

Uttalanden med anledning av att en anmälan om brott inte kunde göras på en polisstation vid en viss tid på dagen

Beslutet i korthet: En person som besökte en polisstation för att anmäla ett brott hänvisades till att komma tillbaka några timmar senare eftersom anmälningsmottagningen vid tillfället var stängd. JO konstaterar att den brottslighet som personen ville anmäla var av sådan karaktär att anmälan skulle ha tagits emot omedelbart enligt den rutin som gällde vid polisstationen.

JO uttalar vidare att det framstår som otillfredsställande att möjligheten att göra en brottsanmälan på en öppen polisstation är begränsad till en viss tid på dagen. Även om undantag görs för brådskande fall kan det ge intrycket att Polismyndigheten inte i tillräcklig grad prioriterar sitt uppdrag att utreda och beivra brott som hör under allmänt åtal.

JO konstaterar att det är ett angeläget samhällsintresse att en enskild snabbt och enkelt kan komma i kontakt med polisen för att göra en anmälan om brott. Bristande tillgänglighet riskerar att skada allmänhetens förtroende för Polismyndigheten och kan minska villigheten att anmäla brott.

Anmälan

I en anmälan som kom in till JO den 27 mars 2023 förde AA fram klagomål mot Polismyndigheten. Hon var kritisk till att en våldsutsatt kvinna hade nekats att göra en anmälan om grov kvinnofridskränkning vid ett besök på en polisstation i Uppsala. Kvinnan hade, tillsammans med en stödperson från en kvinnojour, kommit till stationen strax efter kl. 9.30 en vardag men blivit uppmanad att komma tillbaka kl. 12.00 eftersom anmälningar endast togs emot mellan kl. 12.00 och 16.00 på vardagar.

AA ifrågasatte polisens bristande tillgänglighet och uppgav att det hade krävts mycket arbete och stöttning för att motivera kvinnan att senare återvända till polisstationen. Hon uppgav vidare att våldsbrott mot kvinnor och barn inte bör anmälas via webben och att kunskapen om att få sådana brott anmäls borde göra polisen än mer tillgänglig.

Utredning

Polismyndigheten uppmanades att yttra sig över det som förts fram i anmälan och över hur myndighetens hantering förhåller sig till bestämmelsen i 9 § första stycket polislagen om en polismans skyldighet att rapportera brott samt förvaltningslagens bestämmelser om serviceskyldighet och tillgänglighet. Myndigheten skulle också redogöra för vilka rutiner för anmälningsupptagning som tillämpas i lokalpolisområdet.

Polismyndigheten (juristen BB) yttrade sig den 11 september 2023 och redogjorde för lokalpolisområde Uppsala/Knivstas rutiner för anmälningsmottagning enligt följande.

Om det uppstår ett behov av att ta emot en anmälan före kl. 12.00 ska personalen göra en avstämning med den som är schemaansvarig eller jourförundersökningsledare för att se hur resursläget ser ut.

Polismyndigheten uppgav också att en anmälan om tjänstefel hade upprättats till följd av händelsen. En förundersökning hade inletts men sedan lagts ned av åklagare. Av beslutsmotiveringen framgick att stödpersonen från kvinnojouren hade hörts som vittne i utredningen och då uppgett bl.a. följande.

När de kom till polisstationen pratade de med en man, som inte var polis, som var ute i receptionen. De berättade att de ville göra en anmälan om brott men nämnde inte vilket brott det gällde eller att det var viktigt att göra en anmälan där och då. Personen förklarade att det var möjligt först efter kl. 12.00 då anmälningsupptagningen öppnade. De upplystes om att de även via telefon kunde boka en tid för att göra anmälan. De ifrågasatte inte detta utan accepterade beskedet och återkom kl. 12.00. Då upprättades en brottsanmälan.

Åklagaren i tjänstefelsärendet gjorde bedömningen att uppgifterna inte gav anledning att anta att någon polis hade brutit mot den rapporteringsskyldighet som följer av polislagen. Inte heller gav uppgifterna anledning att anta att någon annan polisanställd hade gjort sig skyldig till brott.

Polismyndigheten uppgav vidare att det inte hade gått att med säkerhet fastställa vem den brottsutsatta kvinnan och stödpersonen hade talat med i receptionen. En handläggare, CC, hade emellertid uppgett att han hade blivit kontaktad av två kvinnliga besökare som i vänthallen ställt en fråga om anmälan om brott. CC hade därför fått möjlighet att lämna upplysningar inför myndighetens yttrande till JO.

Polismyndigheten sammanfattade de yttranden som berörda befattningshavare lämnat enligt följande.

