



Inspektion av Polisens kontaktcenter (PKC)

Inspektionsrapport 2011:5



Rikspolisstyrelsen
Enheten för inspektionsverksamhet
Oktober 2011

Utgivare: Rikspolisstyrelsen, Box 12256, 10226 Stockholm
D nr: STA-128-3420/10
Omslagsfoto: Kristoffer Thessman
Grafisk form: Alenäs grafisk Form
Upplaga: 100 ex
Tryck: RPS Tryckeri, Stockholm 2011

SAMMANFATTNING		Kvalitet i arbetet	20
.....	4	<i>Metod för kvalitetsbedömning</i>	20
1 UPPDRAGET OCH GENOMFÖRANDET		<i>Polisens nationella brottsofferenkät</i>	21
Uppdraget	7	<i>Kvalitet i ett brottsutredningsperspektiv</i>	21
Genomförandet	7	<i>Överväganden</i>	22
		<i>Förslag</i>	22
2 BAKGRUND		7 ARBETSFÖRDELNING	
.....	8	PKC:s ledning och gruppleddare	23
3 ORGANISATION		Granskning/förundersökningsledare	23
Nulägesbeskrivning	10	Operatörer	23
Överväganden	10	Överväganden	23
Förslag	11	Förslag	25
4 PKC:S MÅL		8 KRISHANTERINGSFÖRMÅGA	
Nulägesbeskrivning	12	Nulägesbeskrivning	26
Överväganden	12	Överväganden	26
Förslag	13	Förslag	26
5 LEDNING OCH STYRNING		9 ARBETSMILJÖ	
Nulägesbeskrivning	14	Nulägesbeskrivning	27
Överväganden	14	Överväganden	27
Förslag	15	Förslag	28
6 VERKSAMHETEN I PKC		10 KOMPETENS	
Kvantitet i arbetet	16	Formella krav	29
<i>Telefonsamtal till PKC</i>	16	Nulägesbeskrivning	29
<i>Anmälningmottagning</i>	17	Överväganden	29
<i>Tipsmottagning</i>	18	Förslag	30
<i>Upplysningar till allmänheten</i>	18	BILAGA 1	
<i>Överväganden</i>	18	31
<i>Förslag</i>	20		

Sammanfattning

Polisens kontaktcenter (PKC) har inspekterats under hösten/vintern 2010/11. Inspektionen har omfattat besök vid samtliga sju polismyndigheter som har ansvar för PKC-verksamheten. Inspektionens inriktning har varit att granska om PKC ger enhetlig service till allmänheten när det gäller tillgänglighet, bemötande och brottsofferstöd samt hur PKC avlastar polismyndigheterna och hur arbetsuppgifterna fullgörs.

Inspektionsgruppen anser att de viktigaste åtgärderna som bör vidtas för att förbättra verksamheten är att

- nattbemanningen i PKC ses över och att bemanningen eventuellt omfördelas för att bättre tillgodose behovet dagtid
- det ska finnas en utpekad operativ ledningsfunktion för PKC
- PKC:s mål inte ensidigt ska handla om service utan även omfatta brottsutredningsperspektivet
- ett PKC-råd inrättas med uppgift att följa upp, analysera och lämna förslag om verksamhetens inriktning och omfattning.

Syftet med PKC framstår som otydligt och ensidigt inriktat på service. En heltäckande strategi för verksamheten saknas. PKC är en del av polisens verksamhet. Det innebär att polisens uppdrag i sin helhet ska tillgodoses dvs. utöver att allmänheten snabbt och enkelt ska kunna kontakta PKC via telefon och internet, ska anmälningar och tips om brott medföra bättre brottsutredningar samt att fler brott klaras upp.

PKC ska

- klara av de arbetsuppgifter och mål de har idag
- utvecklas och med hög kvalitet kunna ta emot anmälningar beträffande allvarliga brott
- ha en väl fungerande samverkan med polismyndigheterna. I första hand i förhållande till länskommunikationscentralerna (LKC) och brottsamordningsfunktionerna så att anmälningar och tips kan överlämnas utan att information eller tid förloras
- få högre kvalitet i verksamheten genom att befintlig kompetens, t.ex. språkkunskaper, utnyttjas
- utvecklas genom att PKC får större möjligheter att nationellt besluta att inte inleda förundersökning
- hantera ”snattefonen” som bör införas som arbetsrutin nationellt.

PKC etablerades 2005 och fungerade då dygnet runt. Samtidigt infördes det gemensamma telefonnumret 114 14. PKC tog emot anmälningar om förlorat gods och enklare brott samt lämnade upplysningar till allmänheten. Under 2006 tillkom möjligheten att göra anmälan via internet. PKC tar sedan 2009 även emot tips om brott och PKC-verksamheten har koncentrerats till sju polismyndigheter.

Inspektionsgruppen anser att PKC bör koncentreras till få men stora arbetsplatser. En viss spridning är önskvärd så att verksamheten kan bedrivas på en godtagbar nivå även vid ett längre avbrott på en av platserna. PKC bör dock inte spridas på för många platser eftersom verksamheten då blir svår att samordna och leda. Verksamheten ska på varje plats vara självförsörjande dvs. den ska ha en sådan omfattning att det där finns arbetsledning, operatörer och förundersökningsledare.

För att få det bästa verksamhetsutfallet bör PKC förläggas till medelstora orter utanför de tre största polismyndigheterna. När verksamheten förläggs till de tre största polismyndigheterna innebär det att verksamheten ofta blir dyrare utan att något mervärde tillförs.

PKC har som mål att 90 procent av samtalen ska besvaras inom tre minuter och 95 procent av samtalen inom fem minuter. Dessa mål uppnås inte och utvecklingen har varit negativ under flera år. 2010 besvarades 43 procent av samtalen inom tre minuter.

Inom polisen finns en uppfattning att PKC enbart är en fråga om service. Detta trots att mer än hälften av alla anmälningar tas emot i PKC och att många av dessa avser allvarliga brott. PKC bör därför också ha mål som är kopplade till den brottsutredande verksamheten.

Rikspolisstyrelsen (RPS) har utfärdat föreskrifter om PKC och där framgår att RPS har ansvar för övergripande planering, bemanning m.m. PKC-myndigheterna har ansvar för den operativa ledningen och att PKC arbetar enligt RPS riktlinjer. Månadsvis genomförs telefonmöten mellan RPS och PKC-myndigheterna och då läggs bemanningen fast och olika verksamhetsfrågor tas upp. Samsyn eftersträvas och inga beslut fattas. PKC-myndigheterna avgör vilket genomslag överenskommelserna får i den egna myndigheten. Det finns inte tillräckligt med personal i PKC för att kunna täcka bemanningsbehovet och det har medfört att högst 75 procent av behovet har täckts under 2010.

Grundproblemet i PKC är att det saknas en samlad operativ ledning och denna brist är påtaglig och allvarlig. När en nationell verksamhet bedrivs lokalt är det inte tillräckligt med diskussioner och frivilliga överenskommelser. PKC är f.n. endast en angelägenhet för RPS och PKC-myndigheterna. Övriga 14 polismyndigheter är inte delaktiga. Ett PKC-råd bör därför inrättas för att följa upp, analysera och lämna förslag om inriktning, omfattning och utveckling av verksamheten. I PKC-rådet ska finnas representanter för RPS, PKC-myndigheterna och övriga polismyndigheter.

Antalet samtal till PKC har under 2009 och 2010 varit 2 200 000 årligen och av dessa har 1 600 000 besvarats. 600 000 samtal (26 procent) avslutades med att den uppringande lade på innan PKC svarat (tappade samtal) och av dessa avsåg 300 000 anmälan och 130 000 tips. Nära 90 procent av de tappade samtalen avbröts inom tre minuter. Varje PKC-enhet tog under 2010 emot 190 000–200 000 telefonsamtal utom Västra Götaland som tog emot 265 000. Då bör noteras att PKC-enheterna med nattbemanning har nästan 50 procent fler operatörer.

PKC har 2010 upprättat drygt 700 000 anmälningar varav 510 000 per telefon och 190 000 via internet. PKC upprättar numera även anmälningar om grova brott. Under 2010 upprättades per telefon t.ex. 27 anmälningar om mord eller dråp, 321 anmälningar om grov misshandel och 441 anmälningar om våldtäkt.

Antalet anmälningar som upprättas varierar kraftigt över dygnet, mellan 22.00 och 07.00 upprättas endast 7,4 procent av anmälningarna. Av 190 000 anmälningar via internet godkändes 140 000 (74 procent) direkt emedan övriga krävde en komplettering.

2010 inkom 400 000 samtal om tips. 268 000 av dessa samtal besvarades i PKC. Antalet tips har ökat i och med att ett särskilt knappval införts. Upplivningssamtal till allmänheten har minskat 2010 och var 316 000. Ett komplement till detta är talsvar och information på polisens hemsida på internet.

Vid en jämförelse mellan PKC-enheterna så är det tydligt att PKC-myndigheterna med endast dagbemanning är effektivast och tar emot, relativt sett, flest samtal och upprättar flest anmälningar. PKC i Polismyndigheten i Västra Götaland, som har nattbemanning, uppnår också ett bra resultat. PKC i Polismyndigheten i Stockholms län och Skåne har ett resultat som är 30 procent sämre. Inspektionsgruppen föreslår att nattbemanningen ses över eftersom den är resurskrävande och efterfrågan är mycket låg nattetid. Samtidigt är det viktigt att effektiviteten balanseras mot kraven på Polisens tillgänglighet och skyldighet att ta emot anmälningar om brott.

Kvaliteten på anmälningar som upprättats av PKC har bedömts i Polisens brottsofferenkät och polisen ges generellt ett gott betyg även om de svarande tycker att informationen till brottsoffer är dålig. De intervjuer som genomförts med brottsamordnare och KUT (kriminalunderrättelsetjänsten) ger inget belägg för påståenden om att anmälningar som upprättas av PKC håller låg kvalitet.

Ett problem för PKC är att polismyndigheterna har olika uppfattning om hur anmälningar ska skrivas och när polismyndigheterna ska informeras för att t.ex. poliser omgående ska skickas till platsen för ett brott. Om polismyndigheterna kan uppnå en större samsyn i dessa frågor så kommer också kvaliteten i anmälningarna att öka.

Ett annat problem är polisens brottsofferbemötande. Inspektionsgruppen har fått exempel på att brottsoffer hänvisas att ringa till PKC när de kommer till en polistation för att göra en anmälan och att poliser som finns på brottsplatsen hänvisar den drabbade att ringa och göra en anmälan.

Arbetet i PKC kan förbättras genom bättre samordning och enhetliga rutiner i PKC-enheterna. Granskningsfunktionen utförs av poliser och de har en nyckelroll i fråga om kvaliteten i dokumentationen av anmälningar och tips. De är kunskapsstöd för operatörerna och deras roll som förundersökningsledare bör utökas att omfatta beslut i alla polismyndigheter om att avsluta ärenden om förlorat gods och att, när förutsättningarna för detta är uppfyllda, inte inleda förundersökning beträffande cykelstöld. De bör även vara förundersökningsledare beträffande alla brott i egen myndighet som har anmälts via PKC.

Operatörerna gör ett bra arbete men har problem med komplettering av internetanmälningar. De upplever också långa väntetider när de behöver kontakta LKC i en polismyndighet för att få beslut om hur ett ärende ska hanteras. Möjligheterna att anmäla brott via internet bör ses över och det ska inte vara möjligt att registrera en felaktigt upprättad anmälan. Om fritextsfält ska få användas måste därför övervägas och eventuellt ska de tas bort. Personalen i LKC måste få kunskap om verksamheten i PKC och samtal från PKC till LKC ska vara prioriterade. PKC-verksamheten bör utvecklas genom att operatörernas kunskap bättre tas tillvara, t.ex. språkkunskaper. Om någon med bristfälliga kunskaper i svenska ringer till PKC för att göra en anmälan ska det vara möjligt att se om det i PKC finns någon i tjänst som behärskar anmälarens modersmål. Det ska sedan vara möjligt att koppla över samtalet till denne.

I beslutet 2008 att koncentrera PKC-verksamheten

till sju polismyndigheter var ett av målen att förbättra polisens förmåga att hantera information vid kris-hantering. Vissa åtgärder har genomförts vid PKC i Halland men de måste bedömas som outvecklade och otillräckliga. Övriga PKC-enheter har inte berörts av detta. PKC bör snarast ges uppdraget att vara call-center när en allvarlig händelse inträffat och dessutom måste utbildning för uppgiften genomföras.

Vid intervjuerna har arbetsmiljöfrågor tagits upp och det gäller framförallt bundenheten till arbetsplatsen och den höga arbetsbelastningen. Inspektionsgruppen föreslår att RPS och PKC-myndigheterna gemen-

samt tar fram förslag till åtgärder för att undvika arbetsskador, i första hand belastningsskador.

I RPS föreskrifter finns vissa formella krav på utbildning för granskare och operatörer. Polismyndigheterna kan även godkänna en operatör som har fått motsvarande kompetens på annat sätt. Det finns grundutbildning och fortbildning för granskare samt fortbildning för operatörer. En grundutbildning för operatörer saknas. RPS och PKC-myndigheterna bör se över möjligheterna att fortsättningsvis använda polisstuderande för vikariat i PKC under sommar-månaderna.

