



**Polisen**

Rikspolisstyrelsen  
Verksledningskansliet  
Polisintendenten Stefan Holgersson

**PROMEMORIA**

1 (40)

Datum

2014-02-27

Diariernr (åberopas)

Saknr

# Underlag till beslut om PUST/Siebel



## Sammanfattning

I väntan på beslut av vilken framtida IT-lösning som ska väljas bör PUST/Siebel avvecklas fortast möjligt och ersättas av RAR/DurTvå som utvecklas för att kunna hantera de ärenden som i dagsläget hanteras av PUST/Siebel. Det är viktigt att budskapet om en avveckling av PUST/Siebel kommuniceras på ett tydligt sätt så att budskapet inte kan misstolkas. Att tänka på vid utvecklingsarbetet av RAR/DurTvå är RIF-krav, kommunikation med RMV m.fl. samt att det ska vara möjligt att registrera anmälningar i DurTvå. Ett annat alternativ till att vidareutveckla RAR/DurTvå hade varit att vidareutveckla PUST/Siebel, men i detta beslutsunderlag utkristalliseras fyra huvudskäl mot detta:

- Bristfällig tillgång på Siebelkompetens
- Varumärket Siebels dåliga renommé inom Polisen, särskilt ur ett användarperspektiv.
- Visad oförmåga att hålla tids- och kostnadsramar vid utveckling av PUST/Siebel
- Bristen på relevanta referenser som använder Siebel på det sätt som svensk polis avser att göra

Genom att utveckla RAR/DurTvå och välja det som en tillsvidarelösning uppstår följande positiva effekter:

- JIF<sup>1</sup> på alla brott (tillgodoser RIF på bättre sätt)
- Åklagare har möjlighet till dubbelriktad kommunikation gällande alla brott
- Mer homogent och välkänt användargränssnitt
- En testad och stabil lösning
- Mer funktion för en lägre och acceptabel kostnad
- Lägre ekonomisk risk

En nackdel som framförts med att välja RAR/DurTvå är att behovet är större gällande nödvändiga anpassningar till PDL (polisdatalagen). Allt tyder dock på att undantaget att följa PDL kommer förlängas till december år 2017. Under denna tid finns möjlighet att anpassa RAR/DurTvå till PDL-krav om intresse finns att fortsätta med RAR/DurTvå. Med tanke på RAR:s gamla tekniska lösning finns dock anledning att på längre sikt byta ut denna tekniska plattform. En möjlighet kan vara att stegvis lägga över funktioner som finns i RAR till DurTvå. DurTvå har ett modernt språk (JAVA) och databas (Oracle). I en utveckling av DurTvå finns möjlighet att dra nytta av erfarenheter och arbete utfört i JavaPUST. Flera av de lösningar som är gjorda i JAVA-PUST, bl.a. granskningsfunktionen där FU-ledare får en god överblick är värd att beakta vid framtagandet av en framtida IT-lösning. Det finns också ett behov av att förändra nuvarande funktioner och lösningar i DurTvå och ett namnbyte av systemet kan vara lämpligt (dock ej till PUST eftersom detta namn har fått så mycket negativ publicitet).

Det finns tre huvudalternativ för när i tiden inregistrering i PUST/Siebel ska avbrytas:

- All inregistrering avbryts omedelbart.
- Inregistrering fortsätter tills RAR/DurTvå har funktioner för att ersätta PUST/Siebel.

---

<sup>1</sup> Juridisk information med en högre detaljeringsgrad jämfört med tidigare.

- Frivilligt för polismyndigheterna att registrera i PUST/Siebel fram till att uppgifter kan registreras i RAR/DurTvå.

Alla tre alternativen har både positiva och negativa konsekvenser. Det tredje alternativet bedöms utifrån vad som framkommit vid arbetet med detta beslutsunderlag som något mer fördelaktigt, men val av alternativ bör beslutas i samband med att en avvecklingsplan för PUST/Siebel utarbetas.

## Innehåll

Sammanfattning .....	3
Inledning .....	7
PUST/Siebel kontra RAR/DurTvå eller JavaPUST? .....	9
Svårigheten att få tag i Siebelkompetens.....	9
Varumärket PUST/Siebel .....	10
Relevanta referenser som använder Siebel.....	10
Nuvarande Siebellösning .....	11
Går det att ersätta PUST/Siebel med RAR/DurTvå eller JAVA-PUST? .....	12
Hur fungerar PUST/Siebel i förhållande till RAR/DurTvå? .....	13
Långa avrapporteringstider .....	13
Konstiga felmeddelanden och andra funktioner som ur ett användarperspektiv behöver förändras .....	16
Redovisa ärenden direkt till åklagare .....	18
Minskning av administration .....	19
Effekten för utredare och FU-ledare .....	19
Problem med rättssäkerheten.....	21
Anpassning till polisdatalagen (PDL).....	23
RIF-samarbetet .....	24
Kostnad att fortsätta med PUST/Siebel kontra att gå över till RAR/DurTvå .....	25
Långsiktig hållbarhet.....	26
Verksamhetens behov .....	26
PUST/Siebel .....	29
RAR/DurTvå .....	30
Är det fördelaktigt att RAR/DurTvå vidareutvecklas och ersätter PUST/Siebel? .....	31
När ska PUST/Siebel avvecklas? .....	32
Effekten för olika intressenter om inregistrering i PUST/Siebel avbryts omgående.....	32
Allmänhet .....	32
Andra myndigheter.....	33
Polispersonal .....	35
Polisorganisationen .....	35
Rekommendationer och avvägningar .....	38
Referenser .....	40



## Inledning

Ett inriktningsbeslut avseende att Siebel skulle vara förstahandsvalet av teknisk plattform för ärendehantering inom Polisen fattades den 15 april 2011 av dåvarande CIO, IT-staben (Beslutsprotokoll, 2011-04-15, ITS-179-2199/11). I den slutgiltiga handläggningen deltog Polisavdelningen (POA), Polisens verksamhetsstöd (PVS), Rättsavdelningen (RA) och Verksamhetsskydds enheten (VSE). Föredragande var funktionsansvarig inom IT-staben. Den 31 oktober 2011 beslutade dåvarande CIO, IT-staben, efter föredragning av IT-stabens IT-strateg att standardplattformen Siebel skulle vara teknisk plattform för PUST (Beslutsprotokoll, 2011-10-31, ITS-171-5348/11). I den slutgiltiga handläggningen deltog Polisavdelningen (POA), Polisens verksamhetsstöd (PVS) och Verksamhetsskydds enheten (VSE).

Polisen identifierade ett flertal brister i samband med användningen av IT-systemet Siebel/PUST. Rikspolisstyrelsen initierade därför två externa granskningar, vilka genomfördes av IBM respektive Ernst & Young (EY). Dessa tydliggjorde ett antal förändringsbehov. Utifrån dessa granskningar har en djupare analys av dessa behov genomförts i detta beslutsunderlag.

För att ta fram beslutsunderlaget har datainsamling skett genom intervjuer, observation, deltagande observation samt inhämtande av skriftliga dokument, e-mail och registerutdrag. Eftersom tiden för att ta fram beslutsunderlaget har varit mycket kort har flera befattningshavare utfört datainsamlingen. Det har handlat om att genomföra intervjuer och att ta fram olika former av skriftliga sammanställningar. Vid analysen har det funnits möjlighet att utnyttja material och slutsatser från tidigare studier.

Arbetet har försvårats av att olika grundläggande uppfattningar om PUST/Siebel hos olika aktörer ofta har resulterat i helt skilda beskrivningar av ett visst förhållande. Den korta tiden för framtagandet av beslutsunderlaget har gjort det problematiskt att validera riktigheten i olika utsagor och dokument. Exempel på skillnader i olika utsagor kommer därför att redovisas öppet för att öka möjligheten för läsarna att göra egna bedömningar.

Beslutsunderlaget är framtaget under kort tid. Det har påverkat såväl datainsamlingen som analysen och underlagets utformning.





## PUST/Siebel kontra RAR/DurTvå eller JavaPUST?

Användningen av PUST/Siebel har medfört flera fördelar. Den grundläggande idén är god att ärenden ska kunna skickas direkt från rapporterande polis via en granskare till åklagare och att ärenden inte behöver gå via en utredningsenhet. Det kan ha en positiv påverkan på resursåtgången för att hantera vissa typer av ärenden och genomströmningstider kan sjunka. För det sist nämnda förhållandet finns det statistiska underlag som styrker att så faktiskt skett. På samma sätt är det mer resurseffektivt att information inte först behöver skrivas in i en dator, för att sedan skrivas ut på ett papper, för att därefter behöver läggas in i ett annat IT-system. PUST/Siebel har varit positivt ur det avseendet. Även om det finns fördelar med PUST/Siebel är det dock framförallt de negativa förhållandena som uppmärksammas. Det är inget onormalt att nya IT-system utsätts för kritik och att olika funktionella problem uppmärksammas. I PUST/Siebels fall har dock kritiken inte avtagit utan fortsatt.

Frågor som uppstått är om Polisen ska fortsätta att använda PUST/Siebel eller om några av polisens nuvarande eller tidigare IT-system kan utvecklas för att hantera de ärenden som hanteras i PUST/Siebel. De system som nämnts är RAR/DurTvå samt JavaPUST. Den finns därför skäl att göra en analys av fördelar och nackdelar med att välja PUST/Siebel kontra att utveckla RAR/DurTvå eller JavaPUST. I den jämförelsen finns till att börja med ett behov av att nämna några grundläggande förhållanden gällande PUST/Siebel som bedöms som viktiga att beakta:

- Svårighet att få tag i Siebelkompetens
- Varumärket PUST/Siebel
- Relevanta referenser som använder Siebel
- Nuvarande Siebellösning

## Svårigheten att få tag i Siebelkompetens

Redan år 2011 i samband med delning av förstudien av en implementation av PUST/Siebel-plattformen påpekade PVS:

*"PVS vill i sammanhanget peka på svårigheten att rekrytera Siebelexperter eftersom de är få i jämförelse med antalet javautvecklare och att det kan leda till stort beroende av Siebelkonsulter." (PVS yttrande 2011-10-17, sidan 3).*

Vidare framkom i en granskning som PVS gjorde under hösten 2011 rörande förstudien av Pust/Siebel följande:

*"I de kontakter vi haft med andra som har erfarenhet av Siebel, samt i publicerade dokument på internet och information som gavs till våra kursdeltagare av Oracle - så framgår det att det krävs mycket stor kompetens för att lyckas med Siebeltillämpningar, och då speciellt stora projekt.*

*Det räcker inte med grundkurser utan det krävs mycket erfaren och (produkt)tekniskt kompetent personal för att lyckas.*

*Allt tyder med andra ord på att vi kommer att se fram mot relativt långa perioder av (kostsamt) konsultberoende för att lyckas med ett så stort projekt som omskrivningen av Pust. Vi har själva ingen eller låg kompetens på produkten.*

*Tillgången till mycket drivna Siebelresurser i Sverige tycks (starkt) begränsad och det är redan nu oroväckande att Accenture fick ta in konsulter från Norge för att påbörja arbetet med RPS Siebelplattform” (PVS 2011-10-14, sidan 4)*

Både i IBM:s (2013) och Statskontorets (2013) rapporter betonas vikten av att RPS har egen nyckelkompetens i Siebel. Bristen på kompetens tydliggörs av att det vid framtagandet av detta beslutsunderlag om PUST/Siebels framtid har varit en konsult som suttit med som expert vid mötet och där fått svara på frågor kring Siebel och dess möjligheter.

Polisen har tagit kontakt med andra organisationer i Sverige som använder Siebel för att utbyta erfarenheter, bland annat ComHem och Amadeus. Dessa företag har inte lyckats ha egen kompetens på Siebel, och har haft problem att styra sina leverantörer, med höga kostnader och tappad kontroll som följd. Liknande problem har Polisens utveckling uppvisat. Polisen har inte under tre år lyckats bygga upp erforderlig egen Siebel-kompetens och har fortfarande problem med detta. Det finns inget som talar för att detta förhållande skulle ändras.

### **Varumärket PUST/Siebel**

Införandet av PUST/Siebel har varit förenat med ett stort antal problem som inte bara resulterat i kraftig intern kritik utan också blivit ett återkommande ämne i media.

Siebel har en historia inom Polisen som det inte går att bortse från. Varumärket står lågt i kurs. Det leder till kraftiga reaktioner vid olika former av driftstörningar, vilket kontinuerligt har varit fallet och kommer bli fallet med nuvarande Siebellösning (se vidare nedan). Med tanke på hur det gått vid införandet av PUST/Siebel inom Polisen kommer det också att vara svårt att få acceptans och förståelse både internt och externt för en vidare satsning på Siebel. Dessutom innebär generellt sett allt utvecklingsarbete att det ibland uppstår störningar. Tålamodet är uttömt hos personalen. Även mindre driftproblem har visat sig kunna skapa kraftiga reaktioner. Det finns risk att PUST/Siebel kommer att fortsätta att uppmärksammas i media på ett sådant sätt att det påverkar bilden av Polisen negativt.

