

114 14

Numret till Polisen – var du än är



Polisen

Polisens nya nationella telefonnummer 114 14

Under januari månad har Polisen lanserat ett nytt nationellt telefonnummer 114 14. Syftet är att ge allmänheten bättre service. Numret 114 14 gäller både om man ringer från det fasta telefonnätet och från mobiltelefon. 114 14 gäller för alla icke akuta ärenden till Polisen. SOS Alarm 112 är fortfarande nödnumret som skall användas om det är behov av akut hjälp.

Det nya nationella numret 114 14 ska användas för exempelvis anmälan av brott och andra allvarliga händelser som inte är akuta. De gamla lokala telefonnumren till polisen kommer att fungera även i fortsättningen.

Om man befinner sig utomlands ska man ringa +46-77-114 14 00 för att komma till Polisen.

Hur låter det när man ringer 114 14?

När man ringer 114 14 kommer man till ett välkomstmeddelande som låter ungefär så här: "Välkommen till polisen! Vid nödsituation ring 112! For operator in English please hold. Du kommer nu att få fyra valmöjligheter.

- Vill du göra en anmälan, tryck 1.
- Om du har en allmän fråga eller vill beställa en blankett, tryck 2.
- För att lämna tips, tryck 3.
- För att kopplas till telefonist, tryck 0 eller vänta."

Inledningsvis kommer endast alternativet att göra en anmälan att vara öppet. I mars öppnas alternativet "allmän fråga" och lämna tips kommer att öppnas senare under 2005.

Det finns också en teknisk möjlighet att lägga upp ytterligare ett "knappval" för 114 14. Denna möjlighet kan exempelvis användas om det har inträffat en speciell händelse nationellt eller lokalt som man förväntas få in mycket frågor eller tips kring. Då kan alltså sådana samtal tillfälligt styras till en speciell instans.

Vem svarar när man ringer 114 14?

Om man trycker noll eller väntar kvar kopplas man precis som idag till den vanliga polisväxeln på de tider den är bemannad. Väljer man att trycka 1 svarar en handläggare inom Polisens kontaktcenter. Samtliga lokala polismyndigheter har organiserat ett kontaktcenter som ska ta hand om samtalen. Samtalen ska besvaras inom 3 minuter dygnet runt. Om kontaktcentret i det aktuella länet inte kan svara kopplas samtalet vidare. I första hand kopplas det till en ort nära där samtalet kommer från, i andra hand, vid överbelastning och när bemanningen är lägre, svarar någon som sitter längre bort rent geografiskt. Via datorer registreras var ett samtal kommer från för att underlätta hur samtal kopplas vidare. Även samtal från mobiltelefoner registreras geografiskt utifrån var mottagande mobilmast är placerad.

Polisens kontaktcenter har tillgång till den nationella digitala poliskartan. Det gör att ärendena kommer att kunna handläggas korrekt av den lokala polismyndigheten även om det tagits emot i ett annat län. Alla polismyndigheter samarbetar alltså över länsgränserna för att allmänheten alltid ska kunna nå polisen bättre.

Varför skapar Polisen ett nytt nationellt nummer?

Bakgrunden till reformen är synpunkter till Polisen under 90-talet. Synpunkterna handlade om dålig telefonservice och långa väntetider i telefon, svårt att få svar på enklare frågor, människor som ringt för att göra anmälningar har tvingats återkomma senare. Det har också varit svårt att hitta rätt telefonnummer till polisen i telefonkatalogerna eftersom det funnits flera olika.

Polisen har också i diverse utvärderingar och uppföljningar undersökt hur allmänheten betjänats när de ringt till polisen. Sammantaget har polismyndigheterna konstaterat att kvaliteten behöver höjas. Det har tagit för lång tid att komma fram, för många samtal har kopplats fel m.m.

En satsning som ska frigöra resurser

Med en ny nationell samordning av telefonservice till allmänheten kan Polisen arbeta mer effektivt, utnyttja resurser på bättre sätt samt vara mer tillgängliga för allmänheten. Hela satsningen är med andra ord en rationalisering. Det vill säga den kommer inte kosta polismyndigheterna något extra utan tvärtom ge en effektivisering som kommer att frigöra resurser till annat. De cirka 500 personer som ska arbeta i Polisens kontaktcenter kommer från andra tjänster, inga nyanställningar behövs. Dessa kommer att hantera cirka hälften av samtliga ärenden som kommer in till Polisen. Det innebär att Polisens övriga 21 500 anställda kan koncentrera sig på att klara upp brott.

Dessutom medför samordningen att allmänheten får tillgång till bättre kompetens. All personal inom Polisens kontaktcenter som svarar vid inkommande samtal har specialutbildats för sin uppgift vilket gör att alla får ett likvärdigt och professionellt bemötande över hela landet.

Fördelar med satsningen på 114 14 och Polisens nya kontaktcentra

- * Det finns bara ett nummer att komma ihåg när man ska kontakta Polisen, oavsett var man befinner sig i Sverige.
- * Man kan alltid komma fram till en handläggare på Polisen oavsett tid på dygnet.
- * Det går snabbare att komma fram eftersom alla Sveriges polismyndigheter är sammankopplade och avlastar varandra under överbelastning.
- * Bemötandet mot den som ringer blir mer professionellt eftersom specialutbildade människor tar hand om de inkommande samtalen.
- * Eftersom ärendena hanteras nationellt kommer det att bli lättare att upptäcka seriebrott som inträffat i olika regioner i landet vilket förbättrar möjligheterna att klara upp brott.

För mer information kontakta

Monica Nilsson, Rikspolisstyrelsens informationsenhet,
monica.nilsson@rps.police.se, tfn 08-401 90 61