1 Uppdrag och genomförande

Uppdraget

RPS beslutade den 20 september 2010 att inspektera Polisens kontaktcenter (PKC). Inspektionen är planerad enligt RPS verksamhetsplan för 2010. Av direktivet framgår att syftet med inspektionen har varit ”att granska hur verksamheten i PKC ger enhetlig service till allmänheten i fråga om bl.a. tillgänglighet, bemötande och brottsofferstöd. Inspektionen ska också granska hur PKC avlastar polismyndigheterna och hur dessa arbetsuppgifter utförs. Det sistnämnda gäller särskilt upprättandet av brottsanmälningar som ofta är början på en brottsutredning.”

Inspektionen ska också iaktta

- ◆ att polisen arbetar rättsenligt
- ◆ att polisarbetet håller hög kvalitet särskilt inom frågor som rör den enskildes rättstrygghet och rättssäkerhet
- ◆ att polisverksamheten bedrivs enligt de prioriteringar och riktlinjer som regeringen och riksdagen har beslutat
- ◆ att verksamheten bedrivs med god hushållning av statens medel.

Genomförandet

RPS tillsatte en inspektionsgrupp under ledning av polisöverintendenten Håkan Rosenqvist. I gruppen har även ingått kommissarien Stefan Thörn, Polismyndigheten i Kalmar län.

Inspektionen har omfattat samtliga sju PKC-myndigheter dvs.

- ◆ Polismyndigheten i Stockholm län
- ◆ Polismyndigheten i Jönköpings län
- ◆ Polismyndigheten i Skåne
- ◆ Polismyndigheten i Hallands län
- ◆ Polismyndigheten i Västra Götaland
- ◆ Polismyndigheten i Västmanlands län
- ◆ Polismyndigheten i Norrbotten.

I PKC-myndigheterna har företrädare för polismyndigheterna intervjuats om ledning och styrning av verksamheten, samverkan, ekonomi m.m. Huvud-

delen av inspektionerna har ägnats åt intervjuer med anställda vid PKC som beskrivit sin arbetssituation. Brottsamordnare och KUT-personal, som har ansvar för inkommande anmälningar och tips, har intervjuats om kvaliteten i uppgifterna sett i ett brottsutredningsperspektiv.

Kompletterande intervjuer har genomförts med myndighetsledning, brottsamordnare, KUT-personal m.fl. i fyra polismyndigheter som inte har ansvar för PKC-verksamheten. Detta för att få en mer heltäckande bild av kvaliteten i PKC:s verksamhet. De polismyndigheter där dessa intervjuer har genomförts är

- ◆ Polismyndigheten i Östergötlands län
- ◆ Polismyndigheten i Kronobergs län
- ◆ Polismyndigheten i Kalmar län
- ◆ Polismyndigheten i Blekinge län.

Polisavdelningen (PoA), RPS har försett inspektionen med statistiska uppgifter och en särskild utvärdering av den nationella brottsofferenkäten.

Hur väl en verksamhet bedrivs kan mätas med såväl kvantitativa som kvalitativa mått. Kvantitativa mål är enklare att fånga och utvärdera. I PKC:s verksamhet har de kvalitativa målen avgörande betydelse för att ge brottsoffren ett bra bemötande och god service. Kvaliteten är också avgörande för den brottsutredning där anmälan ofta utgör utgångspunkten och genomarbetade spaningsuppslag (tips) kan leda till att brott förebyggs eller klaras upp.

PKC upprättar årligen drygt 700 000 anmälningar och 400 000 personer ringer för att lämna tips. Den stora mängden anmälningar och samtal utesluter varje form av manuell bearbetning för att fånga kvalitetsaspekterna. Inspektionsgruppen har försökt att få fram en rättvisande bild på kvaliteten i verksamheten genom en utvärdering av RPS nationella brottsofferundersökning 2010, en särskild granskning av RAR-anmälningar om brott med högt straffvärde som har upprättats i PKC, statistik från RPS (Enheten för strategisk service, PoA) och intervjuer med brottsamordnare och KUT-personal.

2 Bakgrund

Innan PKC etablerades 2005 hade polisen problem med tillgängligheten för att ta emot brottsanmälningar. Polismyndigheterna löste ofta detta mer eller mindre dag för dag genom att poliser på utredande enheter, närpolis m.m. avdelades för uppgiften. Anmälningsupptagning var även en betydande arbetsuppgift för anställda i polisens receptioner.

I början av 2000-talet inledde RPS ett projekt för att införa ett nationellt kontaktcenter. I december 2004 var samtliga polismyndigheter anslutna till PKC och fr.o.m. början av 2005 fungerade PKC dygnet runt. Samtidigt började också det gemensamma telefonnumret 114 14 att användas.¹ Inledningsvis skulle PKC ta emot anmälningar i enklare ärenden och lämna upplysningar till allmänheten. Samtliga polismyndigheter skulle tillhandahålla en bemanning som motsvarade hur mycket myndigheten belastade PKC. Det fanns under denna period mer än 600 PKC-arbetsplatser fördelade på cirka 70 orter.²

I april 2006 startade ett pilotprojekt vid Polismyndigheten i Uppsala län för att allmänheten ska kunna göra anmälan via internet om stölder och förlustanmälningar. Ytterligare polismyndigheter anslöts till detta och fr.o.m. november 2006 var det möjligt att göra anmälan via internet i hela landet. Sex procent av alla anmälningar under året anmäldes via internet.³

I årsredovisningarna för såväl 2007 som 2008 konstaterades att verksamhetsmålen att besvara 90 procent av alla inkommande samtal inom tre minuter och 95 procent av alla samtal inom fem minuter inte hade uppnåtts.

År 2007 genomförde RPS en utredning om PKC för att finna åtgärder för att öka kvaliteten och servicen.⁴ Utredningen resulterade i att RPS i juni 2008 beslutade att PKC fr.o.m. 2009 skulle koncentreras till sju polismyndigheter. Syftet med de beslutade förändringarna var att

- ◆ verksamheten därigenom skulle bli mer enhetlig med ett nationellt arbetssätt, kvalitetssäkrad utbildning och förbättrad arbetsmiljö
- ◆ kvaliteten på ingången i utredningsprocessen och möjligheterna att följa upp och samordna mängdbrott skulle förbättras
- ◆ polisens brottsofferbemötande skulle bli bättre och
- ◆ polisens förmåga att ta emot tips och svara för informationshanteringen vid krissituationer skulle öka.

PKC fick snabbt ett stort genomslag. Redan det första verksamhetsåret 2005 tog PKC emot mer än hälften av samtliga brottsanmälningar (600 000) och besvarade 150 000 telefonsamtal i månaden.⁵ Fr.o.m. februari 2009 tar PKC också emot tips om brott från allmänheten.

Under 2009 och 2010 har PKC upprättat drygt 700 000 anmälningar årligen. Om PKC hade levt upp till sina mål om tillgänglighet hade antalet mottagna anmälningar varit ännu fler. Under t.ex. 2010 avbröts närmare 350 000 anmälningsamtal därför att den uppringande lagt på innan PKC besvarade samtalet. Det saknas statistik över hur många av dessa som återkom och gjorde anmälan senare.

PKC:s betydelse understryks av att polismyndigheterna idag inte har någon beredskap för att ta emot en större mängd anmälningar. Ett längre totalt avbrott i PKC:s verksamhet skulle därför innebära stora problem för polismyndigheterna. Då skulle det krävas snabba omprioriteringar och omdisponeringar av personal för att bygga upp en lokal anmälningsmottagning. Möjligheterna för allmänheten att göra en anmälan skulle avsevärt försäras, i varje fall på kort sikt.

Under 2009 genomfördes en översyn av PKC-verksamheten.⁶ I rapporten lyftes bl.a. fram att

¹ Den 7 december 2004 var alla polismyndigheter anslutna till PKC och fr.o.m. den 10 januari 2005 fungerade PKC dygnet runt och den 20 januari infördes det gemensamma telefonnumret 114 14. De lokala telefonnumren fanns emellertid kvar parallellt och samtalen vidarekopplades till 114 14 t.o.m. februari 2008.

² Utredningen "Kvalitetssäkring och utveckling av PKC", s. 5, PoA 190-1230/07.

³ Polisens årsredovisning 2006 s. 60.

⁴ Kvalitetssäkring och utveckling av PKC, daterad 2007-03-30, PoA-190-1230/07.

⁵ Polisens årsredovisning 2005 s. 58.

⁶ Översyn av PKC-verksamheten och hanteringen av ärenden i PKC, PoA-190-3773/09, 2010-01-12.

- ◆ PKC inte når de uppsatta servicemålen
- ◆ styrningen och samordningen av verksamheten är begränsad
- ◆ kvaliteten på anmälningarna har blivit sämre
- ◆ de ekonomiska förutsättningarna för verksamheten är otydliga.

RPS fattade därefter ett inriktningsbeslut om att utreda och lämna förslag på ett antal frågor som lyfts fram som problemområden i översynen. Uppdraget redovisades i slutet av 2010. I ett av besluten fick Ekonomiavdelningen i uppdrag att ta fram förslag om kostnadsberäkning, finansiering och styrning för en kostnadseffektiv verksamhet. Uppdraget redovisades under hösten 2010. Utredningen har därefter varit på remiss hos polismyndigheterna.

3 Organisation

Nulägesbeskrivning

När PKC etablerades 2004 var det uppenbart att detta var en gemensam angelägenhet eftersom samtliga polismyndigheter hade ansvar för att bemanna verksamheten. Polismyndigheternas ansvar var fördelat i förhållande till den nytta respektive polismyndighet beräknades ha av PKC.⁷

I och med att polismyndigheterna själva fick bestämma hur den lokala verksamheten skulle utformas så förekom olika lösningar. I en del fall koncentrerades verksamheten till en plats och i vissa polismyndigheter fördelades PKC-uppdraget på flera orter och ett större antal anställda. Under 2007 fanns mer än 600 PKC-arbetsplatser på cirka 70 orter. Den arbetstid som fullgjordes i PKC varierade. Vissa arbetade heltid och andra arbetade i PKC mindre än fem timmar i veckan.⁸

I juni 2008 beslutade RPS att PKC-verksamheten fr.o.m. 2009 skulle koncentreras till sju polismyndigheter.⁹ Den bedrivs idag på en plats inom respektive polismyndighet utom vid Polismyndigheten i Stockholms län där verksamheten bedrivs på åtta platser (Norrtälje, Arholma, Farsta, Sundbyberg, Gustavsberg, Sandhamn, Ornö och Salem) samt vid Polismyndigheten i Västra Götaland där verksamheten bedrivs i Göteborg och Bengtsfors.¹⁰

RPS (Enheten för strategisk service, PoA) har det övergripande ansvaret för bl.a. planeringen.¹¹

Överväganden

Den utredning som låg till grund för beslutet att koncentrera verksamheten angav ett antal kriterier för de polismyndigheter som skulle ha ansvar för PKC.¹² En PKC-ort skulle bl.a. ha tillräckligt rekryteringsunderlag, arbetsplatser i polisens lokaler (skalskydd) och en storlek som gjorde det möjligt för PKC att bli en uppmärksam och väsentlig del av polisverksamheten på orten.

Dessa kriterier har knappast tillgodosetts när det gäller flera av verksamhetsorterna.

Av utredningen framgår inte varför verksamheten skulle koncentreras till sju polismyndigheter och underförstått även sju platser. Det framgår inte av beslutsunderlaget hur verksamheten skulle ha påverkats om PKC-verksamheten hade fördelats på fler eller färre myndigheter och platser.

Under inspektionen har framkommit att frågan hur PKC bör vara organiserat är föremål för olika uppfattningar. Inspektionsgruppens uppfattning är följande:

Valet av organisation ska tillgodose bästa möjliga verksamhet till lägsta möjliga kostnad. En utgångspunkt ska också vara att verksamheten ska kunna bedrivas utan risk för längre avbrott. PKC-verksamheten bör därför finnas på så många platser att verksamheten fungerar på en acceptabel nivå även om en av arbetsplatserna faller bort. Verksamheten ska samtidigt på varje plats vara så omfattande att den, i princip, är självförsörjande, dvs. där ska finnas en lokal arbetsledning, operatörer och förundersökningsledare. Teknisk support ska kunna finnas på plats inom en timma.

När det gäller val av orter där verksamheten ska bedrivas måste förutsättningarna för bästa möjliga utfall av verksamheten bedömas. Det innebär att hänsyn ska tas till personalkostnader, kostnader för lokaler, rekryteringsunderlag och personalomsättning.

Inspektionsgruppen kan konstatera att de bästa förutsättningarna för verksamheten finns i medelstora orter. Där finns det ett tillräckligt underlag för att rekrytera såväl granskare som operatörer samtidigt som en oönskad stor personalrörlighet undviks. När det gäller lokalisering av denna typ av verksamhet är det av flera skäl tveksamt om den bör förläggas till någon av de tre största polismyndigheterna. Verksamheten i dessa myndigheter är redan tidigare så pass komplex att om verksamheten lika gärna kan utföras på annat

⁷ Fördelningen gjordes efter befolkningsunderlaget i respektive polisdistrikt eftersom detta bedömdes samvariera med t.ex. antalet telefonsamtal och anmälningar.