### **Relevanta referenser som använder Siebel**

Under analysen har det framförts att Oracle inte har kunnat hänvisa till referenser som använder Siebel i ungefär samma syfte som den svenska polisen. Mina försök att få referenser åskådliggör problemet. Den 10 januari 2014 ställde jag frågor kring referenser. Systemägaren av PUST vidarebefordrade dessa till Oracle. Oracle svarade den 13 januari att frågorna måste preciseras. Dagen efter skrev jag därför att:

*”- Det jag skulle vilja veta är vilka poliskårer som använder Siebel som ett operativt verktyg på fältet, dvs för att registrera brott, förhör etc. (Finland känner jag till).  
”- Vad gäller privata tillämpningar skulle jag vilja veta vilka organisationer som använder Siebel på mobila enheter och vad det är för tillämpningar.”*

Oracle skrev bl.a. i sitt svar att: *”Finland använder Siebel, som du vet”*. Tre andra poliskårer nämndes (Singapore för Call-center för icke akuta ärenden, Charles Town, USA för utredningar samt Mauritius vid incidenter som stöd för utredningar). Jag hade tidigare vid intervjuer fått information om att Finland använder Siebel. Flera kollegor tycktes tro detta. Oracles svar förstärkte min tro och kanske

förklarar varför andra inom den svenska polisen trodde detta. Jag började med att ta kontakt med polisen i Finland för att undersöka hur bl.a. användare uppfattade systemet etc. Efter några intervju försök framkom att Finland inte använder Siebel utan att ett sådant utredningssystem beräknas införas först om ett år. Två som intervjuades sade att Oracle sålde in Siebel i Finland med hänvisning till att Sverige använde Siebel, dvs. ungefär samma argument som nu, men tvärt om. Den 14 januari 2014 skrev jag ett mail där jag upprepade vad jag önskade för någon typ av referenser och Oracle svarade dagen efter att de skulle återkomma med kontaktinformation så *”snart vi fått tillgång till den”*.

Tolv dagar senare, den 27 januari 2014, kom nästa mail från Oracle:

*”Vi har inte glömt dig, vi fortsätter att jobba på referenserna.”*

En vecka senare hade jag fortfarande inte fått några referenser, vilket jag poängterade på en redovisning för rikspolischefen den 3 februari år 2014. Ett tjugotal personer var närvarande vid denna redovisning. Dagen efter mötet kom ett mail från Oracle. Där nämndes bara en referens:

*”Siebelreferenserna har dragit ut på tiden och det finns flera skäl till detta. Ett exempel är att vi inte får svar från systemintegratören av systemet i Mauritius och att vi har inte direktkontakt med polisen. En möjlighet skulle kunna vara att du kontaktar polisen i Mauritius på egen hand.”*

Med tanke på avsaknad av kontaktuppgifter samt en låg sannolikheten att referensen var relevant gjordes inga försök att få information från Mauritius.

Flera som intervjuats har uttryckt en stor besvikelse över att Oracle lovat att utveckla en speciell polisplattform utan att göra detta. Vid intervjuer som genomfördes med andra myndigheter i RIF-samarbetet framkom att en myndighet tidigare haft samarbete med Oracle, men avbrutit detta.

Någon enstaka person har under datainsamlingen uppgivit att Oracle har hög kompetens i Siebel, men att de inte fick chansen att bidra till att utveckla PUST eftersom ett annat konsultbolag gick in och tog över arbetet. I denna analys ingår inte att göra en bedömning av vad som gick fel vid införandet av PUST så en närmare analys av Oracles del i misslyckande kommer inte att göras. Det som går att konstatera är att Oracle på tre veckor inte lyckades få fram kontaktinformation till en enda relevant referens som använder Siebel på ungefär samma sätt som svensk polis tänkt att göra.

## **Nuvarande Siebellösning**

IBM (2013) kritiserade Polisen för att skrivit för mycket egenproducerad kod i PUST/Siebel. Vid IBM:s granskning var det 80 000 rader kod. Nu har antal rader egen producerad kod passerat 90 000 och Polisen har dessutom gjort egna objekt, vilket är mycket problematiskt bl.a. vid uppdateringar av en standardprodukt. De rättningar som sker av system anges, både av de som är för och emot en fortsättning av Siebel, handla om att hantera symptom och inte orsak till problemen, t.ex. framgår av underlag från PVS efter samverkan med en Siebel expert att:

*”Snabba förbättringar av användargränssnittet under våren kommer inte att göra tillräckligt stor förbättring för användarna för att göra dem nöjda. Detta åtgärdar inte de problem som finns i grundstrukturen (behandlar bara symtom). Här är förslaget istället att ta en paus för att kunna åtgärda problemen. Starta en analysfas för att veta vilka åtgärder som behöver vidtas. Bemanna analysfasen med tre kravhanterare kunniga på Pust och en IT-arkitekt med stor kompetens inom Siebel, analysarbetet uppskattas till ca tre månader. Därtill tillkommer ca ett års utveckling (grov uppskattning) för att anpassa Pust för 2015 samt att få Pust användarvänligt och stabilt.”*

Även de mest positiva till Siebel gör således bedömningen att det kommer att ta ett år innan det går att få PUST användarvänligt och stabilt. Hänvisning sker också till att med OpenUI<sup>2</sup> skulle det gå att bygga ett helt annat användargränssnitt. Detta kräver också utvecklingsinsatser. Förklaringen till att Siebelutvecklingen gick som den gick, menar de mest positiva till Siebel, vara att konsulter med junior-kompetens på Siebel har deltagit i projektet. En person kunnig i Siebel konstaterade att RPS mer eller mindre används som en plantskola för att bygga upp Siebelkompetens hos konsulter och att nuvarande konsulter är juniora i Siebel. Detta är ett problem när det finns ett behov att göra omfattande omstruktureringar av systemet.

Analysen pekar på att Polisen står i ett vägskäl. Antingen tar man tag i grundläggande problem i PUST/Siebel eller så bör systemet avvecklas fortast möjligt. Något mellanalternativ finns inte. Alla förlorar på att fortsätta med mindre defekträttningar, vilket också framförts av de som är positiva till Siebel. Utan att ta tag i grundproblemen kommer det kontinuerligt att uppstå nya problem, vilket leder till frustration hos polispersonalen, uppmärksamhet i media och att varumärket Siebel svärtas ned ytterligare.

### **Går det att ersätta PUST/Siebel med RAR/DurTvå eller JAVA-PUST?**

JAVA-PUST har ett mycket bättre användargränssnitt jämfört med PUST/Siebel. JAVA-PUST kan dock inte hantera de trafikärenden som finns i PUST/Siebel. Det finns heller ingen BMP koppling till BRÅ. Det går således inte utan utvecklingsarbete att ersätta PUST/Siebel. Om ett utvecklingsarbete skulle genomföras krävs till att börja med en upphandling av utvecklare med JAVA-kompetens. En uppskattning gjord av PVS är att det tar ett halvår att komma upp i full utvecklingsproduktion oaktat den hänsyn som måste tas till arbetet för att anpassa Polisens IT-system till år 2015.

Om JAVA-PUST väljs kommer användarna fortfarande ha två miljöer. En för att hantera trafikärenden m.m. och en för att hantera andra typer av brott. Den tekniska utvecklingen har gått snabbt och gjort det möjligt att fånga information på brottsplatserna i högre grad jämfört med tidigare. Grundtanken med JAVA-PUST att registrera information på en brottsplats fungerar inte med nuvarande tekniska lösning. Det krävs en annan form av tekniskt stöd för att fånga information (behovet tydliggörs längre fram). Sedan behövs ett IT-stöd som ger ett gott stöd åt utredarna. Med tanke på syftet med JAVA-PUST är det av naturliga skäl inregistrering av information som har hamnat i fokus – inte att ge ett stöd att administrera annat än mycket små utredningar. RAR/DurTvå är av den anledningen en

---

<sup>2</sup> Produkt från Oracle.

mycket mer tilltalande lösning, men en sådan lösning kräver också ett utvecklingsarbete. Hade det gått att ersätta PUST/Siebel omgående med JAVA-PUST hade det varit ett bra alternativ.

Hur och kostnaden för att RAR/DurTvå ska kunna ersätta PUST/Siebel redovisas senare i detta avsnitt.

### Hur fungerar PUST/Siebel i förhållande till RAR/DurTvå?

Det bör påpekas att det finns användare som är nöjda PUST/Siebel eller åtminstone tycker systemet fungerar någorlunda. Vid intervjuer har det framkommit att sådana användare finns på enheter som ofta utför samma typ av arbetsuppgifter, men även på andra enheter. Exakt hur många som är nöjda respektive missnöjda finns det ingen statistik på. Att det skrivs många PUST anmälningar behöver inte betyda att användarna är nöjda. Att införandeansvariga framför att det inte är några problem i ett län behöver inte betyda att så är fallet. Likaså finns det användare som kan vara nöjda i län som har kritiserat PUST hårt. Det går dock att konstatera att ett stort antal användare är kritiska mot PUST.

### Långa avrapporteringstider

De användare som ofta registrerar samma typ av ärenden kan göra det snabbt, men en generell uppfattning är att det kan ta lång tid att registrera ett ärende. Långa avrapporteringstider är en viktig anledning till den höga frustrationen hos användarna. Men är det generellt sett långa avrapporteringstider? Vad visar statistiken? Det är ett stort antal brott som avrapporteras i PUST/Siebel varje månad. I dokumentet "*Konsekvensbeskrivning stängning av PUST på Siebelplattform*" framgår att:

*"Under december månad 2013 avrapporterades totalt 15079 brott i PUST.*

*Av dessa var 7642 trafikbrott som för juni månad 2013 avrapporterades via T-RAR.*

*Övriga brott i PUST är – brott där gärningsmannen ofta är kvar på plats och där polisen har goda möjligheter att utreda klart på plats.*

*Den genomsnittliga exakta avrapporteringstiden som tagits fram för aktuella brott<sup>3</sup> är 1 tim. 40 sek på samtliga brottstyper. Tiden varierar sedan på olika brottstyper från 15 min till 3 tim." (POA, 2014-01-29, sidan 2)"*

---

<sup>3</sup> Under studien framkom att medeltiden inte avsåg brotten i december, utan avser 219 brott under januari (brott under tre dagar på fyra myndigheter). Data har rapporterats in av införandeansvariga på de fyra myndigheterna. Dessa uppgifter har sedan varit föremål för en central korrigering. Vilka värden som ändrats och varför har det inte funnits tid att kontrollera. Många av "brotten" (ärendena) i redovisad statistik handlar om parkeringsskador och trafikolyckor utan misstanke om brott. Vissa brott saknas eller förekommer bara i enstaka utsträckning, t.ex. finns inget sjöfylleri eller grovt sådant. Dessutom ingår inget stöldbrott i statistiken. Statistiken innehåller ett brott mot knivlagen, en grov vårdslöshet i trafik och två Drograttfyllerier. De 30 % snabbaste ärendena av de 219 ärendena utgjordes till 67 % av parkeringsskador, 17 % trafikolyckor och 17 % brott. Tretton av ärendena har tagit under tio minuter att registrera. Nio av dessa handlar om parkeringsskador, där den kortaste registreringstiden var en minut och fem sekunder (kvaliteten oklar för detta liksom övriga ärenden) och fyra av ärendena bedöms röra sig om trafikolyckor (ärenden registrerade som vårdslöshet i trafik, FU-inleds ej). Med tanke på oklara urvalskriterier och ett litet urval kommer uppgifter om avrapporteringstider enligt detta underlag inte användas i analysen.



Att ett stort antal ärenden registrerats i PUST/Siebel visar inte att information kan registreras utan problem. Det kan lika gärna bero på att personalen är lojal. "Vi måste ju skriva, det är ju därför inget konstigt att många brott registreras". I mitten av januari år 2014 redovisades dokumentet: "Pust-statistik december 2013" av Polisavdelningen (POA). Det är det senaste mer omfattande statistikutdrag jag haft tillgång till vid analysen av hur långa avrapporteringstiderna är.

"10%" är medeltiden för de 10% snabbast registrerade utredningarna av aktuell brottstyp  
 "20%" är medeltiden för de 20% snabbast registrerade utredningarna av aktuell brottstyp  
 "50%" är medeltiden för de 50% snabbast registrerade utredningarna av aktuell brottstyp

	Totalt antal brott	10%	20%	50%
Grovt rattfylleri	2043	0:51:52	1:02:44	1:36:21
Grovt sjöfylleri	70	1:39:04	3:44:23	#####
Knivlagen	2534	0:38:52	0:48:50	1:19:47
Narkotikabrott (ringa)	20972	0:30:36	0:39:28	1:04:21
Olovlig körning	3866	0:23:34	0:29:49	0:51:01
Olovlig körning (grovt)	9950	0:23:24	0:30:08	0:51:45
Rattfylleri	9189	0:39:31	0:49:33	1:16:00
Sjöfylleri	159	1:11:33	1:32:58	#####
Snatteri	11602	0:22:15	0:29:25	0:47:08
Stöld	1744	0:31:07	0:40:22	1:04:32
Trafikbrott	19253	0:11:50	0:17:47	0:39:04
Tillåtande av olovlig kör	284	0:25:04	0:36:56	1:07:49
Brottstyp	8			

Figur 1: Redovisad PUST-statistik från POA december 2013, sidan 4.

Två värden hade fallit bort i denna redovisning och därför begärdes dessa ut och även medeltiden för de 80% respektive 90% snabbaste ärendena.

