

# Polismyndighetens strategi för medborgarmötet



**Polisen**

**PM 2017:11**

Saknr 160

Publicerades den

5 maj 2017



<i>Avser område/ämne</i> Medborgarmötet	<i>Gäller för följande organisatoriska enheter (adressater)</i>
<i>Beslutad av/titel</i> Dan Eliasson, rikspolischef	<i>Föredragande/organisatorisk enhet</i> Annika Stenberg, rikspolischefens kansli
<i>Beslutsdatum</i> 2017-05-04	
<i>Gäller från och med</i> 2017-05-08	<i>Giltighetstid</i> 2021-12-31
<i>Dokumentägare</i> Annika Stenberg	<i>Revideringsintervall</i> Årligen
<i>Ersätter dokument som upphävs</i> Ny	

## INNEHÅLL

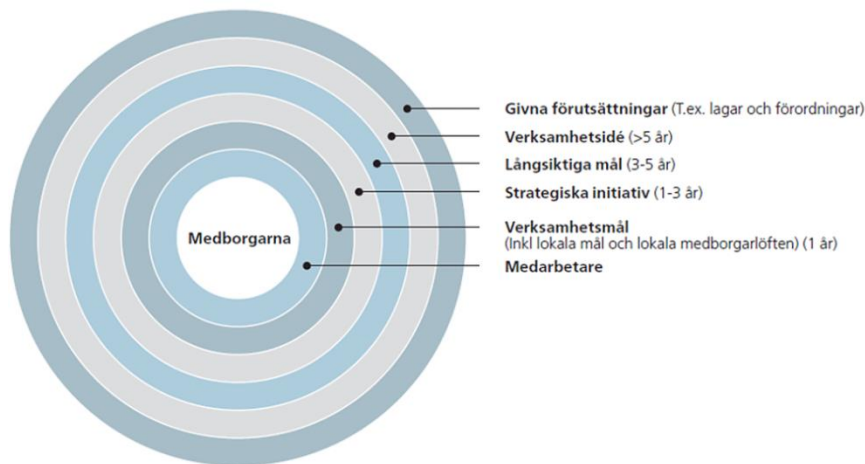
<b>1</b>	<b>INLEDNING .....</b>	<b>3</b>
1.1	Syfte .....	4
1.2	Mål .....	4
1.3	Grundläggande principer .....	4
<b>2</b>	<b>MEDBORGARNAS BEHOV .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>VÅR FRAMTIDA KANALANVÄNDNING.....</b>	<b>5</b>
3.1	Från fysiskt och manuellt till digitalt och automatiskt.....	6
3.2	Förhållningssätt för ett förtroendeingivande bemötande .....	7
3.3	Samlad ärendehantering för att stärka den lokala verksamheten .....	7
<b>4</b>	<b>KANALERNAS UTVECKLING .....</b>	<b>7</b>
4.1	Digitala kanaler.....	7
4.2	Sociala medier.....	7
4.3	Telefon .....	7
4.4	Fysiskt möte.....	8
4.5	Reception .....	8
4.6	Försändelser .....	8
<b>5</b>	<b>POLISENS SERVICENIVÅER OCH PRIORITERING AV KANALER .....</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>ANSVAR OCH GENOMFÖRANDE .....</b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>BEHOVSDRIVEN UTVECKLING OCH MEDARBETARDRIVET ARBETSSÄTT ....</b>	<b>10</b>
<b>8</b>	<b>FINANSIERING.....</b>	<b>11</b>
<b>9</b>	<b>UPPFÖLJNING .....</b>	<b>11</b>

## 1 Inledning

*”Närmare medborgarna, mer tillgängliga och tillsammans leder vi det brottsbekämpande arbetet för trygghet, rättssäkerhet och demokrati.”*

### *Polisens verksamhetsidé*

Polismyndighetens övergripande uppdrag är att öka tryggheten och minska brottsligheten. Vi ska vara tillgängliga och nära medborgaren.



*Polisen styr med medborgaren i fokus och rättssäkerhet som en given förutsättning.*

Medborgaren möter polisen på flera olika sätt; fysiskt möte, telefon, webb, sociala medier etcetera. Oavsett hur mötet med medborgarna sker ska de alltid känna att det är enkelt och tryggt att komma i kontakt med oss.

