måndag-onsdag kl. 9-11 och 13-15, torsdagar 13-15 och fredagar 9-11.

Kommentar

Migrationsverket är en myndighet med höga krav på service och tillgänglighet. Telefonkulturen är en viktig del i detta. Den enskilde som ringer skall få svar på sina frågor så snabbt som möjligt.

Frågetelefonen i Göteborg har under flera år brottats med alltför långa svarstider. För ett par år sedan gjordes där en översyn i avvaktan på en total översyn av

Migrationsverkets telefoni. Denna översyn ledde till justeringar och svarstiderna har förkortats. Lösningen saknade emellertid moderna funktioner som upplysning om uppskattad kötid och besked om vilken placering i telefonkön personen har.

Migrationsverket har nyligen genomfört ett projekt rörande telefoni som bl.a. syftat till en högre servicegrad både inom och utom verket.

Under hösten 2007 har verket gått över till IP-telefoni vilket bör öka tillgängligheten.

Jag har den 9 oktober 2007 beslutat om en telefonpolicy för Migrationsverket i enlighet med bilagda protokoll [här utelämnat, JO:s anmärkning]. Varje chef vid verket har för sin enhets räkning, ansvar för att denna policy följs.

Jag är medveten om de svårigheter som många upplever när de vill nå kontakt med Migrationsverkets personal.

Bland annat för att ytterligare öka tillgängligheten för verkets kunder avser jag därför att under första halvåret 2008 låta påbörja ett arbete för att vidareutveckla verkets telefonflöden. Arbetet syftar till att ta fram en strategi för hur samtalen från våra kunder skall styras vidare från verkets centrala telefonnummer in i verksamheten och hur man skall kunna vidareutveckla självbetjäningstjänsten i talsvaret. Syftet är också att införa en nationell kundtjänst vilken skall ha en professionell hantering av alla verkets kundförfrågningar via telefoni, brev och e-brev.

Verket har således vidtagit åtgärder för att väntetiden för att besvara telefonsamtal ytterligare kommer att förkortas.

AA kommenterade remissvaret.

Bedömning

Svårigheter att per telefon nå Migrationsverket eller den tidigare myndigheten Statens invandrarverk har från tid till annan varit aktuell. Frågan har tidigare utretts av bl.a. JO Wigelius (beslut den 28 oktober 1988 i dnr 1522-1985). Även på senare tid har JO fått indikationer på att det kan vara svårt att inom rimlig tid nå fram till Migrationsverket per telefon.

Det står genom Migrationsverkets yttrande klart att man där är medveten om de svårigheter som föreligger. Det förändringsarbete som inletts synes nödvändigt. Jag förutsätter att detta genomförs och följs upp så att en godtagbar servicenivå uppnås och vidmakthålls.