



Gott betyg för Polisens service

***Nästan alla som kontaktar Polisen via telefonnumret 114 14 är nöjda med Polisens service. Det gäller även de som ansöker om pass och om tillstånd för vapen och ammunition. Det visar en undersökning som Statistiska centralbyrån gjort på uppdrag av Rikspolisstyrelsen.***

Frågorna i undersökningen handlar om användarnas upplevelser av tillgänglighet, bemötande, utförande/effektivitet, information och delaktighet.

Totalmålet för passservicen är 84 av 100 möjliga NKI (Nöjd Kund Index), vilket ses som ett mycket bra resultat. Spridningen mellan landets polismyndigheter ligger mellan 81 och 87 NKI. Totalmålet för tillståndsärenden är 76 av 100 möjliga NKI.

– Detta är ett mycket glädjande resultat eftersom det är medborgarna som bedömt oss. Undersökningen görs för att hitta de områden där vi kan bli ännu bättre och därmed ge en så god service som möjligt, säger Ulf Sköld polisintendent på Rikspolisstyrelsen.

Bland dem som deltog i undersökningen om servicen via Polisens nationella telefonnummer 114 14 är 85 procent nöjda eller mycket nöjda med bemötandet. 79 procent är nöjda eller mycket nöjda med utförandet och 71 procent med tillgängligheten. På 114 14 besvaras icke-akuta ärenden till Polisen gällande till exempel brotts- och förlustanmälningar och upplysningar.

– Det är särskilt glädjande att vår personal får det fina betyget i bemötande, trots att vi inte riktigt nått upp till vår målsättning när det gäller tillgänglighet. Målet är att 90 procent av samtalen till 114 14 ska besvaras inom 3 minuter, säger Ulf Sköld.

Fakta: Polisens serviceundersökning 2008

- Undersökningen om pass och tillståndsärenden genomfördes av Statistiska centralbyrån (SCB) i årsskiftet 2007–2008.
- Enkäten skickades till 17 000 slumpmässigt utvalda personer som ansökt om pass och 13 000 som ansökt om tillstånd för vapen och ammunition. Svarsfrekvensen var 75 %
- 2 118 personer svarade på frågorna i telefonundersökningen via 114 14 om servicen hos Polisens kontaktcenter.

Läs mer i rapporten som finns på [www.polisen.se](http://www.polisen.se)

**Kontaktperson: Ulf Sköld, Rikspolisstyrelsen, tel. 08–401 91 38**

Pressmeddelandet sänt 27 juni 2008 av pressekreterare Linda Widmark 08–401 90 05