JO RIKSDAGENS OMBUDSMÄN

REMISS

Datum	Dnr
2023-02-06	9929-2022 10128-2022 10158-2022 294-2023 499-2023

Polismyndigheten
Rättsavdelningen
106 75 Stockholm

Begäran om yttrande

JO har under senare tid fått in anmälningar med klagomål om bristande tillgänglighet via Polismyndighetens telefonnummer 114 14. Av anmälningarna har framgått att väntetiderna vid telefonsamtal har varit mycket långa och i vissa fall ska den som ringt även ha kopplats bort utan att få prata med någon.

I ett beslut den 30 augusti 2022 (dnr 6131-2022 m.fl.) uttalade JO Per Lennerbrant att Polismyndighetens tillgänglighet via 114 14 är en angelägen fråga och att han avser att återkomma till den i sin tillsyn över myndigheten. JO Per Lennerbrant gick därför inte vidare med de då aktuella anmälningarna men skickade en kopia av beslutet och anmälningarna för kännedom till Polismyndighetens rättsavdelning.

I ett antal anmälningar som därefter har kommit in till JO – från bl.a. I.E., C.L., J.A., S.W. och B.S. – förs fram klagomål som beskriver att tillgängligheten via Polismyndighetens telefonnummer 114 14 fortfarande är bristfällig. JO har därför beslutat att inleda en utredning med anledning av klagomålen.

JO begär att Polismyndigheten yttrar sig över det som förs fram i de bifogade anmälningarna i den del som gäller Polismyndighetens tillgänglighet via telefonnumret 114 14. Yttrandet ska även innehålla en redogörelse för hur tillgängligheten via det angivna numret ser ut inom Polismyndigheten i stort. Polismyndigheten ska vidare redovisa sin bedömning av det som har kommit fram samt redogöra för de åtgärder som myndigheten planerar för att komma till rätta med den situation som för närvarande råder.

Om Polismyndigheten bedömer att remissvaret kan skickas med e-post, ska det skickas till JOkansli4@jo.se. I så fall bör yttrandet och eventuella underyttranden skickas dels i ett bearbetningsbart format (t.ex. som ett Worddokument), dels i ett arkivbeständigt format (t.ex. pdf/a).

Upplysningsvis kan nämnas att de filer som i anmälningarna angetts som bifogade i ärendena med dnr 10128-2022 och 10158-2022 inte finns tillgängliga hos JO.

Riksdagens ombudsmän
Box 16327
103 26 Stockholm
Besök: Västra Trädgårdsgatan 4 A

E-post: justitieombudsmannen@jo.se
Telefon: 08-786 51 00
Texttelefon: 020-600 600
Fax: 08-21 65 58

www.jo.se

Ansvarig föredragande är Lovisa Svenaeus.

Senaste datum för svar är den 11 april 2023.

Stefan Nyman
byråchef

Lovisa Svenaeus
föredragande

Information om personuppgiftsbehandlingen hos JO finns på JO:s webbplats under http://www.jo.se/sv/Om-JO/Behandling-av-personuppgifter/.