⁸ Se s. 4 i förstudien Kvalitetssäkring och utveckling av PKC, PoA-190-1230/07.

⁹ Beslut PoA-190-1230/07.

¹⁰ I Polismyndigheten Skåne bedrivs verksamheten sedan den

1 september 2010 på en plats (Malmö). Tidigare fanns PKC-verksamhet på fem platser (Malmö[två platser], Helsingborg, Hässleholm och Ystad).

¹¹ Se 3-4 §§ FAP 150-0.

¹² Se s. 11 i rapporten Kvalitetssäkring och utveckling av PKC, PoA-190-1230/07, 2007-03-30.

håll bör det också ske. En lokalisering till de tre största polismyndigheterna innebär oftast också jämförelsevis högre personalkostnader, högre lokalkostnader och en ökad personärlighet på operatörssidan. Sammantaget innebär detta att verksamheten blir dyrare utan att något mervärde tillförs verksamheten.

Förslag

Inspektionsgruppen föreslår att

- PKC koncentreras till arbetsplatser som är så stora att varje plats är självförsörjande, dvs. det ska finnas arbetsledning, granskare/förundersökningsledare och operatörer
- PKC och liknande verksamheter förläggs till myndigheter som totalt sett ger det bästa verksamhetsutfallet i förhållande till kostnaden.

4 PKC:s mål

Nulägesbeskrivning

PKC:s mål är att 90 procent av alla telefonsamtal till PKC ska besvaras inom tre minuter och att 95 procent av samtalen ska besvaras inom fem minuter. Dessa målsättningar har varit oförändrade sedan PKC-starten 2005.

Måluppfyllelsen har blivit allt sämre. 2008 besvarades 64 procent av samtalen inom tre minuter. 2009 besvarades 59 procent inom tre minuter och under 2010 besvarades 43 procent inom tre minuter. När det gäller andelen besvarade samtal inom fem minuter har utvecklingen varit likartad. Den sämsta måluppfyllelsen hittills redovisades i september 2010 när endast 15 procent av samtalen besvarades inom tre minuter och 27 procent inom fem minuter. Detta kan jämföras med måluppfyllelsen i den tidigare organisationen. 2007 besvarades 78 procent av samtalen inom tre minuter.¹³

Under 2008–2010 har varje år omkring 2 200 000 samtal ringts till PKC. Andelen samtal som avslutats utan att besvaras av PKC var 2008 14 procent, 2009 18 procent och 2010 26 procent.

RPS har i sin servicestrategi målet att vid utgången av 2010 ska 85 procent av servicemottagarna vara nöjda eller mycket nöjda med polisens tillgänglighet, bemötande och handläggningstid.¹⁴

PKC:s servicenivå har mätts årligen 2008–2010 i en automatiserad servicemätning. När det gäller målet om utförande har 79–80 procent årligen varit nöjda eller mycket nöjda. År 2008 var 71 procent nöjda eller mycket nöjda med tillgängligheten men under de två senaste åren har andelen nöjda eller mycket nöjda minskat till 58 respektive 59 procent. Det enda mål som uppnås är bemötande där 85–86 procent är nöjda eller mycket nöjda.

Övervägande

Inom polisen finns en uppfattning att PKC i allt väsentligt är en serviceverksamhet. RPS och polismyndigheterna redovisar t.ex. genomgående PKC under avsnittet service. Varför är det t.ex. utredningsverksamhet när en polis tar upp en anmälan om ofredande men service när en operatör i PKC upprättar en anmälan

om våldtäkt? De mål som finns är servicemått (korta väntetider för den uppringande och att den uppringande ska vara nöjd med tillgänglighet, bemötande och utförande).

PKC saknar helt mål med koppling till den brottsutredande verksamheten. Detta trots att 700 000 anmälningar, dvs. mer än hälften av alla anmälningar, årligen upprättas i PKC. Där finns bl.a. anmälningar om allvarliga brott och anmälningar där misstänkta gärningsmän finns utpekade.

PKC kan med nuvarande bemanning och organisation varje månad besvara cirka 130 000 telefonsamtal och upprätta omkring 50 000 anmälningar. Detta är inget de enskilda operatören kan påverka nämnvärt. Förbättrade svarstider förutsätter att organisation och arbetssätt ändras, dvs. mer personal eller ett minskat inflöde av samtal och anmälningar.

Verksamheten i PKC tycks i dagsläget ligga på sin översta gräns i fråga om kapacitet, i varje fall under dagtid. Ett tydligt bevis för detta är att operatörerna alltid har en kö av samtal som väntar på att bli besvarade. Alla samtal som ligger över vad PKC kan besvara hamnar i kö och den uppringande får vänta.

PKC besvarar störst andel av samtalen inom tre resp. fem minuter under vintermånaderna. Det förhållandevis goda resultatet under dessa månader beror på att antalet samtal till PKC under dessa månader är ungefär 25 procent lägre än under årets övriga månader.

Om målen ska finnas kvar bör de tydliggöras genom att endast målet att besvara 90 procent av samtalen inom tre minuter behålls. Målet att besvara 95 procent av samtalen inom fem minuter bör tas bort eftersom det inte tillför något i sak. Om PKC klarar av målet med svarstiderna inom tre minuter så kommer de också att klara svarstiderna inom fem minuter.

PKC bör inte omfattas av RPS servicemål på annat sätt än vad som gäller när t.ex. poliser upprättar anmälningar. Servicemålet speglar endast en aspekt av PKC:s verksamhet och denna utvärderas bättre genom Polisens nationella brottsofferenkät.

PKC:s mål är idag helt inriktade på olika aspekter av service och de är delvis överlappande. Mål med koppling till den brottsutredande verksamheten bör finnas

¹³ Polisens årsredovisning 2007 s. 79.

¹⁴ Beslut 2007-10-22, POA-100-4278/07. Av strategin framgår vidare att målet nöjda servicemottagare har ökat successivt och var 2008

75 % och 2009 80 %. Andelen nöjda eller mycket nöjda gäller för vardera området tillgänglighet, bemötande och handläggningstid och är inget genomsnittsvärde.

och t.ex. avse mätningar och uppföljning av kvaliteten i anmälningar och tips.

Polismyndigheterna som har ansvar för PKC-verksamheten har inte i något fall några lokala mål för PKC. Lokala mål kan komplettera de nationella målen samtidigt som de kommer närmare medarbetarna i respektive PKC. Lokala mål kan t.ex. vara att ta emot fler samtal och att upprätta fler anmälningar än föregående år.

I beslutet 2008, att koncentrera PKC till sju polismyndigheter, angavs ett antal mål som denna förändring skulle medföra.

Målet att få en mer sammanhållen organisation kan i varje fall i formell mening sägas ha uppnåtts genom att sju istället för ett tjugotal polismyndigheter har ansvar för verksamheten. En kvalitetssäkrad nationell fortbildning håller på att genomföras för operatörer. Förundersökningsledare har sedan tidigare en särskild utbildning. Det som saknas är en kvalitetssäkrad grundutbildning för operatörer. Inspektionsgruppen saknar underlag för att ta ställning till om målet om bättre arbetsmiljö i PKC uppnåtts, men kan konstatera att frågor kring arbetsmiljön ofta tagits upp av de anställda under inspektionen. Det viktigaste målet, ett nationellt arbetssätt, har emellertid inte uppnåtts.

När det gäller kvaliteten på anmälningarna och brottsofferarbetet så finns det inget som talar för att detta har förändrats nämnvärt.

PKC-uppdraget har utökats i och med att tipsmottagningen tillfördes som arbetsuppgift den 1 februari 2009. (Om informationshantering vid allvarliga händelser se avsnitt 8).

Förslag

Inspektionsgruppen föreslår att

- nya mål tas fram för PKC:s verksamhet. Målen ska också beakta kvaliteten i anmälningar och tips och att de utgör ett bra underlag för polisens fortsatta hantering av ärendet
- målen kring PKC:s service begränsas till att endast avse att 90 procent av samtalen ska besvaras inom tre minuter
- PKC-myndigheterna överväger att ta fram lokala mål för verksamheten.

5 Ledning och styrning

Nulägesbeskrivning

RPS har utfärdat en föreskrift om ledning och styrning av PKC.¹⁵ Där framgår att RPS har ansvaret för övergripande planering, samordning och uppföljning. RPS har dessutom ett strategiskt ansvar för bemanning, tillgänglighet, metodutveckling, utrustning och kompetens.

PKC-myndigheterna har ansvar för den operativa ledningen och ska se till att verksamheten bedrivs efter RPS riktlinjer ifråga om bl.a. bemanning, tillgänglighet och kompetens. PKC-myndigheterna ska dessutom samverka och bistå varandra och övriga polismyndigheter.

Några ytterligare föreskrifter har RPS inte meddelat om hur de övergripande och strategiska frågorna ska hanteras. RPS har meddelat en nationell rutinbeskrivning för PKC som beskriver vissa handläggningsrutiner. Denna har emellertid inte uppdaterats sedan november 2009.

RPS har månadsvis telefonmöten med PKC-cheferna, var sjätte vecka genomförs telefonmöten med företrädare för granskarna/förundersökningsledarna och bemanningsmöten genomförs per telefon var sjätte vecka när bemanningen för den kommande planeringsperioden läggs fast.

I dessa möten diskuteras olika sakfrågor och en samsyn eftersträvas. Några formella beslut fattas inte i de olika frågorna, lösningarna bygger på en överenskommelse som RPS och PKC-myndigheterna förväntas följa. De förda diskussionerna dokumenteras i minnesanteckningar. Det är sedan varje myndighets ansvar att tillämpa överenskommelserna och omsätta dem i den egna verksamheten.

Det föreligger stora skillnader mellan det bedömda behovet av personal i PKC och den faktiska bemanningen. De bemanningsprognoser som RPS tar fram anger vilken bemanning de olika PKC-myndigheterna ska ha vid olika tidpunkter. Prognoserna är träffsäkra och om PKC bemannades enligt dessa (och med uppräknade frånvaro vid raster och annan tillfällig frånvaro) skulle troligen målen om svarstider uppnås. PKC-myndigheterna har emellertid inte tillräckligt med personal för att klara av att bemanna i den omfattning som krävs. Under 2010 har bemanningen

på de olika PKC-myndigheterna i genomsnitt varit 75 procent av det behov myndigheterna förväntats täcka.

I PKC-myndigheterna finns PKC i linjeorganisationen oftast som en enhet i en avdelning. Den omständigheten att PKC är en nationell verksamhet som bedrivs lokalt har inte medfört några särskilda lösningar i fråga om ledning och styrning.

Överväganden

Det grundläggande och allvarligaste problemet är att PKC saknar en operativ ledning av verksamheten. Idag finns inte någon som har befogenhet att besluta i frågor som rör PKC-verksamheten och hur denna ska bedrivas. Detta har även redovisats i Ekonomiavdelningens rapport och är en fråga som måste lösas snarast.¹⁶

Bristen på ledning och styrning är påtaglig. Det är anmärkningsvärt att olika frågor inte har reglerats på ett tydligare och mer uttömmande sätt mellan RPS och polismyndigheterna. Den ordning som tillämpas innebär att vissa frågor diskuteras mellan RPS och cheferna för PKC-enheterna på polismyndigheterna. Diskussionerna förväntas sedan leda fram till samstämmighet och detta förutsätts vara tillräckligt.

Det faller på sin egen orimlighet att en sådan hantering av frågorna skulle kunna vara tillfredsställande och tillräcklig. Detta i en verksamhet som i så hög grad är beroende av tydliga riktlinjer för att verksamheten ska fungera på ett enhetligt sätt. För att leda en nationell verksamhet som har fördelats på sju polismyndigheter, med verksamhet på ett ännu större antal orter, krävs tydlighet för att kunna skapa likformiga arbetsförutsättningar och hög kvalitet i det utförda arbetet. Kvaliteten ska inte vara beroende av vem som råkar ta emot ett telefonsamtal.

Det förefaller också oklart vad RPS har för möjlighet att genomdriva att bemanning och verksamhet bedrivs på det sätt som anges i bl.a. bemanningsprognoser och nationell rutinbeskrivning. Det ligger nära till hands att uppfatta detta som allmänna rekommendationer eller önskemål från RPS sida. Bemanningen under 2010 var högst 75 procent av behovet. Om en polismyndighet inte bemannar i enlighet med det bedömda behovet får detta inte några omedelbara kon-

¹⁵ 2-3 §§ i RPS föreskrift och allmänna råd om Polisens kontaktcenter (PKC), FAP 150-0.

¹⁶ s. 9ff i Förslag avseende ekonomistyrningen av PKC-verksamheten, daterad 2010-10-13, POA-190-3773/09.

sekvenser och kan därför fortsätta månad efter månad. Det är därför föga förvånande att polisen inte ens är i närheten av de svarstider som har satts som mål.

En fungerande PKC-verksamhet förutsätter att frågor kring ledning och styrning klarläggs och beslutas. Besluten måste dokumenteras.