"10%" är medeltiden för de 10% snabbast registrerade utredningarna av aktuell brottstyp  
 "20%" är medeltiden för de 20% snabbast registrerade utredningarna av aktuell brottstyp  
 "50%" är medeltiden för de 50% snabbast registrerade utredningarna av aktuell brottstyp

	Totalt antal brott	10%	20%	50%	80%	90%
Grovt rattfylleri	2043	0:51:52	1:02:44	1:36:21	3:54:37	7:47:16
Grovt sjöfylleri	70	1:39:04	3:44:23	21:41:35	189:10:14	302:24:48
Knivlagen	2534	0:38:52	0:48:50	1:19:47	5:03:53	13:13:17
Narkotikabrott (ringa)	20972	0:30:36	0:39:28	1:04:21	2:58:48	6:38:38
Olovlig körning	3866	0:23:34	0:29:49	0:51:01	4:07:56	13:05:44
Olovlig körning (grovt)	9950	0:23:24	0:30:08	0:51:45	3:07:29	9:33:13
Rattfylleri	9189	0:39:31	0:49:33	1:16:00	3:07:53	6:59:43
Sjöfylleri	159	1:11:33	1:32:58	29:43:57	338:20:25	457:38:29
Snatteri	11602	0:22:15	0:29:25	0:47:08	2:42:33	9:16:38
Stöld	1744	0:31:07	0:40:22	1:04:32	4:06:48	14:00:29
Trafikbrott	19253	0:11:50	0:17:47	0:39:04	2:23:52	7:08:22
Tillåtande av olovlig kör	284	0:25:04	0:36:56	1:07:49	7:55:34	20:12:34

Figur 2: PUST-statistik

De två värden som fallit bort var grovt sjöfylleri där genomsnittstiden för de 50% snabbast registrerade ärendena var 21 timmar och 41 minuter och sjöfyllerierna där genomsnittstiden var 29 timmar och 43 minuter. Figur 2 visar vidare att tillåtande av olovlig körning enligt kolumnen för de 80% (dvs 227 av 284 stycken) snabbaste fallen i genomsnitt tog 7 timmar och 55 minuter. Genomsnittstiden för de 90% snabbaste fallen avseende tillåtande av olovlig körning låg på 20 timmar och 12 minuter. Att det i realiteten skulle ta 189 timmar i genomsnitt för de 80% snabbaste fallen för grovt sjöfylleri är orimligt. Det måste bero på statistiska felaktigheter, vilket även POA framhållit. Det kan även vara så för andra värden. Det gäller inte bara de höga värdena utan även de ärenden som har korta avrapporteringstider. Det är nämligen inget som säger vad de korta ärendena

innehåller för information och vilken kvalitet ärendena har. Sammantaget blir det problematiskt att använda sig av ovanstående statistik. Men eftersom det är den statistik som finns och att POA bedömt att det fanns ett värde att redovisa denna statistik för att klargöra längden på avrapporteringstiderna kommer den användas i analysen.

”Medeltiden för de 50% snabbaste utredningarna” i den första tabellen kan ge intryck av att i hälften av fallen tar ett ringa narkotikabrott en timme och fyra minuter. Så är dock inte fallet i och med att de snabba avrapporteringstiderna drar ned medeltiden. För att tydliggöra det hela med ett fiktivt exempel. Antag att vi har åtta narkotikaärenden. De har tar 15, 30, 59, 121, 144, 172, 190, respektive 240 minuter. För de 50% snabbaste ärenden  $(15+30+59+121/4)$  är medeltiden således drygt 56 minuter. Det kan se acceptabelt ut, men grundunderlaget visar dock att fem av åtta patruller har haft en avrapporteringstid som överstiger två timmar.

I figur 1 framgår att medeltiden för de 50% snabbaste ärenden vad gäller brott mot knivlagen är ungefär en timme och 20 minuter. Tiden kan uppfattas som kort, trots att det rör sig om ett ringa brott och att tiden är minst 30% längre jämfört med de gamla rutinerna<sup>4</sup>. Klagomål på långa avrapporteringstiderna i PUST/Siebel riskerar att avfärdas som överdrivna med stöd av statistiken. Men, en djupare analys av det statistiska materialet stödjer förhållandet som intervjuer och deltagande observation pekat på, nämligen att det tar mycket lång tid för många poliser att registrera ärenden i PUST. Med hjälp av figur 2 går det t.ex. att räkna ut medeltiden för brott mot knivlagen i intervallet 50%-80% procent, dvs det handlar om 760 brott mot knivlagen. Medeltiden för dessa ärenden är tio timmar/ärende<sup>5</sup>. Det bör noteras att det är 20 % ärenden som det enligt statistiken tar ännu längre tid att registrera.

Det finns också anledning att framhålla att PUST-statistiken styrker ett annat förhållande som intervjuer och deltagande observation pekat på - att det finns vissa poliser som kan registrera ärenden snabbt.

Det finns en omfattande kritik mot långa avrapporteringstider. Statistiken styrker att det i många fall tar mycket lång tid att registrera vissa ärenden, även om det finns skäl att tvivla på exaktheten i statistiken. Ett argument som förekommer för att förklara klagomålen på de långa avrapporteringstider i PUST/Siebel är att det beror på att personalen får göra mer i rättskedjan. Polispersonal har bemött dessa argument med att de även får göra mer i RAR, dessutom att det inte är så mycket information som specifikt är till för RIF-samarbetet. Hade systemet varit användarvänligt hade det inte varit några problem.

En tidsstudie omfattande 300 timmar har genomförts under år 2013-2014 med samma upplägg som den tidsstudie som genomförts i mitten av 00-talet (se Holgersson & Knutsson, 2012). Tidsstudien visar att avrapporteringstiderna har ökat med 28,6 procent mellan de två tidsperioderna. En metod-triangulering med hjälp av intervjuer i samband med fältstudierna stödjer observationsstudiens resultat. Tidsstudien visar att PUST inte är ensamt om att driva upp avrapporteringstiderna. Det tar även längre tid att registrera saker i RAR och DurTvå på grund av förändrade rutiner. Lång och omständlig avrapportering upplevs generellt som frustrerande (Holgersson, 2005), men kritiken mot

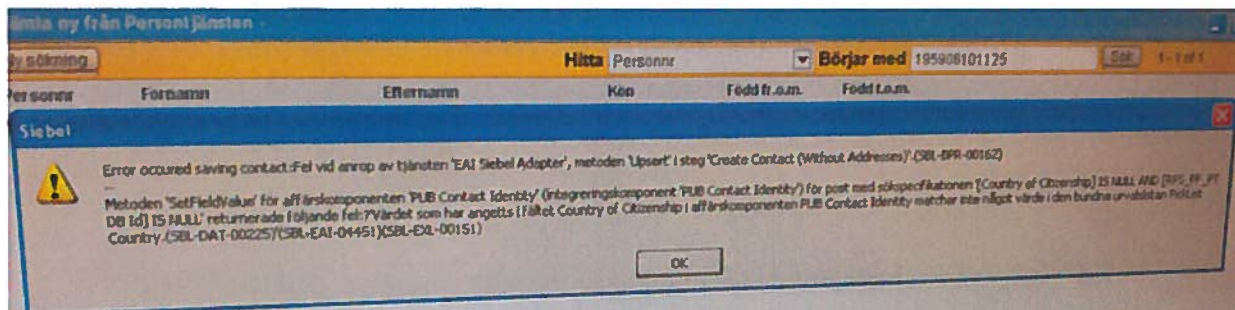
<sup>4</sup> En uppskattning som grundar sig i erfarenheter under deltagande observation (> 7000 timmars deltagande observation).

<sup>5</sup>  $((2534*0,5)-(2534*0,8)=760$  st ärenden  $((2534*0,5)*(120 \text{ min}))=152040$  min  $((2534*0,8)*(303 \text{ min}))=614241$  min.  $((614241-152040)/(760))=608$  (608/60)=10 timmar/ärende.

RAR/DurTvå vad gäller långa avrapporteringstider är avsevärt mycket mindre jämfört med kritiken mot PUST/Siebel.

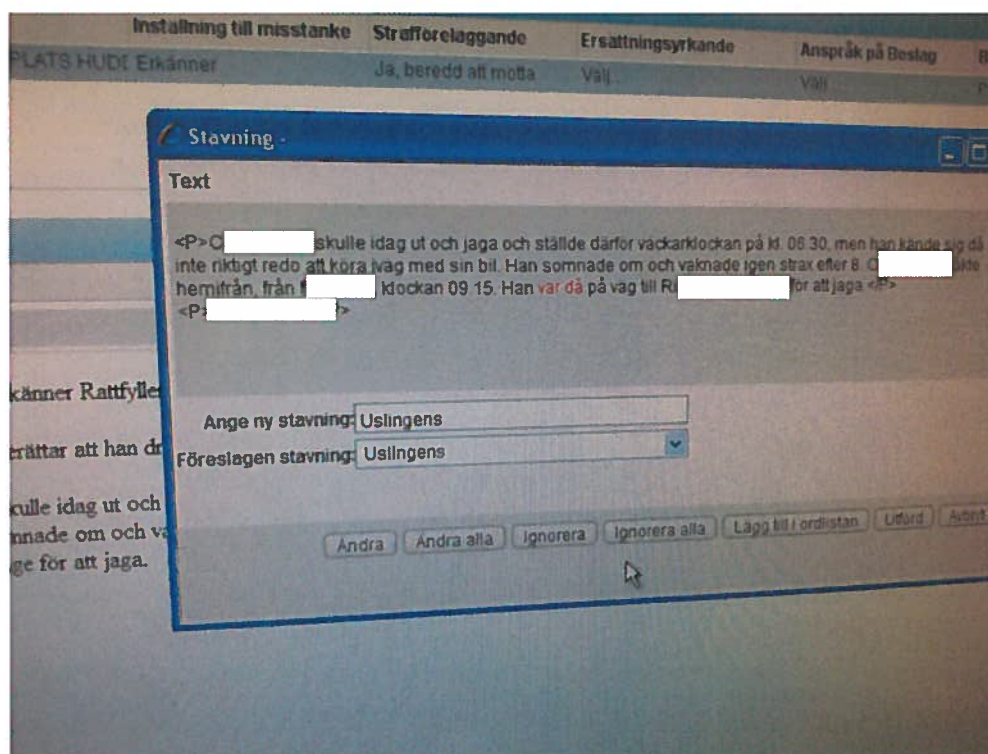
### Konstiga felmeddelanden och andra funktioner som ur ett användarperspektiv behöver förändras

Det är inte ovanligt att användarna får olika former av obegripliga felmeddelanden:



Figur 3: Ett exempel på ett felmeddelande.

Grundläggande funktioner som rättstavning fungerar dessutom inte, eftersom PUST/Siebel inte använder ett standardiserat ordbehandlingsprogram (som t.ex. Word). Man har valt att göra en egen ordbehandlare:



Figur 4: Stavningsförslag vid användning av PUST/Siebel.

Det förekommer argument om att användarna inte är lika frustrerade nu eftersom helpdesk inte får lika många samtal. Det är svårt att dra sådana slutsatser med stöd av antal registrerade samtal till helpdesk. Vid intervjuer har det framgått att personal undviker att ringa helpdesk om problem för att



det är långa väntetider<sup>6</sup> och att man ändå inte får någon hjälp i det ärende man håller på med. Det normala svaret är "det finns redan ett ARS på detta problem", menar personer som intervjuats. Detta styrks också av de verksamhetsspecialister som tar emot användarnas samtal:

*"Mörkertalet antas vara stort då poliserna ute har resignerat när det kommer till att anmäla fel till supportcenter. Det finns flera orsaker till detta, men de största är sannolikt att man inte kan få hjälp när man ringer samt de extremt långa väntetiderna när man trots allt ringer. Här är det inte ovanligt med väntetider på upp till två timmar, då ger den mest härdade polisen upp." (Skriftlig redovisning, 2014-02-07)*

Dessa verksamhetsspecialister pekar också på att de numera nästan inte har några PUST-ärenden på grund av att det inte går att tillverka en webb-anmälan (sidan ligger nere) och pekar på, som de uttrycker, en "rykande färsk" användares felanmälan:

*"RPS03963715 Detta är en allmän felanmälan gällande hela Pustsystemet. Jag misstänker att antalet felanmälningar via webben minskat kraftigt de senaste 5 veckorna eftersom de flesta nekas åtkomst till webbanmälan. För att låsa upp denna spärr krävs det att man sitter i kö till telefonsupporten i x antal minuter (för mig tog det 35 minuter) Man kan ju tolka denna spärr till webbanmälan som ett sätt att minska felanmälningarna och på så sätt visa att systemet fungerar bra.*

*Jag är övertygad om att mörkertalet vad det gäller fel och brister i Pust är mycket stort eftersom bara en bråkdel anmäls.*

*Personer och fordon går ej att hämta, kan fungera på 5-6 försöket, i handläggningssmenyn kan plötsligt skickas in i ett helt annat ärende, protokoll går ej att signera (kan fungera efter x antal försök) bör åtgärdas fälter innehåller punkter som är helt felaktiga som att analysbegäran ej skickad Rmv trots att analysvar inkommit.*

*Detta fel har jag på pekat ett antal gånger eftersom det funnits sedan våren -13 men inget händer. Detta är bara ett axplock på de problem som uppstår i stort sett dagligen vid användandet av Pust. Skulle samtliga poliser felanmäla samtliga fel så skulle mycket tid gå åt och verksamheten i övrigt bli än mer lidande." (mail om nyligen inrapporterat fel 2014-02-13)*

Intervjuer och deltagande observation har dock pekat på att antal defekter minskar. Statistik som visats upp för mig har styrkt dessa iakttagelser, men uppgifter jag tagit del av visar att det fortfarande finns ett stort antal ej åtgärdade defekter i PUST/Siebel:

---

<sup>6</sup> Framförda uppfattningar om längden på väntetider har inte validerats under studien.

