



POLITIET
POLITIDIREKTORATET

KLAGER PÅ POLITIET I 2016



Innhold

Sammendrag	2
1 Innledning	4
2 Statistikk over registrerte og behandlede klagesaker i politidistrikter/særorganer	5
2.1 Mottatte klagesaker	5
2.2 Årsak til klagen	7
2.3 Behandlede klager	10
2.4 Gjennomsnittlig saksbehandlingstid	10
2.5 Utfall av klagesaksbehandling	11
2.6 Analyse av klager avgjort som "grunnlag for kritikk"	14
2.7 Diskriminering	16
3 Politidirektoratets klagesaksbehandling	19
4 Erfaringer og tiltak for å hindre kritikkverdige forhold	20
4.1 Utdrag fra innrapportering fra politidistriktene	20
4.2 Oppfølging fra Politidirektoratet	22
5 Referanseliste	24
6 Vedlegg	25
Vedlegg 1: Oversikt over antall årsverk i politidistrikter/særorganer	25
Vedlegg 2: Oversikt over årsakskategorier	25

Sammendrag

Svak økning i antall klagesaker i 2016

Politidistriktene og særorganene mottok 791 klager i 2016. Dette er en økning på 4 prosent fra 2015. Videre avgjorde/videresendte politidistriktene og særorganene 740 klager i 2016, inkludert 66 saker som ble overført til andre instanser for realitetsavgjørelse.

Store mørketall

Selv om antallet klager politiet mottar årlig øker litt år for år er tallet fortsatt svært lavt sett i forhold til antallet oppdrag og publikumsmøter politiet har per år. Ikke alle som har en negativ opplevelse sender inn en skriftlig klage. Man må derfor anta at det her er store mørketall. Publikumsklager utgjør et viktig materiale for politiet som kan brukes for å forebygge uønskede hendelser, redusere konflikter mellom politi og publikum og forbedre polititjenestens kvalitet. Sett fra politiets synsvinkel er derfor en økning i antallet klager positivt. Politidistriktene og særorganene må derfor kontinuerlig benytte alle kanaler for å oppfordre misfornøyde brukere til å klage. Klageordningen må også gjøres godt kjent blant alle ansatte slik at disse kan oppfordre publikummere som har hatt en negativ opplevelse til å sende en klage.

Rundt halvparten klager på politiets adferd

I all hovedsak fordeler publikumsklagene seg på kategoriene «Adferd» og «Saksbehandling/Service». Disse to kategoriene står for henholdsvis 50 prosent («Adferd») og 35 prosent («Saksbehandling/Service») av de mottatte klagene i 2016. 9 prosent av de som klager mener seg utsatt for maktmisbruk fra politiets side. 1 prosent klager på brudd på taushetsplikt, og 5 prosent av klagene faller inn under kategorien «Andre årsaker».

En sammenligning mellom politidistriktene og særorganene, der man ser på antall mottatte klager per 100 årsverk, viser stor variasjon fra år til år. I mange politidistrikter er antall mottatte klager så lavt at selv en liten endring gir store utslag; endringer fra år til år kan derfor like gjerne være utslag av tilfeldigheter som et resultat av arbeidet som er utført i politidistriktet.

Finner kritikkverdige forhold i rundt en av ti klagesaker

Andelen klager som avgjøres som "Ikke grunnlag for kritikk" har gått svakt opp i 2016, fra 51 prosent til 53 prosent av alle klagene som ble behandlet. Samtidig gikk andelen klager som avgjøres med "Grunnlag for kritikk" ned fra 13 til 11 prosent, og andelen klager avgjort som "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk" ned fra 21 til 20 prosent. I 2 prosent av klagene klarer ikke politiet å avklare hendelsesforløpet. 5 prosent av klagene avvises og 9 prosent overføres til annen instans for realitetsbehandling. Når det gjelder spesifikt klager på involvert personells adferd anser politimester at involvert personell ikke har opptrådt klanderverdig i 57 prosent av klagene (saken avgjøres som "Ikke grunnlag for kritikk"). 29 prosent av adferdsklagene avgjøres som kritikkverdig eller uheldig.

81 saker avgjort med grunnlag for kritikk

Flertallet av klagene avgjort med grunnlag for kritikk (37 klager) var klager på involvert personells adferd. Dette dreier seg i første rekke om hendelser der klager påstår at involvert personell har opptrådt aggressivt, bryskt, uhøflig, nedlatende eller lignende. En annen stor kategori er klager på politiets saksbehandling eller service (34 klager). Dette er først og fremst klager på at involvert personell har brutt en etablert rutine, lang saksbehandlingstid eller saksbehandlingsfeil.

Svært få klager på diskriminerende behandling

I 2016 ser vi en markant økning i antall klager relatert til diskriminering, men antallet er fortsatt lavt. 35 av 740 *behandlede* klagesaker er relatert til dette. 31 av disse er knyttet til etnisk diskriminering og 4 til annen diskriminering. De 31 klagene relatert til etnisk diskriminering fordeler seg på tre årsakskategorier; adferd (18 klager), maktmisbruk (7 klager) og saksbehandling/service (6 klager). De fire sakene relatert til annen diskriminering er tre klager knyttet til adferd, og en sak knyttet til saksbehandling/service. To av klagene relatert til etnisk diskriminering i 2016 ble avgjort med "Grunnlag for kritikk", og ni klager ble avgjort som "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk". Videre ble



to klager relatert til annen diskriminering avgjort som “Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk”. Det er viktig å notere at dette ikke nødvendigvis betyr at politimester mener det har foregått diskriminering. Det kan være at saksbehandlingen/adferden i seg selv var uheldig eller kritikkverdig, men at det ikke nødvendigvis finnes et diskriminerende element. I 15 av de 35 behandlede sakene relatert til diskriminering hadde involvert personell ikke opptrådt kritikkverdig, men derimot hatt hjemmel for sine handlinger, og løst oppgaven tilfredsstillende.

Store variasjoner i gjennomsnittlig behandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for klagen varierer betydelig fra 21 dager (Finnmark politidistrikt) til 102 dager (Møre og Romsdal politidistrikt). I innrapporteringen fra politidistriktene/særorganene pekes det på særlig tre faktorer som har ført til lang gjennomsnittlig saksbehandlingstid: arbeidspress på ledernivået i forbindelse med omorganisering, uklare ansvarsforhold i perioden

for implementering av ny struktur for politidistrikt, og enkeltsaker som tar lang tid og dermed trekker opp gjennomsnittlig saksbehandlingstid.

Politidirektoratets klagebehandling

Politidirektoratet har mottatt 107 klager i 2016. Av disse var 9 klager generelle mishagsyringer mot politiet som ble tatt til etterretning, mens 98 ble saksbehandlet. 28 av disse ble oversendt til rette instans for videre behandling, 43 klager ble avvist og 27 klager var klager allerede avgjort i politidistrikter/særorgan, og som var oversendt Politidirektoratet til ny vurdering. Politidirektoratet opprettholdt politimester/sjef særorgans vurdering i alle klager unntatt to. I begge disse klagen opprettholdt Politidirektoratet politidistriktets avgjørelse som at hendelsen det klages over ikke var kritikkverdig i seg selv, men kom med kritikk på saksbehandlingen i saken.

1 Innledning



I denne rapporten gir Politidirektoratet en samlet oversikt over politiets mottak og behandling av klager i perioden 1. januar – 31. desember 2016¹.

Denne årsrapporten baserer seg kun på publikumsklager. Anmeldelser av straffbare forhold er ikke inkludert. I henhold til straffeprosessloven § 67 og påtaleinstruksen kap. 34 er det Spesialenheten for politisaker som skal etterforske saker hvor det er mistanke om at tjenestemenn i politiet eller påtalemyndigheten har begått straffbare handlinger i tjenesten. Klageordningen som ble innført med Justisdepartementets instruks fra 2006 og sist oppdatert i 2016 (JD 2016) er ment å skulle fange opp de sakene hvor det ikke er begått straffbare handlinger, men hvor publikum mener det er begått kritikkverdige forhold i utførelsen av tjenesten.

I tillegg inkluderer denne rapporten en egen analyse av innholdet i klagesaker som i 2016 ble avgjort med avgjørelseskode "Grunnlag for kritikk". I disse klagesakene har politiet opptrådt kritikkverdig. En instruks eller rutine er brutt, saksbehandlingen har vært kritikkverdig, eller tjenestepersonen har ikke opptrådt slik det forventes av en som er i politiets tjeneste.

¹ I tallene for behandlede saker kan det ligge saker som er kommet inn før 1. januar 2016, men som ikke var ferdig behandlet per 31. desember 2015. På samme måte kan det være saker som er kommet inn i løpet av 2016 som først vil bli avgjort i 2017.

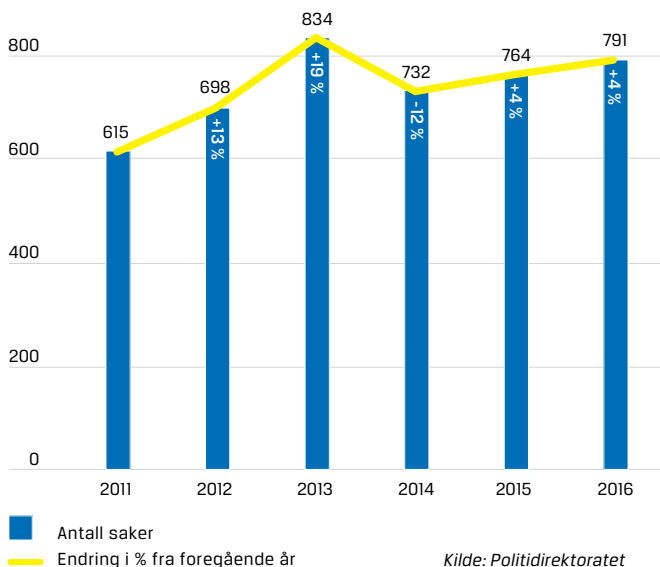
2 Statistikk over registrerte og behandlede klagesaker i politidistrikter/særorganer

2.1 Mottatte klager

Politidistriktene og særorganene mottok 791 klager i 2016, en økning på 4 prosent fra 2015. Figur 1 viser antall mottatte klager siste seks år (fra 2011). Om vi ser bort fra 2013 har det vært en jevn økning i antall klager fra 2011.