Idag är PKC-verksamheten i stor utsträckning endast en angelägenhet för RPS och de sju PKC-myndigheterna. Övriga fjorton polismyndigheter är inte delaktiga och saknar insyn och möjligheter att påverka verksamheten. Detta trots att dessa polismyndigheter tar hand om en stor del av de anmälningar och tips som PKC upprättar. Polismyndigheterna har dessutom avstått budgetmedel för att denna gemensamma verksamhet ska fungera. Det är därför rimligt att de också kan påverka verksamheten.

Utöver en tydlig funktion som ska leda PKC anser inspektionsgruppen att det bör finnas ett PKC-råd som följer upp, analyserar och lämnar förslag om inriktning, omfattning och utveckling av PKC:s verksamhet. I detta råd bör finnas företrädare för RPS, PKC-myndigheterna och övriga polismyndigheter. PKC-

verksamheten får då en bättre och tydligare förankring inom polisen.

PKC-verksamheten är lokalt integrerad med övrig verksamhet ledningsmässigt. Den lokala ledningen av verksamheten fungerar generellt utan större problem. Ett undantag är Polismyndigheten i Stockholms län, där verksamheten är uppdelad på ett flertal platser och där inte alltid en arbetsledning och förundersökningsledare/granskare finns omedelbart tillgänglig.

Förslag

Inspektionsgruppen föreslår att

- en utpekad funktion ska ha befogenhet att besluta om verksamheten i PKC och detta ska vara bindande för hela PKC-verksamheten
- ett PKC-råd inrättas med uppgift att följa upp, analysera och lämna förslag om inriktning, omfattning och utveckling av verksamheten. I rådet ska finnas företrädare för RPS, PKC-myndigheter och övriga polismyndigheter.

6 Verksamheten i PKC

Detta är inspektionsrapportens mest omfattande avsnitt och innehåller en redovisning dels av verksamhetens omfattning och dels en bedömning av verksamhetens kvalitet.

Kvantitet i verksamheten

När PKC etablerades i början av 2005 utgjordes arbetsuppgifterna av att per telefon ta emot brottsanmälningar i enklare ärenden och anmälningar om förlorat gods. Dessutom lämnades upplysningar per telefon till allmänheten.

PKC:s uppdrag har förändrats och utvecklats sedan starten. PKC tar numera emot anmälningar i alla typer av brott som inte kräver omedelbara polisiära åtgärder. Numera kan också vissa brott och förlorat gods anmälas via internet. PKC hanterar dessa ärenden och registrerar dem i RAR (rationell anmälningsrutin). Tips från allmänheten om brott (spaningsuppdrag) har centraliserats till PKC genom ett särskilt knappval (2) när man ringer 114 14. Detta innebär att PKC tar emot och dokumenterar tips i olika ärenden. Talsvaret har byggts ut för vanligt förekommande frågor, i första hand passfrågor, och detta har inneburit ett minskat antal samtal till PKC i upplysningsärenden.

Telefonsamtal till PKC

I PKC finns en nationell telefonkö. Det innebär att oavsett varifrån i landet man ringer så kopplas samtalet till en gemensam telefonkö och besvaras av första lediga operatör på någon av de sju PKC-enheterna. Operatörerna kan inte styra vilka samtal de tar emot utan detta sker helt slumpmässigt.

Antalet samtal till PKC har under 2009 och 2010 varit 2 200 000 årligen och av dessa har 1 600 000 besvarats. Antalet samtal varierar något under året och är högst under maj – oktober med 200 000 samtal i månaden. Under övriga månader är det färre samtal och minst är det i januari och februari med 140 000 samtal i månaden.

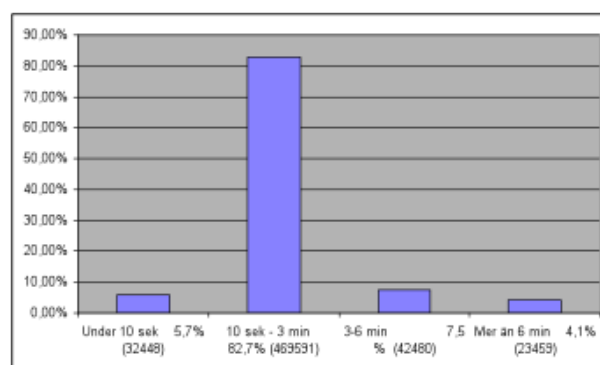
Av veckodagarna har måndagar 400 000 samtal/år, tisdag–torsdag 330 000–340 000 samtal/år och lördag–söndag drygt 200 000 samtal/år.

Av samtliga samtal avslutades 600 000 samtal dvs. 26 procent med att den uppringande avbröt kontakten

innan PKC svarat ("tappade samtal"). Av dessa avsåg 350 000 samtal knappvalet anmälningar och drygt 130 000 samtal avsåg knappvalet tips.

RPS har för att minska antalet tappade samtal om tips beslutat att fr.o.m. den 1 september 2010 "vikta" de olika knappvalen.¹⁷ Förändringen har inneburit att under de fyra sista månaderna 2010 minskade andelen tappade tipssamtal från 25 till 20 procent.

Av nedanstående statistik som avser 2010 framgår när den uppringande avslutat samtalet:



PKC:s mål är att 90 procent av alla inkommande samtal ska besvaras inom tre minuter och 95 procent av samtalen inom fem minuter. Uppfyllandet av målet om svarstider har försämrats varje år de tre senaste åren. År 2008 besvarades 64 procent av samtalen inom tre minuter, 2009 59 procent och 2010 43 procent. I september 2010 besvarades endast 15 procent av samtalen inom tre minuter.

Nedan redovisas hur många samtal som respektive PKC-enhet har besvarat under 2010. Förändringar i antalet mottagna samtal i förhållande till resultatet för 2009 anges inom parentes.

◆ Västra Götaland	265 781	(-27 400)
◆ Jönköping	200 473	(+10 275)
◆ Norrbotten	200 373	(-491)
◆ Skåne	199 033	(-63 933)
◆ Stockholm	197 637	(-67 901)
◆ Halland	189 483	(-8 862)
◆ Västmanland	187 136	(-14 651)

¹⁷ Detta innebär att om en uppringande väljer knappval 2 "tips" och väntar i tre minuter så motsvarar det att den som ringer för att göra en anmälan (knappval 1) väntar i sex minuter och nio minuter för

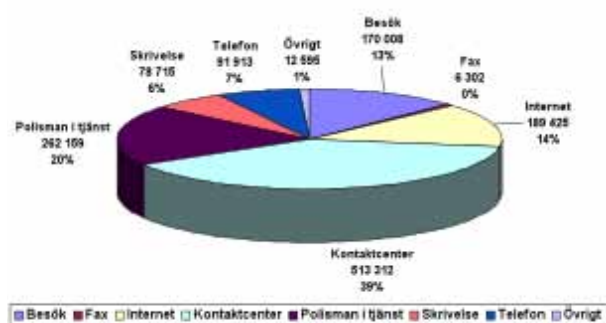
den som ringer för att få upplysningar (knappval 3). Beslut 2010-08-26, POA-190-3773/09, protokoll 134/10.

Vid en jämförelse av besvarade telefonsamtal mellan PKC-myndigheterna måste hänsyn tas till att när PKC etablerades så kompengersades de tre PKC-myndigheterna med nattbemanning med motsvarande 80 årsarbetskrafter och övriga fyra PKC-myndigheter kompengersades med 53,5 årsarbetskrafter. I grundbemanningen innebär detta 60 respektive 42 operatörer (inklusive vikarier).¹⁸

Anmälningmottagning Allmänt

Under 2010 har PKC upprättat 702 737 brottsanmälningar i RAR varav 513 312 per telefon och 189 425 anmälningar via internet. Det är i stort sett lika många som under 2009. Antalet anmälningar per telefon har minskat något, men detta kompengersas av motsvarande ökning av antalet anmälningar via internet. PKC har dessutom upprättat 114 146 tilläggsanmälningar varav 97 324 per telefon och 16 822 via internet.

Av cirkeldiagrammet nedan framgår hur anmälningar tagits emot under 2010 och fördelning på anmälningssätt. PKC har upprättat anmälningarna ”Kontaktcenter” och hanterat anmälningarna i ”Internet”.



Anmälningmottagningen utgör grunden i PKC:s verksamhet och har utvecklats från att inledningsvis endast avse enklare anmälningar om brott och anmälningar om förkommet gods till att idag omfatta så gott som alla typer av brott där det inte krävs omedelbara polisiära åtgärder. Verksamheten regleras i en föreskrift om PKC. Av denna framgår att brottets påföljd inte utgör något hinder mot att en anmälan upprättas i PKC. Avgörande för om ärendet ska överlämnas till den aktuella polismyndigheten är om det avser ett pågående brott eller en anmälan som kräver omedelbara eller skyndsamma polisiära åtgärder.

Redan innan föreskriften trädde ikraft 2009 hade en utveckling påbörjats så att allt mer komplicerade anmälningar och sådana som avsåg grova brott togs emot i PKC. Detta berodde inte på något särskilt beslut utan skedde successivt när polismyndigheterna insåg vilken arbetsbörda som de därigenom avlastades.

De anmälningar som upprättas i PKC omfattar främst brottsbalksbrott. Specialstraffrättsliga brott förekommer däremot ofta som tips, i första hand lagning av narkotika och sprit.

För att få en bild av hur mottagandet av anmälningar har utvecklats har inspektionsgruppen låtit genomföra en datakörning i RAR av vissa brott med högre straffvärde. Granskningen avser 2010 och anmälningar som har upprättats av PKC. Redovisningen säger ingenting om den fortsatta hanteringen av ärendet, t.ex. om PKC har varit i kontakt med polismyndigheten som omgående vidtagit de åtgärder som krävs eller om anmälan avsett ett brott som kanske inträffat flera år tidigare.

PKC har under 2010 under upprättat

- ◆ 27 anmälningar om mord/dråp inklusive försök till dessa brott (brottskoderna 0303-0313)
- ◆ 321 anmälningar om grov misshandel (brottskoderna 0373-0387, 9353-9356, 9325-9348)
- ◆ 2444 anmälningar om misshandel i nära relation (brottskoderna 9349-9352)
- ◆ 441 anmälningar om våldtäkt eller försök till detta (brottskoderna 0640-0663)
- ◆ 29 anmälningar om rån med skjutvapen (brottskoderna 0856, 0864-0865, 9808-9809)
- ◆ 343 anmälningar om rån utan skjutvapen (brottskoderna 0868-0873, 9806-9807)

Telefon

PKC upprättade 2010 omkring 500 000 anmälningar som mottagits per telefon och 190 000 anmälningar via internet. Anmälningssupptagningen per telefon varierar däremot sett till de olika veckodagarna eftersom drygt 90 000 anmälningar tas emot på måndagar,

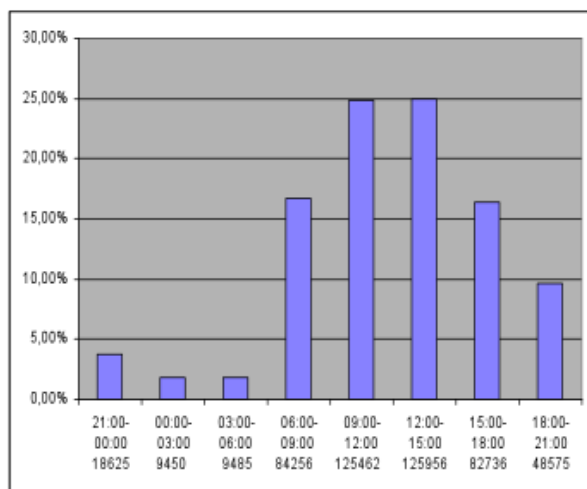
75 000–80 000 under tisdag – fredag och drygt 50 000 på lördag respektive söndag.

Antalet upprättade anmälningar varierar kraftigt över dygnets timmar. I diagrammet nedan har dygnet delats in i intervall om tre timmar. Detta för att förenkla och tydliggöra redovisningen som avser anmälningssupptagning under hela året. Mottagandet

¹⁸ Respektive PKC-myndighet med nattbemanning kompengersades för verksamheten under 2009 med 34 421 000 kronor och respek-

tive PKC-myndighet med dagbemanning kompengersades med 21 408 000 kronor.

av anmälningar per telefon har fördelats procentuellt över dygnet och det faktiska antalet anmälningar anges nederst



Av följande redovisning framgår hur många anmälningar som mottagits via telefon av respektive PKC-enhet under 2010 (förändring i förhållande till resultatet 2009 anges inom parentes):

◆ Västra Götaland	88 055	(-8 368)
◆ Stockholm	77 444	(-25 176)
◆ Norrbotten	71 863	(-4 363)
◆ Västmanland	68 976	(-8 464)
◆ Jönköping	66 844	(-3 445)
◆ Halland	68 697	(+6 895)
◆ Skåne	60 941	(-5 538)

Vid en jämförelse av besvarade telefonsamtal mellan PKC-myndigheterna måste, som framhållits ovan, hänsyn tas till att de tre myndigheterna med nattbemanning har fler operatörer (60 årsarbetskrafter) jämfört med PKC-myndigheter utan nattjänstgöring (42 årsarbetskrafter operatörer).

