

## **Initiativärende mot Polismyndigheten i Stockholms län angående handläggningen av polisanmälningar gjorda via e-post**

---

### **Initiativet**

I JO:s ärende dnr 3900-2006 framförde AA klagomål mot bl.a. Polismyndigheten i Stockholms län. Under handläggningen av ärendet inhämtades handlingar och muntliga upplysningar från polisen, varvid bl.a. följande framkom.

I ett e-postmeddelande som i augusti 2006 skickades från Polisens kontaktcenter i Stockholms län (PKC) till AA angavs bl.a.: ”Via e-post kan vi inte mottaga några anmälningar där känd gärningsman förekommer, vilket däremot går bra på en polisstation”.

Kommissarien BB, enhetschef vid PKC, lämnade i oktober 2006 muntliga upplysningar enligt i huvudsak följande. Polisens kontaktcenter skall hantera ärenden av enklare beskaffenhet och polisanmälningar där gärningsmannen är okänd. Handläggarna är inte utbildade för att ta upp polisanmälningar mot en känd gärningsman. Om sådana anmälningar kommer in via e-post skall handläggarna hänvisa anmälaren att ta kontakt med en polisstation. Något ärende läggs därvid inte upp. E-postmeddelandena sparas under en viss tid, innan de raderas. Det pågår diskussioner om hur man med bl.a. utbildning skall kunna ordna så att allmänheten även skall kunna göra anmälningar mot kända gärningsmän via e-post.

Mot denna bakgrund beslutade jag den 27 oktober 2006 att ta upp polismyndighetens ovan nämnda hantering av polisanmälningar via e-post till utredning i ett särskilt ärende.

### **Utredning**

Handlingar inhämtades från polismyndigheten.

Ärendet remitterades därefter till polismyndigheten som anmodades att inkomma med upplysningar och yttrande över vilka handläggningsrutiner som tillämpas när en polisanmälan görs via e-post och att särskilt ange om det är möjligt att göra en polisanmälan via e-post mot en utpekad gärningsman samt, om så i vissa situationer inte var möjligt, anledningen därtill.

Polismyndigheten (biträdande länspolismästaren CC) inkom med ett remissvar, till vilket var fogat ett yttrande av polismästaren DD vid Roslagens polismästardistrikt.

DD anförde bl.a. följande.

Polisens kontaktcenter i Stockholms län är en del av en nationell kontaktcenterlösning för i huvudsak anmälningsmottagning per telefon av anmälningar där gärningsmannen är okänd och i övrigt för upplysningsverksamhet gällande vissa allmänpolisiära frågor. Mottagning av samtliga ärendetyper har efter hand utökats att gälla även via e-post och Internet. Rutinerna styrs i huvudsak av nationellt formulerade servicemål och i viss utsträckning av lokala tjänsteföreskrifter.

Landets 21 polismyndigheter har i PKC bemannats med olika personalkategorier dels beroende på bemanningsbehovet i stort dels beroende på var i organisationen arbetsuppgifterna har utförts. Polismyndigheten i Stockholms län har bemannat sitt kontaktcenter med civilanställd personal liksom flera andra myndigheter medan vissa bemannat blandat med poliser och civilanställda eller i några fall med enbart poliser. Utgångspunkten har varit att PKC skulle bemannas med civilanställd personal vilket också var underlaget för att endast anmälningar utan känd gärningsman skulle hanteras av PKC. När utfallet inte blev så har också skillnaderna mellan myndigheter kommit att uppstå när det gäller anmälningar med känd gärningsman. I polismyndigheter där bemanningen i huvudsak består av poliser har anmälningar med känd gärningsman tagits emot av PKC. Att inte ha en riksgemensam rutin utifrån ett gemensamt regelverk har naturligtvis skapat viss osäkerhet främst bland PKC-operatörerna.

Servicemålen för polisens kontaktcenter har uttryckts enligt följande: Minst 90 % av alla inkommande samtal skall vara personligt besvarade inom 3 minuter. Högst 15 % av alla samtal med en väntetid överstigande 10 sekunder får tappas. Verksamheten skall bedrivas dygnets alla timmar året runt.

Några separata servicemål för internetanmälningar har egentligen inte formulerats i annan mening än att så kallade prioriterade ärenden som inte inom tre minuter har öppnats av en FU-ledare vid PKC hamnar hos en ledig PKC-operatör för handläggning.