Idag har vi inte, inom polisen, en gemensam syn på hur vi vill att våra medborgarmöten ska se ut. Vilka medborgare, behov och situationer ska prioriteras för fysiskt möte, vilka tjänster kan medborgaren utföra själv digitalt, vilka möten passar bäst i telefon etc. Detta medför att vi har varierande tillgänglighet, servicenivåer, öppettider och kvalitet. Det i sin tur skapar sämre tillgänglighet och kvalitet i mötet med medborgaren och lägre effektivitet i vår hantering.

För att polisen ska kunna vara mer närvarande i lokalsamhället behöver vi hitta sätt att frigöra mer tid för de situationer där det fysiska mötet verkligen gör skillnad. Ett sätt är att använda de möjligheter som digitaliseringen ger.

Sex av tio svenskar använder idag smarta internetuppkopplade telefoner. För många är det en självklarhet att använda mobiltelefonen, surfplattan eller datorn för att få tag på den information man behöver eller lösa sina ärenden. Även i mötet med polisen finns det information och ärenden som medborgaren kan utföra själv med hjälp av digitala kanaler. Genom att utveckla fler digitala tjänster och vägleda medborgarna till dessa kanaler frigörs tid som kan användas för att stärka vår närvaro i lokalpolisområdena. Ett förbättrat mobilt och digitalt stöd skapar också ökad kvalitet för polisen i det fysiska mötet eftersom ärendet enklare kan slutföras direkt i kontakt och dialog med medborgaren.

Mötet med medborgarna är viktigt. Det är i mötet vi skapar förtroende för Polisen. Förtroende bygger vi genom dialog med medborgarna. Ett högt förtroende för polisen är nödvändigt för att vi ska lyckas i vårt uppdrag.

Medborgarmötesstrategin bidrar till att vi har en helhetssyn på polisens medborgarmöten, att vi utformar våra tjänster tillsammans med medborgarna för att bättre möta deras behov och att våra kanaler samspelar och kompletterar varandra. Strategin är styrande för alla våra möten med medborgarna. Den omfattar och berör all verksamhet och alla medarbetare.

## 1.1 Syfte

Strategin är styrande och ett stöd för medarbetare och chefer när vi förbättrar och utvecklar verksamheten för att göra medborgarens möte med polisen så enkelt som möjligt. Medborgarmötesstrategin är styrande för hur vi vägleder medborgaren i sitt val av kanal.

## 1.2 Mål

Medborgarmötesstrategin bidrar till och ger förutsättningar för

- att förtroendet för polisen stärks
- att vår verksamhet genomförs rättssäkert och effektivt
- nöjdhet med polisens tillgänglighet, bemötande och utförande i alla kanaler.

## 1.3 Grundläggande principer

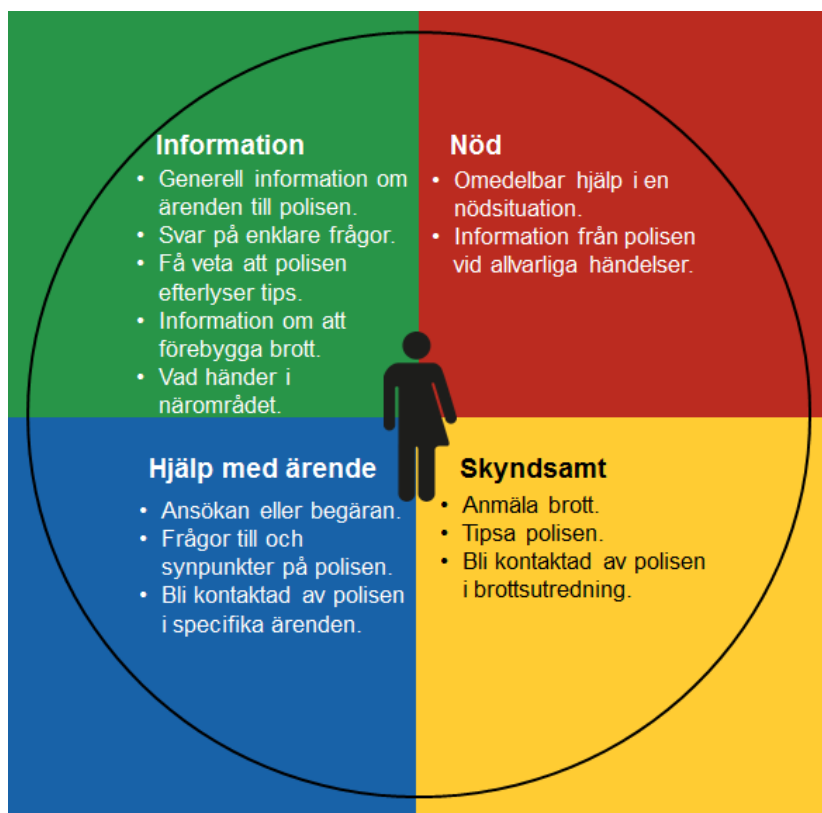
Följande principer vägleder oss i utvecklingen av medborgarmötet.

