

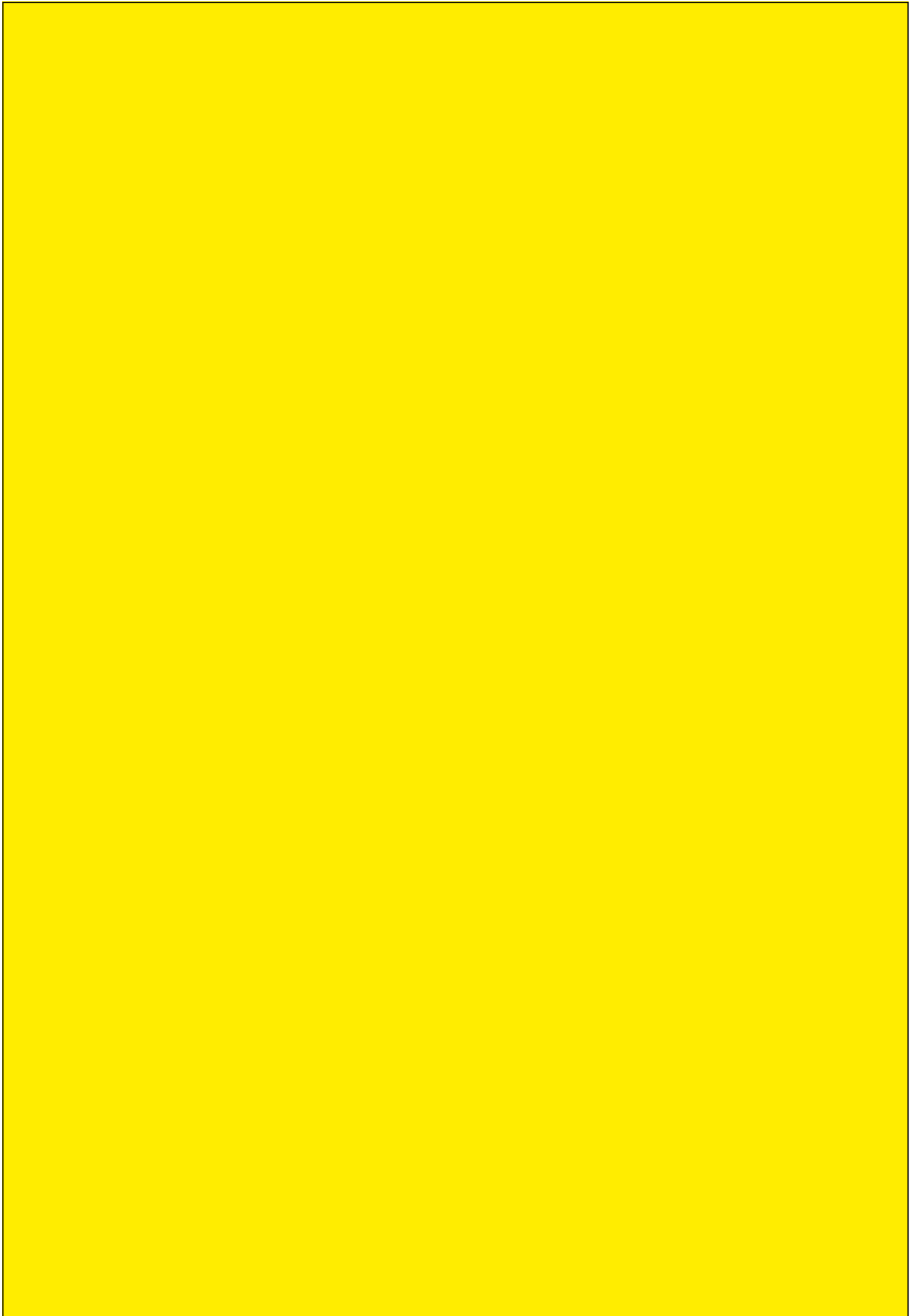


POLITIET
POLITIDIREKTORATET

Klager på politiet i 2019



Foto: Politiet



INNHALDSFORTEGNELSE

SAMMENDRAG.....	4
1. INNLEDNING	6
2. STATISTIKK OVER REGISTRERTE OG BEHANDLEDE KLAGESAKER I POLITIDISTRIKTER/SÆRORGANER.....	7
2.1 MOTTATTE KLAGER	7
2.2 ÅRSÅK TIL KLAGEN	10
2.3 BEHANDLEDE KLAGER OG GJENNOMSNIITTLIG SAKSBEHANDLINGSTID.....	13
2.4 UTFALL AV KLAGESAKSBEHANDLING	15
2.5 DISKRIMINERING	20
2.6 ANALYSE AV KLAGER AVGJORT SOM "GRUNNLAG FOR KRITIKK"	21
3. POLITIDIREKTORATETS KLAGESAKSBEHANDLING	26
4. ERFARINGER OG TILTAK FOR Å HINDRE KRITIKKVERDIGE FORHOLD	27
4.1 UTDRAK FRA INNRAPPORTERING FRA POLITIDISTRIKTENE	28
4.2 OPPFØLGING FRA POLITIDIREKTORATET	31
5. REFERANSELISTE	32
6. VEDLEGG.....	32
VEDLEGG 1: OVERSIKT OVER ANTALL ÅRSVERK I POLITIET	32
VEDLEGG 2: OVERSIKT OVER ÅRSÅKSKATEGORIER.....	33



SAMMENDRAG

Politiet mottok noe færre skriftlige publikumsklager i 2019

Politidistriktene og særorganene *mottok 1 001* klager i 2019. Dette er en svak nedgang på 4 % fra 2018. I løpet av de siste fem årene (2014 – 2019) har vi sett en økning på totalt 37 % flere klager på politiet. Videre *saksbehandlet* politidistriktene og særorganene 1 060 klager i 2019, inkludert 84 saker som ble overført til andre instanser for realitetsavgjørelse.

Mørketall

Sett fra politiets synsvinkel er det positivt at flere misfornøyde publikummere velger å sende inn klage. 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 gir også politiet muligheter til å lære av sine feil. Antallet skriftlige klager politiet mottar er 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. Det er derfor sannsynlig at det er mørketall. At publikum sender inn klager er viktig for politiet. Publikumsklager utgjør et viktig materiale for politiet som brukes for å forebygge uønskede hendelser, redusere konflikter mellom politi og publikum og forbedre polititjenestens kvalitet.

De fleste klager på ansattes adferd

Klagene fordeler seg, som tidligere år, i all hovedsak på kategoriene "Adferd" (46 %) og "Saksbehandling/service" (34 %). Klager på involvert personells adferd inkluderer hendelser hvor klager mener tjenestepersonen(e) har opptrådt bryskt, aggressivt, respektløst, nedlatende, uhøflig, unødvendig dramatisk eller lignende. Klager på saksbehandling/service kan være klager på lang saksbehandlingstid, brudd på saksbehandlingsrutiner eller det som oppfattes

som dårlig service på for eksempel passkontor, sentralbord eller lignende.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid øker

Gjennomsnittlig behandlingstid (totalt alle politidistrikter og særorganer) økte fra 47 dager i 2018 til 54 dager i 2019. Dette skyldes i første rekke store utfordringer med klagebehandlingen i Vest politidistrikt i 2018, og restansene som da oppstod. Alle restanser i Vest politidistrikt er kvittert ut i 2019, men gjennomsnittlig saksbehandlingstid er på hele 290 dager. I tillegg drar noen enkeltsaker og utfordringer med bemanning opp saksbehandlingstiden i flere andre politidistrikter.

Finner kritikkverdige forhold i nesten en av ti klagesaker

Andelen klager som avgjøres som "Ikke grunnlag for kritikk" øker fra 49 % av alle klagene som ble behandlet i 2018 til 56 % i 2019. Samtidig gikk andelen klager som avgjøres med "Grunnlag for kritikk" ned fra 12 til 9 %, mens andelen klager avgjort som "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk" gikk ned fra 19 til 18 %. Som i 2018 klarer ikke politiet å avklare hendelsesforløpet i 3 % av klagene, mens 7 % av klagene avvises og 8 % overføres til annen instans for realitetsbehandling. Klager avgjort med grunnlag for kritikk fordeler seg nesten likt på årsakskategoriene Adferd (41 % av klagene) og Saksbehandling/service (46 %).