Selv om antallet klager politiet mottar årlig øker litt år for år er tallet fortsatt svært lavt sett i forhold til antallet oppdrag og publikumsmøter politiet har per år. Ikke alle som har en negativ opplevelse sender inn en skriftlig klage. Man må derfor anta at det her er store mørketall. Publikumsklager utgjør et viktig materiale for politiet som brukes for å forebygge uønskede hendelser, redusere konflikter mellom politi og publikum og forbedre polititjenestens kvalitet. Sett fra politiets synsvinkel er derfor en økning i antall klager positivt. Politidistriktene og særorganene må derfor kontinuerlig benytte alle kanaler for å oppfordre misfornøyde brukere til å klage. Klageordningen må også gjøres godt kjent blant alle ansatte slik at disse kan oppfordre publikummere som har hatt en negativ opplevelse til å sende en klage. Klageordningens tillitsskapende element kommer i stor grad av det faktum at klager gis mulighet for å bli ivare tatt og tatt på alvor. Han/hun får en forklaring på det som skjedde og ikke minst en beklagelse dersom det er grunnlag for det.

Figur 1 Antall mottatte klagesaker i politidistrikt og særorgan 2011 - 2016



Om vi ser på antall mottatte klager fordelt på politidistrikt/særorgan i samme periode ser vi av tabell 1 at tallene varierer fra år til år. Antall mottatte klager i mange politidistrikter er så små at selv en liten endring gir store utslag; endringer fra år til år kan like gjerne være utslag av tilfeldigheter som et resultat av arbeidet som er utført i politidistriktet. Vi har for eksempel ikke data som sier noe om en reduksjon i antallet mottatte klager kommer som et resultat av at færre publikummere har hatt en negativ opplevelse (dvs. om det gjøres færre "feil"), eller om det tilfeldigvis var færre publikummere som sendte inn en skriftlig klage.

Vi ser av tabell 1 at Sør-Vest politidistrikt har hatt en klar økning i antall mottatte klager de siste to årene. Sør-Vest politidistrikt består av de to gamle politidistriktene Rogaland og Haugaland og Sunnhordland. I 2014 mottok disse to politidistriktene nesten like mange klager hver (hhv. 33 og 27 klager). I 2015 hadde Rogaland en markant økning til 66 klager og ligger i 2016 fortsatt rundt dette nivået med 61 klager. Vi har ikke data som forklarer denne økningen, men utviklingen ses som positiv i politidistriktet. Jo flere som sender inn en skriftlig klage når de er misfornøyd med politiets tjenester, jo flere anledninger får politiet til å forklare hva som skjedde og til å beklage der det er aktuelt. Dette er viktig for tilliten mellom publikum og politiet. I tillegg har også Haugaland og Sunnhordland hatt økning i antall klagesaker fra 2015 til 2016 (fra 27 til 36 klager). Syv av disse klagenes er klager på patruljer fra Utrykningspolitiet, og videresendt Utrykningspolitiet for behandling. Utrykningspolitiet har det siste året foretatt endringer i utplassering av patruljer, og har nå flere patruljer i Haugaland og Sunnhordland enn tidligere.

Vest politidistrikt (tidligere Hordaland og Sogn og Fjordane politidistrikt) har også økning i antall mottatte klager i 2015 og 2016. Dette skyldes sannsynligvis at Hordaland politidistrikt tidligere hadde en mer uformell behandling av en del av klagesakene. I en evaluering av klagebehandlingen i politiet fra 2013 (POD 2013a) fremkommer det at Hordaland politidistrikt hadde rutiner på at en del saker etter vurdering ikke ble lagt i klagesporet, men ble avsluttet på et lavere nivå med et personlig møte eller en telefonsamtale (for eksempel mellom leder for gjeldende driftsenhet og klager). Dette var et bevisst valg fra politidistriktets side

Tabell 1 Mottatte klager fordelt på politidistrikt, særorgan og Sysselmannen på Svalbard 2011 – 2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Endring i prosent 2011-2016	Endring i prosent 2015-2016
Agder	16	34	26	18	27	13	-19%	-52%
Finmark	40	35	34	28	36	26	-35%	-28%
Innlandet	34	42	67	49	45	48	41%	7%
Møre og Romsdal	12	25	26	12	15	21	75%	40%
Nordland	41	41	48	51	47	34	-17%	-28%
Oslo	99	141	163	122	112	144	45%	29%
Sør-Vest	60	41	66	60	93	97	62%	4%
Sør-Øst	106	113	158	133	110	117	10%	6%
Troms	15	17	14	13	21	30	100%	43%
Trøndelag	49	49	60	53	63	55	12%	-13%
Vest	33	53	47	45	63	71	115%	13%
Øst	73	71	100	116	95	100	37%	5%
KRIPPOS	1	0	1	0	0	0	-	-
Politiets utlendingsenhet (PU)	13	17	11	12	8	11	-15%	38%
Utrykningspolitiet (UP)	23	19	13	20	29	24	4%	-17%
Økokrim	0	0	0	0	0	0	-	-
Sysselmannen på Svalbard	0	0	0	0	0	0	-	-
TOTALT antall mottatte klager	615	698	834	732	764	791	29%	4%

Kilde: Politidirektoratet

for å behandle klagen/henvendelsen mest mulig effektivt og ikke «over-byråkratisere» kontakten med publikum. Ulempen med denne formen for klagebehandling er at det kan gå ut over notoriteten i saksbehandlingen. Politidistriktet valgte i 2015 å endre den interne instruks for klagebehandling slik at alle klager nå registreres inn i klagesporet og saksbehandles likt.

Vi ser videre av tabell 1 at det er politidistrikt med store bysentra som mottar flest klager. 67 prosent av mottatte klager i 2016 kommer fra politidistriktene Oslo, Øst, Sør-Øst, Sør-Vest og Vest (529 av 791 klager). I kapittel 2 vil vi vise at halvparten av klagen i 2016 relaterer seg til politiets adferd og saksbehandling/service. Fra tidligere undersøkelser (POD 2013a) vet vi at mange adferdsklager er relatert til bråk og andre episoder på byen i helgene. Store politidistrikter har også flere henvendelser på publikumsvakt, sentralbord,

passkontor og lignende. Det er derfor ikke overraskende å se så mange klager fra de store politidistriktene. Tabell 2 viser mottatte klager per 100 årsverk i politidistriktene. Vi har valgt å fordele klagen på alle ansatte (dvs. både politiansatte, jurister og sivilt ansatte) fordi klageordningen omfatter klager innenfor alle tre yrkesgruppene.

Igen ser vi at på grunn av små datamengder svinger tallene mye for alle politidistriktene og særorganene. Små endringer i antall klager eller ansatte får store utslag. For eksempel har Agder politidistrikt og Nordland politidistrikt hatt en markant nedgang i antall mottatte klager i 2016 (se tabell 1). Med liten endring i antall årsverk har dette ført til stor nedgang i antall klager per 100 årsverk. Finnmark politidistrikt har hatt en nedgang i antall klager fra 40 klager i 2011 til 26 klager i 2016 (se tabell 1). Politidistriktet har dermed også en trendmessig nedgang i antall klager per

Tabell 2 Mottatte klager fordelt per 100 årsverk i politidistrikt

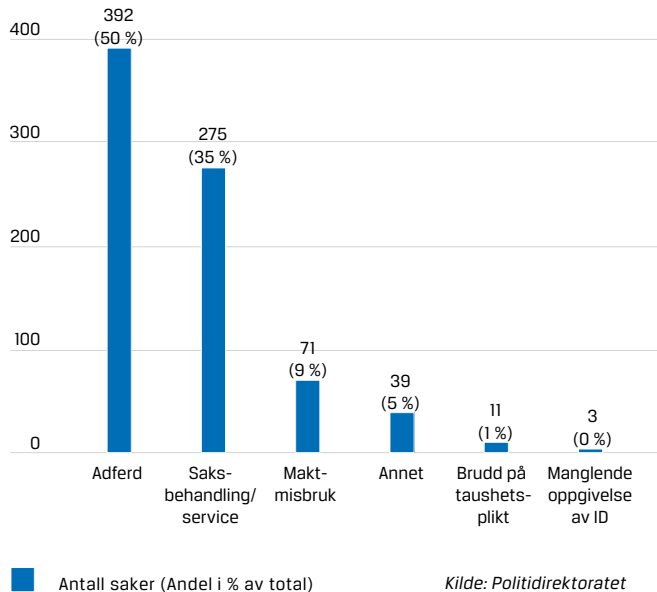
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Endring i prosent 2011-2016	Endring i prosent 2015-2016
Agder	2,6	5,8	4,3	2,9	4,3	2,1	-22%	-52%
Finmark	14,2	11,9	10,7	8,2	10,2	6,9	-52%	-33%
Innlandet	4,6	5,8	9,0	6,3	5,7	6,0	30%	6%
Møre og Romsdal	2,6	5,4	5,5	2,4	2,9	4,1	57%	39%
Nordland	6,3	6,4	7,5	7,7	7,0	5,1	-19%	-28%
Oslo	3,6	5,0	5,8	4,3	3,8	4,8	33%	28%
Sør-Vest	6,5	4,3	6,5	5,8	8,6	8,8	35%	2%
Sør-Øst	7,3	7,9	10,6	8,8	7,1	7,5	3%	5%
Troms	4,9	5,6	4,6	4,3	6,7	9,1	86%	36%
Trøndelag	5,7	5,5	6,7	5,8	6,7	5,8	2%	-13%
Vest	3,0	4,8	4,0	3,7	5,1	5,7	88%	11%
Øst	5,0	4,9	6,5	7,2	5,7	5,9	19%	5%

100 årsverk i perioden. Fra 2011 til 2016 er antallet klager per 100 ansatte halvert. Finnmark politidistrikt har i hele perioden jobbet aktivt for å få inn klager, og registrerer alle muntlige klager og mishagsyttringer inn som klager. Politidistriktet jobber også aktivt med å diskutere klagen innad i enhetene og på ledernivå. Dette øker læringsutbyttet. Møre og Romsdal politidistrikt, Oslo politidistrikt og Troms politidistrikt har alle en markant økning i antall klager per 100 årsverk fra 2015 til 2016. Dette skyldes at antallet mottatte klager har økt, mens det er liten endring i antall årsverk. Som tidligere nevnt mottar politidistrikt med store bysentra flest klager. Denne forskjellen mellom politidistriktene forsvinner når vi fordeler klagen per 100 årsverk.

2.2 Årsak til klagen

Figur 2 viser en oversikt over antall mottatte klager i 2016 fordelt på de seks årsakskategoriene som instruksen for klagebehandling fremsetter².