- Medborgarmötet utformas utifrån medborgarnas behov, perspektiv och förmåga och tar hänsyn till förändringar i omvärlden.
- Medborgarmötet inkluderar alla medborgare.
- Medborgarna känner sig välkomna oavsett vilken kanal de väljer.
- Medborgarna vet vad de kan förvänta sig av mötet med polisen.
- Polisens kanaler samspelar och kompletterar varandra.
- Det är enkelt för medborgarna att välja den kanal som är effektivast för situationen.
- Det är enkelt för polisen att använda lämplig kanal och rätt kompetens för medborgarmötet.
- Medborgarmötet person till person genomförs på distans när det är möjligt och fysiskt när det är motiverat.
- Polisen har ett digitalt arbetssätt, använder digitala tjänster när det är möjligt och utvecklar nya tjänster för att möta medborgarnas behov.
- Polisen förflyttar resurser till andra medborgarmöten genom att utveckla digitala och automatiska tjänster.
- Polisen utformar sina tjänster enhetligt – helheten går före delarna.
- Polisen eftersträvar samverkan med andra myndigheter i medborgarmötet och erbjuder service via andras tjänster när det är möjligt.

- Polisens servicenivåer är anpassade efter angelägenhetsgrad och behov.

## 2 Medborgarnas behov

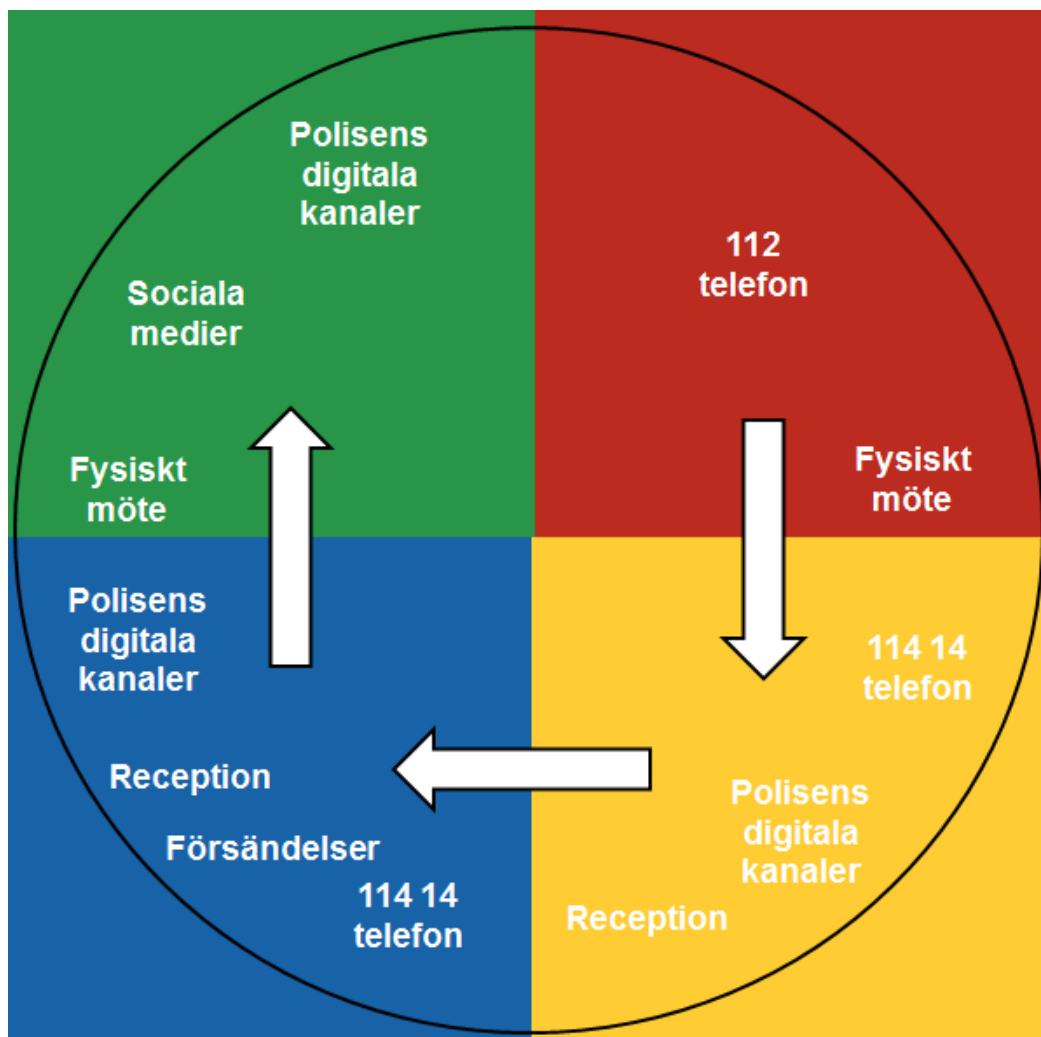
Medborgarnas behov är utgångspunkten för polisens medborgarmöte och utveckling av våra kanaler. Behoven omfattar allt från akut hjälp i en nödsituation till en enkel upplysning. För att möta medborgarnas behov med rätt tillgänglighet, förtroendeingivande bemötande och nödvändiga åtgärder delar vi in behoven i fyra behovskategorier: **Nöd**, **Skyndsamt**, **Hjälp med ärende** och **Information**. I bilden som följer visas exempel på behov i olika kategorier



*Medborgarens behov av polisverksamhet*

## 3 Vår framtida kanal användning

Polisen är tillgänglig via flera kanaler: **digitala kanaler, sociala medier, telefon, fysiskt möte, reception och försändelser**. Vi har en helhetsyn på medborgarmötet och utformar polisens tjänster för att möta medborgarnas behov i kanaler som gör det enklare och tryggare för medborgarna.