Fortsatt få klager på diskriminerende behandling

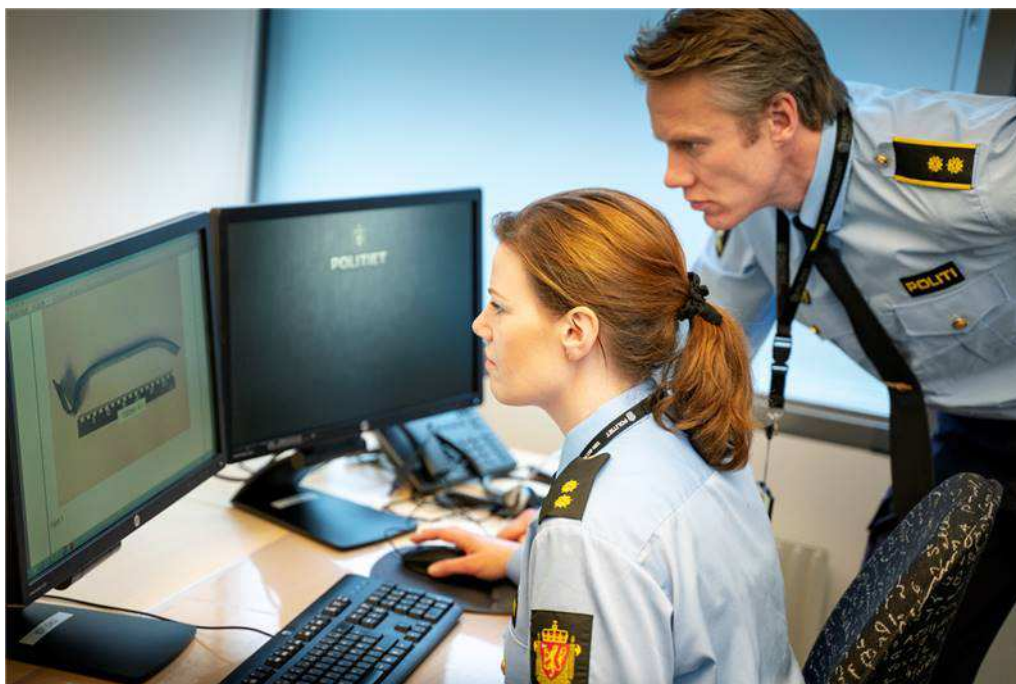
Vi ser en økning i antall klager relatert til diskriminering i 2019. 37 av 1 060 *behandlede* klagesaker er relatert til dette. 25 av disse er knyttet til etnisk diskriminering og 12 til annen diskriminering. De aller fleste klager relatert til diskriminering er klager på involvert personells adferd. Fire av 25 klager relatert til etnisk

diskriminering ble avgjort med "Grunnlag for kritikk". Fem slike klager ble avgjort med "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk". Videre ble tre av 12 klager relatert til *annen* diskriminering avgjort som "Grunnlag for kritikk", og to slike klager ble avgjort som "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk". Det er viktig å notere at dette ikke nødvendigvis betyr at politimesteren 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 politimesteren finner saksbehandlingsfeil i hendelsen. I 12 av de 37 behandlede sakene relatert til diskriminering hadde involvert personell ikke opptrådt kritikkverdig, men derimot hatt grunnlag for sine handlinger, og løst oppgaven tilfredsstillende i forhold til de rammebetingelser som forelå. I fem saker har man ikke klart å avklare hendelsesforløpet og fem saker er ikke realitetsbehandlet i politidistriktet som mottok klagen, men oversendt til rette instans for behandling (for eksempel et annet politidistrikt eller særorgan).

Politidirektoratets klagebehandling

Politidirektoratet behandlet 49 henvendelser i perioden 01.01.2019 – 16.10.2019¹. 10 av disse ble oversendt til politidistrikt/særorgan for behandling, 14 klager ble avvist og 25 klager var klager allerede avgjort i politidistrikter/særorgan, og som var oversendt direktoratet til ny vurdering. Direktoratet opprettholdt politimesters vurdering i alle klagene som var sendt inn til ny vurdering med unntak av i tre saker. Direktoratet mener at det i disse sakene, som alle var avgjort av politidistriktet som "Ikke grunnlag for kritikk", er forhold som er uheldige, men at det ikke er grunnlag for direkte kritikk av involvert tjenesteperson.

¹ Politidirektoratet byttet saksbehandlingssystem i oktober 2019. Pga. tekniske utfordringer har det ikke vært mulig å fremskaffe data på antall klager behandlet i det nye systemet.



1. INNLEDNING

I denne rapporten gir Politidirektoratet en samlet oversikt over politiets mottak og behandling av klager i perioden 1. januar – 31. desember 2019².

I tillegg inkluderer denne rapporten en egen analyse av innholdet i klager avgjort med "Grunnlag for kritikk".

Denne årsrapporten baserer seg kun på publikumsklager. Anmeldelser av straffbare forhold er ikke inkludert. I henhold til straffeprosessloven § 67 og påtaleinstruksens kap. 34 er det Spesialenheten for politisaker som skal etterforske saker hvor det er mistanke om at tjenestepersoner i politiet eller påtalemyndigheten har begått straffbare handlinger i tjenesten. Klageordningen 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.

² I tallene for behandlede saker kan det ligge saker som er kommet inn før 1. januar 2018, men som ikke var ferdig behandlet per 31. desember 2017. På samme måte kan det være saker som er kommet inn i løpet av 2018 som først vil bli avgjort i 2019.

2. STATISTIKK OVER REGISTRERTE OG BEHANDLEDE KLAGESAKER I POLITIDISTRIKTER/SÆRORGANER

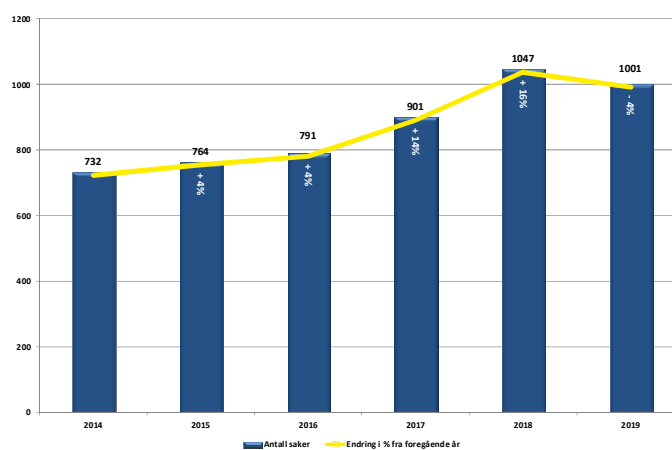
2.1 Mottatte klager

Politidistriktene og særorganene mottok 1 001 klager i 2019, dette er en liten nedgang på fire prosent fra 2018. Figur 1 viser antall mottatte klager siste seks år (fra 2014). Selv om antallet klager politiet mottar har økt de siste seks årene, 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. Det er derfor sannsynlig at det er mørketall. Det er ikke slik at alle som mener de har grunn til å klage på politiet, faktisk sender en skriftlig klage. På den andre siden er det slik at noen av de klagen som faktisk kommer inn, er over forhold som politiet ikke kan lastes for. Men alt i alt ser vi at klagesakene gir politiet informasjon som er viktig for å ivareta en god relasjon til publikum. Det, samt at de kan gi viktige innspill til god faglig utvikling, er hovedårsaken til at det legges ned mye arbeid i behandlingen av disse klagen i politidistriktene/særorganene.

Vi har ikke data som kan si noe om hvorfor antallet mottatte klager har gått litt ned i 2019, men det er viktig for politiet at flest mulig av de som er misfornøyd sender inn en klage. Publikumsklager utgjør et viktig materiale for politiet som brukes for å forebygge uønskede hendelser, redusere konflikter mellom politi og publikum samt forbedre polititjenestens kvalitet. 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. Politidistriktene og særorganene må derfor kontinuerlig benytte alle kanaler for å oppfordre misfornøydde 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.

Figur 1: Antall mottatte klagesaker i politidistrikter og særorganer 2014 - 2019



Om vi ser på antall mottatte klager fordelt på politidistrikt/særorgan i samme periode ser vi av tabell 1 (neste side) at tallene varierer fra år til år. Antall mottatte klager i mange politidistrikter er så små at selv en liten endring gir store utslag; og endringer fra år til år kan like gjerne være utslag av tilfeldigheter som et resultat av arbeidet som er utført i politidistriktet. Vi ser imidlertid at flere politidistrikter har hatt en markant økning i antall klager i perioden 2014 – 2019. Sør-Vest politidistrikt mottok 80 % flere skriftlige publikumsklager i 2019 enn i 2014. For Oslo og Trøndelag politidistrikt er økningen på 74 %. Øst politidistrikt hadde en stor økning i antall klager i 2018. Disse var i all hovedsak relatert til klager på timebestillingssystemet for pass og lang saksbehandlingstid for våpentillatelse. Politidistriktet satte inn tiltak for å bedre servicen på disse to områdene, og mottar færre skriftlige publikumsklager i 2019 enn i 2014.