*"För närvarande finns 536st öppna (ej åtgärdade defekter i Siebel-Pust. Av dessa är 326st konstaterade fel i systemet (Trouble Reports). 174st är förbättringsförslag och 36 är övriga problem." (mail 2014-01-28)*

Också RAR/DurTvå har fel och ett antal funktioner som behöver ändras för att öka användarvänligheten. Dessa system är dock mer stabila och felrättning har pågått under lång tid. Kritiken mot RAR/DurTvå är mycket ringa i förhållande till kritiken mot PUST/Siebel, men inte heller RAR/DurTvå är helt problemfritt.

Polispersonalen har en mycket heterogen IT-miljö med system som RAR, DurTvå, Cops, Palasso, Webstor, BiP och PUST/Siebel. PUST/Siebel har ett svårt användargränssnitt. Om PUST/Siebel omfattade alla brott hade det varit lättare för användarna att vänja sig vid detta användargränssnitt. Nu omfattar PUST/Siebel bara vissa typer av brott. En del användare skriver dessa brott ofta och lär sig de knep som behövs, medan huvuddelen av användarna bara använder systemet ibland. De får svårigheter eftersom de måste hålla reda på ett stort antal speciallösningar, inte bara i PUST/Siebel, utan även i andra IT-system. Dessutom krävs det att de känner till olika former av generella rutiner och regler. Inom informatikforskningen brukar man prata om mental overload (se Preeze, 1994). För att IT-miljön ska bli mer homogen för polispersonalen vore ett alternativ att DurTvå kunde användas för att anmäla brott. Ett annat alternativ är att PUST/Siebel utvecklas för att hantera alla brott.

### Redovisa ärenden direkt till åklagare

En fördel med PUST/Siebel är att ärenden kan slutredovisas direkt och därmed inte behöver belasta en utredningsenhet. I den statistikredovisning som presenterades tidigare och bestod av 219 redovisades följande 16 ärenden direkt:

Grovt rattfylleri	Näpo Enköping/HN	Slutredovisad FUP
Olovlig körning	Trafikenheten 170 N	Slutredovisad 23:22
Tillstånd av olovlig körning	Näpo Enköping/HN	Slutredovisad FUP
Kör- och vilotider samt färdskrivare, m.m.	Trafikinsatsenheten	Slutredovisad 23:22
Snatteri	Ua/Knivsta Yttre N	Slutredovisad 23:22
Grovt rattfylleri	Trafikenheten 170 N	Slutredovisad FUP
Olovlig körning (grovt)	Trafikenheten 170 N	Slutredovisad FUP
Övriga trafikbrott	Trafikenheten 170 N	Slutredovisad 23:22
Olovlig körning (grovt)	Näpo Enköping/HN	Slutredovisad FUP
Knivlagen	Turlag 1 Uppsala N	Slutredovisad FUP
Olovlig körning	Trafikenheten 170 N	Slutredovisad 23:22
Olovlig körning (grovt)		Slutredovisad FUP
Grovt rattfylleri		Slutredovisad FUP
Hastighet 30-110 km tim, motordrivet fordon		Slutredovisad 23:22
Olovlig körning (grovt)		Slutredovisad FUP
Olovlig körning (grovt)		Slutredovisad FUP

Figur 5: Utdrag ur exelfil där det ingick 219 brott.

Det går att slutredovisa ett ärende till åklagare med RAR/DurTvå. Det finns i vissa fall möjlighet att använda RB 23:22 i RAR, men för åklagarna är detta en nackdel. I de fall RB 23:22 inte kan användas går det att slutredovisa ett ärende med hjälp av DurTvå (om det är ett brott som resulterar i att en förundersökning inleds). För att kunna slutredovisa ett ärende med DurTvå måste en avrapporterande polis vänta på att en anmälan blir godkänd samt att granskare lägger in den avrapporterande polisen som utredare i ärendet. När det är gjort får denna polis konsturera ett FU-

protokoll, e-lotta samt sedan slutredovisa ärendet till åklagare. Hanteringen är mer omständlig jämfört med lösningen i PUST/Siebel.

PUST/Siebel har medfört att genomströmningstiderna har minskat. Det är positivt även om betydelsen av detta inte bör överdrivas. I vissa sammanhang har det vid presentationen av minskade genomströmningstider dragits ett likhetstecken med att organisationen har gjort stora resursbesparingar genom att bearbetningstiden för ärenden minskat. För att bedöma ett sådant påstående måste man studera tidigare rutiner. Polispersonalen skrev en rapport om t.ex. rattfylleri som var klar eller i stort sett klar. Denna rapport skickades till trafikavdelningen. Ett antal utredningar samlades på hög innan en utredare tog sig an dessa. Under en begränsad period arbetade en utredare med dessa utredningar. Många gånger handlade det om att sätta på en förstasida och även kanske om att bilägga ett analysresultat från RMV. Sedan var utredningen klar. Genom att beta av flera utredningar på en gång blev arbetet rationellare än att jobba med ett ärende i taget varefter de kom in. Genomströmningstiderna blev dock längre eftersom ärenden hade legat utan åtgärd. För en målsägande kan snabba genomströmningstider vara av betydelse, men ärendena i PUST/Siebel som föranleder lagföring har sällan någon målsägande. I PUST/Siebel hanteras nästan undantagslöst andra typer av brott som hastighetsöverträdelse, brott mot knivlagen, rattfylleri och narkotikabrott. Snatteri är ett brott som dock alltid har en målsäganden. Men stora varuhuskedjor, som ofta förekommer i dessa sammanhang, är inte den typ av målsäganden som är i behov av en snabb upprättelse. Att få en reaktion på ett brott nära inpå brottet är också fördelaktigt och kortare genomströmningstider underlättar detta. Man bör dock ha i åtanke att åklagare och tingsrätt ofta har sådana fördröjningar i ärendehandläggningen att en kortare genomströmningstid hos polisen i slutändan får en mycket begränsad effekt. Att polisen kan uppvisa korta genomströmningstider utåt har dock betydelse och bidrar till en positiv bild av polisen. Användningen av PUST/Siebel är framförallt fördelaktigt ur den aspekten, men korta genomströmningstider, som påpekats i detta avsnitt, har också andra positiva effekter.

### **Minskning av administration**

I de gamla rutinerna för trafikbrott skrev polispersonalen in uppgifter på ett IT-baserat formulär. Formuläret skrevs sedan ut och skickades för registrering. Uppgifter från formuläret skrevs sedan in av annan personal i ett IT-system. Denna process var inte rationellt och den förändring som PUST/Siebel skapat är viktig. Utvecklingsarbete måste vidtas för att RAR/DurTvå ska hantera ärenden på liknande sätt (se vidare i detta kapitel).

### **Effekten för utredare och FU-ledare**

Det figurerar påståenden om att PUST/Siebel har gjort att yttre personal fått en förstärkning genom att antalet ärenden till utredningsenheterna har minskat. Det är inte otänkbart att det finns platser där det går att konstatera att PUST/Siebel reducerat behovet av utredare, men de försök som gjorts under denna studie att hitta sådana exempel har misslyckats. I teorin kan PUST/Siebel i detta avseende ge intrycket av att vara resurssparande, men tidsåtgången för en polispatrull att avrapportera i PUST/Siebel är generellt sett klart längre jämfört med de tidigare rutinerna. Som tidigare beskrivits motsvarar en timme för en polispatrull (om den består av två man) två timmar för en utredare. Det är också så att både FU-ledare och utredare riktat omfattande kritik mot PUST/Siebel.

Observationer och intervjuer pekar på att det tar mer än 5-6 ggr längre att godkänna ett ärende i PUST jämfört med i RAR. Det är många knapptryckningar som i sig ofta resulterar i att det kommer upp ett timglas. Att det tar 20-30 sekunder för ett timglas att försvinna (efter knapptryckning) är inget ovanligt. Granskaren måste dessutom läsa igenom många fler sidor jämfört med när en anmälan i RAR granskas. Vid intervjuer har det dessutom framkommit att det är svårt att utföra saker parallellt när man granskar ett ärende i PUST. Användarna måste vara koncentrerade, vilket kan vara svårt i de miljöer granskarna sitter. Patruller frågar saker och olika former av inkommande telefonsamtal stör granskningsarbetet. Ett problem som framförs är att "väntar man lite för länge blir man utkastad ur PUST". Detta i kombination med timglas och behov av att engagera sig i andra aktiviteter gör situation svår och jobbig för många användare som innehar granskningsfunktionen.

Den vinst som uppnås genom att färre ärenden skickas till utredningsenheter verkar med råge ätas upp av att arbetet per ärende tar längre tid för FU-ledare och utredare att hantera. Det kan gå snabbt att hantera ett ärende i PUST/Siebel, men problem som PUST/Siebel med jämna mellanrum orsakar FU-ledare och utredare leder inte bara till en hög grad av frustration utan till ett omfattande resursbortfall. Ett exempel på ett problem i mängden:

*"Då det finns förhör som inte har någon sluttid går det inte att slutföra en fup. Många gånger öppnar patrullen ett förhör som av någon anledning inte fullföljs och då finns där ingen sluttid. Även om jag lägger dessa förhör i slasken till vänster då jag fup:ar och de förhör som ingår i fup:en har sluttid så går det inte att skicka iväg ärendet till åklagaren p g a förhör saknar sluttid." (mail skickat 2014-01-30 till en införandeansvarig)*

Ett annat exempel på problem:

*"Om en person begår ett brott några dagar innan sin 18 års dag och sedan fyller 18 så registrerar inte systemet att det rör sig om ett LUL brott." (Skriftlig redovisning 2014-02-06)*

Ett nyligen upptäckt problem är "osynliga ärenden" (2014-02-06):

**Kunds Ärendebeskrivning** "Osynliga ärenden" P65757-12 och P83419-12 var nerlagda och ställda i arkiv.

Igår (den 6 februari):

Ärendena skulle återupptas på uppdrag av åklagare. Vid sökning på diarienumrena i Arkiv-sökning fick jag inte träff. Jag sökte på alla möjliga varianter med eller utan trunkering mm. Vid sökning misstänktes personnummer fick jag träff på de aktuella ärendena.

Ärendena återupplogs (brott och misstankar) men var fortfarande inte sökbara på diarienumrena!! Jag la in kollegan, som ringde, i ärendena som handläggare. då dök de upp under hans "Mina utredningar", men var fortfarande inte sökbara på diarienumrena.

Idag (7 februari):

Ärendena är fortfarande inte sökbara på diarienumrena!!!!

Även RAR/DurTvå orsakar FU-ledare och utredare onödig administration och det finns ett utvecklingsbehov bl.a. för att hantera olika former av tvångsåtgärder. Problemen som RAR/DurTvå orsakar är emellertid ringa i förhållande till de problem PUST/Siebel förorsakar.

## Problem med rättssäkerheten

Ett återkommande tema vid intervjuer och e-mail är att användningen av PUST/Siebel inte är rättssäker. Problem har åtgärdats. Under studien har det emellertid fortlöpande dykt upp nya fall och att så sker verkar ha att göra med en bristfällig grundstruktur i PUST/Siebel.

### *Målsägandekopior till andra personer i ärenden*

En av riskerna vid användning av PUST/Siebel är att målsägandekopior hamnar hos fel personer. Att PUST/Siebel skapar dessa fel kan få olyckliga konsekvenser för en utrednings utgång, för en målsägande, men också för vittnen om dessa grunduppgifter hamnar hos fel person.