*Digitalisering och automatisering möjliggör fler och effektivare medborgarmöten*

### 3.1 Från fysiskt och manuellt till digitalt och automatiskt

För att öka tillgängligheten till polisen flyttar vi de medborgarmöten som inte behöver ske fysiskt och lokalt till kanaler som är digitala och automatiserade. Detta skapar utrymme för fler fysiska möten när de behövs och då en digital tjänst inte är bäst utifrån medborgarens behov. Förflyttningen förbättrar tillgängligheten till polisen i situationer som kräver fysisk närvaro, exempelvis nöd.

Möten som inte kräver bemanning dygnet runt flyttas till möten som sker på dagtid, på distans eller helt digitalt och automatiserat. Det sker också en förflyttning från telefoni till digitala kanaler som e-tjänster eller webbplats. Vi effektiviserar i vår handläggning genom att använda digitala hjälpmedel och arbetssätt och frigör på så sätt tid.

Med ökad tillgång till tjänster i digitala kanaler som är öppna dygnet runt är det också möjligt att justera servicenivåerna i andra kanaler och på så sätt styra resurser där de behövs bättre.

### **3.2 Förhållningssätt för ett förtroendeingivande bemötande**

Polisen har ett förhållningssätt som präglas av lyhördhet och ett utifrån-och-in-perspektiv för att i varje medborgarmöte skapa förtroende och ge bästa möjliga service. Som medarbetare anpassar jag mötet utifrån medborgarens behov, situation och för-måga. Det ska vara enkelt och tryggt att komma i kontakt med oss, oavsett kön, ålder, religion, etnisk bakgrund eller om man har en funktionsnedsättning. Vi använder ett begripligt språk, flera olika sätt att kommunicera och hjälper alltid medborgaren till lämpligast kanal. Vi uppmuntrar alla medarbetare att bidra till förbättringsarbete i utvecklingen av våra medborgarmöten.