Tabell 1: Mottatte klager fordelt på politidistrikt/særorgan 2014 – 2019

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Endring i prosent 2014-2019	Endring i prosent 2018-2019
Agder	18	27	13	33	45	44	144 %	-2 %
Finnmark	28	36	26	32	40	50	79 %	25 %
Innlandet	49	45	48	63	55	54	10 %	-2 %
Møre og Romsdal	12	15	21	27	28	32	167 %	14 %
Nordland	51	47	34	46	32	25	-51 %	-22 %
Oslo	122	112	144	180	174	212	74 %	22 %
Sør-Vest	60	93	97	55	99	108	80 %	9 %
Sør-Øst	133	110	117	124	149	121	-9 %	-19 %
Troms	13	21	30	28	28	42	223 %	50 %
Trøndelag	53	63	55	69	79	92	74 %	16 %
Vest	45	63	71	47	78	57	27 %	-27 %
Øst	116	95	100	169	205	130	12 %	-37 %
KRIPOS	0	0	0	0	1	0		-100 %
Politiets utlendings- enhet (PU)	12	8	11	7	10	6	-50 %	-40 %
Utrykningspolitiet (UP)	20	29	24	21	24	28	40 %	17 %
Økokrim	0	0	0	0	0	0		
Sysselemanden på Svalbard	0	0	0	0	0	0		
TOTALT	732	764	791	901	1047	1 001	37 %	-4 %

Det er ikke overaskende å se at politidistrikter med større bysentra er de som opplever størst økning i antall klager. Fra tidligere undersøkelser (POD 2013a) vet vi at mange adferdsklager er relatert til bråk og andre episoder på byen i helgene. I tillegg er dette store politidistrikter (målt i antall innbyggere), som har mange henvendelser på publikumsvakt, sentralbord, passkontor og lignende.

Tabell 2 viser mottatte klager per 100 årsverk i politidistriktene. Vi har valgt å fordele klagene på alle ansatte (dvs. både politiansatte, jurister og sivilt ansatte) fordi klageordningen omfatter klager innenfor alle tre yrkesgruppene. Da mange politidistrikter foretar mange ansettelses

mot slutten av året har vi benyttet et gjennomsnittstall for hele året (se Vedlegg 1).

Igjen ser vi at på grunn av små datamengder i noen politidistrikter svinger tallene mye i disse politidistriktene. Små endringer i antall klager eller årsverk får store utslag. 10 ekstra klager i Finnmark politidistrikt i 2019 sammenlignet med 2018 gir for eksempel en økning i antall klager per 100 årsverk på 15 %, mens 9 ekstra klager bare gir en økning på 6 % i Sør-Vest. Troms politidistrikt hadde en økning i antall mottatte klager fra 2018 til 2019 på 50 % (gikk opp fra 28 til 42 klager). Da antall årsverk ikke har endret seg tilsvarende gir dette gir en

Tabell 2: Mottatte klager fordelt per 100 årsverk i politidistrikt

	2015	2016	2017	2018	2019	Endring i prosent 2015-2019	Endring i prosent 2018-2019
Agder	4,3	2,1	5,1	6,6	6,3	45 %	-6 %
Finnmark	10,2	6,9	8,8	10,6	12,2	19 %	15 %
Innlandet	5,7	6,0	7,7	6,3	6,0	6 %	-4 %
Møre og Romsdal	2,9	4,1	5,2	5,1	5,7	95 %	13 %
Nordland	7,0	5,1	7,2	5,1	4,0	-44 %	-23 %
Oslo	3,8	4,8	5,7	5,6	6,6	75 %	17 %
Sør-Vest	8,6	8,8	4,8	8,2	8,7	1 %	6 %
Sør-Øst	7,1	7,5	7,9	9,3	7,6	7 %	-18 %
Troms	6,7	9,1	7,0	6,0	8,7	30 %	45 %
Trøndelag	6,7	5,8	7,0	7,6	8,9	32 %	16 %
Vest	5,1	5,7	3,6	6,1	4,4	-15 %	-28 %
Øst	5,7	5,9	9,8	11,3	7,0	24 %	-38 %

tilsvarende stor endring i antall klager per 100 årsverk. Som tidligere nevnt mottar politidistrikter med store bysentra flest klager. Denne forskjellen mellom politidistriktene jevnes noe ut når vi fordeler klagenes per 100 årsverk.

2.2 Årsak til klagen

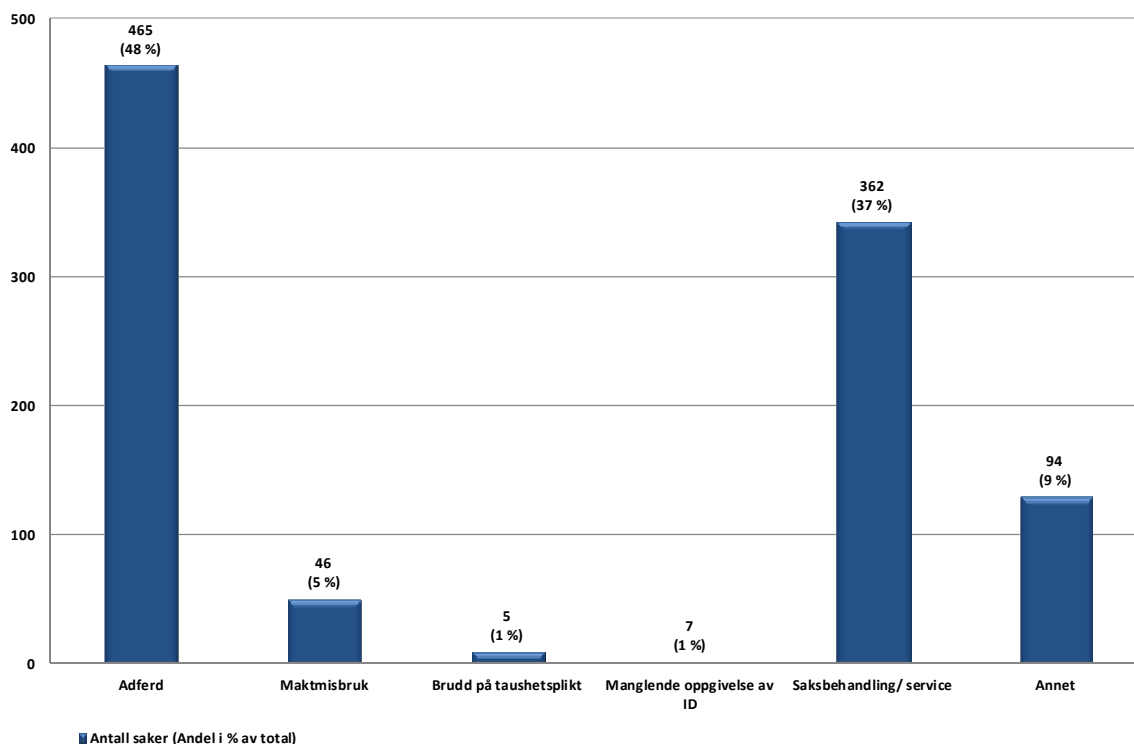
De skriftlige klagenes politiet mottar registreres i henhold til hvilken type hendelse det klages på, og fordeles i seks forskjellige årsakskategorier³. Figur 2 nedenfor viser en oversikt over mottatte klager 2019 fordelt på disse seks kategoriene.

Som det fremgår av tabell 3 (neste side) har andelen klager innenfor hver kategori holdt seg relativt stabilt. De to kategoriene som hele tiden har skilt seg ut med en stor andel av klagenes (og som står for til sammen 80 % av mottatte klager

fordelt på årsakskategori i 2019) er "Adferd" og "Saksbehandling/service". Sammenlignet med fjoråret ser vi at andelen innen begge disse to kategoriene går noe ned, mens andelen klager som registreres i kategorien "Annet" øker noe. Plasseringen av klager i årsakskategori 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.

De to årsakskategoriene "Adferd" og "Saksbehandling/service" er dominerende i alle politidistrikter/særorganer (se tabell 4, side 12).