### *Personer ligger kvar i MR som misstänkta för brott trots att de inte längre är misstänkta*

Ett annat problem är att avregistrering i MR inte fungerar på ett önskvärt sätt vid användning av PUST/Siebel. Om ett ärende förs över från i PUST/Siebel till RAR/DurTvå och senare läggs ned måste förundersökningsledaren själv hålla reda på att lägga ned ärendet i MR vad gäller misstanken som PUST genererade. För förundersökningsledaren blir det svårt att hålla reda på alla dessa misstankar som står "öppna" i misstankeregisteret. Den misstänkte får dock ett meddelande genom RAR/DurTvå att misstanken är nedlagd. PUST/Siebels instabilitet kan även leda till att misstankar i MR inte tas bort av andra skäl. Just felaktigheter i TVÅNG är det mest omfattande problemet och har genererat mer än 1000 supportärenden. Att komma tillrätta med problemet bedöms som svårt eftersom det har att göra med en bristfälligt uppbyggd struktur i PUST/Siebel där programmerare enligt intervjuer har fixat till saker med "ful-kodning/snabbfix" för att lösa vissa saker. Det är oklart hur många personer som felaktigt ligger kvar i MR och antalet ökar sannolikt eftersom felet kvarstår. Problem uppdagas först när en person t.ex. vill få visum till USA, söker vissa typer av arbetet eller vill ha något form av tillstånd:

*"I samband med handläggningen av ett tillståndärende gällande Jxxx Bxxxxxxxx 83XXXX-XXXX såg jag att han förekommer i MR som skälig misstänkt för brott mot trafikförordningen (brottskod 9001), ärendet är diariefört i PUST och har nummer P00.041.025-13.*

*I PUST står det att ärendet är avslutat då den misstänkte erkände brott och godtog ordningsbot.*

*Enligt uppgift ska han tas bort från MR när ärendet avslutas. Var god undersök vad som har blivit fel.*

***Detta svar kommer till oss för vidarebefordran:***

*den 7 februari 2014 10:03:16*

*RPS > PVS-IT-Utvecklingsenheten > MR/BR:*

*Misstanken har levererats till MR i samband med registervårdskörningen 2013-11-12.*

*Några andra transaktioner finns inte på misstanken.*

*Vi saknar alltså en borttagstransaktion på misstanken från PUST"*



(färskt ärende redovisat via mail där systemsektionen frågat förvaltningen 2014-02-07)

### **Originalbilder förstörs i samband med att bilder lagras**

Det finns direktiv om att digitala originalbilder ska förstöras och att bilderna istället ska lagras som pdf-filer. Sektionen för ärendehandläggning har reagerat på detta och har initierat en rättsutredning. För att få gallra (förstöra) original av digitala bilder (allmänna handlingar) krävs ett gallringsbeslut. Det gäller även om originalbilden, i t.ex. Jpeg-format, skrivs ut till pdf-format. En sådan åtgärd medför vanligen stor kvalitetsförsämring och räknas som gallring. Gallringsbeslut saknas i dagsläget för PUST/Siebel. Men enligt sektionen för ärendehantering används systemet trots påpekade problem, fortfarande på detta sätt. Även användare har reagerat på att originalbilder förstörs:

*”För kännedom hur våra protokoll blir sämre eftersom RPS stoppar möjligheten att använda originalbilder. Efter att bilden är i PUST så slängs original. /../ Trafikolycka 2013-09-26 sparade patrullen bilder i BIP men lade även in i PUST. I dag är ärendet ett K-ärende och alla handlingar är införda i DurTvå. /../ Jag har pågående utredning där det är helt avgörande med bra bilder, det ärende jag tänker på är små skrapskador på skor och färgavskrap på asfalt, hade jag inte haft originalbild i format .JPG så hade jag inte kunnat styrka händelsen för olyckan.” (mail till införandeansvarig 2014-01-31)*

### **Förundersökningsprotokoll som skickas från Polisen till Åklagarmyndigheten försvinner utan att det upptäcks, s.k. ”lost in space” ärenden**

Ett annat problem med PUST/Siebel är de så kallade ”lost in space” ärendena. Användare skickar ett förundersökningsprotokoll till Åklagarmyndigheten. Användaren får ett meddelande att ärendet är skickat, men ärendet försvinner och kommer aldrig fram till Åklagarmyndigheten. Jag har fått fall beskrivna där allmänheten gått och väntat på rättegång och till slut ringt polisen och frågat och att det då uppdagats av polispersonal att ärendet aldrig nått Åklagarmyndigheten. I minst ett fall har ett ”lost in space” ärende fått tråkiga konsekvenser när ett försvunnet ärende fick till följd att en ung människa gick och mådde dåligt i väntan på rättegång:

*”en kille, en ungdom, som blev tagen för ringa narkotikabrott eget bruk i slutet av december 2012. Ärendet skrevs och utreddes i Pust. I början av mars 2013 var utredningen klar och redovisades till åklagaren, digitalt. I början av juni hör killen (den misstänkte ungdomen) av sig till polisen i Halland och frågar om inte utredningen är klar snart. Han är sedan tidigare ostraffad och har nu tagit tag i sitt missbruk. Han är på ett behandlingshem och sitter och väntar på domen. Han väntar för han vill ha ett lämplighetsintyg för att kunna ta körkort och faktiskt börja om med ett bättre liv.*

*Det uppdagas att ärendet har fastnat mellan polisen och åklagaren i systemet. Det kom aldrig fram till åklagaren. (När jag idag tittade på ärende finns det ju inget i historiken som bekräftar detta!)*

*Jag gjorde en ARS-anmälan och uppmärksammade RPS genom Mikael Ekman om detta direkt. Det gjordes då en koll och det visade sig att det var över hundra ärenden som fastnat på liknande sätt (inte bara ungdomsärenden). RPS hanterade dessa, genom att återuppta dem och redovisa dem igen.” (mail 2014-02-10)*

RPS har framfört att det inte är någon risk längre för dessa fel eftersom förvaltningen kör igenom systemet emellanåt och upptäcker sådant. Övervakningen av om dessa fel inträffar görs dock inte av Polisens systemövervakning utan av Accenture. Lämpligheten av den valda lösningen kan diskuteras. Det har på senare tid inträffat "lost in space" ärenden som inte har upptäckts förrän allmänheten tagit kontakt med Polisen.

### **Användare hamnar i ett annat ärende av misstag s.k. "jumping case"-ärenden**

Ett ytterligare problem är de så kallade "jumping case" ärendena. I korthet innebär det att när ett beslut tas i en utredning kan det hända att den som arbetar med PUST/Siebel hamnar i en annan utredning. Om denna beslutsfattare inte är uppmärksam finns en risk att detta inte upptäcks. Beslut riskerar därmed att fattas i fel ärende, vilket kan få mycket olyckliga konsekvenser.

### **Andra typer av fel som kan äventyra rättssäkerheten**

Under datainsamlingen har det kontinuerligt framkommit nya former av fel som är negativa ur ett rättssäkerhetsperspektiv. Ett exempel på detta är att PUST/Siebel hämtade värden gällande en annan person vid rapportering av ett misstänkt rattfylleri, dvs. fel provvärden erhöles. Ett annat fel som rapporterades in nyligen (13-02-2014) handlade om att beslagsprotokoll som upprättades hamnade i fel län (ärende P00.019.137-14).

Exemplifieringen av fel i detta avsnitt ska inte ses som en fullständig lista över de problem som kan uppstå i PUST/Siebel. Det förekommer argument från en del befattningshavare att vissa problem inte längre existerar och att det är gamla exempel som hela tiden figurerar när problematiken kring rättssäkerhet lyfts fram. Det kan mycket väl stämma när det gäller vissa typer av fel, samtidigt finns skäl att notera att det har framkommit nya typer av fel under den korta tid som denna studie har genomförts och att nya fall av tidigare rapporterade fel har inträffat igen (kan visserligen vara en annan variant av fel, men med samma effekt, t.ex. att ett ärende försvinner när det skickas till åklagare). Vid intervju av personer som är väl insatta i PUST/Siebel har det framkommit att denna typ av problem är kopplade till en bristfällig grundläggande struktur i PUST/Siebel som det finns ett behov av att förändra. Detta kräver en analysfas på några månader och minst ett års utvecklingsarbete.

### **Anpassning till polisdatalagen (PDL)**

Anpassning till PDL handlar om korrekt avställning, export- och gallringsfunktioner samt begränsning av sökmöjligheterna. Det krävs en återkoppling från Åklagarmyndigheten och Domstolsverket för att uppnå en korrekt avställning och begränsning av sökmöjligheter. Detta är funktioner som inte finns idag och som är kostsamma att utveckla. PUST/Siebel och RAR/DurTvå kan inte göra dessa Anpassningar innan Åklagarmyndigheten och Domstolsverket kan leverera information till polisen. Dessutom är anpassningen till polisdatalagen beroende av att e-arkivet är på plats, vilket ännu inte är fallet.

Ända sedan JavaPUST-tiden har ärenden som lagts ned pga. gärningen inte utgör brott döljts för användaren direkt då de avslutas. PUST/Siebel lever i det avseendet upp till PDL:s regler. Kraven på avställning enligt PDL har tagits fram inom ramen för Pust 2, men har hittills inte implementerats på grund av att annat har prioriterats. Som tidigare nämnts krävs dessutom uppgifter från Åklagarmyndigheten och Domstolsverket för att hantera avställningen och att e-arkivet är på plats innan PUST/Siebel kan anpassas till polisdatalagen. Sektionen för ärendehandläggning framförde nyligen i mail till systemägaren för PUST/Siebel att:

*”Det är av största vikt att Pust tar till sig och implementerar PDL:s regler korrekt och fullt ut. Att få detta att fungera är inte gjort på en kafferast utan kräver troligtvis ett särskilt projekt tillsammans med e-arkivets förvaltning.” (mail 2014-02-03)*

Något beräkningsunderlag angående kostnader för att implementera PUST/Siebel till PDL:s krav har inte kunnat presenteras.

RAR/DurTvå har en förenklad avställning implementerad som Datainspektionen godkänt i avvaktan på polisens e-arkiv. Denna förenklade avställning uppfyller dock inte PDL på ett tillfredsställande sätt. Den nuvarande förenklade avställningslösningen innebär att ärenden i RAR/DurTvå döljs för vanliga användare fem år efter datum för slutredovisning. Vid en sökning får användaren information om att ärendet endast kan nås av någon med arkivbehörighet. En fullständig anpassning av RAR/DurTvå till PDL beräknas totalt kosta 5,9 miljoner kronor.

Vissa befattningshavare har framfört att PUST/Siebel nått längre vad gäller anpassning till PDL jämfört med RAR/DurTvå, medan andra menar att så inte är fallet. Någon närmare analys av detta förhållande har inte gjorts. I och med att det krävs en mängd anpassningar både i PUST/Siebel och RAR/DurTvå för att leva upp till PDL är det mer intressant hur mycket resurser som krävs för att anpassa system till PDL än att avgöra vilket system som har hunnit längst. Vad gäller RAR/DurTvå finns en uppskattad kostnad. Kostnaden för anpassning av PUST/Siebel till PDL är oklar.

## **RIF-samarbetet**

Vilken information som ska levereras, samt hur och när informationen ska levereras styrs av RIF-rådet. PUST/Siebel har nått längre jämfört med RAR/DurTvå vad gäller att kunna leva upp till RIF-kraven. RAR/DurTvå måste utvecklas för att kunna leverera JIF-information. I RAR/DurTvå finns en dubbelriktad kommunikation med Åklagarmyndigheten, vilket PUST/Siebel saknar. Med en begränsad utvecklingsinsats skulle RAR/DurTvå kunna leverera JIF<sup>7</sup> gällande alla brott. Det skulle krävas mer resurser och ta längre tid att få till stånd en dubbelriktad kommunikation med Åklagarmyndigheten och att hantera alla brott i PUST/Siebel.

Det är viktigt att Polisen kan leverera och ta emot information enligt de krav som är uppställda i RIF-samarbetet. Transportstyrelsen, som visserligen inte omfattas av RIF-samarbetet, har fått tydliga indikationer på att användningen av PUST/Siebel har resulterat i klart färre inrapporterade trafikolyckor. Transportstyrelsen önskar erhålla samma information om trafikolyckor som tidigare, men avstår från att ställa krav på att Polisen ska välja en viss teknisk plattform:

*”Transportstyrelsen/STRADA har inga synpunkter på vilka interna administrativa IT-system som Polismyndigheterna väljer att använda. Dock vill vi inte gå miste om den information som vi har rätt till.” (Transportstyrelsen, 2014-02-06, sidan 2).*

---

<sup>7</sup> Juridisk information med en högre detaljeringsgrad jämfört med tidigare.



## Kostnad att fortsätta med PUST/Siebel kontra att gå över till RAR/DurTvå

Kostnaden för att vidareutveckla PUST/Siebel är oklar. En orsak till det är att det krävs några månaders analysarbete för att konstatera vad som behöver förbättras för att nuvarande system ska fungera på ett tillfredställande sätt. Till detta tillkommer arbete för att förbättra användargränssnitt, för att förbättra struktur/logik/flöden för att hantera olika typer av brott samt för att hantera CSL-koppling och få en förbättrad behörighetsstruktur. De summor som finns angivna för defekträttning är 10 mkr<sup>8</sup> och en prisindikation från Accenture för att hantera CSL-koppling och förbättra behörighetsstrukturen ligger på 13,8 mkr. En schematisk skiss över kostnaderna för att utveckla PUST/Siebel är som följer:

Defekträttning	10 milj + ?
Användargränssnitt	?
Logik/struktur	?
CSL Behörighet	13,8 milj

$(23,8 \text{ milj} + ?) * (\text{osäkerhet}) = ?$

Figur 6: Skiss över kostnaderna för att driva vidare PUST/Siebel

Om PUST/Siebel ska omfatta fler brott (än trafikbrott och vissa enstaka brott) tillkommer dessutom ytterligare omfattande utvecklingsarbete utöver de aktiviteter som redovisas i figur 6.

RAR/DURTvå experter redovisade hur man kunde göra och vad det skulle kosta att i RAR/DurTvå:

- Bygga upp samma typ av koppling till RMV som PUST/Siebel har
- Leverera JIF till samarbetspartner i RIF (gällande alla brott)
- Kunna hantera trafikolyckor (inkl. viltolyckor) och leverera uppgifter till PGD<sup>9</sup>.
- Kunna hantera ärenden i DurTvå där FU-inte är inledda
- Möjliggöra anmälningsupptagning i DurTvå.