Andelen klager innenfor hver kategori har holdt seg relativt stabil (se tabell 3). De to kategoriene som hele tiden har skilt seg ut med en stor andel av klagen (og som står for til sammen 85 % av mottatte klager i 2016) er "Adferd" og "Saksbehandling/service". Etter nedgang i antall klager på saksbehandling/service i 2014 og 2015 ser vi igjen en liten

Figur 2 Mottatte klager i politidistrikt og særorgan fordelt på årsakskategori

² Se Vedlegg 2 for forklaring på disse seks årsakskategoriene.

Tabell 3 Mottatte klager 2011 - 2016 fordelt på årsakskategori

Mottatte klager	Adferd	Maktmisbruk	Brudd på taushetsplikt	Manglende oppgivelse av ID	Saksbehandling/ Service	Annet	Total
2011	-	-	-	-	-	-	615
2012	-	-	-	-	-	-	698
2013	364	49	17	14	353	45	842
2014	375	57	16	7	250	23	728
2015	404	51	15	12	257	25	764
2016	392	71	11	3	275	39	791

Andel av totalt antall mottatte klager	Adferd	Maktmisbruk	Brudd på taushetsplikt	Manglende oppgivelse av ID	Saksbehandling/ Service	Annet	Total
2011	-	-	-	-	-	-	-
2012	-	-	-	-	-	-	-
2013	43%	6%	2%	2%	42%	5%	100%
2014	52%	8%	2%	1%	34%	3%	100%
2015	53%	7%	2%	2%	34%	3%	100%
2016	50%	9%	1%	0%	35%	5%	100%

Kilde: Politidirektoratets Nasjonale rapportering av klager på politiet 2011 - 2015. Rapportene for perioden 2011 - 2012 oppgir ikke mottatte klager fordelt på årsakskategori.

økning i denne kategorien (fra 257 klager til 275 klager). Vi kan videre merke oss at antallet klager på maktmisbruk øker fra 51 til 71 klager. Samtidig går antallet klager på involvert tjenestepersonells adferd marginalt ned fra 404 i 2015 til 392 i 2016. Antallet klager på manglende oppgivelse av ID går også ned, og i 2016 mottok politiet bare 3 slike klager.

Det er vanskelig å trekke en absolutt grense mellom de to kategoriene "Adferd" og "Maktmisbruk". En klage kan inneholde klagemål om at involvert tjenesteperson opptrådte aggressivt, snakket respektløst til klager og brukte håndjern unødige. Om en slik klage blir vurdert å tilhøre den ene eller den andre kategorien vil være basert på skjønn hos saksbehandler. Disse to kategoriene samlet stod i 2015 for 60 % av klagen. Andelen for 2016 er 59 %. Vi ser med andre ord ingen signifikant endring i bruken av disse to kategoriene.

De to årsakskategoriene "Adferd" og "Saksbehandling/service" er dominerende i alle politidistrikt/særorgan (se tabell 4).

Finnmark og Møre og Romsdal politidistrikt mottok i 2016 flere klager på saksbehandling/service enn på involvert personells adferd, mens Troms politidistrikt mottok like mange klager i begge kategorier. De resterende politidistriktene/særorganene mottok klart flere adferdsklager enn klager på saksbehandling/service. Plasseringen av klager i adferdskategori er basert på skjønn. For eksempel kan en klage på uhøflig oppførsel hos en ansatt ved passkontoret kategoriseres både som dårlig service og uønsket oppførsel/adferd.

Tabell 4 Antall mottatte klager i 2016 fordelt på politidistrikt, særorgan og Sysselmannen på Svalbard, samt årsakskategori

Politidistrikt/ særorgan	Ant. mottatte klager	Andel av mottatte klager totalt	Adferd	Maktmisbruk	Brudd på taushetsplikt	Manglende oppgivelse av ID	Saksbehandling/ service	Annet
Agder	13	2%	12	0	0	0	0	1
Finnmark	26	3%	10	0	3	0	13	0
Innlandet	48	6%	23	2	0	0	19	4
Møre og Romsdal	21	3%	5	3	0	0	12	1
Nordland	34	4%	21	1	0	0	9	3
Oslo	144	18%	64	14	1	1	57	7
Sør-Vest	97	12%	54	8	2	1	26	6
Sør-Øst	117	15%	53	15	2	0	41	6
Troms	30	4%	13	0	0	0	14	3
Trøndelag	55	7%	29	3	0	1	22	0
Vest	71	9%	29	12	2	0	22	6
Øst	100	13%	58	2	0	0	38	2
KRIPOS	0	0%	0	0	0	0	0	0
Politiets utlendingsenhet (PU)	11	1%	5	3	1	0	2	0
Utrykningspolitiet (UP)	24	3%	16	8	0	0	0	0
Økokrim	0	0%	0	0	0	0	0	0
Sysselmannen på Svalbard	0	0%	0	0	0	0	0	0
TOTALT antall mottatte klager 2016	791	100%	392	71	11	3	275	39

Kilde: Politidirektoratet

Tabell 5 Behandlede klager fordelt på årsakskategori

Behandlede klager	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Adferd	252	286	364	381	398	371
Maktmisbruk	29	38	41	59	46	68
Brudd på taushetsplikt	9	12	16	14	16	10
Manglende oppgivelse av ID	2	9	16	27	5	3
Saksbehandling/Service	190	260	326	236	242	254
Annet	20	38	43	19	25	34
Totalt antall behandlede klager	502	643	806	736	732	740

Andel av totalt antall behandlede klager	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Adferd	50%	44%	45%	52%	54%	50%
Maktmisbruk	6%	6%	5%	8%	6%	9%
Brudd på taushetsplikt	2%	2%	2%	2%	2%	1%
Manglende oppgivelse av ID	0%	1%	2%	4%	1%	0%
Saksbehandling/Service	38%	40%	40%	32%	33%	34%
Annet	4%	6%	5%	3%	3%	5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Kilde: Politidirektoratet

2.3 Behandlede klager

Politidistriktene og særorganene behandlet totalt 740 klager i 2016 (se tabell 5). Det betyr at 51 klagesaker (eller nesten 7 % av sakene) blir overført til behandling i 2017, mot 4 % i 2015. Dette kan være fordi det i 2016 tilfeldigvis kom inn flere saker like før årsskiftet, men det er også klart at mange politidistrikter har hatt utfordringer med saksbehandlingstiden for klagesaker i 2016 (se kapittel 2.4 "Gjennomsnittlig saksbehandlingstid").

2.4 Gjennomsnittlig saksbehandlingstid

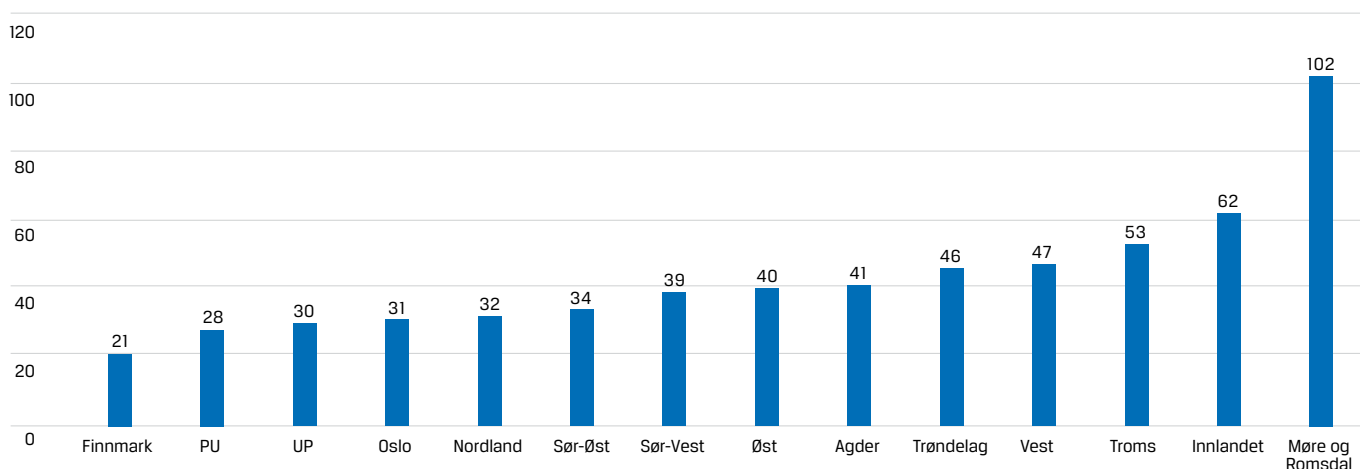
For 2016 har politidistriktene og særorganene rapportert på gjennomsnittlig behandlingstid for klagesakene. Instruks for behandling av henvendelser om kritikkverdige forhold utført i tjeneste i politi- og lensmannsetaten (JD 2016) slår fast at saken som hovedregel skal være ferdig behandlet innen en måned etter at politiet mottok den. Alle politidistriktene og særorganene som har mottatt klager har i 2016 hatt klagesaker som har tatt lengre tid å behandle enn 30 dager. Som figur 3 viser varierer gjennomsnittlig saksbehandlingstid mye mellom politidistriktene/særorganene.

Lavest gjennomsnittlig saksbehandlingstid har Finnmark politidistrikt med 21 dager, mens Møre og Romsdal politidistrikt har høyest gjennomsnittlig saksbehandlingstid med 102 dager. Disse to politidistriktene har mottatt omtrent like mange klager (hhv. 26 og 21 klager). Om vi ser på Oslo politidistrikt som mottar klart flest klager med 144 klager i 2016, har dette politidistriktet i 2016 en gjennomsnittlig saksbehandlingstid på 31 dager. Det er med andre ord ikke slik at mange klager korrelerer med høy gjennomsnittlig saksbehandlingstid.

Politidistriktene rapporterer at lang gjennomsnittlig saksbehandlingstid i 2016 i all hovedsak kan knyttes til tre faktorer:

1. Omorganiseringen av politidistriktene har tatt mye tid og fokus på ledernivå
2. Noe uklare ansvarsforhold i perioden for implementering av ny struktur for politidistrikt
3. Enkeltsaker som tar veldig lang tid og dermed trekker opp gjennomsnittlig saksbehandlingstid

Det forventes en nedgang i gjennomsnittlig saksbehand-

Figur 3 Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for klagesaker 2016. Målt i antall hele dager

Kilde: Politidirektoratet

lingstid i 2017 etter hvert som organisasjonen i de nye politidistriktene kommer på plass. I løpet av 2017 vil de fleste politidistriktene også konvertere til felles DocuLive-system (system for saksbehandling og arkivering i politiet). Frem til nå har hvert politidistrikt beholdt saksbehandling og arkivering i henhold til gammel struktur i DocuLive. Det antas at et felles mottak og fordeling av klagesaker vil lette saksbehandlingen og dermed redusere saksbehandlingstiden.