Internet

Under 2010 gjordes 190 000 anmälningar via internet. Det är en ökning från året innan med 35 000 anmälningar. Av de anmälningar som kommer in via internet godkände granskaren direkt 140 000 anmälningar (74 procent) och 40 000 överlämnades till operatörerna för komplettering. I dessa ärenden tog operatören kontakt med anmälaren.

Granskarna i PKC-myndigheterna med nattbemanning granskar tillsammans 72 procent av samtliga anmälningar via internet. När det gäller operatörernas hantering av internetanmälningar som behöver kompletteras så fördelade sig dessa mellan PKC-myndighe-

terna på ett likartat sätt som anmälningsmottagningen per telefon.

Tipsmottagning

Den som tidigare ringde till polisen för att lämna ett tips (spaningsuppslag) kunde hamna nästan var som helst i polisorganisationen. Det kunde då vara hos t.ex. en närpolis eller en operatör i LKC. Många polismyndigheter hade också lokala tipstelefoner.

Den 1 februari 2009 fick PKC som arbetsuppgift att även ta emot tips om brott som allmänheten ringer in per telefon. När detta infördes var det svårt att bedöma vilken omfattning tipsmottagningen skulle få. Under 2010 var det närmare 400 000 samtal som avsåg tips (knappval 2) och av dessa besvarades drygt 268 000 samtal (67 procent).

Det finns idag inte någon enkel möjlighet att ta fram uppgifter om hur många av dessa samtal som inneburit att spaningsuppslag har dokumenterats. Vid samtal med KUT har emellertid framkommit att förändringarna har inneburit en markant ökning av antalet inkommande tips till polismyndigheterna. Anledningen till detta är att det blivit enklare och tydligare för allmänheten hur de ska göra när de vill lämna tips och att dessa tips sedan dokumenteras på ett enhetligt sätt.

Upplysningar till allmänheten

En av de ursprungliga arbetsuppgifterna för PKC var att lämna upplysningar per telefon till allmänheten. Under 2008 kompletterades detta med ett talsvar där den uppringande via knappval kan få automatiska svar i frågor om pass, polisstationers öppethållandetider m.m. Detta kompletteras med information på polisens hemsida på internet. Dessa alternativ har inneburit att antalet upplysningssamtal till PKC har minskat de två senaste åren från 379 000 till 316 000.

Överväganden

Inspektionsgruppen anser att för många samtal avbryts innan PKC hinner svara. Det är anmärkningsvärt att så mycket som 88,4 procent av dessa samtal avbryts inom tre minuter. Många av de samtal som avbryts inom 10–15 sekunder handlar troligen om felringningar.

PKC:s målsättning är att 90 procent av samtalen ska besvaras inom tre minuter och 95 procent av samtalen inom fem minuter. Statistiken över tappade samtal visar att även om PKC når sina mål så kommer ett stort antal samtal ändå att tappas.

De anmälningar som kommer in till PKC har över tid blivit allt svårare och mer komplicerade, och därmed också mer tidskrävande att hantera. Därtill har

uppgiften att ta emot tips tillkommit. Trots detta har bemanningen varit oförändrad och inte anpassats till förändrade förutsättningar. Resultatet har blivit allt längre svarstider år från år.

Den ”viktning” av samtalen som har införts och som innebär att tipssamtal prioriteras har haft en viss effekt eftersom andelen tappade tipssamtal minskat under slutet av 2010.

Det är viktigt att PKC:s arbetsuppgifter är tydliga och väl definierade. Den utveckling som har skett, mer eller mindre oplanerat, och som innebär att PKC numera upprättar anmälningar beträffande allt allvarigare brott bör därför uppmärksammas och bekräftas som en del av PKC:s uppdrag. Detta bör ske genom att de anmälningar beträffande allvarigare brott som upprättats i PKC analyseras. Kunskapen om vilka brottstyper PKC hanterar ska spridas inom polisen. RPS bör också besluta att detta ingår i PKC:s uppgifter och även beakta en fortsatt utveckling av detta. I och med att PKC upprättar dessa ofta mer komplicerade anmälningar så måste hänsyn tas till detta när operatörerna utbildas.

Det är dålig service till allmänheten att så många samtal avslutas innan de besvaras. Detta gäller i synnerhet de som väntat i mer än tre minuter. Ur ett snävare verksamhetsperspektiv så antar inspektionsgruppen att de som ringer för att anmäla ett brott men väljer att avsluta innan samtalet besvarats i stor utsträckning återkommer och gör anmälan senare. När det gäller tipssamtal är det mera osäkert om den uppringande återkommer. Det kan medföra att viktig information för att förhindra eller klara upp brott går förlorad. Det är därför viktigt att, i första hand, minska antalet tappade tipssamtal. Viktningen bör därför förstärkas ytterligare så att den som väntar en minut för att lämna tips motsvaras av fem minuter för att göra en anmälan och femton minuter för att få upplysningar.

Det föreligger betydande skillnader mellan hur mycket de olika PKC-enheterna klarar av när det gäller att ta emot telefonsamtal och att upprätta anmälningar.

De PKC-enheter som endast har dagbemanning visar ett likartat resultat. Skillnaden mellan den enhet som har tagit emot mest samtal är liten jämfört med den enhet som har tagit emot det minsta antalet samtal.

De tre PKC-enheterna med nattbemanning uppvisar ett sämre resultat om hänsyn tas till bemanning och kostnad. PKC i Västra Götaland uppvisar emellertid ett resultat som i många avseenden är jämförbart med PKC-myndigheterna med enbart dagbemanning. Det är emellertid anmärkningsvärt att PKC vid Polismyn-

digheterna i Stockholms län respektive Skåne under året har tagit emot färre samtal än PKC vid Polismyndigheterna i Jönköpings län respektive Norrbotten trots att de förfogar över nästan 50 procent fler operatörer. PKC i Skåne har dessutom upprättat klart minst anmälningar som tagits emot per telefon trots betydligt mer resurser än de fyra PKC-enheterna med endast dagbemanning.

En annan jämförelse som kan göras i detta sammanhang är hur många telefonsamtal som respektive PKC-enhet har tagit emot under 2010 i förhållande till det antal operatörer de disponerar enligt RPS norm (60 respektive 42 inklusive vikarier). De PKC-enheter som då uppnår det bästa resultatet är PKC i Jönköpings län och i Norrbottens län. Om deras arbetsprestation omräknas till indexet 100 (procent) så blir utfallet för respektive PKC-enhet följande:

◆ Jönköping	100
◆ Norrbotten	100
◆ Halland	95
◆ Västra Götaland	93
◆ Västmanland	93
◆ Skåne	70
◆ Stockholm	69

Resultatet för PKC-enheterna vid polismyndigheterna i Stockholms län och i Skåne är då 30 procent sämre än PKC-enheterna vid polismyndigheterna i Jönköpings län och Norrbottens län. En av de främsta orsakerna till de sämre resultaten är att nattbemanningen är resurskrävande, men den låga belastningen och uppdelningen av verksamhet och arbetsledning på olika platser gör att personalen nattetid inte utnyttjas fullt ut.

Vid en jämförelse mellan de faktiska kostnaderna och antalet besvarade telefonsamtal blir skillnaderna mellan PKC-enheterna ännu större. Om man utgår från hur många samtal som i genomsnitt har tagits emot i de fyra PKC-myndigheterna som inte är nattbemannade och jämför detta med PKC-myndigheterna med nattbemanning skulle de senare, för att komma upp till samma genomsnitt, ta emot ytterligare omkring 300 000 samtal årligen för samma kostnad. I denna bedömning har då även hänsyn tagits till att granskarna i PKC-myndigheterna med nattbemanning granskar en större del internetanmälningar.

Sett till antalet samtal och antalet upprättade anmälningar och hur dessa fördelar sig över dygnet är det påtagligt hur pass liten del som hanteras nattetid. Så hög andel som 93 procent av anmälningarna och 90 procent av telefonsamtalen tas emot under den tid

när samtliga PKC-myndigheter är bemannade (07.00 – 22.00). Detta innebär att under tiden med nattbemanning som utgör mer än en tredjedel av dygnet (22.00 – 07.00) upprättas endast sju procent av anmälningarna och en tiondel av samtalen tas emot.

Nattbemanningen är dyr och resurskrävande. Inspektionsgruppen anser därför att den bör ses över och att möjligheterna att omfördela resurserna under dygnet övervägs. I direktiven för inspektionen anges vad som ska granskas, bl.a. att verksamheten bedrivs med god hushållning av statens medel. Inspektionsgruppen ifrågasätter om nattbemanning i PKC är en god hushållning om hänsyn tas till verksamhetsutfall i förhållande till kostnaden och möjliga alternativ. Samtidigt är det viktigt att effektiviteten balanseras mot kraven på Polisens tillgänglighet och skyldighet att ta emot anmälningar om brott.

De tre PKC-myndigheterna som även skulle ha nattbemanning kompenseras av RPS för detta med 26,5 årsarbetskrafter per myndighet dvs. sammanlagt 79,5 årsarbetskrafter (39 039 000 kronor). Dessa bör omfördelas för att främst täcka bemanningsbehovet dagtid. Ekonomiavdelningen har i sin rapport pekat på behovet av ett betydande resurstillskott för att PKC:s mål ska uppnås.¹⁹ En begränsning av verksamheten i huvudsak till dagtid och en omfördelning av resurserna skulle, inom ramen för de befintliga resurserna, väsentligt bättre tillgodose allmänhetens behov av service. Om detta kombineras med en tydlig och enhetlig ledning och styrning av verksamheten så kommer betydande effektivitetsvinster att uppstå utan att några ytterligare resurser behöver tillföras verksamheten. En försiktig beräkning visar att ytterligare åtminstone 300 000 samtal kan tas emot av PKC inom ramen för nuvarande kostnader. Genom detta renodlas också verksamheten.

Något som också påverkar arbetet i PKC är de samtal som kopplas över från polismyndigheterna. I de flesta fall är detta helt riktigt men frågan är t.ex. om den som har utsatts för ett brott och besöker en polisstation ska hänvisas till en telefon i receptionen. Ska den som ansöker om nytt pass efter att ha förlorat det gamla, hänvisas att återkomma när han/hon ringt 114 14 och anmält passet förlorat? Ska poliser som befinner sig på en brottsplats istället för att ta emot en anmälan hänvisa brottsoffret att ringa 114 14? Detta är exempel som redovisats för inspektionsgruppen och det är svårt att ha en uppfattning om hur ofta de förekommer. Det är emellertid ett bemötande av brottsof-

fer som inte är acceptabelt och det är dessutom dålig polisverksamhet. Polisen eftersträvar ett stort förtroende hos allmänheten. För att få det måste vi se till att vi förtjänar det bl.a. genom att bemöta brottsoffer på ett professionellt sätt som inger respekt.

Förslag

Inspektionsgruppen föreslår att

- antalet ”tappade samtal” ska minska genom att resurserna i PKC koncentreras till när de verkligen behövs (se förslag nedan)
- ändring av viktningen sker så att samtal som väntat i en minut för att lämna ett tips motsvaras av att vänta fem minuter för att göra en anmälan och femton minuter för att få upplysningar
- utvecklingen att PKC upprättar anmälningar beträffande allt allvarigare brott bör uppmärksammas, analyseras och utredas
- nattbemanningen ses över och möjligheterna att minska eller helt ta bort nattbemanningen övervägs
- uppföljning av verksamheten sker så att samtliga PKC-enheter producerar relativt sett lika mycket i förhållande till sina kostnader
- polisen uttalar en tydlig policy när det gäller brottsofferbemötande och anmälningsupptagning.

Kvalitet i arbetet

Metod för kvalitetsbedömningen

Målen för PKC:s verksamhet är huvudsakligen inriktade på kvantitet och service. De har, i allt väsentligt, handlat om korta svarstider, dvs. att snabbt svara på allmänhetens telefonsamtal. (Om verksamhetens mål se avsnitt 4).

Kvaliteten i det utförda arbetet är, som i alla andra verksamheter, viktig. Detta understryks av att mer än varannan brottsanmälan upprättas i PKC och många avser grova brott (som framgår av redovisningen i avsnitt 6.1.2). Anmälan utgör ofta utgångspunkten för en förundersökning. Om det finns brister i anmälan kan detta medföra att viktig information går förlorad och att brottet inte klaras upp. Detsamma gäller mottagandet av tips om brott som kan innebära att brott kan förebyggas eller att ett eller flera brott kan klaras upp.

I och med att PKC upprättar ett så stort antal anmälningar och tar emot en mängd tips om brott är det inte möjligt för inspektionsgruppen att bedöma

¹⁹ Förslag avseende ekonomistyrningen av PKC-verksamheten, POA-190-3773/09.

kvaliteten genom att läsa ett antal anmälningar och tips. En sådan metod skulle endast omfatta ett förhållandevis litet antal ärenden och skulle inte kunna göra anspråk på att vara representativ på grund av dess begränsade omfattning och slumpmässighet.