De uppskattade kostnaden för ovanstående utvecklingsaktiviteter till 2,3 miljoner kronor. Jag har, utan att egentligen ha tillräcklig grund för detta, multiplicerat deras uppskattade kostnad med faktor 3. Kostnaden hamnar då på cirka 7 miljoner kronor. Statskontoret har pekat på att IT-projekt

<sup>8</sup> Ska vara klar i juni 2014, men finns indikationer på att det krävs ytterligare defekträttning.

<sup>9</sup> Polisens generella datalager.

generellt sett har varit underfinansierade inom Polisen. Värderingen av kostnaderna har bedömts av avdelningschefen för PVS, som dessutom uppskattat när utvecklingsarbetet kan vara klart i tiden.

## Långsiktig hållbarhet

I valet mellan PUST/Siebel och RAR/DurTvå finns anledning att väga in systemets långsiktiga hållbarhet.

## Verksamhetens behov

Ernst & Young (2013) pekade på att det finns ett behov av att göra en djup verksamhetsanalys för att kunna bedöma vilken teknisk plattform som är lämplig för polisen att välja. Innan jag fick direktiv om att ta fram ett beslutsunderlag påbörjade jag en sådan verksamhetsanalys. Analysen mynnade ut i en slutsats att polisen är i behov av ett informationssystem som måste täcka tre grundläggande behov:

- Analysstöd
- Informationsinhämtningsstöd
- Stöd för ärendehantering/dokumenthantering

Analysen visar också att ett grundläggande problem med PUST/Siebel inte är kopplad till valet av teknisk plattform. Problemet fanns redan inbyggt i lösningen Java-PUST. Statskontoret (2013) pekar på att Polisen haft svårigheter att anpassa nya IT-stöd till verksamhetens behov. PUST är ett exempel på detta. Tanken med PUST var att:

- Öka kvaliteten på förstahandsåtgärderna eftersom det är avgörande för möjligheten att klara upp ett brott. BRÅ (2013a;2013b) m.fl. har betonat detta förhållande.
- Ökad synlighet och tillgänglighet för medborgare (kunna använda IT-stöd i offentliga miljöer)
- Ökad effektivitet (modernt och användarvänligt IT-stöd)

Laptops valdes som tekniska bärare för PUST.



**Figur 7.** Laptops valdes som teknisk bärare till PUST. (Polisen, 2012)

Med en laptop-lösning är det svårt att i praktiken uppnå de grundläggande tankarna med PUST. Figur 7 är hämtad från framsidan på Polisens årsredovisning för år 2011 och indikerar att arbets sättet ur ett effektivitetshänseende och ur en arbetsmiljöaspekt inte är optimalt. Om det är mycket personer

runt omkring kan det därtill vara svårt att ur en integritetssynpunkt utföra avrapportering på detta sätt. I många fall går de långt gående förstahandsåtgärderna inte att utföra i anslutning till ett fordon. Det är nödvändigt att ha en stabil uppkoppling för att kunna genomföra en avrapportering. Det gör att det många gånger kan vara svårt eller till och med omöjligt att använda avrapporteringsstödet. En annan problematik är att det många gånger inte är lämpligt eller ens möjligt att gå och hämta en laptop i de situationer poliserna hamnar i. Om PUST ska kunna användas som det avrapporteringsstöd det var tänkt som, måste därför laptops kontinuerligt bäras med av patrullen, t.ex. vid fotpatrullering eller när en patrull blir beordrad att ta sig till en lägenhet med anledning av misstänkt bråk.



Figur 8. Den tekniska lösning med en laptop som avrapporteringsstöd är i praktiken problematisk, t.ex. vid fotpatrullering.

En laptop lösning är många gånger opassande för fältpersonalen eftersom det begränsar rörligheten om något händer, dessutom har de ingenstans att göra av sin laptop då de måste ha händerna fria. Dessutom är en laptop svår att använda stående utan stöd, och passar helt enkelt sällan in i de miljöer och situationer där fältpersonalen verkar.



Figur 9. Stående arbete med en laptop är ur flera aspekter olämpligt.

En laptop-lösning är inte i praktiken användbar för att uppnå grundtankarna med PUST<sup>10</sup>. Även med en mindre teknisk bärare kan viss typ av avrapportering av olika skäl inte gå att göra direkt på brottsplatsen, utan får utföras på en polisstation. Fältpersonalen kan hamna i en mängd olika situationer, från att vara första patrull på ett misstänkt mord till ett brott om nedskräpning. Fältpersonalen har ett behov av ett IT-stöd som kan underlätta att fånga information i samband med arbete på en brottsplats. I dagsläget återfinns ofta olika former av kom-ihåg lappar i avrapporteringsrummen. Många gånger är det då för sent att få påminnelser om saker som är viktiga att tänka på vid informationsinhämtning. Den påminnelsen hade behövts redan på brottsplatsen.

En annan slutsats av verksamhetsanalysen är att det finns olika personalkategorier som har olika behov. I nedanstående tabell ges exempel på sju olika personalkategorier, vars krav på ett IT-stöd för att hantera utredningar skiljer sig åt.

---

<sup>10</sup> Bilderna i figur 8 och 9 är arrangerade eftersom en laptop - av förståeliga skäl inte tas med i de beskrivna och de flesta andra typer av situationer. Om den tas med i polisbilen blir den vanligen liggande där. Det händer att den används för att göra dataslagningar och i enstaka fall för att registrera information. Det bör i sammanhanget påpekas att en laptop av arbetsmiljöskäl inte får användas under färd.

Tabell 1: Exempel på personalkategorier som har olika behov av IT-stöd

Personalkategori	Kommentar
Fältpersonal	Behöver ett IT-stöd som stödjer och kan underlätta informationsinhämtning. IT-stöd behöver vara specifikt anpassat för att användas på en liten teknisk bärare (ex. smartphone). Nuvarande lösning - utvecklad att användas på en laptop, är inte funktionell. IT-stödet behöver också beslutsstödsfunktioner där det går att komma åt och använda redan lagrad data, bl.a. för att få uppslag på hur det kan vara lämpligt att bedriva arbetet för att öka sannolikheten för ett lyckat resultat (se vidare Holgersson m.fl., 2007)
Utredningspersonal	Behöver ett IT-stöd för att hantera och få en god struktur på olika former av dokument samt för att ge ett stöd och underlätta ärendehandläggning.
FU-ledare	Behöver ett IT-stöd för att underlätta granskning och ledning av ett ärende samt brottsamordning.
KUT	Är i behov av olika former av analysstöd.
PKC-personal	Behöver ett IT-stöd som stödjer och kan underlätta anmälningsupptagning. Till vissa delar när det gäller anpassning av stöd till olika situationer och geografiska områden har de samma behov som fältpersonalen (se Holgersson m.fl., 2007), men anpassad till en stationär dator
Godspersonal	Behöver ett IT-stöd som stödjer och underlättar ärendehandläggningen avseende framförallt beslagttaget gods.
Arkivpersonal	Behöver ett IT-stöd som stödjer och underlättar ärendehandläggningen avseende arkiveringsarbete.

### PUST/Siebel

En Siebelexpert framförde att Siebel passar väldigt bra för att hantera de tre olika former av stöd som nämns i avsnittet ovan (analys, informationsinhämtning och ärendehantering/ dokumenthantering). Flera andra IT-strategier, forskare m.fl. menar dock att Polisens behov har en annan karaktär än vad Siebel som CRM-system<sup>11</sup> stödjer. Tidigare i beslutsunderlaget har det konstaterats att PUST/Siebels nuvarande lösning är i behov av omfattande förändringar i själva grundstrukturen. Ernst & Young (2013) framför att Polisen bör börja från början när det gäller att ta fram ett verksamhetsanpassat ärendehanteringssystem. Min analys stödjer deras slutsats. En mer djupgående verksamhetsanalys än den Ernst & Young hade möjlighet att göra inom ramen för sin granskning visar att verksamhetens behov i väsentlig mån skiljer sig från den tidigare definierade kravbilden. Det handlar således inte bara om ett behov av att förändra själva grundstrukturen i nuvarande PUST/Siebel, utan om ett betydligt mer omfattande utvecklingsarbete. Innan ett sådant arbete inleds finns anledning att lyfta fram ett antal frågor kopplat till vad som tidigare framkommit i detta beslutsunderlag:

<sup>11</sup> Customer Relationship Management-system. Dessa system syftar till att sätta kunden i centrum genom att stödja marknadsföring, försäljning och service där relationen mellan leverantör och kund är central.

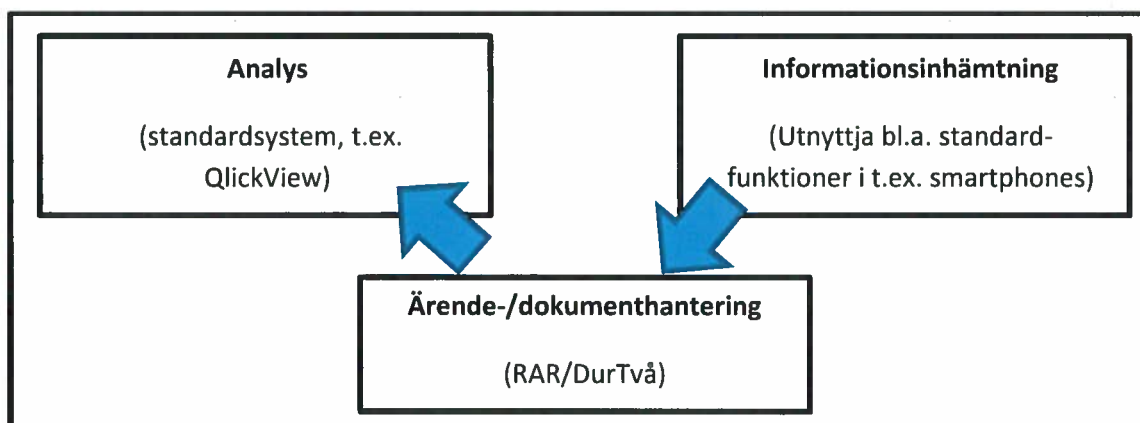


- Verkar det rimligt att fortsätta investera betydande resurser i en Siebel-lösning med tanke på varumärkets klang? Hur kommer en sådan satsning i sådana fall uppfattas externt och internt?
- Är det tillrådligt att använda ett CRM-system som Siebel för att täcka de behov som verksamhetsanalysen pekar på finns inom Polisen?
- Verkar det rimligt att satsa pengar på en produkt där leverantör har haft så svårt att kunna hänvisa till nöjda referenser med liknande behov som vi har?
- Hitintills har det varit svårt att rekrytera personer med en hög kompetens i Siebel till nyckelbefattningar på RPS. Talar något för en förändring?
- Hitintills har det varit svårt att få tag i personer med grundläggande kompetens i Siebel. Talar något för en förändring?
- Hitintills har konsultbolag och leverantör visat bristande förmåga att hålla det polisen uppfattar att de lovat. Kommer det att ändra sig framöver?
- Hitintills har tidsplaner och beräknade kostnader för att utveckla PUST/Siebel överskridits. Talar något för att det är på gång att förändras?

Det går självklart att komma fram till olika svar på dessa frågor. Utifrån den information jag fått tillgång till i samband med arbetet med detta beslutsunderlag är min bedömning dock att det inte bör ske någon omfattande vidareutveckling av PUST på plattformen Siebel. Centrala befattningshavare i den interimistiska IT-organisationen som arbetar på uppdrag av genomförande-kommittén för nya Polismyndigheten har dragit liknande slutsatser. PUST på plattformen Siebel är inte en lösning som kommer ha en långsiktig hållbarhet. Det finns emellertid anledning att ställa frågan om PUST/Siebel i sin nuvarande tappning ska behållas tills ett nytt IT-system är på plats och att det i sådant fall ska ske viss vidareutveckling av PUST/Siebel i väntan på detta system. Avhängigt av detta är hur bra alternativet att utveckla RAR/DurTvå är.

### RAR/DurTvå

RAR/DurTvå kan vara ett stöd för ärende-/dokumenthantering. Däremot behövs andra IT-stöd för analys av information och för att ge stöd och underlätta informationsinhämtning på brottsplatser. Det finns standardprodukter att köpa för att analysera information. Ett sådant system är QlickView som redan används inom Polisen. När det gäller att ge stöd för informationsinhämtning handlar det om att bl.a. utnyttja standardfunktioner i t.ex. smartphones, såsom GPS, ljud och videoinspelningar.



Figur 10. Informationssystem bestående av tre delar där RAR/DurTvå används till en av dessa delar.

DurTvå:s tekniska plattform är tidsenlig. Systemet är skrivet i JAVA och använder Oracle som databas. När systemet har PDL-anpassats är det tänkbart att använda det även efter december 2017. Det finns en del förändringsbehov om systemet ska användas på längre sikt. RAR är skrivet i Ingress. Det är ett s.k. 4GL språk. På längre sikt bör denna teknik fasa ut. Vad gäller RAR framför RAR/DurTvå-experten att ett alternativ vore att stegvis i DurTvå bygga in funktioner som finns i RAR. De menar att det skulle vara svårt att bara byta ut RAR mot ett generellt diariesystem och sedan kunna kommunicera med DurTvå. Under årens lopp har det byggts in en mängd olika funktioner och kopplingar i RAR.