Når noen klagesaker tar lang tid og påvirker gjennomsnittlig behandlingstid skyldes dette oftest at det kan være vanskelig å finne ut av hvem som var involvert. Klager kan komme inn så sent som et år etter hendelsen, og inneholder ikke alltid dato, tidspunkt eller sted for hendelsen. I tillegg kan det på grunn av turnustjeneste, ferie, permisjoner og lignende ta lang tid før man får inn rapporter fra de involverte som belyser deres synspunkter på hendelsen. Det er viktig at de involverte får uttale seg om hendelsen. Dette ble blant annet poengtert av Finstadutvalget i deres evaluering i 2009 (NOU 2009:12). Det vil med andre ord være utfordrende å klare å overholde 30-dagers fristen i alle klagesaker. I evalueringen av klagebehandlingen i 2013 (POD 2013a) ble ledelsen i samtlige politidistrikt og særorgan intervjuet. Flertallet av de intervjuede var samstemte i at fristen ikke bør forlenges. Klager er «ferskvare» og det er viktig å behandle klagen mens de involverte

fortsatt husker episoden. Mange trakk også frem det å «gjøre de misfornøyde mindre misfornøyd» som et viktig mål for klagebehandlingen. Ifølge service management-litteraturen kan dette oppnås ved at klager får rask tilbakemelding og ikke sitter igjen med en følelse av at klagen treneres, nedprioriteres eller ikke tas alvorlig (se for eksempel Grønroos 1990).

2.5 Utfall av klagesaksbehandling

Instruks for behandling av klagesaker (JD 2016) legger opp til 4 avgjørelseskategorier: "Grunnlag for kritikk", "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk", "Ikke grunnlag for kritikk" og "Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet". I tillegg blir noen av klagen avvist fordi de faller utenfor klageordningen. Noen klager overføres også til annen instans som rette vedkommende for mottak og behandling av klagen. I saker som avgjøres med «Grunnlag for kritikk» har de involverte opptrådt kritikkverdig. I disse hendelsene er en instruks eller rutine brutt, tjenestepersonen har ikke opptrådt slik det forventes av en som er i politiets tjeneste, eller saksbehandlingen har vært kritikkverdig. I saker som avgjøres med «Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk» finner ikke politimester tilstrekkelig grunnlag for å kritisere den/de involverte personlig. Dette kan gjelde saker der man erkjenner at saken ble uheldig for klager, men at

Tabell 6 Oversikt over bruk av avgjørelseskoder 2011 - 2016

Avgjørelseskode	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Grunnlag for kritikk	66	77	116	89	95	81
Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	123	169	165	145	154	150
Ikke grunnlag for kritikk	279	319	407	391	370	393
Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet*					25	13
Avvist**	34	32	70	46	37	37
Overført annen instans**	0	46	48	65	51	66
Totalt ant behandlede klager	502	643	806	736	732	740

Andel av totalt antall avgjørelser	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Grunnlag for kritikk	13%	12%	14%	12%	13%	11%
Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	25%	26%	20%	20%	21%	20%
Ikke grunnlag for kritikk	56%	50%	50%	53%	51%	53%
Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet*	0%	0%	0%	0%	3%	2%
Avvist**	7%	5%	9%	6%	5%	5%
Overført annen instans**	0%	7%	6%	9%	7%	9%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

* Avgjørelseskoden er gyldig fra og med 01.04.2015.

** Frem til og med 2011 ble avgjørelseskodene «Avvist» og «Overført annen instans» rapportert samlet.

Kilde: Politidirektoratet

det samtidig ikke var mulig å løse saken annerledes. I noen av sakene ser politimester også at hendelsen kunne ha vært håndtert mer smidig eller på en annen måte. Dette kan for eksempel gjelde saker hvor det ikke har vært rutiner på plass (tjenestepersonen har med andre ord ikke brutt noen instruks eller rutiner, og har dermed ikke opptrådt kritikkverdigg). I saker som avgjøres som «Ikke grunnlag for kritikk» har ikke den/de involverte opptrådt klanderverdig. De har hatt hjemmel for sine handlinger og har løst oppgaven godt, forholdene tatt i betraktning. Disse klagen er også viktige sett fra politiets perspektiv. I sitt svarbrev gir politimester klager en forklaring på hva som har skjedd. Her kan også informasjon om hva som har skjedd før og etter selve hendelsen inngå. Politiet får dermed en mulighet til å forklare hvorfor situasjonen ble løst på den valgte måten. Dette kan føre til større forståelse mellom klager og politiet, og gjenoppbygge tillit. Klager som overføres til annen instans er klager som overføres for eksempel til Spesialenheten for politisaker, eller annet politidistrikt/særorgan for realitetsbehandling.

Tabell 6 viser bruken av avgjørelseskoder i perioden 2011 – 2016. Vi ser at av de 740 sakene politidistriktene og særorganene behandlet i 2016 ble 637 realitetsbehandlet i det politidistriktet/særorganet som mottok klagen. 66 saker (9 prosent) ble overført til annen instans for realitetsbehandling og 37 saker (5 prosent) ble avvist. Litt over halvparten av sakene avgjøres som "Ikke grunnlag for kritikk" (53 %).

Politiet har i 2016 opptrådt kritikkverdigg i 11 prosent av hendelsene, og 20 prosent av sakene ble avgjort som «Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk». Det er ingen signifikante endringer i bruken av avgjørelseskodene fra 2015 til 2016.

Tabell 7 viser behandlede klager i 2016 fordelt på politidistrikt og særorgan.

Om vi fordeler de behandlede klagen på årsak til klagen og avgjørelseskode, ser vi av tabell 8 at 57 prosent av klagen levert inn på tjenestepersoners adferd avgjøres som

Tabell 7 Behandlede klager fordelt på politidistrikt, særorgan og Sysselmannen på Svalbard, samt utfall

Politidistrikt/ særorgan	Grunnlag for kritikk	Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	Ikke grunnlag for kritikk	Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet	Avvist	Overført	Totalt
Agder	1	3	11	0	0	0	15
Finnmark	5	3	9	0	1	4	22
Innlandet	9	6	25	0	0	4	44
Møre og Romsdal	0	2	17	0	0	0	19
Nordland	2	5	25	0	1	1	34
Oslo	20	43	66	5	2	6	142
Sør-Vest	4	13	54	0	2	14	87
Sør-Øst	8	23	43	0	12	15	101
Troms	2	2	13	0	0	0	17
Trøndelag	8	16	26	1	4	4	59
Vest	2	8	33	5	11	6	65
Øst	15	24	50	2	4	7	102
KRIPOS	0	0	0	0	0	0	0
Politiets utlendingsenhet (PU)	2	1	4	0	0	2	9
Utrykningspolitiet (UP)	3	1	17	0	0	3	24
Økokrim	0	0	0	0	0	0	0
Sysselmannen på Svalbard	0	0	0	0	0	0	0
TOTALT antall behandlede klager 2016	81	150	393	13	37	66	740
Andel av totalt antall behandlede klager	11%	20%	53%	2%	5%	9%	100%

Kilde: Politidirektoratet

Tabell 8 Avgjorte klager 2016 fordelt på klageårsak og avgjørelseskode

	Grunnlag for kritikk	Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	Ikke grunnlag for kritikk	Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet	Avvist	Overført	Totalt
Adferd	37	69	211	9	15	30	371
Maktmisbruk	4	7	36	3	5	13	68
Brudd på taushetsplikt	2	2	2	0	1	3	10
Manglende oppgivelse av ID	2	0	1	0	0	0	3
Saksbehandling/Service	34	69	127	1	11	12	254
Annet	2	3	16	0	5	8	34
TOTALT	81	150	393	13	37	66	740

Kilde: Politidirektoratet

«Ikke grunnlag for kritikk» (211 av 371 klager). Dette er en økning på 4 prosentpoeng fra 2015. Avgjørelsen "Ikke grunnlag for kritikk" innebærer at de involverte tjenestepersoner i disse sakene ikke har opptrådt klanderverdig. I 10 prosent av sakene gjeldende adferd har involvert personell opptrådt kritikkverdig, og i 19 prosent har adferden vært uheldig. For begge disse avgjørelseskategoriene ser vi en nedgang på 1 prosentpoeng fra 2015. Når det gjelder kategorien saksbehandling og service er andelen saker hvor det er opptrådt kritikkverdig 13 prosent. Dette er en nedgang på 5 prosentpoeng fra 2015. 27 prosent av sakene avgjøres som uheldige, mot 23 prosent i 2015.

2.6 Analyse av klager avgjort som "Grunnlag for kritikk"

81 klager ble i 2016 avgjort med avgjørelseskoden "Grunnlag for kritikk". Tabell 9 viser disse 81 klagenes fordeling på årsakskategori og tema for klagen.

Tabell 9 Saker avgjort som grunnlag for kritikk 2016 fordelt på årsak til klage

Årsak til klage	Antall
1. Adferd	37
- Rolleforståelse	6
- Brudd på rutiner	2
- Opptreden/oppførsel	23
- Saksbehandlingsfeil	2
- Feilvurdering/misforståelse	4
2. Maktmisbruk	4
3. Brudd på taushetsplikt	2
4. Manglende oppgivelse av ID	2
5. Saksbehandling/Service	34
- Brudd på rutiner	11
- Dårlig service	5
- Saksbehandlingsfeil	6
- Langs saksbehandlingstid	8
- Aksjonerer mot feil adresse	2
- Lang ventetid	2
6. Annet	2

Adferd

En gjennomgang av de 37 adferdsklagene viser at seks saker handler om at en tjenesteperson har vist manglende eller liten *rolleforståelse* i tjenesten, eller at tjenestepersonen har blandet sin politirolle feilaktig inn i sin rolle som privatperson. Rammene for en tjenestepersons ansvar, oppgaver, fullmakter osv. følger av en rekke lover og forskrifter. Normalt har etatens ansatte høy bevissthet om hvilke oppgaver som hører til yrkesrollen, og hvilke som faller utenfor. Noen ganger trår imidlertid politiansatte feil. Som for eksempel tjenestepersonen som i en privat konflikt-situasjon sender en e-post fra sin jobbadresse (nn@politiet.no). Innholdet i e-posten er ikke sjikanerende eller truende, men mottaker føler det truende at tjenestepersonen velger å skrive dette i en e-post med politiets signatur. Tjenestepersonen blander her sin offentlige rolle inn i privatlivet. Politiets e-postadresser skal ikke, under noen omstendigheter, brukes i privat øyemed. Et annet eksempel er klagen fra Statens Vegvesen. Ved et veiarbeidsområde ble veien periodevis sperret for all trafikk. To ganger på to dager opplevde dirigenten av trafikken at kjøretøy fra politiet prøver å komme seg forbi sperringen selv om de ikke var i utrykning. I svarbrevet til klager heter det "...det er uheldig at man ved slike veiarbeider prøver å komme gjennom på bekostning av andre trafikanter så lenge det ikke dreier seg om utrykning. Vi ser at trafikkdirigenter kan føle et visst press for å slippe politiet gjennom, noe som ikke er ønskelig." Er politiet ikke i utrykning skal de med andre ord ikke utnytte sin status som politi, men vente som alle andre trafikanter.