Figur 2: Mottatte klager i 2019—fordelt på årsakskategori



³ Se Vedlegg 2 for forklaring på disse seks årsakskategoriene.

Tabell 3: Mottatte klager 2014-2019 fordelt på årsakskategori

Mottatte klager	Adferd	Maktmis- bruk	Brudd på taushetsplikt	Manglende opp- givelse av ID	Saksbehandling/ Service	Annet	Total
2014	375	57	16	7	250	23	728
2015	404	51	15	12	257	25	764
2016	392	70	11	3	275	39	791
2017	358	65	9	5	375	89	901
2018	465	45	5	7	363	94	979
2019	465	51	10	2	343	130	1001

Andel av totalt an- tall mottatte klager	Adferd	Maktmis- bruk	Brudd på taushetsplikt	Manglende opp- givelse av ID	Saksbehandling/ Service	Annet	Total
2014	52 %	8 %	2 %	1 %	34 %	3 %	100 %
2015	53 %	7 %	2 %	2 %	34 %	3 %	100 %
2016	50 %	9 %	1 %	0 %	35 %	5 %	100 %
2017	40 %	7 %	1 %	1 %	42 %	10 %	100 %
2018	47 %	5 %	1 %	1 %	37 %	10 %	100 %
2019	46 %	5 %	1 %	0 %	34 %	13 %	100 %

Tabell 4: Antall mottatte klager 2019 fordelt på politidistrikt/særorgan og årsakskategori

	Ant. mottatte klager	Andel av mottatte klager totalt	Adferd	Maktmisbruk	Brudd på taushetsplikt	Manglende oppgivelse av ID	Saksbehandling/service	Annet
Agder	44	4 %	20	1	1	0	11	11
Finnmark	50	5 %	16	5	2	0	24	3
Innlandet	54	5 %	32	0	2	0	20	0
Møre og Romsdal	32	3 %	32	0	0	0	0	0
Nordland	25	2 %	16	1	0	0	7	1
Oslo	212	21 %	75	12	1	0	94	30
Sør-Vest	108	11 %	39	4	0	1	16	48
Sør-Øst	121	12 %	45	0	0	0	70	6
Troms	42	4 %	20	4	1	0	15	2
Trøndelag	92	9 %	55	12	0	0	21	4
Vest	57	6 %	28	1	0	1	14	13
Øst	130	13 %	59	5	3	0	51	12
KRIPOS	0	-	0	0	0	0	0	0
Politiets Utlendingsenhet	6	1 %	3	3	0	0	0	0
Utrykningspolitiet	28	3 %	25	3	0	0	0	0
Økokrim	0	-	0	0	0	0	0	0
Sysselembannen på Svalbard	0	-	0	0	0	0	0	0
TOTALT	1001	100 %	465	51	10	2	343	130

2.3 Behandlede klager og gjennomsnittlig saksbehandlingstid

Politidistriktene og særorganene *behandlet* totalt 1 060 klager i 2019. Fordelingen vises i tabell 5 (nedenfor).

Instruks for behandling av henvendelser om kritikkverdige forhold utført i tjeneste i politi- og lensmannsetaten (JD 2019) slår fast at klagesaken som hovedregel skal være ferdig behandlet innen en måned etter at politiet mottok den. Alle politidistriktene og særorganene som har mottatt klager har i 2019 hatt klagesaker som har tatt lengre tid å behandle enn 30 dager. Tabell 6 (neste side) viser gjennomsnittlig saksbehandlingstid som fortsatt varierer mye mellom politidistriktene/særorganene.

I forbindelse med implementeringen av Nærpolitireformen fikk flere politidistrikter i løpet av 2017 på plass klare rutiner for ansvarsforholdet for klagebehandlingen i politidistriktet. Flere distrikter har nå utpekt en ansvarlig saksbehandler for alle mottatte klager. Dette underletter selvfølgelig saksbehandlingen, og vi direktoratet ser at gjennomsnittlig

saksbehandlingstid går ned i flere politidistrikter/særorganer. Eksempelvis hadde Innlandet politidistrikt en mye lavere gjennomsnittlig saksbehandlingstid i 2019 enn 2018.

Politidistriktet hadde i 2018 særlig en sak som bidro sterkt til høy gjennomsnittlig saksbehandlingstid, men samlet sett så har politidistriktet redusert sin gjennomsnittlige saksbehandlingstid betydelig. Møre og Romsdal er et annet politidistrikt som nå ser resultater av endring i rutiner og ansvar for klagesaksbehandlingen. Politidistriktet har redusert saksbehandlingstiden betydelig, fra 102 dager i 2016 til 22 dager i 2019. Sør-Øst politidistrikt la om sine saksbehandlingsrutiner i siste halvår 2019, og har nå utpekt en ansvarlig saksbehandler for alle mottatte klager. Om det er dette grepet som har gitt utslag i gjennomsnittlig saksbehandlingstid vites ikke sikkert, men politidistriktet har i hvert fall redusert denne med litt over 30 % og er nå nesten innenfor kravet på 30 dager.

Samtidig ser vi også at gjennomsnittlig saksbehandlingstid har økt i flere politidistrikter. Vest politidistrikt har hatt store utfordringer med klagesaksbehandlingen, og gikk inn i 2019 med svært store restanser. Politidistriktet satte da ned en prosjektgruppe som har jobbet med å bygge

Tabell 5: Behandlede klager fordelt på årsakskategori

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Adferd	381	398	371	342	450	493
Maktmisbruk	59	46	68	67	42	53
Brudd på taushetsplikt	14	16	10	10	5	11
Manglende oppgivelse av ID	27	5	3	5	7	2
Saksbehandling/Service	236	242	254	366	350	362
Annet	19	25	34	86	88	139
TOTALT	736	732	740	876	942	1060

Tabell 6: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for klagesaker 2016–2019. Målt i antall hele dager

	2016	2017	2018	2019
Agder	41	61	67	79
Finnmark	21	30	46	18
Innlandet	62	58	72	24
Møre og Romsdal	102	57	56	22
Nordland	32	25	23	30
Oslo	31	18	19	17
Sør-Vest	39	25	40	29
Sør-Øst	34	29	49	33
Troms	53	57	42	41
Trøndelag	46	37	47	43
Vest	47	29	152	290
Øst	40	23	20	67
Politiets Utlendingsenhet	28	78	52	34
Utrykningspolitiet	30	39	16	24
TOTALT	40	38	47	54

ned alle restanser i løpet av 2019. Vest politidistrikt går derfor inn i 2020 uten å overføre noen saker, men gjennomsnittlig saksbehandlingstid i 2019 blir hele 290 dager. Agder politidistrikt har hatt en negativ utvikling i gjennomsnittlig saksbehandlingstid gjennom hele perioden, og er nå oppe i 79 dager. I 2019 behandlet politidistriktet 41 klagesaker, og oversatt fristen på 30 dager i 26 av disse 41 sakene. Mange saker har veldig lang saksbehandlingstid. 17 saker har en behandlingstid på 60 dager eller mer, og 11 saker hadde en behandlingstid på 100 dager eller mer (varierer fra 100 dager til 329 dager). I svært mange av disse sakene oppgir politidistriktet svakheter i saksbehandlingsrutiner som årsak til den lange saksbehandlingstiden, og det er tydelig at Agder politidistrikt har store utfordringer i saksbehandlingen av klagesakene. I Øst politidistrikt øker gjennomsnittlig saksbehandlingstid betydelig i 2019 (opp fra 20 til 67 dager). Dette skyldes i første rekke ressursmangel på grunn av sykdom hos saksbehandler, og illustrerer godt sårbarhetene ved å samle hovedansvaret for saksbehandlingen på én person. En slik organisering gir likere saksbehandling for de som klager, og gjør det enklere for politidistriktet/særorganet å overføre eventuelle læringspunkter fra sakene til hele politidistriktet/særorganet. Ulempen er at klagebehandlingen blir sårbar for endringer i ressursituasjonen. Det oppfordres til å ivareta dette ved å utpeke en erstatter i slike tilfeller. Dette vil da være en person som har kjennskap til saksbehandlingsprosessen i distriktet, men til daglig ikke har saksbehandlingsansvaret.