Sammanfattningsvis är det möjligt att använda en RAR/DurTvå-lösning även på längre sikt, även om strävan bör vara att fasa ut RAR:s gamla teknik och bygga in funktioner i DurTvå istället.

## **Är det fördelaktigt att RAR/DurTvå vidareutvecklas och ersätter PUST/Siebel?**

Nedanstående uppställning åskådliggör vad som framkommit i arbetet med detta beslutsunderlag med avseende på fördelar respektive nackdelar på kort sikt genom att vidareutveckla RAR/DurTvå för att ersätta PUST/Siebel kontra att behålla PUST/Siebel.

### **PUST/Siebel**

- + Har kommit något längre vad gäller anpassning till PDL
- Bristfällig tillgång till Siebelkompetens
- Varumärkets renommé inom Polisen
- Tidigare oförmåga att hålla tids- och kostnadsramar
- Bristen på nöjda relevanta referenser

### **RAR/DurTvå**

- + JIF på alla brott (Tillgodoser RIF på bättre sätt)
- + Åklagare har dubbelriktad kommunikation
- + Mer homogent och välkänt användargränssnitt
- + Mer testad och stabil lösning
- + Mer funktion för mindre pengar
- + Mindre ekonomisk risk

Ovanstående uppställning visar tydligt att det är fördelaktigt att vidareutveckla RAR/DurTvå och utveckla PUST/Siebel. Dessutom finns det förutsättningar för att DurTvå kan bli en långsikt IT-lösning för svensk Polis, men detta måste analyseras vidare.

## När ska PUST/Siebel avvecklas?

Ska användning av PUST/Siebel fortsätta tills RAR/DurTvå har vidareutvecklats för att hantera de ärenden som nu behandlas i PUST/Siebel eller ska PUST/Siebel avvecklas direkt? Denna fråga kommer att behandlas i resterande del av beslutsunderlaget. När Ernst & Young (2013) i slutet av 2013 gick ut och rekommenderade att stoppa fortsatt spridning av funktioner i PUST/Siebel och istället börja om från början uppfattade många användare det som en tydlig markering.

Rikspolisstyrelsen valde dock en fortsatt spridning och uppfattningen om slutsatser i Ernst & Youngs rapport kommunicerades ut i organisationen. Detta beslut och det sätt som Rikspolisstyrelsen valde att kommunicera ut sin tolkning av rapporten har väckt många frågetecken i organisationen. Det är viktigt att beslutet om avvecklingen av PUST/Siebel kommuniceras ut i organisationen på ett sätt att det inte kan misstolkas.

En närmare analys visar att det finns ett antal intressenter som påverkas av om PUST/Siebel avvecklas direkt utan att RAR/DurTvå hunnit vidareutvecklats för att hantera de ärenden som behandlas i PUST/Siebel. Fyra av dessa beskrivs i detta beslutsunderlag:

- **Allmänhet**
- **Andra myndigheter**
- **Polispersonal**
- **Polisorganisationen**

## Effekten för olika intressenter om inregistrering i PUST/Siebel avbryts omgående

### Allmänhet

Långa avrapporteringstider har en negativ inverkan på tillgängligheten och påverkar hur snabbt allmänheten kan få hjälp. Även om det finns poliser som är snabba att avrapportera ärenden i PUST/Siebel så har avrapporteringstiderna generellt sett ökat. Att avbryta inregistrering i PUST/Siebel omedelbart bidrar till att öka synligheten och poliserna kan istället för att sitta på polisstationen ägna sig åt aktiviteter som gagnar allmänheten.

Om inregistrering i PUST/Siebel avbröts omedelbart skulle trafikärenden hanteras på ett annat sätt, vilket skulle minska risken att allmänheten uppfattade olika former av meddelande från Polisen på ett felaktigt sätt. Genom att omedelbart avbryta inregistrering av ärenden i PUST/Siebel skulle därtill ett antal problem som är kopplade till utskick av målsägandekopior försvinna:

"/.../ vi är numera nedringda av främst försäkringsbolag som menar att målsägandekopia från Pust saknar uppgifter på inblandade fordon, reg nr etc...." (mail till en införandeansvarig 2014-01-24)



Genom att avbryta inregistrering i PUST/Siebel skulle dessutom rättsäkerheten för allmänheten öka. Ett antal rättsäkerhetsproblem vid användning av PUST/Siebel har identifierats. En analys av hur stora dessa rättssäkerhetsproblem är har inte utförts inom ramen för detta beslutsunderlag.

### **Andra myndigheter**

Det finns myndigheter för vilka det uppstår negativa effekter om inregistrering i PUST/Siebel avbryts omedelbart. Det finns även myndigheter där ett sådant beslut skulle få en ringa eller ingen betydelse samt myndigheter för vilka det uppstår positiva effekter om inregistrering i PUST/Siebel avbryts omedelbart.

Den myndighet som drabbas mest av om inregistrering av ärenden i PUST-Siebel avbryts omedelbart är Åklagarmyndigheten. Deras administration skulle öka eftersom ärendena fick hanteras som de gjort tidigare innan införandet av PUST/Siebel. Åklagarmyndigheten framför att om 2013 års inflöde av PUST istället hade överförts med hjälp av brottskoder uppskattas tidsåtgången för registrering av juridisk information till drygt 3000 timmar (dvs. ca 3 miljoner kronor). Om uppgifter hade förts över via T-RAR hade det krävts ett extra arbete för Åklagarmyndigheten att föra samman E-postat utredningsmaterial och ärendet i Cobra.

Även Rättsmedicinalverket drabbas av om en inregistrering av ärenden i PUST-Siebel avbryts omedelbart. De får en ökad administration till följd av ett sådant beslut. Vid ett tidigare stopp av inregistreringar fick två personer anställas för att hantera den ökade administrationen.

Kustbevakningen (KBV) skulle också drabbas negativt vid ett omedelbart stopp av inregistrering av ärenden i PUST/Siebel. De använde systemet i 139 ärenden förra året (sjöfylleri och grovt sjöfylleri). Vid en avveckling av PUST/Siebel skulle Polisen få registrera in dessa ärenden. Det framgår av statistik att under december 2013 påbörjade KBV sex ärenden och slutredovisade tio. Chefen för Kustbevakningens brottsbekämpningsenhet påpekar att det inte skulle vara en katastrof om PUST/Siebel stängdes eftersom de redan har rutiner för att hantera andra typer av brott (ca 800 brott totalt/år), men de skulle då få gå över till en manuell hantering vilket inte är fördelaktigt. De flesta användarna uppges uppfatta att PUST/Siebel fungerar acceptabelt, men det finns en del som är missnöjda. För närvarande genomförs en förhandling med Oracle (sedan december, 2013). Kustbevakningen och Oracle har inte kunnat komma överrens om licenser. På Kustbevakningen är den genomsnittlige befattningshavaren bara engagerade i ett PUST-ärende per år. Att betala en full licens för denna låga användningsgrad är inte möjligt, menar Kustbevakningen. De finns en risk att Kustbevakningen tvingas lämna PUST/Siebel om det inte går att göra en acceptabel överenskommelse med Oracle.

Vid kontakt med RIF-ansvarig för Tullverket meddelades att de inte har planer på att använda PUST/Siebel inom snar framtid eftersom systemet ännu inte innehåller alla de brott som Tullverket arbetar med. RIF-ansvarig för Tullverket är noga med att framföra att Tullverket inte lägger sig i vilket IT-system som Polisen väljer, men påpekar att Tullverket är i stort behov av ett utredningsstöd. Att omedelbart avbryta inregistrering i PUST/Siebel påverkar inte Tullverket. Tullverket väntar på ett utredningsstöd där alla deras brott är tillgängliga. Att vidareutveckla RAR/DURTvå är det snabbaste sättet för Tullverket att få tillgång till ett sådant utredningsstöd.

Vid kontakt med Ekobrottsmyndigheten framgår att de inte ska använda PUST/Siebel inom snar framtid. PUST/Siebel innehåller inte den typ av brott som Ekobrottsmyndigheten arbetar med. Ekobrottsmyndigheten påverkas således inte av att inregistrering i PUST/Siebel avbrytes omedelbart. Ekobrottsmyndigheten har synpunkter på utvecklingsbehov beträffande RAR/DURTvå så att detta utredningsstöd ska passa dem bättre.

Vid kontakt med Brottsförebyggande rådet framkommer att ett omedelbart stopp av inregistrering i PUST/Siebel inte för närvarande kommer att innebära sämre eller uteblivet underlag för brottsstatistik ur deras synvinkel. För närvarande använder de brottskoder och inte JIF-koder. Brottskoder levereras redan i dagsläget av RAR.

Det har påpekats att även SKL skulle påverkas av ett omedelbart avbrott av inregistrering. Omfattningen av en sådan påverkan har emellertid inte kunnat fastställas inom ramen för tillgänglig utredningstid.

Det finns även andra myndigheter inom RIF-samarbetet, men ingen av dem påverkas direkt av att inregistrering i PUST/Siebel stoppas eftersom de inte har en direkt gränsyta mot PUST/Siebel. De kan för den delen ha synpunkter på ett beslut att omedelbart avveckla PUST/Siebel, men inbegrips inte i detta beslutsunderlag.

Det finns myndigheter som skulle påverkas positivt av om inregistrering i PUST/Siebel avbryts omedelbart. Transportstyrelsen skickade under hösten 2013 in en skrivelse till Rikspolisstyrelsen med anledning av att de var bekymrade av effekterna av användningen PUST/Siebel. I denna handling hänvisas till kungörelsen SFS 1965:561 om statistiska uppgifter angående vägtrafikolyckor där det framgår att Polisen har en skyldighet att rapportera trafikolyckor med personskada till Transportstyrelsen. Transportstyrelsen har uppmärksammat att antalet rapporter i STRADA om trafikolyckor har minskat. Transportstyrelsen framför att:

*”Transportstyrelsen har bevakat utvecklingen av Pust, trots detta blev vi överraskade när information kom från våra rapportörer i STRADA på polismyndigheterna att T-dariet skulle stängas till förmån för Pust. Vi hade inte fått någon information till oss att detta skulle ske, vi fick se en tidplan under våren 2012 över vad som var på gång inom Pust men ingen mer information efter detta”. (Transportstyrelsen, 2014-02-06, sidan 2)*

En omständlig lösning med flera manuella åtgärder för att registrera en trafikolycka i PUST/Siebel jämfört med tidigare rutiner kan vara en förklaring till att antalet inrapporterade trafikolyckor har minskat. En annan förklaring till att inrapporterade trafikbrott sjunkit kan vara svårigheter att hitta trafikolyckorna i PUST/Siebel eftersom de är registrerade som brott. Ytterligare en myndighet, Trafikverket, har inkommit med ett yttrande med anledning av PUST:

*”Genom att STRADA utgör basen för nationell olycksstatistik blir det ett väldigt viktigt verktyg för Trafikverkets arbete med att uppnå det transportpolitiska målet för ökad säkerhet. Det är ett allvarligt problem om PUST skulle medföra att färre olyckor rapporteras in, vilket också påverkar den officiella statistiken över vägtrafikolyckor som Trafikanalys ansvarar för.” (mail 2014-02-17)*

Även myndigheten Trafikanalys skulle också gynnas av en omedelbar stängning av inregistrering av ärenden i PUST eftersom de är beroende av att olyckor registreras i STRADA.

Det är således vissa myndigheter som skulle gynnas och vissa som skulle missgynnas av en omedelbar stängning av inregistrering av ärenden i PUST/Siebel. Åklagarmyndighetens, Rättsmedicinalverkets och SKL:s ökade administration vid en avveckling av PUST/Siebel, måste vägas mot intresset hos de myndigheter som arbetar med trafiksäkerhet. Dessa myndigheter är beroende av inrapporterad olycksstatistik och Polisens åtagande regleras av en kungörelse.

### Polispersonal

Det har varit en omfattande kritik mot PUST/Siebel men det är viktigt att betona att all personal inte tycker att PUST/Siebel är ett dåligt system. Att de som är missnöjda är mer högljudda än de som är nöjda är ingen ovanligt. Intervjuer, deltagande observation, e-mail och skriftlig information pekar dock på att PUST/Siebel skapar en hög frustration hos många poliser. Att en del är negativa till förändringar och att införandet av ett IT-system möts av motstånd är ingen ovanligt. Men PUST/Siebel har nu varit igång en längre tid och kritiken är fortfarande massiv. Polisförbundets kritik mot PUST/Siebel har varit och fortsätter att vara mycket kraftig. Vidare har ett flertal tillbudsansmälningar upprättats angående PUST/Siebel och tre län har lämnat in 6:6a anmälningar<sup>12</sup>. Det upptäcks kontinuerligt nya problem kopplade till den bristfälliga grundstrukturen i PUST/Siebel. Det är därför inte möjligt att på kort sikt komma tillrätta med dessa problem för att hjälpa användarna. Det skapar inte bara frustration och tidsförlust hos användarna. Det upplevs även frustrerande av de som är satta att stödja användarna.