To av adferdsklagene er brudd på gjeldende rutiner. Den ene brudd på varslingsrutiner etter dødsfall, den andre brudd på informasjonsplikten (opplyste ikke om etterlattes krav til bistandsadvokat etter dødsulykke).

23 av 37 klager på adferd er klager hvor involvert tjenestepersonell har opptrådt bryskt, aggressivt, respektløst, nedlatende, uhøflig, unødig dramatisk eller lignende. Etske normer for god politiskikk eller opptreden er i hovedsak nedfelt i politiloven § 6 og politiinstruksen § 5-2. Normene er allmenngyldige og ikke avhengige av konkret hjemmelsgrunnlag eller hvilket saksområde det opereres på. «Kjøreglene» for adferd er med andre ord ganske konkrete og utfyllende. Det er også vanskelig å tenke seg tilfeller der det skulle være nødvendig å ty til uhøflighet for å få et oppdrag

utført. På den andre siden skal (og må) en polititjenesteperson ofte opptre bestemt og med nødvendig autoritet og myndighet for å utføre oppdrag. Det er likevel viktig å være seg bevisst både hvordan et budskap blir formidlet, og hvordan det kan tenkes å bli oppfattet. Et eksempel på en slik klage er klagen fra en mann som føler seg kjeftet på etter at han ble stoppet i fartskontroll. Klager bestrider ikke at han kjørte for fort, men synes polititjenestemannen opptrådte altfor aggressivt. Polititjenestemannen innrømmer i sin redegjørelse at han nok var litt krass i ordbruken.

To av klagenes som er kategorisert som klage på adferd er avgjort som grunnlag for kritikk, selv om man ikke finner grunn til å kritisere involvert personells adferd. Dette fordi man i disse to sakene har funnet saksbehandlingsfeil. I den første saken mener klager at tjenestepersonen som arresterte henne var respektløs og ”hardhendt”. Politiets undersøkelser viser at hun motsatte seg arrest og var meget aggressiv mot politiet. Politimester finner derfor ingen grunn til å kritisere involvert personells adferd eller opptreden. Derimot er det kritikkverdig at det ble tatt DNA-prøve og hånd- og fingeravtrykk av kvinnen uten at politiet hadde hjemmel i lovverket til dette. I den andre klagen tok en kontroll/ransaking av et kjøretøy og dets sjåfør og passasjerer altfor lang tid.

Fire av adferdsklagenes dreier seg om situasjoner der involvert personell har foretatt en feilvurdering eller har misforstått klager. Dette gjelder for eksempel klagen fra et Vinmonopol som ber om assistanse for å fjerne en mann som er aggressiv, høyroset og ufin, og som de har nektet å selge alkohol til, fra Vinmonopolets lokaler. Politipatroljen som kommer til stedet snakker med mannen, og en av tjenestepersonene kommer inn i butikken og kjøper det mannen ville ha før de kjører mannen bort. Klager mener dette undergraver de ansatte ved Vinmonopolets håndheving av alkoholloven. Hun klager også over at polititjenestemennene ikke tok kontakt med noen av de ansatte i butikken for å høre deres versjon av hendelsen. Polititjenestepersonene hadde foretatt en vurdering som tilsa at dette var den enkleste og beste løsningen for å få mannen bort fra butikken, og han fremsto ikke som ruset eller aggressiv da de ankom butikken. Politimester beklager at patroljen ikke tok kontakt med de ansatte, og uttrykker forståelse for at Vinmonopolets ansatte reagerer negativt på patroljens valg av løsning.

Maktmisbruk

Fire av grunnlag for kritikk klagenes er klager på maktmisbruk fra politiets side. Dette gjelder klager på overdreven bruk av tvangsmidler som ransaking eller bruk av håndjern. Et eksempel på dette er klagen på to sivile tjenestepersoner som oppsøker et arbeidssted for arbeidsstedskontroll. De setter håndjern på klager og opplyser at han er etterlyst. Klager nekter for dette, og må stå med håndjern på (åpenlyst) mens politiet undersøker saken. Det viser seg så at klager en gang var etterlyst for avhør i en trafikk sak som er henlagt, og at politiet ikke har besørget avlysning/sletting av denne etterlysningen. Det kan settes spørsmålsteget ved hjemmelsgrunnlaget for å påsette klager håndjern.

Brudd på taushetsplikt

To av klagenes som i 2016 er avgjort med grunnlag for kritikk er klager på brudd på taushetsplikten. Den ene av disse klagenes gjelder en hendelse hvor en polititjenestemann ringer klagers telefon. Klagers bror svarer på oppringningen. Polititjenestemannen ber broren varsle klager om at han må komme innom politikontoret for å skrive under på noen papirer. Han sier også at klager har unnlatt å møte på en avtale. Det er kritikkverdig at klagers bror får disse opplysningene fra politiet. Den andre klagen på brudd på taushetsplikt er nok et eksempel på at den innklagede hendelsen ikke er kritikkverdig, men at det er funnet saksbehandlingsfeil i saken. I denne saken varslet ikke politiet klager om at opplysninger ville bli utlevert.

Manglende oppgivelse av ID

I to av sakene avgjort med grunnlag for kritikk har involvert tjenestepersonell nektet å oppgi tjenestenummer på forespørsel. Som nevnt tidligere i rapporten plikter polititjenestepersoner, så langt tjenesteforholdene på stedet tillater det, å oppgi navn eller tjenestenummer og grad eller stilling når det forlanges av den som tjenestehandlingen direkte angår (jf. politiloven § 20 femte ledd).

Saksbehandling/Service

34 av klagenes avgjort med grunnlag for kritikk er klager på politiets saksbehandling eller service. 11 av disse er brudd på etablerte rutiner, så som at politiet ikke har oppfylt sin varslingsplikt (for eksempel unnlatt å varsle pårørende etter dødsfall), har nektet å motta en anmeldelse, ikke svarer på anmodning om informasjon fra barnevernet eller nekter å utlevere beslaglagte eiendeler.

Tabell 10 Antall mottatte klagesaker 2011 - 2016 relatert til diskriminering

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Etnisk diskriminering	10	15	18	16	20	33
Annen diskriminering	3	2	2	5	1	5
TOTALT	13	17	20	21	21	38

Kilde: Politidirektoratet

I fem av sakene har politiet gitt klager dårlig service. Involverte tjenestepersoner har i disse sakene vært lite villige til å hjelpe. I seks av de 34 sakene er det begått saksbehandlingsfeil, deriblant tre saker der det er fylt ut feil utløpsdato i nødpass slik at klager ikke har fått foreta reise som planlagt.

Åtte saker er klager på meget lang saksbehandlingstid, og i to saker har ikke politiet sjekket adresse godt nok før de har aksjonert. Det gjelder blant annet klagen fra en familie som blir vekket kl. 05.00 av hard banking på ytterdøren. Døren brytes opp før de rekker å åpne. Polititjenestepersonene som stormer inn ser umiddelbart at de har kommet til feil adresse. De hadde av en involvert i en straffesak fått forklart at leiligheten de skulle til var "første dør til høyre". Politimester sier i sitt svar at tjenestepersonene klart burde undersøkt adressen mer nøye før de bryter seg inn kl. 05.00 om morgenen, eventuelt ventet til senere på dagen. To saker er klager på veldig lang ventetid. En person måtte vente flere timer for å få levert en anmeldelse, og en familie ventet nesten 3 timer i passkø på Gardermoen. Det oppstod en ansent stemning og noe knuffing i køen, og klagers barn ble tråkket på. Klager opplevde ikke at politiet forsøkte å håndtere situasjonen.

Annet

De to siste klagene avgjort med kode "Grunnlag for kritikk" er kategorisert som "Annet". Dette gjelder en klage hvor man etter et beslag av to sykler ikke oppretter straffesak, men overfører dem direkte til hittegods. Dette er et klart brudd på rutiner, har man foretatt et beslag må man opprette en sak. Den andre klagen gjelder en hendelse der en bil forsøker å kjøre forbi en syklist, men ikke klarer dette fordi det kommer bil i mot. Bilen presser så syklisten mellom seg selv og fortauskanten. En polititjenesteperson som ser hendelsen stopper syklisten. Syklisten får en irettesettelse ("Du må ikke kjøre forbi på innsiden"), og blir bedt om å

sykle på fortauet. Tjenestepersonen har helt klart feiltolket situasjonen, bilen burde vært stoppet, ikke syklisten. Syklisten kan lovlig passere på innsiden. Det er heller ikke formålstjenlig å be syklisten sykle på smale sentrumsfortau. Politidistriktet vil bruke klagen til å gjenoppfriske syklisters muligheter og rettigheter i trafikken for mannskapene.

2.7 Diskriminering

Noe av begrunnelsen for innføring av en sentral klageordning knyttet seg til anklager vedrørende usaklig forskjellsbehandling i politiet, da særlig etnisk diskriminering. Diskriminering er ikke en handling på linje med for eksempel maktmisbruk, men derimot en motivasjon for en handling. I behandlingen av klagen registreres med andre ord både årsaken til klagen (dvs. "Adferd", "Maktmisbruk", etc.) og om klagen er en klage over diskriminering. Diskriminering kategoriseres enten som *etnisk diskriminering* (dvs. diskriminering på grunn av etnisitet, nasjonal opprinnelse, avstamning og hudfarge, jf. lov av 3. juni 2005 nr. 33 om diskriminering §4) eller *annen diskriminering* (dvs. diskriminering knyttet til kjønn, seksuell orientering, alder, funksjonshemming, arbeidsforhold med videre, eller språk, religion og livssyn, jf. lov av 3. juni 2005 nr. 33 om diskriminering §4).

I 2016 ser vi en markant økning i antall saker relatert til diskriminering, men antallet er fortsatt lavt, se tabell 10.