Den største utfordringen politidistriktene/særorganene generelt sett møter med tanke på å overholde fristen på 30 dager er at det i noen saker tar svært lang tid å få innhentet opplysninger til saksbehandlingen. Det er ikke slik at alle klager kommer inn rett i etterkant av en hendelse og heller ikke slik at alle klager er velformulerte og detaljerte på hvem som har vært involvert og hvor hendelsen skjedde. Det kan derfor i noen tilfeller ta lang tid å finne ut

hvem det er som har vært involvert, og når disse igjen ofte står på vaktlister og har uregelmessig arbeidstid kan det ta tid før saksbehandler har klart å skaffe seg oversikt over saken. Noen ganger involverer klagen og saksbehandlingen også andre etater/organisasjoner, som ytterligere forlenger saksbehandlingstiden. Det er viktig at de involverte får uttale seg om hendelsen. Dette ble blant annet fremhevet 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 politidistrikter 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 Grönroos 1990). Det vises også til krav i forvaltningsloven § 11a som sier at i de tilfeller en sak vil ta uforholdsmessig lang tid, skal det gis et foreløpig svar. "I svaret skal det gjøres rede for grunnen til at henvendelsen ikke kan behandles tidligere, og så vidt mulig angis når svar kan ventes". Politidirektoratet vil påpeke at foreløpige svar bør gis i større utstrekning enn det som så langt har vært tilfellet. I de tilfeller hvor det er åpenbart at fristen ikke kan holdes bør det bli en fast praksis.

2.4 Utfall av klagesaksbehandling

Instruks for behandling av klagesaker (JD 2019) 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 klagenes 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 politimesteren tilstrekkelig grunnlag for å kritisere den/de involverte personlig. Dette kan gjelde saker der man erkjenner at saken ble uheldig for klager, men at det samtidig ikke var mulig å løse saken annerledes. I noen av sakene ser politimesteren 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 kritikkverdig). I saker som avgjøres som «Ikke grunnlag for kritikk» har ikke den/de involverte opptrådt klanderverdig. De har

hatt grunnlag for sine handlinger, og løst oppgaven tilfredsstillende i forhold til de rammebetingelser som forelå. Disse klagenes er også viktige sett fra politiets perspektiv. I sitt svarbrev gir politimesteren 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. Klagenes gir også involvert personell mulighet til å reflektere over de valg de foretok i hendelsen. Klager som overføres til annen instans er klager som overføres for eksempel til Spesialenheten for politisaker, Politidirektoratet, eller annet politidistrikt/særorgan for realitetsbehandling.

Tabell 7 (neste side) viser bruken av avgjørelseskoder i perioden 2014 – 2019.

Vi ser at av de 1 060 sakene politidistriktene og særorganene behandlet i 2019, ble 905 realitetsbehandlet i det politidistriktet/særorganet som mottok klagen. 84 saker (8 %) ble overført til annen instans for behandling, og 71 saker (7 %) ble avvist. Dette gjelder klager som ligger utenfor rammene for instruks for klagebehandling. Det kan for eksempel være klager på avgjørelser i straffesaker som i mange tilfeller skal rettes til påtalemyndigheten, jf. Straffeprosessloven § 59 a, rene erstatningskrav og klager på andre offentlige institusjoner som for eksempel barnevernet. Over halvparten av

klagene som ble behandlet i 2019 ble avgjort som "Ikke grunnlag for kritikk" (56 %). Dette er en økning på syv prosentpoeng i forhold til 2018. Politiet har i 2019 opptrådt kritikkverdig i 9 % av hendelsene, og 18 % av sakene ble avgjort som «Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk». Sammenlignet med 2018 ser vi en nedgang i bruken av disse to avgjørelseskodene (en nedgang på hhv. tre og ett prosentpoeng).

Tabell 8: Behandlede klager 2019 fordelt på politidistrikt/særorgan og utfall

	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	2	8	22	0	8	1	41
Finnmark	0	5	34	2	8	2	51
Innlandet	6	3	35	0	0	8	52
Møre og Romsdal	1	2	22	0	0	6	31
Nordland	4	7	9	1	0	5	26
Oslo	26	77	82	17	5	5	212
Sør-Vest	6	5	92	1	4	5	113
Sør-Øst	18	21	69	0	3	2	113
Troms	3	6	20	3	0	4	36
Trøndelag	7	24	39	2	4	15	91
Vest	8	5	78	0	0	26	117
Øst	11	31	60	2	35	5	144
KRIPOS	0	0	0	0	0	0	0
Politiets utlendingsenhet	0	1	4	0	0	0	5
Utrykningspolitiet	0	1	23	0	4	0	28
Økokrim	0	0	0	0	0	0	0
Sysselmannen på Svalbard	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	92	196	589	28	71	84	1060
Andel av totalt antall behandlede klager	9 %	18 %	56 %	3 %	7 %	8 %	100 %

Tabell 8 viser behandlede klager i 2019 fordelt på politidistrikt/særorgan og avgjørelse.

Om vi fordeler de behandlede klagene på årsak til klagen og avgjørelseskode, ser vi av tabell 9 at klager avgjort med grunnlag for kritikk fordeler seg nesten likt på årsakskategoriene Adferd (38 av 92 klager, eller 41 %) og Saksbehandling/service (42 av 92 klager, eller 46 %). 62 % av klagene levert inn på tjenestepersoners adferd avgjøres som «Ikke grunnlag for kritikk». Dette er en økning fra 56 % i 2018. Avgjørelsen "Ikke grunnlag for kritikk" innebærer at de involverte tjenestepersonene i disse sakene ikke har opptrådt klanderverdig. De har hatt hjemmel for

sine handlinger og har opptrådt i henhold til god politiskikk. I 8 % av sakene gjeldende adferd har imidlertid involvert personell opptrådt kritikkverdig. Dette er en økning på 2 prosentpoeng fra 2018. I 15 % av klagene har adferden vært uheldig. Når det gjelder kategorien saksbehandling og service er andelen saker hvor det er opptrådt kritikkverdig 12 %, en nedgang på åtte prosentpoeng fra 2018. Denne nedgangen skyldes i hovedsak at Øst politidistrikt i 2018 mottok mange klager på problemer med timereservasjonssystemet for bestilling av pass, og på saksbehandlingstid for søknader om våpentillatelse. Disse forholdene er rettet opp i

Tabell 9: Avgjorte klager 2019 fordelt på klageårsak og avgjørelseskode. Andel av total i %.

	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	38	73	308	18	29	27	493
Maktmisbruk	2	1	37	4	4	5	53
Brudd på taushetsplikt	2	1	5	0	0	3	11
Manglende oppgivelse av ID	0	0	2	0	0	0	2
Saksbehandling/Service	42	107	173	5	21	14	362
Annet	8	14	64	1	17	35	139
TOTALT	92	196	589	28	71	84	1060
	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	8 %	15 %	62 %	4 %	6 %	5 %	100 %
Maktmisbruk	4 %	2 %	70 %	8 %	8 %	9 %	100 %
Brudd på taushetsplikt	18 %	9 %	45 %	0 %	0 %	27 %	100 %
Manglende oppgivelse av ID	0 %	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %	100 %
Saksbehandling/Service	12 %	30 %	48 %	1 %	6 %	4 %	100 %
Annet	6 %	10 %	46 %	1 %	12 %	25 %	100 %
TOTALT	9 %	18 %	56 %	3 %	7 %	8 %	100 %

2019. 30 % av sakene i kategorien saksbehandling/service avgjøres som uheldige, mot 23 % i 2018.

2.5 Diskriminering

Noe av begrunnelsen for innføring av en sentral klageordning knyttet seg til anklager vedrørende usaklig forskjellsbehandling i politiet, og 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. Med diskriminering menes direkte eller indirekte forskjellsbehandling på grunn av kjønn, graviditet, permisjon ved fødsel eller adopsjon, omsorgsoppgaver, etnisitet, religion, livssyn, funksjonsnedsettelse, seksuell orientering, kjønnsidentitet, kjønnsuttrykk, alder eller kombinasjoner av disse grunnlagene. Klager relatert til disse forholdene registreres som "Annen diskriminering" i klagebehandlingsprosessen. Med etnisitet menes blant annet nasjonal opprinnelse, avstamning, hudfarge og språk, jf. lov om likestilling og forbud mot diskriminering (likestillings- og diskrimineringsloven) § 6, og slike klager registreres i klagebehandlingsprosessen som "Etnisk diskriminering".

Politiet mottar svært få klager relatert til diskriminering (se tabell 10). I 2019 økte tallet noe, og er nå på 35 klager; 23 relatert til etnisk diskriminering og 12 relatert til annen diskriminering. Dette utgjør rundt 3 % av de mottatte klagen (35 av 1 001 mottatte klager). Dette er en marginal økning på ett prosentpoeng i forhold til 2018. 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 grunn til å tro at det dreier seg om diskriminering fra politiets side, skal saken kodes på diskriminering.