Bedömningen av kvaliteten bygger, i huvudsak, på en särskild datakörning av polisens nationella brottsofferenkät. Där jämförs brottsoffrens uppfattning om anmälningar upprättade i PKC med anmälningar upptagna på annat sätt. Kvaliteten har också bedömts genom intervjuer med brottsamordnare och KUT-personal. Dessa läser dagligen ett stort antal anmälningar och tips. Inspektionsgruppen hoppas därigenom kunna fånga upp kvaliteten i anmälnings- och tipsmottagningen dels ur ett brottsofferperspektiv och dels ur ett brottsutredningsperspektiv.

Polisens nationella brottsofferundersökning

Polisen genomförde under 2009 en nationell brottsofferundersökning. Den omfattade 5 000 personer som anmält vissa egendomsbrott och våldsbrott (ej brott i nära relation). Deltagandet i undersökningen var frivilligt.

Av undersökningen framgår brottsoffrens uppfattning om bl.a. hur polisen tar emot anmälningar och fullgör sin skyldighet att informera. Undersökningen visar att nästan 70 procent av alla brottsoffer var mycket eller ganska nöjda med kontakterna med polisen.

Om svaren delas upp framgår att

- ◆ 71 procent av brottsoffren var ganska eller mycket nöjda med tillgängligheten
- ◆ 79 procent av brottsoffren var ganska eller mycket nöjda med bemötandet
- ◆ 19 procent av brottsoffren, som gjorde anmälan till PKC, uppgav att de hade fått information om stöd och hjälp och 65 procent uppgav att de inte fått denna information (motsvarande siffror när anmälan gjordes på annat sätt var 41 procent resp. 44 procent dvs. ett bättre resultat).
- ◆ 23 procent av brottsoffren var ganska eller mycket nöjda med polisens effektivitet. (Denna del av undersökningen berör PKC endast i begränsad omfattning eftersom det endast är själva anmälningsupptagningen som sker i PKC).

Resultatet av undersökningen har i efterhand analyserats ytterligare för att klarlägga hur brottsoffren upplever PKC. En jämförelse har också gjorts med situationen när brottet har anmälts på annat sätt än i PKC (oftast vid ett personligt sammanträffande med poliser eller i receptionen på en polisstation).

Av de anmälningar som togs emot i PKC avsåg 95,5 procent tillgreppsbrott och 4,5 procent våldsbrott. Anmälningar som togs upp på annat sätt än i PKC avsåg till knappt 70 procent tillgreppsbrott och drygt 30 procent var våldsbrott.

Brottsoffren har genomgående redovisat att skyldigheten att informera endast har fullgjorts i en begränsad omfattning. Information har inte lämnats i mer än i högst 40 procent av fallen. Informationen har varit ännu sämre vid anmälan via PKC som har lämnat information i mindre än en tredjedel av alla ärenden. Skillnaderna är 5–20 procentenheter sämre för PKC i svaren på de olika frågorna än när anmälan gjordes på annat sätt.

Ett antal frågor avser brottsoffrens sammanfattande bedömning av

- ◆ tillgänglighet
- ◆ polisens bemötande
- ◆ information
- ◆ sammantagen nöjdhet med Polisen
- ◆ förtroendet för polisen

Det förefaller inte vara någon skillnad i hur brottsoffren uppfattar polisens bemötande eller tillgänglighet när man jämför brottsoffer som anmält via PKC med de som anmält på annat sätt. De som anmält via PKC var däremot mindre nöjda med den information som lämnades. De som anmälde på annat sätt var även sammantaget mer nöjda och hade ett större förtroende för polisen än de som anmälde via PKC.²⁰

Kvalitet i ett brottsutredningsperspektiv

Inom polisen finns uppfattningar om att anmälningar som upprättas av PKC ofta är bristfälliga och har en låg kvalitet.²¹

Kvalitetsaspekter är svårt att fånga upp genom datakörningar i olika tekniska system och inspektionsgruppen har därför som arbetsmetod valt att

²⁰ Analyserna visade ursprungligen att de som anmält via PKC var mer nöjda med tillgängligheten, den sammantagna nöjdheten och förtroende för polisen. Vid ytterligare analyser fann man att skillnaden berodde på vilken brottstyp man anmält snara-re än på

anmälningsstättet. I dessa fall avgränsades jämförelsen till att endast omfatta de som anmält tillgreppsbrott.

²¹ Se s. 7 i utredningen Översyn av PKC-verksamheten och hanteringen av ärenden i PKC, POA-190-3773/09.

intervjua ett antal anställda som läser ett stort antal anmälningar respektive tips. I polismyndigheterna är det brottsamordningen eller motsvarande funktion som läser brottsanmälningar i polisdistriktet och på motsvarande sätt läser KUT:en de tips som upprättas och inkommer till polismyndigheten.

Utöver PKC-myndigheterna har även personal på brottsamordningen och KUT:en intervjuats vid polismyndigheterna i Östergötland, Kronoberg, Kalmar och Blekinge län. Sammantaget har ungefär tjugo personer intervjuats från brottsamordning respektive KUT-funktion.

En stor del av den kritik och de exempel på dåliga anmälningar från PKC som redovisades för inspektionsgruppen avsåg anmälningar som var gjorda via internet. Det är i dessa fall anmälaren som själv har upprättat anmälan och som har ansvar för innehållet. Detta kan PKC inte påverka.

De intervjuade är i allmänhet positiva till kvaliteten på anmälningarna och få tror att anmälningarna skulle få bättre kvalitet om de upprättades av poliser. Det går givetvis att hitta exempel på brister i enskilda anmälningar men då måste detta bedömas mot bakgrund av att PKC årligen per telefon tar emot 500 000 anmälningar.

Ett problem i PKC:s verksamhet är att de ska upprätta anmälningar och tips åt 21 polismyndigheter som har minst lika många olika uppfattningar om hur detta ska ske. I detta innefattas också när polismyndigheten ska ta över anmälningsupptagning och när polis omgående ska skickas till platsen. Polismyndigheternas brist på samsyn i dessa frågor försvårar arbetet i PKC. Detta går ut över kvaliteten i arbetet eftersom det inte är möjligt för de anställda i PKC att i detalj känna till vilka särskilda förväntningar respektive polismyndighet har.

Det är förmodligen inte realistiskt att skapa en lösning som tillgodoser samtliga polismyndigheters behov och arbetsrutiner. En strävan måste emellertid vara att detta samordnas så långt det är möjligt. Polismyndigheterna bör också vara medvetna om att denna splittrade bild av hur PKC ska fullgöra sina arbetsuppgifter påverkar kvaliteten i det utförda arbetet.

När det gäller upprättade tips är omdömena genomgående positiva. I och med att dessa tas emot av PKC finns det en struktur för hur de ska hanteras. Innehållsmässigt är tipsen också genomgående av god kvalitet.

Det går givetvis att hitta enstaka exempel på bristfälligt upprättade tips men de är inte representativa för verksamheten.

Övervägande

Den nationella brottsofferenkäten är ett bra hjälpmedel för att fånga upp brottsoffrens syn på polisens tillgänglighet, bemötande, stöd och effektivitet. Den utvärdering som gjorts visar små skillnader när det gäller brottsoffrens uppfattningar. Det föreligger skillnader som är till PKC:s nackdel men dessa förklaras troligen i stor utsträckning av anmälingssituationen.

PKC tar emot alla anmälningar via telefon (och internet). Övriga som tar emot anmälningar gör det oftast vid ett personligt sammanträffande med brottsoffret. Det är självfallet så att kontakten via telefon kan upplevas mer anonym och opersonlig än ett personligt sammanträffande med t.ex. en polis. Det saknas därför förutsättningar för att brottsoffren ska bedöma de olika situationerna på ett likvärdigt sätt.

Inspektionsgruppen anser sammanfattningsvis att kvaliteten på brottsanmälningar och spaningsuppdrag är god. De brister som ändå finns är inte specifika för anmälningar som upprättas av PKC. I den mån brister förekommer är de generella för anmälningar som upprättas inom polisen.

Kvaliteten är inte given en gång för alla utan det krävs en ständigt pågående process för att upprätthålla denna. I detta sammanhang är det viktigt att lyfta fram granskarens helt avgörande roll. Det är granskaren som avgör om en anmälan eller ett tips ska godkännas eller inte. Granskarna har därför, oberoende av operatörernas kompetens och ambitioner, en nyckelfunktion när det gäller att upprätthålla en hög kvalitet på de anmälningar och tips som överlämnas till polismyndigheterna.

Förslag

Inspektionsgruppen föreslår att

- polismyndigheterna fortlöpande ska granska anmälningar och tips som upprättas av PKC och att RPS informeras om brister av någon betydelse. Dessa ska sedan sammanställas och redovisas för PKC-rådet (se förslag om detta i avsnitt 5.3) som ska besluta om erforderliga åtgärder.

7 Arbetsfördelning

PKC:s ledning och gruppledare

PKC leds av en chef och i PKC-myndigheterna med nattbemanning finns även en biträdande chef. I PKC-myndigheterna med endast dagbemanning saknas en biträdande chef eller fullgörs denna funktion som en tillikafunktion.

Det finns dessutom 3 – 5 gruppledare (gruppchefer/arbetsledare) i varje PKC-enhet.

Chefen har det övergripande ansvaret för verksamheten inklusive budgetansvar. Chefen företräder PKC-enheten i olika frågor i förhållande till RPS.

Gruppledarna har ett direkt utpekat personalansvar och ett operativt ansvar för verksamheten. De har i många fall även ett utpekat funktionsansvar för t.ex. utbildning eller planering inom PKC-enheten.

Granskning/förundersökningsledning

I PKC finns en polisiär funktion som granskar och godkänner alla anmälningar och tips innan de redovisas till respektive polismyndighet. I detta innefattas även granskning av anmälningar som gjorts via internet. Dessa anmälningar kan då antingen godkännas direkt av granskaren eller, om anmälan är bristfällig, skickas till operatörerna för komplettering. Granskaren ska dessutom avsluta anmälningar om förlorat gods och vara förundersökningsledare beträffande anmälningar som tagits emot av den aktuella PKC-enheten och avser brott i den egna polismyndigheten. Detta har genomförts i alla PKC-myndigheter utom vid Polismyndigheten i Norrbottens län. Vid t.ex. PKC i Polismyndigheten i Jönköpings län är granskarna även förundersökningsledare beträffande brott som inträffat i polisdistriktet, men där anmälan har tagits emot av en annan PKC-enhet. Förundersökningsledningen är i de flesta fall begränsad till beslut att inleda eller att inte inleda en förundersökning (direktslutredovisa).

En viktig arbetsuppgift för granskarna är att fungera som kunskapsstöd och mentor för operatörerna. Det är till granskarna som operatörerna vänder sig med direkta verksamhetsfrågor, t.ex. hur en anmälan ska skrivas, juridiska frågor och eventuella kontakter med andra polismyndigheter i ett aktuellt ärende.

Operatörer

Operatörerna tar emot inkommande telefonsamtal och upprättar anmälningar om brott och förlorat gods, tar emot och dokumenterar inkommande tips om brott och lämnar upplysningar till allmänheten. Operatörerna kompletterar också de anmälningar som gjorts via internet, men som inte godkänts vid granskningen.

Ett genomgående problem som operatörerna har redovisat är bristerna i de anmälningar som görs via internet och det merarbete som detta medför. Anmälningarna ska kompletteras genom att anmälaren kontaktas per telefon och detta kan vara mycket tidskrävande.

I samband med anmälningsupptagningen behöver PKC ofta komma i kontakt med den aktuella LKC för att få besked om myndigheten ska ta över anmälan eller om man avser att vidta omedelbara åtgärder med anledning av anmälan, t.ex. att poliser ska skickas till platsen. Operatörerna upplever att kontakterna med LKC fungerar dåligt och att väntetiderna är långa.

Den bristande informationen till brottsoffer framgår av avsnitt 6.2.2 och har dessutom tidigare inspekterats och redovisats i en inspektionsrapport.²²

Överväganden

Ledning

Ledningen av PKC utövas på ett inom polisen traditionellt sätt. PKC är emellertid inte traditionellt eftersom det är fråga om nationell verksamhet som bedrivs lokalt. Det finns därför ett behov av samordning med övriga PKC-enheter och RPS samtidigt som verksamheten är organisatoriskt inordnad i polismyndigheterna.

Ledningen av verksamheten fungerar bra även om det finns ett stort behov av att samordna de olika PKC-enheternas verksamhet. Gruppledarnas roll kan i vissa fall upplevas som otydlig och även där finns ett behov av att utveckla och samordna innehållet i arbetet.

Granskare/förundersökningsledare

Granskarna i PKC är i huvudsak just granskare även om de också är förundersökningsledare beträffande brott som tagits emot i eget PKC och avser brott i den egna polismyndigheten. I dessa ärenden kan de besluta om att inte inleda en förundersökning (direktslutredo-

²² Inspektion av polismyndigheternas handläggning av brottsofferfrågor, inspektionsrapport 2010:3.

visa) när förutsättningar finns för detta. En diskussion har förts om att utveckla och utöka uppdraget att vara förundersökningsledare så att det även omfattar brott i övriga polismyndigheter.

Inom PKC och inte minst bland förundersökningsledarna har framförts att ett vidgat uppdrag i fråga om ledning av förundersökningar också skulle medföra att funktionens status skulle höjas vilket skulle underlätta rekryteringen av lämpliga förundersökningsledare.