38 klagere har relatert sin klage til en eller annen form for diskriminering. Dette utgjør rundt 5 % av de mottatte klagene (38 av 971 klager). I henhold til utarbeidede rutiner for behandling av klagesakene skal en klage anses for å være en klage over diskriminering dersom dette er eksplisitt anført i klagen. Vi har grunn til å tro at dette tolkes til å bety at dersom klageren formulerer seg slik at det er nærliggende å anta at vedkommende mener det er

Tabell 11 Behandlede diskrimineringssaker fordelt på politidistrikt og årsakskategori

Politidistrikt/ særorgan	Ant. saker etnisk diskriminering	Adferd	Maktmisbruk	Brudd på taushetsplikt	Manglende oppgivelse av ID	Saksbehandling/ service	Annet
Innlandet	3	3	0	0	0	0	0
Oslo	18	11	2	0	0	5	0
Sør-Øst	1	0	1	0	0	0	0
Vest	2	0	2	0	0	0	0
Øst	4	3	0	0	0	1	0
Utrykningspolitiet (UP)	3	1	2	0	0	0	0
TOTALT ant. ETNISK diskriminering	31	18	7	0	0	6	0

Politidistrikt/ særorgan	Ant. saker annen diskriminering	Adferd	Maktmisbruk	Brudd på taushetsplikt	Manglende oppgivelse av ID	Saksbehandling/ service	Annet
Innlandet	1	0	0	0	0	1	0
Oslo	2	2	0	0	0	0	0
Sør-Vest	1	1	0	0	0	0	0
TOTALT ant. ANNEN diskriminering	4	3	0	0	0	1	0

Kilde: Politidirektoratet

grunn til å tro at det dreier seg om diskriminering fra politiets side skal saken kodes på diskriminering.

35 av 740 *behandlede* klagesaker er i 2016 relatert til diskriminering. 31 av disse er knyttet til etnisk diskriminering og fire til annen diskriminering. Tabell 11 viser disse 35 sakene fordelt på politidistrikt/særorgan og årsak til klagen.

Vi ser at diskrimineringssakene i første rekke er knyttet til adferdskategorien. Klager mener med andre ord at involvert personell har opptrådt uakseptabelt fordi klager har en annen etnisitet eller er knyttet til et annet grunnlag for diskriminering (for eksempel seksuell orientering).

Økningen i antall mottatte/behandlede klager er i første rekke relatert til etnisk diskriminering. Fra tidligere evalueringer av klagebehandlingen (POD 2013a, POD 2015, POD 2016) vet vi at slike klager oftest er relatert til hendelser der personer med et etnisk utseende vilkårlig blir stoppet på gaten og bedt om å vise legitimasjon. Politiet forklarer hendelsene med det arbeidet politiet er satt til å gjøre for å håndheve Utlendingsloven § 21 Alminnelig utlendingskontroll. Oslo politidistrikt har en markant økning i antall klager relatert til etnisk diskriminering i 2016.

Politidistriktet skriver i sin rapport (OPD 2017) at de i 2016 har hatt mange møter med organisasjoner som representerer etniske minoriteter om politiets kontrollvirksomhet. På alle møter med organisasjoner og publikum for øvrig promoterer klageordningen, og politidistriktet tror at dette kan ha vært med på å øke antallet klager som kommer inn.

Som tabell 12 viser ble to av klagen relatert til etnisk diskriminering i 2016 avgjort med "Grunnlag for kritikk", og ni klager ble avgjort som "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk". Videre ble to klager relatert til *annen* diskriminering avgjort som "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk". Det er viktig å notere at dette ikke nødvendigvis betyr at politimester mener det kan ha foregått diskriminering. Det kan være at saksbehandlingen/adferden i seg selv var kritikkverdig eller uheldig, men at det ikke finnes et diskriminerende element, eller at politimester finner saksbehandlingsfeil i hendelsen. I 15 av de 35 behandlede sakene relatert til diskriminering hadde involvert personell ikke opptrådt kritikkverdig, men derimot hatt hjemmel for sine handlinger, og løst oppgaven godt i forhold til de rammebetingelser som forelå.

Tabell 12 Behandlede klager relatert til diskriminering 2016 fordelt på politidistrikt/særorgan og avgjørelse

Antall saker etnisk diskriminering - årsak ADFERD

Politidistrikt/ særorgan	Grunnlag for kritikk	Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	Ikke grunnlag for kritikk	Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet	Avvist	Overført	Totalt
Innlandet	0	1	2	0	0	0	3
Oslo	1	2	4	0	1	3	11
Øst	0	1	2	0	0	0	3
Utrykningspolitiet (UP)	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL etnisk diskriminering/adferd	1	4	9	0	1	3	18

Antall saker etnisk diskriminering - årsak MAKTMISBRUK

Politidistrikt/ særorgan	Grunnlag for kritikk	Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	Ikke grunnlag for kritikk	Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet	Avvist	Overført	Totalt
Oslo	1	0	1	0	0	0	2
Sør-Øst	0	1	0	0	0	0	1
Vest	0	0	1	0	0	1	2
Utrykningspolitiet (UP)	0	0	1	0	0	1	2
TOTAL etnisk diskriminering/maktmisbruk	1	1	3	0	0	2	7

Antall saker etnisk diskriminering - årsak SAKSBEHANDLING/SERVICE

Politidistrikt/ særorgan	Grunnlag for kritikk	Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	Ikke grunnlag for kritikk	Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet	Avvist	Overført	Totalt
Oslo	0	3	2	0	0	0	5
Øst	0	1	0	0	0	0	1
TOTAL etnisk diskriminering/saksbehandling/service	0	4	2	0	0	0	6

Antall saker annen diskriminering - årsak ADFERD

Politidistrikt/ særorgan	Grunnlag for kritikk	Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	Ikke grunnlag for kritikk	Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet	Avvist	Overført	Totalt
Oslo	0	1	1	0	0	0	2
Sør-Vest	0	1	0	0	0	0	1
TOTAL annen diskriminering/adferd	0	2	1	0	0	0	3

Antall saker annen diskriminering - årsak SAKSBEHANDLING/SERVICE

Politidistrikt/ særorgan	Grunnlag for kritikk	Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	Ikke grunnlag for kritikk	Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet	Avvist	Overført	Totalt
Innlandet	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL annen diskriminering/saksbehandling/service	0	0	0	0	0	1	1

3 Politidirektoratets klagesaksbehandling

Politidirektoratet mottok 107 klager i 2016. Av disse var 9 saker generelle mishagsyrtringer mot politiet og ble tatt til etterretning, mens 98 klager ble saksbehandlet, se tabell 13.

Ifølge instruksen for behandling av klager på politiet kan politimesterens avgjørelse sendes Politidirektoratet for ny vurdering. Som tabellen viser behandlet Politidirektoratet 27 slike saker i 2016. Instruksen sier videre at en klage skal sendes til politimester i det politidistriktet (eller sjef for det særorganet) hvor hendelsen fant sted. Mange sender imidlertid klagen direkte til Politidirektoratet som så videresender saken til rette instans. Politidirektoratet mottok og videresendte 23 slike klager i 2016. I tillegg avslo Politidirektoratet å behandle 42 klager da de ikke hører til under klageordningen. Dette dreier seg om klager på forhold som hører til under påtalesmyndighetens saksområde, som klager på henleggelse og lignende.

Politidirektoratet foretok ny vurdering av 27 klager i 2016. Tabell 14 viser hvordan disse klagen ble avgjort.

Politidirektoratet opprettholdt politimester/sjef særorgans vurdering i alle klager unntatt to. I begge disse klagen opprettholdt Politidirektoratet politidistriktets avgjørelse som at hendelsen det klages over ikke var kritikkverdig i seg selv, men kom med kritikk på saksbehandlingen.

Tabell 13 Antall saker mottatt til klagebehandling i POD i 2016

	Antall
Sak tatt til etterretning	9
Sak videresendt Spesialenheten for behandling	5
Sak oversendt politidistrikt for behandling	23
Sak avvist - Ikke grunnlag for klage	1
Sak avvist - Klage hører til under påtalesporet	42
Sak der POD har gitt ny vurdering	27
TOTALT	107

Kilde: Politidirektoratet

Tabell 14 Klager Politidirektoratet har hatt til ny vurdering i 2016

Avgjørelse politidistrikt/særorgan	Avgjørelse Politidirektoratet	Antall
Grunnlag for kritikk	Grunnlag for kritikk	5
Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	4
Ikke grunnlag for kritikk	Grunnlag for kritikk	2
Ikke grunnlag for kritikk	Ikke grunnlag for kritikk	16
TOTALT		27

4 Erfaringer og tiltak for å hindre kritikkverdige forhold

Mange politidistrikt melder for 2016 at klagen har vært av en slik karakter at det ikke har vært grunnlag for å iverksette tiltak direkte rettet mot forholdet det har vært klaget på. Det pågår imidlertid et løpende arbeid i politidistriktene og særorganene med kvaliteten på tjenestene som leveres. Alle politidistriktene rapporterer også at de har samtale med involvert personell i saker av uheldig eller kritikkverdig karakter. Neste avsnitt gir en oversikt over de politidistriktene som har rapportert om særskilte tiltak eller oppfølging av klagesaker i 2016.

4.1 Utdrag fra innrapportering fra politidistriktene

Oslo politidistrikt

Oslo politidistrikt har hatt en økning i antall mottatte klager i 2016 og en av flere forklaringer på denne økningen kan være at klageordningen stadig blir mer kjent blant ansatte i politiet. I sin rapport skriver de at klager ofte viser til at ansatte i politiet har henvist dem til klageordningen. Det at klageordningen blir godt kjent, og at antallet klager øker, er en ønsket utvikling.

Det var kun to klager på arresten i 2016. Det er da også foretatt betydelige endringer i interne instruksjoner som følge av tilbakemeldinger fra Sivilombudsmannen, sentralt og lokalt arresttilsyn, og Spesialenheten. Endringene er tatt for å sikre at beslutninger om tiltak treffes på riktig nivå og at alt som gjøres dokumenteres.

Det har vært flere møter i 2016 mellom Oslo politidistrikt og de landsdekkende organisasjonene (Antirasistisk senter, Organisasjonen mot offentlig diskriminering, Skeiv verden med flere), men også med små organisasjoner. I 2015 og 2016 har de også hatt flere møter med organisasjoner etter klage på politiets kontrollvirksomhet, og flere organisasjoner er involvert i et undervisningsopplegg politidistriktet har laget i samarbeid med Nasjonalt ID-senter på hvordan man kan foreta en god kontroll. Denne opplæringsmodulen ligger nå på nettsidene til Nasjonalt ID-senter, og flere divisjoner i Oslo har tatt denne opplæringen.