Bara meddelandet om att PUST/Siebel ska avvecklas skulle uppfattas som en lättnad för många anställda. Att sedan slippa att arbeta i detta system skulle på ett påtagligt sätt minska deras frustration. Polisorganisationen är personalintensiv. Personalen är organisationens viktigaste resurs och att fatta ett beslut som kommer tillrätta med den breda och omfattande frustration som PUST/Siebel skapar är därför viktigt. De poliser som registrerar liknande typer av ärenden i PUST/Siebel har vant sig vid systemet. På liknande sätt kommer de snabbt vänja sig vid att en annan rutin tillämpas. Vissa av dessa poliser kommer dock uppfatta och uttrycka sig negativt om inregistrering i PUST/Siebel stoppas omedelbart.

Ju längre PUST/Siebel används för att registrera ärenden desto fler poliser belastas av att försöka lära sig olika former av handhavanden. De använder systemet för sällan för att komma ihåg alla de särskilda handhavanden som behövs och kommer med jämna mellanrum att råka ut för problem. Därtill ska systemets instabilitet beaktas, vilket gör att det kontinuerligt uppstår olika former av problem, t.ex. har det framkommit svårigheter att använda PUST/Siebel i Polar. Att fler poliser tvingas att hjälpligt lära sig PUST/Siebel gör risken stor att de blir förändringströtta, vilket brukar vara en faktor som kan försvåra införandet av nya system. Att inte avbryta inregistrering av PUST/Siebel har därför inte bara en negativ påverkan i nuläget, utan kan också ge en negativ effekt framgent för mottagandet av ett nytt system.

### Polisorganisationen

Att omedelbart avbryta inregistrering i PUST/Siebel underlättar att migrera de ärenden som finns kvar i PUST/Siebel när systemet ska avvecklas. Tabell 2 visar att det är några hundra öppna ärenden

---

<sup>12</sup> Arbetsmiljölagen 6 kap, 6a §.

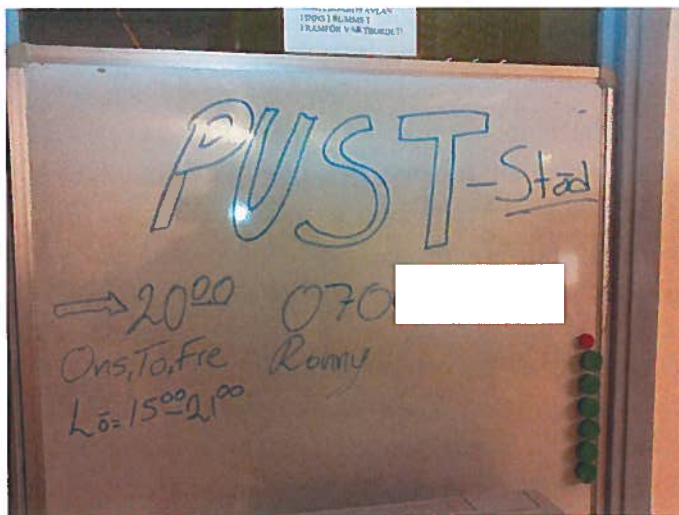
kvar av de som registrerades under år 2011 och år 2012. Det är inte fler ärenden än att det manuellt går att registrera in i ersättningsystem. Även om antal registrerade ärenden är större nu jämfört med tidigare är bedömningen att antal ärenden sjunker till en hanterbar mängd på ungefär ett år.

Tabell 2: Ärendebalans, PUST-Siebel gällande år 2011 och 2012:

Myndighet	Antal
Blekinge	4
Dalarna	10
Gotland	3
Gävleborg	38
Halland	4
Jämtland	4
Jönköping	4
Kalmar	4
Kronoberg	17
Norrbottnen	6
Skåne	8
Stockholm	93
Södermanland	11
Uppsala	5
Värmland	17
Västerbotten	29
Västernorrland	14
Västmanland	26
Västra götaland	13
Örebro	18
Östergötland	26
<b>TOTALT:</b>	<b>354<sup>13</sup></b>

En nackdel med att omedelbart avbryta inregistrering av ärenden i PUST/Siebel är att det åter krävs inregistreringsresurser för att föra in information från blanketter till diariesystem. Denna ökade resursåtgång överstiger dock inte de resursvinster som erhålls om inregistrering av ärenden i PUST/Siebel avbryts omedelbart. Pust/Siebel orsakar inte bara ett resursbortfall hos användarna. Andra delar av organisationen får också lägga resurstid på att hantera problem som PUST/Siebel ger upphov till. Genom att avbryta inregistrering i PUST/Siebel försvinner behov av att ha införandeansvariga i de olika länen. Samtliga län har införandeansvariga och det finns även biträdande införandeansvariga. Genom att avbryta inregistrering behöver inte resurstid läggas på utbildning och behovet av att avdela särskild personal för att kunna ge ett extra stöd till användare försvinner. Det har även periodvis avdelats personal för att enkom sitta i avrapporteringsrum för att stödja polispersonal när de ska registrera ärenden.

<sup>13</sup> Det finns också 587 konverterade ärenden som överförts från PUST-Java till PUST-Siebel.



Figur 11. Exempel på resurser som avsätts för extra PUST-stöd

Denna typ av resursåtgång försvinner också om inregistrering i PUST/Siebel avbryts.

Det är dock viktigt att Polisen inte bara ser till sina egna resursvinster av att omedelbart avbryta inregistrering i PUST/Siebel. Hänsyn måste tas till andra myndigheter. Om effekten av att omedelbart avbryta inregistrering i PUST/Siebel innebär en ökad resursåtgång i annan myndighet som överstiger resursvinsten inom Polisen gör rättsväsendet totalt sett en resursförlust. Den myndighet som tydligt gör de resursmässigt största förlusterna på om inregistrering i PUST/Siebel omedelbart avbryts är Åklagarmyndigheten. De anger, som tidigare redovisats, att om 2013 års inflöde av PUST istället hade överförts med hjälp av brottskoder uppskattas tidsåtgången för registrering av juridisk information till drygt 3000 timmar (dvs. ca 3 miljoner kronor). Dessutom hade det krävts ett extra arbete för åklagarmyndigheten att föra samman e-postat utredningsmaterial och ärenden i Cobra.

Det vore inte försvarlig med en fortsatt registrering i PUST/Siebel även om 900 åklagare i genomsnitt skulle spara så mycket som en timme i veckan ifall 20 000 poliser i genomsnitt får fem timmars extra administration i veckan. Det skulle betyda att rättsväsendet gör en resursförslut på 99 000 timmar i veckan. Exakt hur mycket Polisen resursmässigt förlorar på att fortsätta med PUST/Siebel är svårt att säga. Men statistiken visar att resursåtgången för att exempelvis enbart registrera knappt en tredjedel av brotten mot knivlagen under bara en månad (som redovisas tidigare i detta beslutsunderlag) är mer än dubbelt så hög som den tid Åklagarmyndigheten sparar under ett helt år avseende alla brott vid en fortsatt registrering i PUST/Siebel. De tidsstudier som jag genomfört visar att avrapporteringstiden de senaste åren har ökat med nästan 30 % och att den ökade resursåtgången kan beräknas till några hundra miljoner kronor. PUST/Siebel har en del i att resurstiden ökat, men Polisen måste även registrera mer information i andra system för att tillfredsställa andra delar av rättsväsendet. Det är dock inte osannolikt att kostnaden för Polisen att fortsätta registrering i PUST/Siebel jämfört med att gå tillbaka till de gamla rutinerna överstiger 100 miljoner kronor på ett år (kostnaden för avrapportering uppskattas totalt till knappt 1 miljard kr/år, se vidare Holgersson och Knutsson, 2012).

Om Åklagarmyndighetens ökade administration ställs mot Polisens minskade administration vid ett beslut om att omedelbart avbryta inregistrering i PUST/Siebel blir det tydligt att rättsväsendet totalt

sett gör en mycket stor resursmässig förlust om Polisen inte omedelbart avbryter inregistrering i PUST/Siebel.

I beslutet är det också viktigt att väga externa intressen mot vilken konsekvens en fortsatt registrering i PUST/Siebel får för den egna personalen. Under rubriken "Polispersonal" beskrevs att en avveckling av PUST/Siebel kunde minska de anställdas frustration. Ur en arbetsmiljöaspekt är detta viktigt, men också ur ett produktionsperspektiv. Tidigare forskning (bl.a. Holgersson, 2005) visar att den frustration som bl.a. IT-system skapar har en stor negativ inverkan på produktionen.

Genom att omedelbart avbryta inregistrering i PUST/Siebel finns en risk att genomströmningstiderna ökar. Tidigare i detta beslutsunderlag har det nämnts att detta förhållande i praktiken inte har någon avgörande betydelse, men att det är eftersträvansvärt att Polisen har korta genomströmningstider. Den positiva bild som polisen får av korta genomströmningstider äts dock upp den negativa uppmärksamhet som PUST/Siebel har orsakat och riskerar att fortsätta att orsaka, bl.a. med tanke på de rättssäkerhetsproblem som har identifierats. Att avveckla PUST/Siebel och avbryta inregistrering i detta system är ur den aspekten positivt. Vid ett avvecklingsbeslut av PUST/Siebel kommer Polisen utsättas för kritik. Men att fortsätta med system riskerar att ge upphov till kontinuerlig kritik eftersom grundstrukturen i PUST/Siebel är bristfällig och nya problem lätt uppstår.

Grundtankarna med PUST var att få en synligare polis. Med plattformen Siebel har effekten blivit tvärt om. Likaså var en grundtanke med PUST att effektivisera avrapporteringstiden. Även där har Siebel medfört en motsatt effekt.

## Rekommendationer och avvägningar

Denna analys visar att det inte kommer vara möjligt att nå konsensus. Det finns intressenter, både internt och externt som har helt olika uppfattningar, vars intressen är oförenliga. Denna analys utmynnar i följande rekommendationer:

- Att ett beslut omgående bör fattas om att PUST/Siebel ska avvecklas.
- Att en kommunikationsplan upprättas för hur beslutet ska kommuniceras.
- Att det så snart en kommunikationsplan är upprättad på ett tydligt sätt framförs att PUST/Siebel ska avvecklas.
- Att ärenden som hanteras av PUST/Siebel så snart det är möjligt ska skötas av RAR/DurTvå.
- Att investeringar i felrättningar i PUST/Siebel ska minimeras.

Den avvägning som finns skäl att göra är om registrering i PUST/Siebel ska avslutas omgående eller pågå tills RAR/DurTvå ersätter PUST/Siebel. Olika intressen står emot varandra även i detta avseende.

Att omedelbart avbryta en inregistrering i PUST/Siebel innebär inte bara verksamhetsmässiga fördelar, vilket berörts tidigare i denna analys. En del polismyndigheter uttrycker sig positivt om PUST/Siebel. Ett alternativ vore därför att det skulle vara frivilligt för polismyndigheterna om de önskade registrera ärenden i PUST/Siebel eller ej tills RAR/DurTvå kan hantera dessa ärenden. Polismyndigheterna borde få information om att de framgent själva får hantera migrationen av ärenden, vilket för en del polismyndigheter kommer innebära att de ser fördelen med att avbryta inregistrering i PUST/Siebel direkt. Med en sådan lösning blir risken för missnöje mindre när det är

dags att migrera ärendena. Dessutom minskar Rikspolisstyrelsen risken att utsättas för kritik från de myndigheter som tycker att PUST/Siebel fungerar bra och inte vill återgå till de gamla rutinerna.

## Referenser

- BRÅ (2013a). *Polisers syn på utredning av mängdbrott*. Rapport 2013:20 Stockholm: Brottsförebyggande rådet.
- BRÅ (2013b). *Polisers syn på utredning av mängdbrott*. Rapport 2013:21 Stockholm: Brottsförebyggande rådet.
- Ernst & Young (2013). *Utvärdering av ärendehanteringssystemet SiebelPUST*. Stockholm: Ernst & Young.
- Holgersson, S. (2005). Yrke: POLIS – Yrkeskunskap, motivation, IT-system och andra förutsättningar för polisarbete. Linköping: Doktorsavhandling, Institutionen för datavetenskap, Linköpings universitet.
- Holgersson, S. & Knutsson, J. (2012). *Vad gör egentligen polisen?* Liu-iei-research report 12/0004. Linköping: Linköpings universitet.
- Holgersson, S., Woxblom, C., Stavås, T., Laiti, H. & Berling, D. (2007). *Datastudie, del 3. Idéer och förslag från verksamheten analyserade och sammanställda av Stefan Holgersson m.fl.* (CD-skiva). Stockholm: Polismyndigheten i Stockholms län/Polishögskolan/Linköpings universitet.
- IBM (2013). *Siebel Project Review – slutrapport för Rikspolisstyrelsen*. Stockholm : IBM.
- Polisen (2012). *Polisens årsredovisning 2011*. Stockholm: Rikspolisstyrelsen.
- Preece, J. Rogers, Y., Sharp, H., Benyon, D. & Carey, T. (1994). *Human-Computer Interaction*. Essex, UK: Addison-Wesley Longman Ltd.
- Statskontoret (2013). *Styrningen av Polisens IT-verksamhet*. Rapport 2013:23. Stockholm: Statskontoret.