### **3.3 Samlad ärendehantering för att stärka den lokala verksamheten**

Ärenden som inte kräver lokal kompetens och närvaro flyttas till funktioner som exempelvis Polisens kontaktcenter eller tidsbokning av utredningsresurs. Detta avlastar lokalpolisområden och ger bättre möjligheter till lokalt polisarbete.

## **4 Kanalernas utveckling**

### **4.1 Digitala kanaler**

Polisens webbplatser är mobilanpassade och integrerar polisens sociala medier. Polisen.se visar medborgarna till rätt kanal för ärendet. Utveckling av e-tjänster sker inom flera områden och använder gemensamma funktioner som betalning och identifiering. Medborgaren kan följa och kommunicera digitalt i sitt ärende.

Polisen tillhandahåller tjänster som underlättar vidareutnyttjande av polisens öppna information.

Vi utvecklar möten via bild och ljud för att komplettera fysiska möten. Ett exempel är digital reception på distans.

### **4.2 Sociala medier**

Polisen finns där medborgarna är. Närvaron i sociala medier är lokalt förankrad och finns för varje lokalpolisområde. Stöd finns för bevakning av inlägg i polisens digitala kanaler.

### **4.3 Telefon**

Digitala kanaler ökar i användning och telefon står för en allt mindre del av ärendeinflödet och används främst för behovskategorierna nöd och skyndsamt. Icke akuta ärenden styrs från 112, och akuta ärenden som kommer via andra kanaler styrs tydligare till 112 så att åtgärder snabbt kan påbörjas.

Operatörer nås via 114 14 och ger ett mer kvalificerat stöd i situationer som kräver dialog, till exempel förhör, en mer komplex anmälan eller en akut händelse. Automatiska tjänster och kontakt med telefonväxel erbjuds för att styra samtal rätt och svara på frågor.

#### **4.4 Fysiskt möte**

Polisiär närvaro och synlighet i lokalsamhället är grunden för polisens möten med medborgarna. De vanligaste fysiska mötena för en medborgare är som passökande eller vid en trafikkontroll. Att den genomsnittliga medborgaren möter polisen fysiskt få gånger är särskilt viktigt att beakta och förhålla sig till.

Polisen har arbetstid som följer medborgarens behov. Ett förbättrat mobilt it-stöd möjliggör att ärenden slutförs nära händelsen i tid och rum och i kontakt med medborgaren. Mobila poliskontor används för att underlätta tillfälliga behov av närvarande polis. Fysiska möten i polisens lokaler erbjuds via bokade tider. Polisen använder medborgardialog och informationsmöten för strukturerade och planerade medborgarmöten.