Klagesaker (og anmeldelser) kan føre til personalmessige tiltak ovenfor den enkelte ansatte, men den største nytten

finnes i erfaringer som kan videreformidles og resultere i ønskede endringer i praksis eller prosedyrer. Det er flere eksempler i 2016 både på samtaler med ansatte, men også på at man bruker innkomne klager til å gjennomgå rutiner. I flere svarbrev er det eksplisitt påpekt at man har brukt saken til å gjennomgå rutinene.

Oslo politidistrikt rapporterer videre at område Asker og Bærum som følge av flere klager på utstedelse av nødpass har innført ny rutine for dette arbeidet. Ved utstedelse av nødpass skal det nå alltid utføres kontrollsjekk av kollega for å forhindre feil i passet. Videre rapporterer de at det ved søknader om oppholdstillatelse er foretatt en endring på oppgitt saksbehandlingstid i forhold til reell situasjon, slik at søkere ikke skal få urealistiske forventninger til saksbehandlingstiden.

Innlandet politidistrikt

Innlandet politidistrikt rapporterer at en klagesak vedrørende tjenesteutøvelse ved førerkortbeslag er tatt inn i opplæringen av mannskaper. Denne klagesaken ble også diskutert i ledermøte for å bedre samordningen mellom driftsenheter i politidistriktet. To klagesaker har i 2016 vært foranledningen til endring av rutiner. En klagesak vedrørende mottak og oppbevaring av våpen ved et lensmannskontor, og en klagesak fra en kvinne som ikke fikk levere en anmeldelse. Rutinene på begge disse områdene er nå endret/skjerpet. Videre har de også hatt en klage som gikk på dårlig håndtering av mottak av eksplosiver ved en renovasjonsenhet. Politidistriktet har avtalt møte med renovasjonsenheten våren 2017 for direkte oppfølging og utarbeiding av rutiner.

Øst politidistrikt

I tillegg til samtaler med involvert personell i flere saker rapporterer Øst politidistrikt at flere klagesaker er diskutert blant mannskapene på gjeldende enhet. Dette gjelder blant annet en klage på rutiner rundt varsling av dødsfall, en klage på manglende oppfølging og helsebistand, en klage på ubehagelig behandling i grensekontroll og en klage på gjennomføring av ransaking. Sakene ble diskutert med mannskapene for å presisere gjeldende rutiner og krav til oppførsel og behandling av publikum. Temaet fra to klagesaker er tatt inn i opplæring av mannskaper. Dette gjelder en klage på forespørsel om å avgi frivillig DNA-prøve og en klage på nedlatende behandling i forbindelse med

stikkprøvekontroll på Gardermoen. Korrekt opptreden og fremgangsmåte i slike situasjoner er nå tatt inn i opplæring/trening.

Sør-Vest politidistrikt

Sør-Vest politidistrikt rapporterer at de har hatt tre klagesaker som gikk på behandling av publikum i sentralvakta ved Stavanger driftsenhet. Alle disse klagenes er fulgt opp med vaktlederne, både enkeltvis og på møter, hvor tema om god publikumsbehandling har vært diskutert på bakgrunn av klagen. I tillegg rapporterer politidistriktet om at en klage har blitt tatt inn i opplæringen av mannskaper. Dette gjelder en klage der en bil blir stoppet av fire patruljebiler på en P-plass. Sjåfør blir kroppsvisitert, passasjer settes i håndjern. Hund blir sluppet inn i bilen og starter søk. Like plutselig som hendelsen startet får de (i følge klager) beskjed om å kjøre hjem. De får ingen forklaring på hvorfor de ble stoppet og ingen unnskyldning. Fra politiets redegjørelse ser vi at politiet her har fått inn et tips om en narkotikahandel som skulle foregå på denne p-plassen. Når tjenestepersonene innser at de har tatt feil bil har de dårlig tid og må få folk unna slik at ikke de det gjelder fatter mistanke. De riktige personene blir tatt etterpå. Klagen tas inn i opplæringen fordi tjenestepersonene burde tatt kontakt med klager i ettertid og forklart hva som skjedde og hvorfor.

Vest politidistrikt

Vest politidistrikt melder om at en klagesak har blitt tatt opp på ledermøte for å diskutere hvordan man kan oppnå læring i hele organisasjonen. Dette gjelder en klage på oppfølging av pårørende ved dødsfall. Denne saken ble også diskutert særskilt ved den aktuelle driftsenheten. Politidistriktet rapporterer videre at de i Sogn og Fjordane har endret klagesaksbehandlingen noe slik at klagesakene nå kan komme under behandling raskere, og det er laget tettere oppfølgingsrutiner. Ved eventuelle muntlige avgjørelser må det nå skrives referat eller sendes en bekreftelse til klager på den muntlige avgjørelsen.

Trøndelag politidistrikt

Fem saker er i 2016 diskutert med mannskapene. Fire av disse dreier seg om politiets oppførsel/opptreden i møte med publikum, og en klage gjelder manglende oppgivelse av ID. Sakene er diskutert på parole for å skape en felles oppfatning om hva som er korrekt oppførsel og for å

påminne mannskapene om at de alltid skal oppgi tjenestenummer på forespørsel. En klager klaget i 2016 på at politiet ikke overholdt tidsfrister i en sak om besøksforbud. Denne saken ble diskutert internt på enheten for at ikke dette skal skje igjen. I tillegg er rutinen for gjennomføring av ruskontroll repetert og gjennomgått med samtlige ansatte etter at det kom inn en klage på brudd på denne rutinen. Politidistriktet har også endret sine rutiner i forbindelse med forkynnelser på bakgrunn av en klage.

Nordland politidistrikt

Nordland politidistrikt melder om at to klagesaker er diskutert med mannskapene på parole eller lignende. En klage førte til at saksfremdrift, porteføljekontroll og prioritering av saker ble tatt opp på påtaleparole, og den andre klagen førte til at viktigheten av notoritet i dokumentasjon i forbindelse med kontroller ble tatt opp på parole. En klagesak ble benyttet på regionsamling både som gruppeoppgave og til etisk diskusjon. Dette gjaldt en klage fra en person som klaget på at han ble iført håndjern i forbindelse med en pågripelse, og at han ikke fikk kontakte pårørende. Saken ble avgjort som "Ikke grunnlag for kritikk", men problemstillingen var så interessant at den ble brukt i diskusjonene. Politidistriktet har endret sine rutiner for saksbehandling i utlendingssaker på bakgrunn av en klage fra en familie på seks personer som kjørte i tre timer for å ha et møte med en saksbehandler. Når familien kom frem viste det seg at møtet ved en feiltakelse var blitt slettet, og familien måtte returnere med uforrettet sak. Det er nå lagt opp til en rutine hvor man i tillegg til elektronisk bestilling av timer også har kvalitetskontroll per e-post ved bestilling og avbestilling av timer. I tillegg til dette er en klagesak diskutert på ledermøte i politidistriktet. Denne saken omhandler samhandling mellom forskjellige enheter ved transport av psykiatriske pasienter.

Finnmark politidistrikt

Finnmark politidistrikt har i 2016 presisert eksisterende rutine for hva som skal publiseres på Twitter på bakgrunn av en publikumsklage.

Utrykningspolitiet

Utrykningspolitiet skriver i sin rapport at de er en etat som møter publikum daglig langs veien og som har som mål å behandle alle høflig, med respekt og helst med et smil. De

som blir stoppet er i en sårbar situasjon og klagen omhandler derfor ofte tjenestepersonens adferd og oppførsel, da de som blir bøtelagt mener de blir urettferdig behandlet. Ved klager blir tjenestepersonen bedt om å skrive en rapport og distriktsleder tar ofte en samtale med vedkommende for å høre om hendelsen, eventuelt om noe kan forbedres (språk, oppførsel osv.). Når nye innbeordrede mannskaper kommer til Utrykningspolitiet, arrangeres det et trafikkurs hvor det blir lagt vekt på oppførsel og adferd i trafikken.

Politiets utlendingsenhet

Politiets utlendingsenhet rapporterer at en klagesak i 2016 er blitt diskutert med de ansatte på gjeldende avdeling. Dette dreier seg om en klage fra en datter som klager på behandlingen av sin mor i forbindelse med utlendingskontroll. Tjenestepersonene som gjennomførte kontrollen brukte blant annet uforholdsmessig lang tid på å avklare hvorvidt kvinnen hadde lovlig opphold i Schengenområdet. Saken ble diskutert på avdelingen for å bevisstgjøre de ansatte på gjeldende lovverk og rutiner.

4.2 Oppfølging fra Politidirektoratet

Politidirektoratet har de siste årene gjennomført flere evalueringer med fokus på politiets behandling av publikumsklager og anmeldelser. I 2013 hadde evalueringen politidistriktenes saksbehandling og oppfølging av klagesakene som hovedfokus (POD 2013a). Rapporten viser at det gjennomgående gjøres et godt arbeid med klagebehandlingen i politiet. Nær 70 prosent av sakene i evalueringen kategoriseres som forsvarlig behandlet og bare 9 prosent anses som uforsvarlig behandlet, gitt utvalgets vurderingskriterier for dette. Sammenlignet med forrige evaluering (NOU 2009:12) ser man klare forbedringer. Langt flere saker behandles innen tidsfristen, klagerne opplyses nå i stor grad om retten til å påklage avgjørelsen til Politidirektoratet, og sakene undersøkes i langt større grad før avgjørelse tas. Særlig gjelder dette mulighetene for innklaget tjenestepersonell til å uttale seg om saken. Av forbedringspunkter finner rapporten at mange av sakene fortsatt er uryddige og til dels dårlig dokumentert, og det varierer noe mellom politidistriktene hvilke henvendelser som blir tatt inn i klagesporet.

Evalueringen som ble gjennomført i 2014/2015 så på politidistriktenes behandling av saker oversendt fra Spesial-

enheten for administrativ behandling (POD 2015b). Rapporten viser at også disse sakene får en god behandling. Sakene diskuteres i ledermøter og det gjennomføres tiltak basert på klagen og Spesialenhetens vurderinger og anbefalinger. Spesialenhetens anbefalinger følges i et stort flertall av sakene. Politidistriktene og særorganene utformer også i stor grad egne tiltak. Dette tyder på at politidistriktene og særorganene nå har et mer aktivt forhold til erfaringslæring, og i langt større grad evaluerer uønskede hendelser og ser på hva som kan gjøres for å unngå disse i fremtiden. Politimesters involvering i behandlingen av disse sakene dokumenteres i over 40 prosent av tilfellene. Det er imidlertid for lite system og orden i saksdokumentene, og manglende dokumentasjon på hvilke tiltak som er iverksatt.