Inspektionsgruppen anser att det finns fördelar med ett vidgat förundersökningsledarskap i PKC. Ett första steg i detta kan vara att generellt genomföra, i likhet med hur det ser ut vid t.ex. PKC i Jönköpings län, att granskarna är förundersökningsledare beträffande alla anmälningar som upprättas av PKC och avser brott i den egna polismyndigheten. Detta är en fråga som polismyndigheterna själva kan besluta om varför det är tveksamt om det ska föreskrivas av RPS. Polismyndigheterna kan också bäst bedöma om uppdraget ska omfatta mer än att besluta att inte inleda en förundersökning.

Ett sätt att öka effektiviteten är att undvika att flera personer läser samma anmälan när det redan från början framstår som uppenbart att den inte kommer att leda till någon annan åtgärd än att ärendet kommer att avskrivas.

Inspektionsgruppen anser därför att granskarna i PKC ska få avsluta ärenden om förlorat gods och att besluta om att direktslutredovisa cykelstölder när det finns förutsättningar för detta. Om detta genomförs innebär det att 16,5 procent²³ av RAR-anmälningarna som har upprättats av PKC slutredovisas och polismyndigheterna behöver inte avsätta resurser för att hantera dessa. Efter ett år bör en uppföljning ske av hur dessa förändringar fungerat och om verksamheten ska fortsätta eller eventuellt t.o.m. utökas till att avse flera brott. Kvaliteten i de ärenden som direktredovisades skulle troligen öka i och med att förundersökningsledarna då har ansvar för beslutet och inte endast kan överlämna anmälan till en annan polismyndighet.

Operatörer

Inspektionsgruppen anser att operatörerna gör ett bra arbete i en arbetssituation med hög belastning och bundenhet till arbetsplatsen.

Arbetet för operatörerna kan förenklas och därmed kan också effektiviteten öka om systemet med anmäl-

ningar via internet förbättras och kontakterna med LKC i polismyndigheterna underlättas.

När allmänheten gör anmälan via internet finns ett fält för fritext och detta medför problem med kvaliteten i anmälningarna. När anmälaren upptäcker att det brott som ska anmälas egentligen inte omfattas av internetrutinen så kan de ändå beskriva brottet i fritextsfältet och detta oavsett vilken brottsrubricering som har angivits. Innan verksamheten utökas så att ytterligare brott kan anmälas via internet bör därför rutinerna kring detta regleras så att det inte är tekniskt möjligt att göra en anmälan i annat fall än när uppgifterna är korrekta. Detta innebär att användning av fritextsfält måste begränsas eller helt tas bort. De vinster som internetanmälningar förväntas medföra riskerar annars att helt försvinna på grund av ett tidskrävande arbete med kompletteringar av dessa anmälningar. När en internetanmälan behöver kompletteras ska detta, enligt de arbetsrutiner som fastlagts, ske via telefon och internet får inte användas. Inspektionsgruppen har svårt att förstå detta och anser att i och med att anmälan skett via internet bör anmälan också kunna kompletteras genom att frågor skickas till anmälaren via internet.

Ett generellt problem för operatörerna i samband med anmälningsupptagning är svårigheterna att komma i kontakt med LKC i den aktuella polismyndigheten för att få besked om hur en anmälan ska hanteras. De drabbas då ofta av långa väntetider innan de kommer fram. Denna hantering blir ännu allvarigare om man också beaktar att det är ett brottsoffer som tvingas vänta i telefon och som dessutom kan ha fått vänta innan denne fick kontakt med operatören i PKC. Problemet är inte tekniskt utan en prioriteringsfråga i LKC eftersom operatörerna i LKC kan se att den uppringande ringer från PKC. Vid intervjuer med personer som har insikt i verksamheten i LKC har framskyntat att samtal från PKC inte upplevs som några prioriterade samtal och att därför väntetiderna kan bli onödigt långa. Personal i LKC har dessutom oftast en dålig kunskap om arbetet i PKC. Personalen i LKC bör därför få kunskaper om PKC-verksamheten, vilken omfattning den har och hur verksamheten i LKC däri-genom underlättas och avlastas. Samtal från PKC ska sedan vara prioriterade där arbetsledningen inom LKC har ansvar för att tillse att denna prioritering också får genomslag i den faktiska verksamheten.

²³ Under 2010 upprättade PKC 96 136 anmälningar om förlorat gods (brottskod 9990) och 19 829 anmälningar om cykelstöld (0807) dvs. sammanlagt 115 965 av totalt 702 737 upprättade anmälningar.

Förslag

Inspektionsgruppen föreslår att

- PKC-chefernas och gruppledarnas uppgifter samordnas bättre och ges ett mera likartat och tydligare innehåll
- granskarna medges rätt att vara förundersökningsledare även i övriga polismyndigheter. Denna rätt ska omfatta förlorat gods och cykelstölder där det saknas uppgifter för att driva ärendet vidare och avser endast beslut om att avsluta respektive att inte inleda en förundersökning. Verksamheten ska utvärderas efter ett år
- polismyndigheterna ger granskarna i PKC rätt att vara förundersökningsledare beträffande alla anmälningar som upprättas i PKC och avser det egna polisdistriktet
- möjligheten att göra anmälan via internet ses över för att öka styrningen genom att minska möjligheten för anmälaren att skriva i fritextsfält. Målet ska vara att anmälningar endast ska kunna göras om uppgifterna är korrekt ifyllda
- personalen i LKC ska informeras om verksamheten i PKC och dess omfattning och betydelse. Samtal från PKC till LKC ska vara prioriterade och arbetsledningen i LKC har ett ansvar för att tillse att detta efterlevs
- i det förslagna PKC-rådets arbetsuppgifter ska ingå att eftersträva en samordning och att skapa enhetlighet när det gäller de arbetsuppgifter som utförs i PKC i förhållande till samtliga polismyndigheter.

8 Krishanteringsförmåga

Nulägesbeskrivning

När en katastrof eller annan allvarlig händelse inträffat kan PKC vara en viktig polisiär resurs. PKC har en väl utbyggd organisation, teknikstöd och operatörer som är utbildade och har vana att ta emot information i telefon samt att dokumentera den.

Katastrofkommissionens rapport efter tsunamin 2004 visade på betydelsen av en god beredskap och en förberedd organisation för allvarliga händelser.²⁴ Frågan har utretts inom polisen och även där har vikten av att snabbt kunna mobilisera en kraftfull resurs för att ta emot telefonsamtal från allmänheten understrukits. Inte minst gäller detta när det kan vara frågan om brott och där det är viktigt att samtal med information om brottet kan besvaras och dokumenteras. Denna hantering kan ha avgörande betydelse för om ett eventuellt brott klaras upp och även för hur polisens insats bedöms.

I beslutet 2008 om att koncentrera PKC-verksamheten till sju polismyndigheter angavs som ett övergripande mål att detta bl.a. skulle innebära att polisens förmåga att hantera tipsmottagning och informationshantering i krissituationer skulle förbättras.

PKC vid Polismyndigheten i Hallands län har muntligt fått i uppdrag av RPS att vara call-center vid en allvarlig händelse. Dokumenterade beslut om uppdragets innehåll och omfattning saknas. I juni 2010 genomfördes en kortare övning. Samtliga PKC-myndigheter har också genomfört utbildning i samtalsmetodik.

Överväganden

Med tanke på den betydande resurs som PKC utgör, och som snabbt kan fungera som call-center med utbildad personal, är det anmärkningsvärt att man inte har beslutat att utnyttja PKC när en allvarlig händelse inträffar.

PKC:s uppgift vid en allvarlig händelse har varken formulerats eller beslutats. Det har heller inte klarlagts vilken resurs som PKC ska tillhandahålla och under hur lång tid. Bedömningar av behov och insats saknas. Arbetsuppgifter har inte heller angivits. Hur information ska dokumenteras och hur samverkan ska ske med andra delar av polisen har inte heller beslutats.

De ytterst grundläggande åtgärder som vidtagits är långt ifrån tillräckliga. PKC vid Polismyndigheten i Hallands län kommer inte att klara av att ta emot och registrera uppgifter i en särskild händelse som är av någon större omfattning och som pågår över viss tid. Detta är förvånande med tanke på att det handlar om allvarliga situationer när polisens förmåga kommer att prövas till det yttersta. En jämförelse är att 100 personer arbetade samtidigt på regeringskansliet efter tsunamin 2004.²⁵ En beredskap för att hantera en allvarlig händelse borde ha funnits på plats sedan länge med tanke på att mer än sex år gått sedan tsunami-katastrofen och närmare tre år sedan beslutet om att koncentrera PKC-verksamheten.

Förslag

Inspektionsgruppen föreslår att

- PKC får i uppdrag att vara call-center vid en allvarlig händelse eller katastrof.
- ett underlag för bemanning, arbetsuppgifter och teknik snabbt tas fram och beslutas
- personalen i PKC ges utbildning för dessa arbetsuppgifter.

²⁴ Sverige och tsunamin, granskning och förslag, huvudrapport från 2005 års katastrofkommission, SOU 2005:104.

²⁵ s. 166 Sverige och tsunamin, granskning och förslag, huvudrapport från 2005 års katastrofkommission, SOU 2005:104.

9 Arbetsmiljö

Nulägesbeskrivning

Beslutet att bedriva PKC-verksamheten vid sju polismyndigheter fr.o.m. 2009 innebar att verksamheten utökades och koncentrerades. Kraven på en god fysisk arbetsmiljö kunde ha tillgodosetts bättre då nya lokaler, ny teknisk utrustning samt möbler anskaffades.

De flesta operatörer och några granskare arbetar i kontorslandskap. Dessa är något olika utformade, men innebär oftast att det finns 2–3 operatörsplatser tillsammans gruppvis i lokalen. Ofta finns dessutom ett antal rum med en eller två operatörsplatser.

Arbetsituationen i PKC är omväxlande när det gäller innehållet i arbetsuppgifterna, men innebär stor bundenhet till arbetsplatsen och datorn. Bundenheten ökar genom konstant hög arbetsbelastning och ett stort antal inkommande telefonsamtal med uppringande i kö.

I viss utsträckning finns möjlighet till fysiska aktiviteter på eller i anslutning till arbetsplatserna. Schemalagd fysisk träning finns en timma varje vecka. Pausgymnastik genomförs på några platser.

Arbetstiden är periodplanerad i sexveckorsperioder. De tre största polismyndigheterna har ansvar för bemanning dygnet runt. Övriga fyra PKC-myndigheter bemannar dagligen 07.00 – 22.00. Veckoarbetstiden är 38 tim 37 min. De flesta myndigheterna använder rast men måltidsuppehåll förekommer i några fall.

Under 2010 genomförde polisen en medarbetarundersökning (NMI = Nöjd-Merarbetar-Index) och följande kan noteras:

PKC har i undersökningen generellt låga värden inom frågeområdena egenkontroll och ersättning. Arbetsituationen i PKC är i hög grad knuten till arbetsplatsen. Möjligheterna att variera utförandet av arbetet är begränsat samtidigt som själva arbetsuppgifterna är styrda av regler i bl.a. brottsbalken och rättegångsbalken. Detta innebär att framförallt operatörerna är låsta till sin arbetsplats och sättet att utföra arbetsuppgifterna. Detta har fått genomslag i undersökningen. Det andra frågeområdet med lågt värde är ”ersättning” som f.ö. är det frågeområde i undersökningen som generellt uppvisar de lägsta värdena inom polisen.

Vid en jämförelse av medelvärdena mellan PKC-enheterna och med respektive polismyndighets medelvärde framgår att²⁶

- ◆ tre PKC-enheter har medelvärden som ligger i närheten av myndighetens medelvärde
- ◆ övriga fyra PKC-enheter ligger klart under myndighetens medelvärde
- ◆ dessa fyra PKC-enheter har också, vid en jämförelse mellan PKC-enheterna, de fyra lägsta medelvärdena.

Överväganden

Arbetet i PKC upplevs av de flesta anställda som intressant, stimulerande och omväxlande. Det som upplevs som otillfredsställande är den höga arbetsbelastningen och svårigheten att nå de uppsatta målen.

Inspektionsgruppen anser att PKC-myndigheterna måste arbeta aktivt med åtgärder för att undvika framtida arbetsskador till följd av, i första hand, en statisk arbetsställning. Detta kan t.ex. omfatta anlåtande av ergonomisk expertis, att de möjligheter som trots allt finns till varierande arbetsställningar också utnyttjas, att raster kombineras med någon form av enklare fysisk aktivitet, att pausgymnastik genomförs regelbundet, att arbetstid som avsatts för fysisk träning också används för detta ändamål, att möjligheter att röra sig i arbetet tas tillvara och att de möjligheter som finns att variera arbetsuppgifterna (arbetsrotation) också utnyttjas.