#### **4.5 Reception**

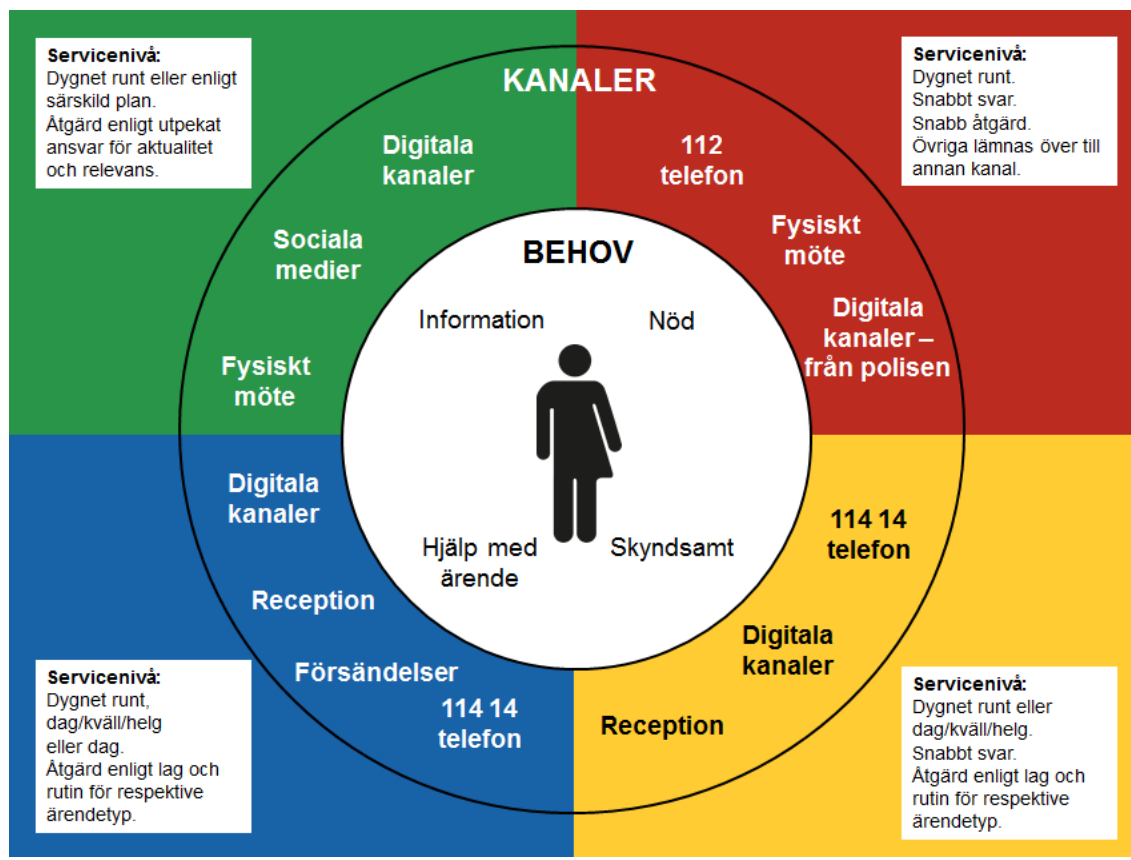
Receptioner renodlas och är standardiserade vad gäller utbud av tjänster och service-nivåer så att medborgaren vet vilken service som kan förväntas. Samlokalisering och sambemanning med andra myndigheter görs när det saknas underlag för en polisreception. Mobil reception finns som komplement.

#### **4.6 Försändelser**

Hantering av försändelser i form av brev och e-post minimeras. Vi styr kanal användningen mot en mer strukturerad och automatiserad hantering som bland annat erbjuds genom e-tjänster. Vi ser möjligheter i att erbjuda försändelser via statens gemensamma digitala infrastruktur, exempelvis Mina meddelanden.



## 5 Polisens servicenivåer och prioritering av kanaler



*Polisens servicenivåer är anpassade efter angelägenhetsgrad*

Genom att vi använder våra resurser effektivare möter vi medborgarnas behov bättre. Servicenivåerna anpassar vi till det verkliga behovet och visar hur vi med rätt och tillräckliga insatser från polisen stärker förtroendet hos medborgarna. För respektive behovskategori finns servicenivåer som anger hur tillgängliga vi är och hur snabbt vi agerar i respektive kanal.

Vi gör de digitala kanalerna så attraktiva att medborgarna väljer att använda dessa i första hand. För medborgarna är kanalvalet enkelt med tydliga avgränsningar när tjänsten kräver det. Det kan till exempel handla om att vissa kanaler inte passar för att hantera akuta ärenden.

Det går alltid att komma i kontakt med polisen via telefon. Alla ärenden hanteras emellertid inte dygnet runt via telefon utan vi hänvisar medborgarna till andra kanaler eller till tider då det är öppet.

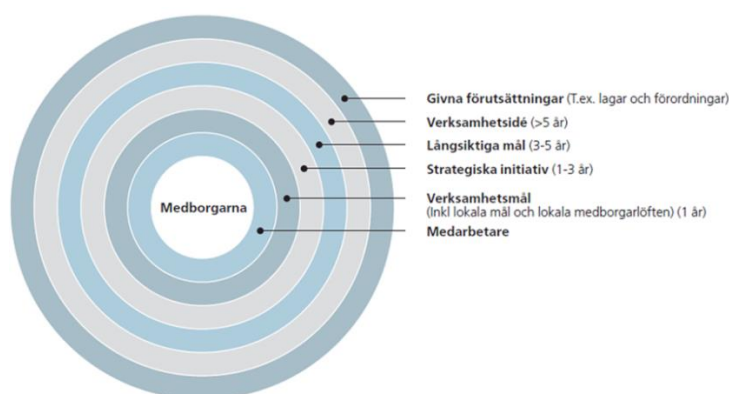
En kontakt från medborgaren som i ett första skede är i en behovskategori kan senare hamna i en annan kategori, beroende av situationen och medborgarens behov och förståelse. Som medarbetare bedömer jag aktivt behovet, och om situationen kräver det, styr jag medborgaren till den lämpligaste kanalen.