37 av 1 060 *behandlede* klagesaker er i 2019 relatert til diskriminering. 25 av disse er knyttet til etnisk diskriminering og 12 til annen diskriminering. De 25 klagen relatert til etnisk diskriminering fordeler seg på fire årsakskategorier; adferd (16 klager), saksbehandling/service (fem klager), maktmisbruk (tre klager) og andre årsaker (en klage). De 12 sakene relatert til annen diskriminering er ni klager knyttet til adferd, og tre klager knyttet til saksbehandling/service.

Vi ser at diskrimineringssakene i første rekke er knyttet til adferdskategorien. Klager mener med

Tabell 10: Antall mottatte klagesaker 2014 - 2019 relatert til diskriminering

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Etnisk diskriminering	16	20	33	21	18	23
Annen diskriminering	5	1	5	9	5	12
TOTAL	21	21	38	30	23	35

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). To av 16 klager relatert til *etnisk* diskriminering og involvert personells adferd ble avgjort med "Grunnlag for kritikk", og fire slike klager ble avgjort som "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk". Videre ble to av ni klager relatert til *annen* diskriminering og involvert personells adferd avgjort som "Grunnlag for kritikk". To av fem klager på etnisk diskriminering relatert til saksbehandling/service ble avgjort som «Grunnlag for kritikk», en slik klage ble avgjort som «Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk». I tillegg ble en av tre klager på annen diskriminering relatert til politiets saksbehandling/service avgjort som «Grunnlag for kritikk», mens to slike saker ble avgjort som «Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk».

Oppsummert betyr det at politimesteren har funnet uheldige eller kritikkverdige forhold i 14 av 37 behandlede klager. Det er viktig å notere at dette ikke nødvendigvis betyr at politimesteren 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 politimesteren finner saksbehandlingsfeil i hendelsen. I 12 av de 37 behandlede sakene relatert til diskriminering hadde involvert personell ikke opptrådt kritikkverdig. I fem av sakene var det ikke mulig å fastslå hendelsesforløpet, fem saker ble overført til annen instans for behandling (for eksempel et annet politidistrikt eller særorgan), og en sak ble avvist.

Det at politiet har behandlet 37 klager relatert til diskriminering betyr ikke at vi tror dette tallet viser realiteten vedrørende hvor mange som mente seg diskriminert av politiet i 2019. Politidirektoratet har ikke grunnlag for å si noe om det reelle antallet, det eneste vi kan si noe om er de sakene vi faktisk har mottatt. Vi konstaterer igjen at tallet er lavt, men det er ikke grunnlag for å trekke bastante konklusjoner ut fra dette. Det kan innebære at møtet med politiet stort sett er bra. Det kan også bety at ikke alle de som opplever seg diskriminert klager, noe vi har indikasjoner på fra flere møter politiet deltar på, blant annet i Oslo politidistrikt. Dersom dette er tilfelle kan det ha mange årsaker, alt fra at man ikke bryr seg, ikke vet om klageordningen, ikke stoler på politiet eller ikke tror at det nytter. Det er derfor svært viktig at politiets klageordning promoterer aktivt når politiet er ute i diverse fora og mottar henvendelser som går på misnøye med politiet fra ulike minoritetsmiljøer.

2.6 Analyse av klager avgjort som "Grunnlag for kritikk"

92 klager ble i 2019 avgjort med avgjørelseskoden "Grunnlag for kritikk" (se Tabell 11, neste side). Vi har sett nærmere på innholdet i 54⁴ av disse. Basert på tidligere erfaringer og evalueringer anser vi at de 54 klagene gir et representativt bilde av innholdet i saker avgjort som «Grunnlag for kritikk».

Adferd

38 av 92 klager avgjort med grunnlag for kritikk i 2019 er klager på involvert personells adferd. Dette er i all hovedsak klager på hendelser hvor klager mener involvert tjenestepersonell har opptrådt bryskt, aggressivt, respektløst, nedlatende, uhøflig, unødig dramatisk eller

⁴ Politidistriktene og særorganene skal i h.h.t. Instruks for behandling av henvendelser om kritikkverdige forhold utført i tjeneste i politi- og lensmannsetaten (JD 2019) sende kopi av klager avgjort som «Grunnlag for kritikk» til Politidirektoratet. Analysen bygger på de 55 sakene som var mottatt hos POD innen utgangen av januar 2020.

Tabell 11: Klager avgjort som "Grunnlag for kritikk" i perioden 2016-2019 fordelt på årsakskategori

	2016	2017	2018	2019
Adferd	37	31	29	38
Maktmisbruk	4	2	5	2
Brudd på taushetsplikt	2	2	1	2
Manglende oppgivelse av ID	2	1	1	0
Saksbehandling/service	34	40	72	42
Annet	2	6	4	8
TOTALT	81	82	112	92

lignende. Noen av disse klagen har sin grunn i selve *kommunikasjonen* mellom klager og involvert tjenestepersonell. Klager kan i disse klagesakene gi uttrykk for at han eller hun har fått for lite informasjon under eller etter selve hendelsen det klages over. Fordi klageren ikke har forstått hva som skjedde (eller hvorfor dette skjedde) har politiet dermed utilsiktet skapt en negativ opplevelse hos klager. I flere av sakene har involvert personell forsøkt å "løse opp stemningen" med humoristiske uttalelser som klager (i den aktuelle situasjonen) oppfatter som respektløse og sårende. Etske normer for god politiskikk eller opptreden er i hovedsak nedfelt i politiloven § 6. Normene er allmenngyldige og ikke avhengige av konkret hjemmelsgrunnlag eller hvilket saksområde det opereres på. I paragrafens tredje ledd heter det:

«Politiet skal opptre saklig og upartisk og med omtanke for personens integritet, slik at den som er gjenstand for inngrep fra politiet, ikke utsettes for offentlig eksponering i større grad enn gjennomføringen av tjenestehandlingen krever».

Bestemmelser om en tjenstepersons opptreden er videre også tatt inn i politiinstruksen § 5-2 Opptreden i tjenesten:

«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 ses å trenge hjelp, skal det ytes den bistand tjenesten tillater og som politimannen ellers ser seg i stand til»⁵.

«Kjørereglene» 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

⁵ Veiledning om hva som er god og riktig adferd er også å finne i politiinstruksens §§ 3-1, siste ledd (Alminnelige bestemmelser om politiinngrep), 4-1 (Vandel) og 5-1 (Alminnelige retningslinjer).

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.

I noen få tilfeller fører feilvurderinger eller misforståelser fra politiets side til klager. Det gjelder for eksempel tilfellet hvor en dame klager på at politiet ikke rykket ut da hun ble overfalt og ranet i sitt hjem. En nabo av damen ringte politiet for å varsle. Fra politiets logg kan man se at det er svært vanskelig å forstå hva innringer mener, men det fremgår at det står en stige utenfor melderens hus, og det loggføres at det er sagt noe om rop og skrik. Operatøren oppfatter ikke at dette er en reell melding, og det skjer ikke noe fra politiets side. En og en halv time senere mottar politiet en melding fra AMK om at de har fått en melding (fra ny melder) om at en kvinne er funnet kneblet og bundet. I sitt svar skriver politidistriktet at de må

"..erkjenne at operatøren var for kort, det skulle ha blitt stilt flere spørsmål, og det er ingen tvil om at politiet skulle ha kommet umiddelbart. Politiet mottar veldig mange samtaler som ikke har noe reelt innhold, og operatørens fokus er å kunne skille. Her ble det feil, og vi er fryktelig lei oss for det."

Også i 2019 ser vi eksempler på hendelser der politiets kommunikasjon fører til at klagers personvern ikke blir tilstrekkelig ivaretatt. En dame klager for eksempel over at politiet i sin omtale av en ATV-ulykke brukte stedsnavn på en slik måte at hun ble identifisert, og en mann klager over at en tweet fra en operasjonssentral gir inntrykk av at et ukjent antall kalkuner var overlatt til seg selv i en garasje på et navngitt sted. Da det ikke var mange personer som holdt kalkuner på dette stedet, ble eierne identifisert. At kalkunene i tillegg ikke var overlatt til seg selv, men var plassert i en egnet innhegning og fikk mat og daglig tilsyn gjorde tweet'en enda mer upresis.