När det gäller e-posttrafiken regleras den inom Polismyndigheten i Stockholms län av tjänsteföreskrift 2006:4, 180 B. Lydelsen i avsnitt två (2.2) nämnda tjänsteföreskrift – Samtliga anmälningar skall överföras till 4PKC – innebär att inga undantag görs när det gäller anmälningar inkomna via e-post med känd gärningsman. Föreskriften står därmed i strid med det koncept verksamheten vid PKC ursprungligen var tänkt att vila på och har av naturliga skäl skapat viss förvirring inte minst bland operatörerna. Förhållandet är dock en arbetsledningsfråga så någon skugga skall inte falla över våra operatörer när det gäller att tillämpa handläggningsrutiner av anmälningar med känd gärningsman.

Kompetensnivån hos våra PKC-operatörer har efter hand höjts till en nivå som nu bedöms motsvara den som behövs för att kunna hantera ärenden även med utpekade personer vilket också sker från och med den 1 november 2006. Varje vid PKC upptagen brottanmälan, oavsett om den inkommit via telefon, Internet eller e-post granskas och godkänns av en till PKC knuten FU-ledare, som även fattar beslut om förundersökning och därmed även fattar beslut om att registrera en person som skäligen misstänkt. Rutinerna kan därmed sägas vara införda vid polisens kontaktcenter i Stockholms län, som ger möjlighet att hantera samtliga brottanmälningar. Väl medveten om att vi nu egentligen frångår grundkonceptet har vi i vart fall uppfyllt kraven i tjänsteföreskrift 180 B men vad som kanske är än viktigare därmed också gett allmänheten förutsättningar för en bättre och snabbare service.

CC anförde bl.a. följande.

### **Bakgrund**

Den nationella kontaktcenterlösningen, som Rikspolisstyrelsen (RPS) under 2004 införde för landets samtliga 21 polismyndigheter, gäller endast polisanmälningar via telefonsamtal och innebär att polisen kan kontaktas på ett för hela landet gemensamt telefonnummer till vilket en automatisk talsvarstjänst är kopplad. Det inkommande telefonsamtalet kopplas automatiskt vidare till ledig handläggare, i första hand till det län där den ringande personen befinner sig och i andra hand, vid lokal överbelastning eller lågtrafiktid, till annat län. I samband med införandet av nationellt kontaktcenter angav RPS en rutin som innebär att telefonanmälningar om grövre brott samt brott av enkel beskaffenhet med känd gärningsman skall kopplas vidare till den lokala polismyndigheten och att anmälningar om brott av enkel beskaffenhet med okänd gärningsman skall kopplas till tillgänglig operatör vid något av de 21 kontaktcentren för anmälningsupptagning. Att anmälningar gällande känd gärningsman inte skall upptas av kontaktcentret gäller således endast telefonsamtal.

Utöver telefonanmälningar har Polisens kontaktcenter i Stockholms län även till uppgift att ta emot skriftliga anmälningar som inkommer inom länet, dvs. brev och e-post. Alla e-postanmälningar skall hanteras på samma sätt. Den ovan nämnda rutinen som gäller för telefonanmälningar när gärningsmannen är känd har aldrig gällt för skriftliga anmälningar.

### **Bedömning**

Inledningsvis vill polismyndigheten peka på att den nationella kontaktcenterverksamheten endast har funnits i drygt två år och att det av naturliga skäl tar tid innan en helt ny verksamhet fungerar fullt tillfredsställande.

Polismyndigheten har i tjänsteföreskrift reglerat hur hanteringen av e-post till myndighetens officiella e-postadress skall ske. Denna reglering infördes i samband med att myndigheten skaffade en officiell e-postadress 2004. Av tjänsteföreskriften framgår att samtliga polisanmälningar som inkommer via e-post till myndighetens officiella e-postadress skall överföras till Polisens kontaktcenter i Stockholms län för diarieföring och därefter överföring till handläggande enhet. Ansvaret för denna hantering har chefen för kontaktcentret. Det är endast sådana meddelanden som inte bedöms vara anmälningar som är undantagna från regeln om överföring till kontaktcentret. Det finns inget – och har aldrig funnits något – undantag för anmälningar gällande utpekade/kända gärningsmän. Av tjänsteföreskriften framgår således att polisanmälan mot en utpekad gärningsman kan ske via e-post. Det har dock framkommit att Polisens kontaktcenter under tiden före den 1 november 2006 inte fullt ut uppfyllde kraven i tjänsteföreskriften vad gäller e-postanmälningar avseende utpekade gärningsmän. I praktiken har hanteringen av sådana e-postanmälningar inte varit tillfredsställande. Polismyndigheten anser självfallet att det är olyckligt att verksamheten vid kontaktcentret inte har fungerat tillfredsställande i detta avseende och beklagar detta.