Vissa PKC-enheter varierar arbetsuppgifterna för operatörerna genom att tillföra lokala arbetsuppgifter t.ex. att arbeta i myndighetens telefonväxel, lägga in statistik om trafikolyckor och att skriva ut förhör. I PKC i Polismyndigheten Skåne har förundersökningsledare och operatörer ansvar för den lokala rutinen för att utreda snatteribrott (”snattefonen”). När en butikskontrollant anmäler ett ingripande mot en snabbare prövar förundersökningsledaren om ”snattefonrutinen” är tillämplig. När så är fallet överlämnas ärendet till en operatör som bl.a. håller förhör med den misstänkta snattaren och sedan slutför förundersökningen.

²⁶ De tre PKC-enheter som har medelvärden över eller precis under myndighetens medelvärde är: Polismyndigheten i Jönköpings län, Polismyndigheten i Hallands län och Polismyndigheten i Norrbotten. Övriga PKC-enheter (Polismyndigheten i Stockholms län,

Polismyndigheten i Skåne, Polismyndigheten i Västra Götaland och Polismyndigheten i Västmanlands län) har värden under myndighetens medelvärden.

Inspektionsgruppen är, inte minst av arbetsmiljöskäl, positiv till att arbetsuppgifterna varieras. De exempel som redovisats har den nackdelen att de inte innebär någon varierad arbetsställning utan operatören utför fortfarande arbete framför en datorskärm. Trots detta så är det positivt att innehållet i arbetsuppgifterna kan varieras. Detta gäller i synnerhet arbetsuppgifter som ligger i linje med PKC-uppdraget och som t.o.m. bidrar till att utveckla detta, t.ex. hanteringen av snatterutredningar i ”snattefonen”. RPS bör därför överväga om inte ”snattefonrutinen” ska införas i hela landet och att PKC ska ha ansvar för detta. Det är däremot mera tveksamt om operatörerna också ska utbildas till telefonister. Operatörsuppdraget är i sig så omfattande och krävande att all uppmärksamhet bör inriktas på detta istället för att operatörerna dessutom ska lära sig en helt ny yrkesroll.

Kostnader för arbetsuppgifter som utförs för den egna myndigheten ska inte belasta PKC. Det kan inte vara förenat med några större svårigheter att särskilja dessa kostnader.

Ett problem är svårigheten att variera arbetsuppgifterna. Om en arbetsskada uppkommer så är det också svårt att omplacera den anställde till andra arbetsuppgifter. Detta problem har blivit större i och

med att PKC-verksamheten har koncentrerats till ett antal orter där det i övrigt knappast bedrivs någon polisverksamhet och där pendlingsavståndet dessutom är stort till närmaste större polisiära arbetsplats. Detta gäller särskilt arbetsplatser som Arholma, Sandhamn, Ornö, Bengtsfors och Norberg.

Arbetspassen bör med tanke på att det är ensidigt och krävande arbete vara högst nio timmar.²⁷

En förbättrad verksamhet i PKC med minskade telefonköer och kortare svarstider skulle sannolikt medföra ett bättre arbetsklimat och en minskad belastning på operatörerna.

Förslag

Inspektionsgruppen föreslår att

- ansvariga för PKC-verksamheten gemensamt tar fram förslag till åtgärder för att undvika framtida arbetsskador, i första hand belastningsskador
- ansvariga för PKC-verksamheten överväger möjligheterna att införa ”snattefonen”, enligt modell i Polismyndigheten i Skåne, i hela landet och att PKC får ansvar för att hantera dessa förundersökningar.

²⁷ Ett synsätt som också stämmer väl överens med ATA/Polis bestämmelser för arbetstidsförläggning.

10 Kompetens

Formella krav

Vissa formella krav på utbildning och fortbildning infördes 2009 i föreskrifterna för PKC (FAP 150-0). Bestämmelserna om utbildning (24–26 §§) trädde i kraft den 1 januari 2010 dvs. ett år senare än övriga bestämmelser i föreskriften vilket innebär att vissa utbildnings- och kompetenskrav ställs.

Utbildnings- och kompetenskraven innebär att en granskare (undersökningsledare) och en operatör får tjänstgöra i PKC endast om denne med godkänt resultat har genomgått den utbildning som RPS har beslutat. En granskare eller operatör som saknar denna utbildning kan emellertid få tjänstgöra i PKC om denne har skaffat sig motsvarande kompetens på annat sätt.

Granskare och operatörer ska minst var tredje år genomgå den fortbildning som RPS har beslutat för att bibehålla behörigheten. Det är endast RPS som kan ge dispens från detta krav (27 §).

Polismyndigheten har ansvar för att granskare och operatörer har den förskrivna kompetensen och att de därmed är behöriga. Detta innefattar en kontroll av att granskare och operatörer har blivit godkända i den förskrivna utbildningen. Om det finns granskare eller operatörer som inte har den förskrivna utbildningen måste polismyndigheten ta ställning till och besluta om de har motsvarande kompetens och därmed kan godkännas med hjälp av undantagsbestämmelsen.

Nulägesbeskrivning

Idag finns en femveckors grundutbildning för granskare i PKC. Utbildningen genomförs av Polishögskolan i Solna eftersom elevunderlaget är för litet för att förlägga utbildningen lokalt. Denna utbildning är ett grundkrav för att få vara granskare i PKC.

En konsekvens av den utredning som tidigare genomförts av PKC är att RPS har beslutat att se över utbildningen av granskare.²⁸ I denna övervägs att den 20-veckorsutbildning som ges till andra förundersökningsledare också ska krävas av granskarna.

Idag finns ingen nationell av RPS beslutad grundutbildning för operatörer. En fortbildning för granskare har genomförts i två omgångar under 2010. En fortbildning för operatörer har genomförts lokalt under 2010 och varje kursomgång har haft 24 operatörer.

Detta innebär att omkring 160 operatörer har erhållit fortbildning under året. Avsikten är att denna fortbildning ska permanentas och årligen bedrivs på detta sätt.

Det är generellt inga problem att rekrytera operatörer och personalomsättningen är låg. Det är däremot svårare att rekrytera granskare/förundersökningsledare med erfarenhet av att leda förundersökningar. Det är också större personalrörlighet bland granskarna/förundersökningsledarna än bland operatörerna.

Överväganden

I dag är det respektive PKC-myndighet som beslutar om den som ska arbeta i PKC som granskare eller operatör har tillräcklig kompetens för detta. På sikt ska alla som arbetar i PKC ha genomgått den beslutade grundutbildningen. Behovet av dispens skulle därmed minska betydligt men kommer även fortsättningsvis att aktualiseras i samband med vikariat under huvudsemesterperioden på sommaren.

Vikariat i PKC har tidigare i stor utsträckning kunnat lösas genom att polisstuderande har erbjudits en tidsbegränsad anställning under sommaren. I och med att intagningen till polisutbildningen nu minskar kraftigt kommer denna möjlighet att minska eftersom polismyndigheterna kommer att få betydligt färre polisstuderande i varje kursomgång. Denna lösning har tidigare fungerat väl och varit en fördel såväl för polismyndigheten som har fått ett vikariatsproblem löst som för de polisstuderande som fått kunskaper i anmälningsupptagning m.m. En lösning på detta kan vara att PKC-myndigheterna i god tid före sommaren anmäler behov till Polishögskolan som sedan informerar de polisstuderande om möjligheterna till vikariat under sommaren och att de då också kan anmäla intresse för detta. PKC bör då ses som en enhet vilket innebär att det är det totala vikariatsbehovet som ska tillgodoses och att det då har mindre betydelse var vikarierna tjänstgör.

Den kunskap som operatörerna har utnyttjas idag dåligt av polisen. Ibland känner polismyndigheten inte ens till den kompetens som många operatörer har från tidigare anställningar eller utbildningar. Det mest uppenbara exemplet är språkkunskaper där det finns operatörer som behärskar olika språk som t.ex. thailändska och swahili.

²⁸ Beslutprotokoll 2010-03-11, protokoll 37/10, dnr PoA-190-3773/09.

En utveckling av verksamheten skulle inledningsvis innebära att bl.a. språkkunskaper inventeras. Det bör sedan vara möjligt att skapa ett system, som i varje fall till vissa delar finns redan idag, som innebär att när en anmälare med dåliga kunskaper i svenska ringer ska det vara möjligt att se om det inom PKC finns någon i tjänst som behärskar anmälarens modersmål och att det sedan också är möjligt att koppla över samtalet till denne. Den skissade utvecklingen skulle innebära bättre kvalitet i anmälan, bra service till brottsoffret och att den PKC-anställda fick använda och vidmakthålla sina kunskaper i det aktuella språket.

Förslag

Inspektionsgruppen föreslår att

- PKC ser över den framtida vikariatsförsörjningen under sommaren bl.a. mot bakgrund av den minskade utbildningen av poliser
- PKC anmäler gemensamt behov av vikarier och anställningskrav på dessa till Polishögskolan där polisstuderande erbjuds möjlighet till sommarvikariat på, i princip, valfri PKC-ort
- verksamheten i PKC ska utvecklas så att operatörernas kompetens bättre tas tillvara t.ex. i fråga om språkkunskaper. Verksamheten bör därför utvecklas på det sätt som beskrivits ovan.



Rikspolisstyrelsen

Staben, Enheten för
inspektionsverksamhet
Stefan Carp
Polisintendent

DIREKTIV

Datum

Diarienum (Åberopas vid korresp)

2010-09-20

STA-128-3420/10

Direktiv till inspektion av Polisens kontaktcenter (PKC)

1. Bakgrund

Rikspolisstyrelsen (RPS) ska verka för att Polisen arbetar på ett enhetligt sätt.

RPS har i verksamhetsplanen för 2010 beslutat att inspektera PKC. PKC:s verksamhet är koncentrerad till följande sju polismyndigheter, polismyndigheten i Stockholms län, polismyndigheten i Jönköpings län, polismyndigheten i Skåne, polismyndigheten i Hallands län, polismyndigheten i Västra Götaland, polismyndigheten i Västmanland och polismyndigheten i Norrbotten.

2. Syftet med inspektionen

Syftet med inspektionen är att granska hur verksamheten i PKC ger enhetlig service till allmänheten i fråga om bl.a. tillgänglighet, bemötande och brottoförstöd. Inspektionen ska också granska hur PKC avlastar polismyndigheterna och hur dessa arbetsuppgifter utförs. Det sistnämnda gäller särskilt upprättandet av brottsanmälningar som ofta är början på en brottsutredning.

Inspektionsuppdraget ska iakttas följande:

- att Polisen arbetar rättsenligt
- att Polisarbetet håller hög kvalitet särskilt inom frågor som rör den enskildes rättstrygghet och rättsäkerhet
- att polisverksamheten bedrivs enligt de prioriteringar och riktlinjer som regeringen och riksdagen har beslutat
- att verksamheten bedrivs med god hushållning av statens medel

3. Redovisning

Uppdraget ska vara slutfört senast den 18 mars år 2011.

4. Avgränsningar

Inspektionen berör samtliga polismyndigheter men tyngdpunkten i inspektionen ska vara de sju polismyndigheter som har ansvar för PKC:s verksamhet. Inspektionen berör följande polismyndigheter:

Polismyndigheten i Stockholms län
Polismyndigheten i Jönköpings län
Polismyndigheten i Skåne
Polismyndigheten i Hallands län
Polismyndigheten i Västra Götaland
Polismyndigheten i Västmanland
Polismyndigheten i Norrbotten

5. Inriktningen av inspektionen

Inspektionen ska främst inriktas mot följande områden

- ledning och styrning
- kompetensfrågor/specialkompetens
- ansvarsförhållanden
- bemanning
- svarstider
- granskning av brottsanmälningar
- organisation

Inspektionen ska undersöka PKC:s ärendehantering, arbetsprocesser och kompetens och om det föreligger skillnader när personalen finns på en eller flera platser. För- och nackdelar ska belysas utifrån kravet på service till allmänheten och polismyndigheterna.

6. Genomförande

RPS uppdrar åt polisöverintendenten Håkan Rosenqvist att sammankalla och leda en arbetsgrupp för att genomföra inspektionen.

Inspektionsledaren ska upprätta och till enheten för inspektionsverksamhet (EI) redovisa en plan för genomförande senast den 21 oktober 2010. Av planen ska framgå:

- tidpunkt för upptaktsmöte med EI
- inspektionsgruppens medlemmar
- planering av arbetets gång (sammanträdesdagar, besök vid myndigheter m.m.)
- minst två avstämningsmöten med EI

7. Ekonomi

Kostnadsfördelning och kostnadsställe

Lönemedel för inspektionens deltagare belastar berörd polismyndighet där de är anställda. RPS ansvarar för rese- och logikostnader i anslutning till inspektionen. RPS ansvarar för övertidskostnader och andra merkostnader som kan uppstå med anledning av inspektionen.

Respektive polismyndighet internfakturerar RPS för ovanstående kostnader. Kostnadsställe är organisatorisk enhet 10154, insats/projekt 4015031. Beställning av resor och hotell ska ske hos Carlsson/Wagon lit, 0770-330 330. Vid beställning uppges kostnadsställe och specifikationskod enligt ovan samt e-fact id: 01ingbre.

8. Sekretess

Inriktningen är att slutrapporten i sin helhet kan vara offentlig.

9. Övrigt

Kontaktperson vid RPS är polisintendenten Stefan Carp, 08 – 401 96 72



Carin Ewald



Rikspolisstyrelsen

www.polisen.se
Ring 114 14 till Polisen