CC, handläggare vid receptionen: Han var ute i vänthallen i ett ärende, och två kvinnliga besökare frågade honom om anmälan om brott. Han informerade dem om att de inte öppnade förrän kl. 12.00 för anmälan men att det gick att ringa

114 14 för att göra en sådan. Det framkom inte vad anmälan gällde för typ av brott. Därefter återgick han till sitt ordinarie arbete.

DD, gruppchef för receptionen: Enligt rutinen för anmälningsmottagning kontaktas jourförundersökningsledaren om någon kommer in och vill göra en anmälan om brott före kl. 12.00. Det finns dessutom alltid någon i receptionen före kl. 12.00 som kan hjälpa till med anmälningsupptagning. Vid grova brott är rutinen att alltid se till att man får hjälp på plats. Enklare anmälningar kan hänvisas till hemsidan eller 114 14 om det är dåligt med resurser. Efter kl. 16.00 hänvisas till att man ringer på klockan utanför stora entrén för att komma i kontakt med stationsbefälet, som då tar emot anmälan.

EE, tillförordnad chef för polisområde Uppsala: Det är olyckligt att anmälaren och stödpersonen fick information om att denna angelägna anmälan inte kunde tas emot. På den berörda polisstationen kan man nå personal dygnet runt, utanför kontorstid via porttelefon. En stor del av den tillgängliga personalen har under öppettiderna förflyttats till passhantering, men det finns alltid en resurs som kan ta emot och hänvisa anmälare rätt. I angelägna fall, som det aktuella, ska kontakt tas med jourförundersökningsledaren, som ser till att ärendet hanteras korrekt. Den mänskliga faktorn har dock medfört att den kontakten uteblivit. De behöver se över rutinerna så att det inte blir några missförstånd och så att dessa angelägna ärenden hanteras skyndsamt och korrekt. Informationen om anmälningsupptagning kommer att ses över så att det säkerställs att anmälare verkligen tar kontakt med Polismyndigheten och att hanteringen blir korrekt utifrån ärendets art.

I sin bedömning konstaterade Polismyndigheten att det vid den aktuella polisstationen finns möjlighet att göra en brottsanmälan även utanför ordinarie öppettider men att den lokala rutinen som innebär att jourförundersökningsledare ska kontaktas om behov av anmälan uppstår före kl. 12 i det här fallet inte hade följts.

Polismyndigheten uppgav vidare att de brister som uppmärksammats i ärendet hade hanterats bl.a. genom att rutinen för receptionen uppdaterats och att berörda medarbetare fått muntlig information för att säkerställa att de är införstådda med hur de ska agera när någon vill göra en anmälan utanför anmälningsmottagningens ordinarie öppettider. Vidare hade informationen vid entrén förtydligats så att det anges att anmälningar tas emot hela dagen (8.00–16.00), för att säkerställa att anmälare tar kontakt med myndigheten och att hanteringen blir korrekt utifrån ärendenas art.

I den uppdaterade rutinen för receptionen, som bifogades yttrandet, anges bl.a. följande.

Anmälan innan kl. 12.00: Kommer det någon som vill göra en polisanmälan innan kl. 12 så gäller följande:

- Grövre brott måste alltid hanteras.

- Fråga vad som hänt eller vad det är för brott. Om du inte själv kan avgöra om det är något som vi måste hantera direkt så frågar du en anmälningsupptagare. Om ingen finns på plats kontaktar du J-Ful [jourförundersökningsledare, JO:s anmärkning]. Vi hänvisar inte besökaren till att gå och ringa på nattrepan.
- Är det en anmälan som inte är brådskande går det bra att hänvisa till våra övriga kanaler (webb/114 14).

AA kommenterade Polismyndighetens yttrande och uppgav bl.a. att det måste vara polisens ansvar att utreda vilken typ av brott det gäller när någon kontaktar polisen för att göra en anmälan om brott.

Rättsliga utgångspunkter

Till polisens uppgifter hör bl.a. att utreda och beivra brott som hör under allmänt åtal (se 2 § 3 polislagen).

En polis som får kännedom om ett brott som hör under allmänt åtal ska lämna rapport om det till sin förman så snart det kan ske (se 9 § första stycket polislagen).

En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål. (Se 6 § förvaltningslagen.) Vidare ska en myndighet vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas (se 7 § förvaltningslagen).