Polismyndigheten kan konstatera att rutinerna vid Polisens kontaktcenter numera har förbättrats genom att kompetensnivån hos operatörerna har höjts och att ärenden med utpekade gärningsmän sedan den 1 november 2006 hanteras på samma sätt som övriga ärenden, vilket innebär att kraven i tjänsteföreskriften 180-B numera uppfylls. Hanteringsproblemet i verksamheten vid kontaktcentret har därmed åtgärdats. Myndigheten anser därför att inga ytterligare åtgärder behöver vidtas.

### **Bedömning**

Som JO flera gånger tidigare har påpekat föreligger det en principiell skyldighet för polisen att ta emot anmälningar om brott. Huvudregeln är att polisen utan uppskov skall ta emot en sådan anmälan. En anmälan kan göras såväl muntligen som skriftligen hos vilken polismyndighet som helst. En polisman skall således inte avvisa en anmälare oavsett om anmälan sker genom t.ex. ett personligt besök eller

per telefon. Undantag kan förekomma om anmälaren exempelvis är så omtöcknad att det inte går att få fram vad anmälan avser eller om han genom obehärskat eller våldsamt uppträdande själv försvårar att anmälan tas upp eller om han inte vill vänta tills annan brådskande arbetsuppgift är avklarad. Det finns också anledning att påpeka att någon prövning av det inträffade inte skall ske i samband med upprättande av anmälan. Den prövningen skall i stället göras vid den efterföljande bedömningen av om förundersökning skall inledas eller inte.

Denna polisens skyldighet att ta emot anmälningar gäller naturligtvis också om en anmälan görs via e-post, och det finns inte heller några principiellt godtagbara skäl att göra undantag för anmälningar som avser en utpekad gärningsman.

Utredningen ger emellertid vid handen att det rått osäkerhet om på vilket sätt polisanmälningar till PKC vid Polismyndigheten i Stockholms län via e-post skall hanteras. Uppfattningen vid PKC synes ha varit att anmälningar med känd gärningsman inte skall tas upp och att anmälarna i dessa fall i stället skall hänvisas till en polisstation. Denna begränsning skall ha berott på att kompetensnivån hos operatörerna inte varit tillfyllest.

Som polismyndigheten uppgett är den s.k. kontaktcenterverksamheten tämligen ny och jag har därför viss förståelse för att det dröjt en tid innan verksamheten fungerat tillfredsställande. Polismyndigheten har dock hänvisat till bl.a. den vid myndigheten gällande tjänsteföreskriften om hantering av e-postmeddelanden till och från polismyndighetens officiella e-postadress på Internet (TjF 2006:04, 180-B). Enligt denna skall bl.a. samtliga via e-post inkomna anmälningar överföras till PKC, där chefen för kontaktcentret ansvarar för att anmälningarna diarieförs och överförs till handläggande enhet (2:2). Enligt uppgift har likalydande föreskrifter varit gällande sedan de infördes i mars 2004. Det är därför enligt min mening något förvånande att polismyndigheten inte tidigare ombesörjt att man på PKC haft den kunskap och erfarenhet som krävts för att myndigheten skall kunna leva upp till de egna föreskrifterna. Naturligtvis är de anställdas bristande kompetens inte ett godtagbart skäl att låta bli att ta emot en polisanmälan med en utpekad gärningsman. Vänder sig en enskild till polisen på ett sätt som anges i polisens officiella kontaktuppgifter, t.ex. genom en där angiven e-postadress, med en anmälan om brott måste det självfallet också finnas en beredskap och kunskap att ta emot anmälan.

Jag noterar med tillfredställelse att polismyndigheten redan har vidtagit sådana åtgärder – rutinerna vid PKC har förbättrats och kompetensnivån hos operatörerna har höjts – att de aktuella problemen har åtgärdats.

Ärendet avslutas med den kritik som ligger i vad jag nu har anfört.