En sak handler om at en tjenesteperson viste manglende eller liten *rolleforståelse* i tjenesten. 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. En advokat klager på vegne av sin klient på en politibetjent og hans håndtering som etterforsker av en familievoldssak. Klager opplever politibetjenten som trakasserende og truende når hun nekter å avgi forklaring og vitne mot sin samboer. Hun får endret status fra fornærmet til mistenkt og politibetjenten vurderer også å anmelde barneverntjenesten og deres håndtering av saken (deres bistand inn mot familien) til Fylkesmannen. Klager mener dette er å gå langt utover hans rolle som etterforsker. Politimesteren skriver i sitt tilsvarende:

"Det er hevet over enhver tvil at ansatte i politiet til enhver tid skal være seg bevisst den rollen han/hun har, herunder at påtaleinstruksen/straffeprosesslovens bestemmelser nøye etterleves, og at man opptrer uklanderlig og objektivt i enhver sak. Subjektive meninger og synspunkt skal ikke forekomme under en etterforskning, samtidig som det alltid vil være en balanse mellom etterforskerens engasjement i saken og hensynet til de impliserte. Her vil naturlig nok den enkeltes personlighet kunne være utslagsgivende, og noe politiet selvsagt skal være seg bevisst."

Maktmisbruk

Klager har fått medhold i to saker relatert til maktmisbruk i 2019. I en sak ble en advokat og dens klient visitert i forkant av et avhør på en politistasjon. Den lokale instruksen var i dette tilfellet feil, og ble rettet opp som følge av klagen. Det var ikke grunnlag for å visitere advokaten og klienten. I den andre saken ble en mann først bortvist fra et sentrumsområde etter krangel i en

kø utenfor et utested. Da politipatruljen traff på mannen i sentrum igjen over en time senere forsøkte han å gå bort fra patruljen. Han ble stanset og påsatt håndjern, plassert i politibilen og innbrakt. Klager mener han urettmessig ble bortvist fra sentrum, og at han urettmessig ble påsatt håndjern og innbrakt. Politimesteren vurderer det slik at vilkårene for bortvisning er oppfylt, da politipatruljen selv observerte at klager laget bråk i køen. Politimesteren mener også at tjenestepersonenes beslutning om å ta i bruk håndjern ligger innenfor både lov- og instruksverk. Det politimesteren derimot tar kritikk på er innbringelsen. Politimesteren skriver i sitt svar:

"Innbringelsen i nærværende sak synes å ha vært hjemlet i politiloven § 8 første ledd nr. 2. Denne bestemmelsen fastslår at politiet kan innbringe til politistasjonen "den som ikke etterkommer pålegg fra politiet om å fjerne seg fra offentlig sted når omstendighetene gir skjellig grunn til å frykte for forstyrrelse av den alminnelige ro og orden eller den lovlige ferdsel".

Innbringelse etter § 8 første ledd nr. 2 kan imidlertid bare skje dersom omstendighetene gir skjellig grunn til frykt for ordens- eller ferdselsforstyrrelser. Det er ikke nok at en person ikke etterkommer et pålegg fra politiet. Da patruljen møtte klager igjen var han alene og utgjorde ingen fare for ordensforstyrrelse. Patruljen hadde med andre ord ikke lovlig adgang til å innbringe ham til politistasjonen.

Saksbehandling/service

42 klager som ble avgjort med grunnlag for kritikk i 2019 er klager på politiets saksbehandling eller service. Tre av disse er klager på lang saksbehandlingstid innen forvaltningen. En mann klager over lang saksbehandlingstid på søknad om utvidelse av lisens som patronsamler, en mann klager på meget lang saksbehandlingstid for behandling av våpensøknad (over fem måneders behandlingstid) og til sist klager en mann over uforholdsmessig

lang saksbehandlingstid på søknad om forkorting av tapsperiode på inndratt førerkort.

To saker er klager på feil begått i politiets saksbehandling, blant annet en klage fra en bank som klager på saksbehandlingen til en namsmann. Banken mener sendreiktig og omstendelig saksbehandling og rene saksbehandlingsfeil har påført kreditorer store tap. Politidistriktet gjennomførte kvalitetskontroll og utvidet kontroll av enkelte saker, og skriver i sitt svarbrev:

"En generell erfaring etter gjennomgangen er at enkelte saker er saksbehandlet på en mer omstendelig måte enn regelverket gir anvisning på og at dette kan ha medført forsinkelser for kreditor. Vi opplever også at det innenfor noen områder er foretatt vurderinger det kan stilles spørsmål om, det være seg i forhold til verdivurderinger og forståelse av regelverket. Dette er selvsagt sterkt beklagelig og har medført unødvendig ressursbruk både for banken, namsmannen selv og andre. Vi ser også at kommunikasjonen i enkelte sammenhenger kan ha vært uoversiktlig."

De resterende av klagen i denne kategorien er klager på politiets service. En mann klager for eksempel over mangelfull informasjon på politiets nettside om legitimasjonskrav ved søknad om pass, og på nedlatende opptreden av ansatt på passkontoret som uttalte at "vi forutsetter at folk er oppegående nok til å vite hva som til enhver tid er gyldig legitimasjon". Politidistriktet sier de vil forsøke å rette opp i den manglende informasjonen på nettsiden og beklager sterkt at mannen ble møtt med uhøflige og uprofesjonelle kommentarer.

Et annet eksempel er klagen fra en mann som ringer inn til politiet for å si ifra at en stor lift eller gravemaskin står med løftearmen rundt 10 meter oppe i stiv kuling over adkomsten til en



barnehage og et busstopp. Mannen mente dette var en potensielt meget farlig situasjon. Han møtte lite forståelse hos operatøren på operasjonssentralen. Når mannen ikke kunne svare på hvem som eide gravemaskinen fikk han beskjed om at det burde han ha undersøkt før han ringte politiet. Klager mener det er urimelig at han som privatperson skal opptre som detektiv og undersøke dette. Politimesteren skriver i sitt svar:

"Takk for din henvendelse til politiet og for at du kontaktet oss når du oppdaget en situasjon som potensielt kunne være farlig for andre. Det er synd at du ikke fikk den servicen og hjelpen som politiet skal levere. Når politiet mottar en melding om en situasjon som kan medføre fare for liv og helse, er det vår plikt å sørge for at sikring blir utført. Slik du beskriver situasjonen, fremstår dette som en farlig situasjon som politiet burde håndtert på en bedre måte og det

beklager vi. Når politiet spør deg om du kjenner firmanavn på entreprenør som arbeider på stedet, er det fordi slik informasjon vil gjøre at videre varsling fra politiet vil gå raskere. Har du ikke denne informasjonen er det ikke din plikt å fremskaffe den."

3. POLITIDIREKTORATETS KLAGESAKSBEHANDLING

Politidirektoratet har behandlet 49 klager i perioden 01.01.2019 – 16.10.2019⁶, se tabell 12.

Ifølge instruksen for behandling av klager på politiet kan politimesterens avgjørelse sendes Politidirektoratet for ny vurdering. Som tabellen viser behandlet Politidirektoratet 25 slike saker i 2019. Instruksen sier videre at en klage skal sendes til politimesteren 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 10 slike klager i 2019. I tillegg behandlet Politidirektoratet 14 andre klager/

henvendelser. Dette er klager som ikke faller inn under klageordningen, som for eksempel klager på forhold som hører til under påtalemyndighetens saksområde, eller rene meningsytringer. Det kan også dreie seg om klager som sendes inn på nytt på tross av at klager allerede har fått svar, som klager på henleggelse og lignende.

Politidirektoratet opprettholdt politidistriktets avgjørelse i alle klagenes som var sendt inn til ny vurdering med unntak av i tre saker. I disse sakene har politidistriktet konkludert med at det ikke var grunnlag for kritikk i den aktuelle saken. Politidirektoratet er enig i at det ikke er grunnlag for kritikk av involvert personell, men har merknader til forhold de mener er uheldige i

Tabell 12: Antall henvendelser behandlet i Politidirektoratet i 2019

		Antall
Klager mottatt for ny vurdering	Ikke grunnlag for kritikk PD/Ikke grl. for kritikk POD	18
	Ikke grl. for kritikk PD/merknad fra POD på uheldig (saks) behandling	3
	Beklagelse fra PD, men ikke grl. for kritikk/POD enig i beklagelse fra PD	1
	Grunnlag for kritikk PD/POD enig med PD	3
	Ikke grunnlag for kritikk PD/grunnlag for kritikk POD	0
Saker oversend politidistrikt/særorgan for oppfølging/forberedende		10
Andre klager/henvendelser		14
TOTAL		49

⁶ Politidirektoratet byttet saksbehandlingssystem i oktober 2019. Pga. tekniske utfordringer har det ikke vært mulig å fremskaffe data på antall klager behandlet i det nye systemet.

saken. Dette gjelder en klage fra en advokat som klager over manglende opprettelse av sak for anmeldte forhold, og manglende behandling av anmeldelser. Klagen gjelder i det alt vesentlige forhold som hører inn under påtalemyndigheten, og omfattes derfor ikke av klageordningen. Advokaten påpeker imidlertid i sin klage til Politidirektoratet at et vesentlig forhold i hans klage var at politimesteren skal ha kommet med falske opplysninger til pressen. Politidirektoratet mener det er uheldig at politimesterens uttalelse til media ikke var mer presis i formen, men mener at uttalelsen ikke fremstår å være "falske opplysninger" som anført i klagen fra advokaten.