## 6 Ansvar och genomförande

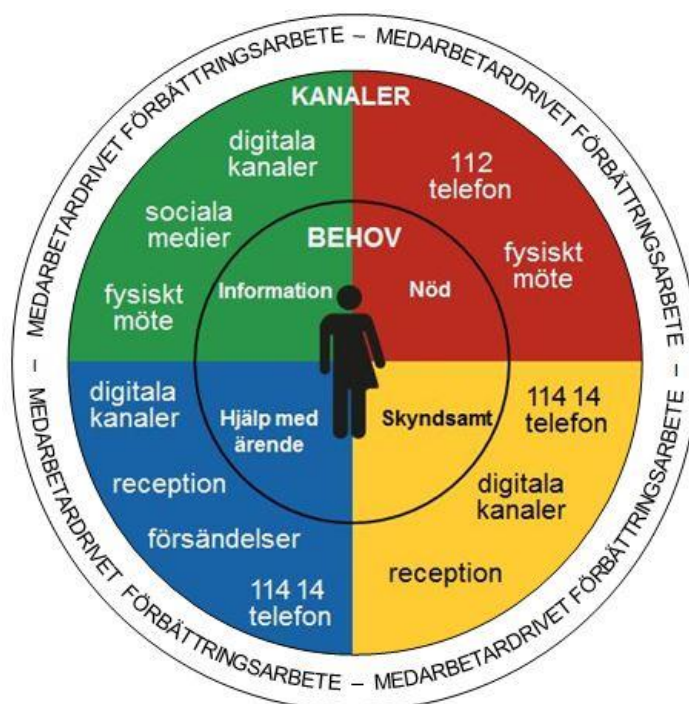
För att få en helhetssyn på medborgarmötet, samordna styrning och utvecklingsinitiativ och göra rätt prioriteringar utifrån både medborgar- och verksamhetsnytta tillsätts en förändringsorganisation. Myndighetsledningen äger Medborgarmötesstrategin. Utveckling och genomförande av förändringar sker i linjen för att möjliggöra behovs- och medarbetardrivet förbättringsarbete.

## 7 Behovsdriven utveckling och medarbetardrivet arbetssätt

Behovsdriven utveckling innebär att all utveckling utgår från användarens, det vill säga medborgarens, behov, situation och förmåga. Därför uppdaterar vi oss kontinuerligt om medborgarnas behov och om utvecklingen i omvärlden samt använder våra medarbetares kompetenser i förbättringsarbetet. Verksamhetsutveckling krävs för att utveckla medborgarmötet i alla våra kanaler. I verksamhetsutveckling ingår att anpassa och förändra förhållningssätt.



*Polisen styrmodell med medborgaren i centrum och medarbetaren närmast.*



## 8 Finansiering

Utvecklingsinitiativ kräver initiala investeringar. Samtidigt kommer effektiviseringar via digitalisering och automatisering successivt att frigöra tid. Tid som bland annat används för att komma närmare medborgaren.

## 9 Uppföljning

Perspektivet medborgarmötet är tydligt i polisens samlade uppföljning. Uppföljningen av medborgarmötet har fokus på förtroende. Det finns gemensamma mätbara mål för alla tjänster. Vi mäter regelbundet medborgarnas nöjdhet avseende rättssäkerhet, effektivitet, tillgänglighet, bemötande och utförande. Vi följer även upp tjänsternas användning för att följa trender och förändringar för att kunna anpassa oss efter medborgarnas behov. Uppföljningen är samordnad för kanalerna så att det går att jämföra medborgarmötet i olika kanaler. Måluppfyllelse mäts löpande i de verksamheter som ansvarar för tjänster och kanaler.