I 2016 har Politidirektoratet som tidligere nevnt sluttført arbeidet med en større evaluering av *innholdet* i klagesakene. Evalueringen ble gjennomført for å bedre kunne forstå hvorfor publikum går til det skritt å sende inn en klage. Analysen sorterer klagen innenfor to hovedtemaer; mellommenneskelige/allmenngyldige utfordringer og politispesifikke utfordringer. Flertallet av klagen finner man innenfor mellommenneskelige og allmenngyldige utfordringer. Her finner man klager som kan knyttes til service og involvert personells adferd, holdninger og opptreden. Den dominerende underkategorien innenfor politispesifikke utfordringer er ”Brudd på/mangel på rutiner”. I tillegg kartlegger evalueringen at det er meget få klager som inneholder påstander om at politiet har utsatt noen for etnisk eller annen diskriminering. Rapporten viser videre at politiet ofte blir stilt overfor dilemmaer i sin oppgaveløsning der de opplever at uansett hvilken løsning de velger blir utfallet negativt for noen av de involverte i situasjonen.

- Et dilemma som diskuteres er politiets informasjonsplikt og plikt til å yte støtte versus kravet om taushetsplikt og vern om personopplysninger. Hvor mye kan man for eksempel informere uten at informasjonen går ut over involverte personer, etterforskning eller innsats? For lite informasjon kan skape frustrasjon og aggresjon, for mye informasjon kan gjøre at tjenestepersonen bryter taushetsplikten eller skader oppgaveløsningen.

- Et annet dilemma finner man når politiet skal balansere mellom det å opptre fast og bestemt for å ta kontroll over en situasjon og dermed skape trygghet, opp mot det å ikke skremme eller bli oppfattet som uhøflig, unødvendig truende eller aggressiv. Det er også vanlig at tjenestepersonen må veksle mellom ulike typer av adferd i den samme situasjonen avhengig av hvordan hendelsene utvikler seg.
- Et tredje dilemma oppstår når publikum forventer at politiet skal gjøre noe som de ikke har lovhjemmel til, eller når de forventer at politiet ikke skal gjøre det de i følge loven må gjøre. Slike ”feilaktige” forventninger kan påvirke relasjonen mellom publikum og politi i negativ retning dersom politiet ikke håndterer situasjonen på en god måte.
- Ytterligere et dilemma handler om prioriteringer av begrensede ressurser. Noen ganger må hendelser nedprioriteres for å bruke ressursene på andre, mer alvorlige, situasjoner.

I 2016 har Politidirektoratet også jobbet med å utarbeide enkle verktøy for oppfølging og rapportering av klagesaker. Dette arbeidet vil fortsette i 2017.

5 Referanseliste

Grönroos, Christian (1990): *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington Books (Lexington, Mass.)

JD (2016): *Revidert instruks for behandling av henvendelser om kritikkverdige forhold utført i tjeneste i politi- og lensmannsetaten med nasjonal sjekkliste*. Oslo: Det kongelige Justis- og beredskapsdepartement 2016.

NOU 2009:12 (2009): *Et ansvarlig politi. Åpenhet, kontroll og læring*. Oslo: Departementenes servicesenter – Informasjonsforvaltning.

OPD (2017): *Klagesaksrapport for 2016 – Oslo politidistrikt*. Oslo: Oslo politidistrikt 2016.

POD (2012): *Nasjonal rapportering av klager på politiet i 2011*. Oslo: Politidirektoratet 2012.

POD (2013a): *Evaluering av behandlingen av klager over kritikkverdige forhold begått i tjenesten i politi- og lensmannsetaten*. Oslo: Politidirektoratet 2013.

POD (2013b): *Årsrapport 2012. Henvendelser om kritikkverdige forhold utført i tjeneste i politi- og lensmannsetaten*. Oslo: Politidirektoratet 2013.

POD (2014): *Årsrapport 2013 - Nasjonal rapportering av klager på politiet 2013*. Oslo: Politidirektoratet 2014.

POD (2015a): *Nasjonal rapportering av klager på politiet 2014 - Årsrapport 2014*. Oslo: Politidirektoratet 2015.

POD (2015b): *Evaluering av politidistriktenes håndtering av saker oversendt fra Spesialenheten for administrativ behandling*. Oslo: Politidirektoratet 2015.

POD (2016): *Evaluering av innholdet i publikums klager på politiet*. Oslo: Politidirektoratet 2016.

POD (2016b): *Nasjonal rapportering av klager på politiet 2015 – Årsrapport 2015*. Oslo: Politidirektoratet 2016.

POD (2017): *Ressursanalyse 2016. Utgifter og bemanning i politi- og lensmannsetaten*. Oslo: Politidirektoratet 2017.

6 Vedlegg

Vedlegg 1: Oversikt over antall årsverk i politidistrikt

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Endring i prosent 2011-2016	Endring i prosent 2015-2016
Agder	607	589	601	614	626	630	4%	1%
Finnmark	281	294	318	343	352	378	35%	8%
Innlandet	732	725	740	774	789	797	9%	1%
Møre og Romsdal	460	462	475	492	510	514	12%	1%
Nordland	655	637	643	662	669	673	3%	1%
Oslo	2 722	2 800	2 831	2 865	2 973	2 982	10%	0%
Sør-Vest	926	952	1 009	1 043	1 081	1 107	19%	2%
Sør-Øst	1 451	1 434	1 496	1 511	1 543	1 560	7%	1%
Troms	308	303	303	306	314	331	7%	5%
Trøndelag	858	884	898	919	942	942	10%	0%
Vest	1 089	1 104	1 166	1 211	1 229	1 249	15%	2%
Øst	1 463	1 460	1 548	1 612	1 676	1 681	15%	0%
SUM	11 553	11 646	12 026	12 352	12 703	12 844	11%	1%

Kilde: Ressursanalyse for 2016 (POD 2017)

Vedlegg 2: Oversikt over årsakskategorier

Politidistriktene og særorganene registrerer de innkomne klagen i en av følgende forhåndsdefinerte kategorier³:

1. Adferd

Klager på polititjenestepersonens adferd, som for eksempel uhøflig opptreden, ukorrekt handlemåte eller trakassering. En sentral bestemmelse i denne sammenheng er politiinstruksen § 5-2: *”I tjenesten skal en politimann opptre med den ro og beherskelse som situasjonen krever. En politimann må ikke la seg provosere ved motstand eller fornærmelser. Uten en rolig opptreden kan han ikke opprettholde sin autoritet og vente nødvendig bistand og støtte fra den besindige del av publikum. Under tjenesteutførelsen er det ikke tillatt å bruke sårende eller andre upassende uttrykk. Likeså er alle slags skjellsord forbudt. En politimann skal opptre høflig mot enhver, og dersom noen ber om eller sees å trenge hjelp, skal det ytes den bistand tjenesten tillater og som politimannen ellers ser seg i stand til.”*

2. Maktmisbruk

Klager på politiets bruk av maktmidler (herunder bruk eller synlighet av skytevåpen, maglite, håndjern, hund osv.), klager på misbruk av stilling eller lignende forhold. Dette har sin bakgrunn blant annet i politiloven § 6 annet ledd: *«Politiet skal ikke ta i bruk sterkere midler uten at svakere midler må antas utilstrekkelige eller uhensiktsmessige, eller uten at slike forgjeves har vært forsøkt. De midler som anvendes, må være nødvendige og stå i forhold til situasjonens alvor, tjenestehandlingens formål og omstendighetene for øvrig»,* og politiinstruksen § 3-2 første og annet ledd: *«Politiet kan benytte makt under iverksettelse og gjennomføring av en tjenestehandling når dette følger av lov eller sedvane, og det ellers finnes klart nødvendig og forsvarlig i betraktning av situasjonens alvor, følgene for den maktanvendelsen rettes mot og forholdene for øvrig. (...) Med makt menes her tvangsmessige fysiske inngrep mot person, og mot fast eller rørlig eiendom i tilfelle der denne eiendom blir påført skade».*

3. Brudd på taushetsplikt

Klager på hendelser der politiet har brutt sin taushetsplikt. Sentrale bestemmelser om politiets taushetsplikt er blant annet å finne i politiinstruksen § 5-5 første ledd: *«Enhver*

³ Det finnes ikke helt eksakte kriterier for denne kategoriseringen, som derfor gjøres på bakgrunn av skjønn i hvert enkelt tilfelle. Kategoriseringene kan dermed variere noe fra politidistrikt til politidistrikt, fra sak til sak og fra år til år.

som er tilsatt i eller som utfører tjeneste for politiet plikter å hindre at andre får adgang til eller kunnskap om det han i arbeidet får vite om polititjenesten og organiseringen av denne i sin alminnelighet, med mindre opplysningene er alminnelig kjent eller allment tilgjengelige. Taushetsplikten gjelder også etter at vedkommende har avsluttet tjenesten. Opplysningene kan heller ikke utnyttes i egen virksomhet eller i tjeneste for andre».

4. Manglende oppgivelse av ID

Klager på polititjenesteperson som har nektet å oppgi sitt tjenestenummer eller som ikke har hatt synlig ID-nummer, jf. politiloven § 20 femte ledd: *”Den som har politimyndighet, skal under utøvelse av myndigheten ha politilegitimasjon med seg. Begrensninger i politimyndigheten skal fremgå av legitimasjonen. Tjenestemannen plikter, så langt tjenesteforholdene på stedet tillater det, å oppgi navn eller tjenestenummer og grad eller stilling når dette forlanges av den som tjenestehandlingen direkte angår. Den som ikke er i politiuniform, skal på forlangende fremvise politilegitimasjon såfremt han ikke er kjent av den som forlanger det”.* Ifølge politiets uniformsreglement kapittel 1, punkt 12 skal ID-merket være plassert på høyre side på alle uniforms-effekter som brukes ved publikumskontakt.

5. Saksbehandling/Service

Dette er klager som gjelder manglende svar på henvendelser, manglende uttrykning, manglende oppfølging og prioritering av saker, lang ventetid på telefon eller ved personlig fremmøte, feilinformasjon, mangler ved politiets lokaler (for eksempel manglende teleslynge eller rullestolrampe) eller lignende saker.

6. Annet

Denne kategorien benyttes for klager som ikke kan kategoriseres under noen av de fem ovenfor nevnte kategorier.

Politidirektoratet

Juni 2017

Trykk: Runestein AS

Layout: Blå Design AS

Foto: Kåre Magnar Hansen

POD publisasjon: 2017/02

ISBN: 978-82-8256-074-0