Uttrycket tillgänglighet i 7 § förvaltningslagen tar sikte på myndighetens nåbarhet. Det ska vara möjligt att komma i kontakt med myndigheten, vilket kan ske på olika sätt. Kravet innebär att myndigheten ska vara nåbar genom kontakter som tas genom t.ex. besök och telefonsamtal eller skriftligen via digitala kanaler som används i myndighetens verksamhet i så stor utsträckning som möjligt. En bedömning av vad som är godtagbar tillgänglighet får göras utifrån ett medborgarperspektiv och med beaktande av vad som är lämpligt för den aktuella myndighetens verksamhet. (Se prop. 2016/17:180 s. 68 och s. 292 samt Lundmark och Säfsten, Förvaltningslagen, 9 juni 2023, version 1 B, JUNO, kommentaren till 7 §.)

Bedömning

Av utredningen framgår att en kvinna tillsammans med en stödperson besökte polisstationen en vardag omkring kl. 9.30 för att anmäla ett allvarligt brott. Någon anmälan togs dock inte emot, utan de hänvisades till att komma tillbaka kl. 12.00 då stationens anmälningsmottagning öppnade. Beskedet lämnades av en handläggare i receptionen. Handläggaren, som inte var polis, frågade inte vilken typ av brott det rörde sig om och detta kom inte heller fram på något annat sätt. Kvinnan och stödpersonen accepterade beskedet, lämnade stationen och återvände kl. 12.00 då en polisanmälan upprättades.

Den brottslighet som kvinnan ville anmäla var av sådan karaktär att anmälan skulle ha tagits emot omedelbart enligt den rutin som gällde vid polisstationen. Det framgår inte av utredningen varför det inte gjordes.

Polismyndigheten har uppgett att rutinen för receptionen har uppdaterats och att berörda medarbetare också fått muntlig information om hur de ska agera när någon vill göra en anmälan utanför anmälningmottagningens ordinarie öppettider. Polismyndigheten har också lyft fram att informationen i polisstationens entré har förtydligats så att det numera framgår att anmälningar tas emot hela dagen.

De åtgärder som vidtagits vid polisstationen framstår som ändamålsenliga i och för sig. Samtidigt kan jag konstatera att det i den uppdaterade rutinen anges att anmälaren i fall som inte är brådskande kan hänvisas till att göra en anmälan via Polismyndighetens hemsida eller telefonnumret 114 14.

Jag har tidigare kritiserat Polismyndigheten för bristande tillgänglighet via telefonnumret 114 14 (se JO 2023 s. 310, dnr 9929-2022 m.fl.). Min granskning visade att svarstiderna för att göra anmälningar under andra halvåret 2022 och inledningen av 2023 var mycket långa. Jag uttalade att de långa väntetiderna inte var förenliga med förvaltningslagens krav på tillgänglighet och inte heller med den serviceskyldighet som Polismyndigheten har. Klagomål om bristande tillgänglighet via 114 14 har därefter fortsatt att komma in till JO.

Det är ett angeläget samhällsintresse att en enskild snabbt och enkelt kan komma i kontakt med polisen för att t.ex. göra en anmälan om brott. Det gäller alla typer av brott, även om det naturligtvis kan vara desto mer angeläget ju allvarligare brottet är. JO har tidigare framhållit att det finns en principiell skyldighet för polisen att ta emot såväl skriftliga som muntliga anmälningar om brott och att huvudregeln är att polisen utan uppskov ska ta emot en sådan anmälan (se t.ex. JO:s beslut den 17 maj 2006, dnr 3244-2004 och den 2 oktober 2009, dnr 3818-2008).

Polismyndigheten har stor frihet att organisera arbetet, och naturligtvis måste prioriteringar göras. Samtidigt framstår det som otillfredsställande att möjligheten att göra en anmälan om brott på en öppen polisstation är begränsad till en viss tid på dagen. Även om undantag görs för brådskande fall kan det ge intrycket att Polismyndigheten inte i tillräcklig grad prioriterar sitt uppdrag att utreda och beivra brott som hör under allmänt åtal. Detta riskerar att skada allmänhetens förtroende för myndigheten och kan minska villigheten att anmäla brott. Det som förts fram i anmälan till JO om att det hade krävts mycket arbete och stöttning för att motivera den brottsutsatta kvinnan att återvända till polisstationen kan ses som en nedslående illustration av det.

Ärendet avslutas.

Beslutet har fattats av JO Per Lennerbrant. Dokumentet har fastställts digitalt och har ingen underskrift.

Rättssakkunniga Johanna Nilsson har föredragit ärendet och byråchefen Nils Västberg har deltagit i beredningen.

Sändlista

AA

Polismyndigheten, rättsavdelningen (dnr A358.718/2023)