Politiet har også merknader til en klage fra en dame som klager på politiets opptreden i en hendelse der hennes ektefelle var dypt deprimert, uttrykte selvdrapstanker og rispet seg med kniv på armen. Klager mener politiet ved sin tilstedeværelse og oppførsel provoserte ektefellen. Politiet på sin side skriver i sin redegjørelse at ektefellen var beruset og aggressiv både mot klager og mot ambulanspersonellet som var kommet til stedet. Det var også barn til stede i huset, og politiet fant det nødvendig å undersøke både ektefellen og huset. Politiet er lovpålagt å beskytte personer. Videre er politiet også pålagt å yte andre offentlige myndigheter vern og bistand under deres tjenestutførelse. På bakgrunn av dette er Politidirektoratet enig med politimesteren i dennes vurdering av det ikke er grunnlag for kritikk av politipatruljens håndtering av oppdraget. Politidirektoratet tilføyer imidlertid:

"Det kan imidlertid synes som politimesterens svar på Deres klage ikke i tilstrekkelig grad har fått frem bakgrunnen og begrunnelsen for politiets tilstedeværelse og håndtering av oppdraget."

Politidirektoratet foreslår derfor at gjeldende politidistrikt skal følge opp saken ytterligere og ha en møte med klager hvor alle sakens sider blir gjennomgått sammen med klager.

Den siste saken Politidirektoratet har merknader til er relatert til en hendelse hvor bevæpnet politi rykket ut til en adresse for å foreta en ransaking. Grunnlaget for ransakingen er en beslutning fra tingretten, og var relatert til en person og hans folkeregistrerte adresse. Det viste seg imidlertid at denne personen ikke bodde på adressen lengre. I stedet bodde det en annen mann der, som i etterkant av hendelsen klaget på at bevæpnet politi kom for å ransake hans hjem, og etterlyste grunnlaget for aksjonen. Politimesteren viser til at etter en gjennomgang av saken mener han at oppdraget ble løst i samsvar med de lover, forskrifter og rutiner som gjelder for ransaking og maktbruk. Politimesteren uttrykker forståelse for at bruken av bevæpnet politi kan oppleves ubehagelig og truende, men kan imidlertid ikke se at oppgavene kunne vært løst på en annen måte i dette tilfellet. Politidirektoratet er enig i denne vurderingen, men skriver videre:

"Politidirektoratet vil bemerke at selv om det, på bakgrunn av sakens dokumenter, i angjeldende sak ikke er grunnlag for kritikk, så fremstår det som beklagelig med bakgrunn i Deres beskrivelse av hvordan De opplevde hendelsen."

4. ERFARINGER OG TILTAK FOR Å HINDRE KRITIKKVERDIGE FORHOLD

Mange av klagen i 2019 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 sårorganene med kvaliteten på tjenestene som leveres, og alle politidistriktene har benyttet klager fra publikum til å se på og eventuelt endre rutiner og regelverk. Alle politidistriktene rapporterer også at de har samtale med involvert personell i saker av uheldig eller kritikkverdig karakter. Neste avsnitt gir et

utdrag fra rapportering om særskilte tiltak eller oppfølging av klagesaker i 2019.

4.1 Utdrag fra innrapportering fra politidistriktene

Agder politidistrikt

Politidistriktets spesialinstruks for behandlingen av klager på politiet, som beskriver både juridiske forhold og saksbehandlingsrutiner, er under revisjon grunnet overgang til nytt saksbehandlingssystem.

Juridisk rådgiver har ansvar for, i samråd med politimesteren, å vurdere og legge frem enkeltsaker for ledergruppen i læringsøyemed. Det har ikke vært lagt fram enkeltsaker for ledergruppa i 2019. Klager på enkeltansatte blir tatt opp med den enkelte av nærmeste leder. Lokalt forsøkes det å trekke lærdom av de enkelte saker der det er grunn til og mulighet for dette, noe som er utfordrende grunnet mangel på system og systematikk.

Finnmark politidistrikt

Klagesakene blir jobbet med i ledermøter og tatt opp på paroler der det er generelle læringspunkter. Leder får tilbakemelding med svarbrevet som sendes ut til klager slik at både positiv og negativ adferd/saksbehandling kan meddeles aktuelle tjenestemenn og bidra til kompetanseutvikling. Videre er det jobbet godt med å effektivisere saksgangen internt slik at saksbehandlingstiden nå er kortere enn 30 dager på de aller fleste klagesaker.

Det jobbes med å få inn en ordning med rapporteringskrav til leder på hvilken oppfølging saker med "grunnlag for kritikk"/"uheldig, men ikke grunnlag for kritikk" har fått. På den måten blir læringen/kompetanseutviklingen synliggjort og gode tiltak som er satt i verk i en enhet kan adopteres av andre enheter. Større saker/temaer

med læringspunkter skal tas opp på ledermøter for å sikre at de blir innført for hele distriktet.

Innlandet politidistrikt

Fra 1. november 2018 er ansvaret for klagebehandlingen i Innlandet politidistrikt delegert til Stab for virksomhetsstyring, ved politiinspektør/juridisk rådgiver. Dette har vist seg å være effektiviserende både i forhold til saksbehandling ved at det kun er en person å forholde seg til, og ved at man lettere får en likeartet behandling med formodentlig god kvalitet i saksbehandlingen. Organiseringen under SVS har også medført en svært effektiv samhandling med arkivpersonalet både med hensyn til oppfølging og rapportering til Politidirektoratet slik det fremgår av retningslinjene. Dette har vist seg å medvirke til en betydelig reduksjon i saksbehandlingstiden. I perioder med mange klager samtidig er det etablert en ordning hvor en av de tidligere fungerende lederne kan bistå.

Samtlige saker hvor det har vært "Grunnlag for kritikk" har vært fulgt opp i læringsøyemed. Det samme gjelder saker som er avgjort med "Uheldig, ikke grunnlag for kritikk". Politimesterens ledergruppe ble i ledermøte i november 2019 orientert om status i klagebehandlingen herunder oppfølging og læringspunkter.

Møre og Romsdal politidistrikt

Politidistriktet har i 2019 arbeidet godt med å få ned saksbehandlingstiden fra forrige år. Mange av klagepolitidistriktet mottar har lavt læringspotensial, men noen av sakene har ført til endringer/forbedringer etter god dialog med driftsenhetene. En klagesak fra 2019 har fått relativt stor mediedekning. Dette gjelder en sak hvor politidistriktet bistod barnevernet og så seg nødt til å bruke fysisk makt mot et barn. Denne saken er til fornyet behandling hos

Politidirektoratet og politidistrikter avventer avgjørelse der før evt. tiltak gjennomføres.

Operasjonssentralen er bevisst på effekten av god flåtestyring og god prioritering. Oppfølgingen av klagesaker har fått et større fokus på ledernivå 1, 2 og 3 i 2019. Enkelt saker har blitt tatt opp i ledermøter, og saksbehandlingstiden er betydelig redusert.

Nordland politidistrikt

Alle klagesaker behandles av visepolitimesteren i Nordland. Rapporter fra involvert personell innhentes tjenestevei og enhetsleder involveres i alle klagesaker som berører egen enhet. Enhetsleder bidrar også med innspill til håndtering av klagen - blant annet for å involvere leder samt kunne følge opp iverksatte tiltak på en enklere måte. Det ble i 2019 iverksatt risikoreduserende tiltak i endel saker - spesielt saker der det er grunnlagt for kritikk eller uheldig håndtering. Tiltakene avhenger av hvilken type klager som mottas i løpet av året, og det blir iverksatt endel ulike tiltak for å forebygge nye klager - som for eksempel møte mellom klager og den påklagede, samtale mellom leder og involvert personell, mer generell opplæring av medarbeidere, paroler mv.

Nordland politidistrikt har spesielt god erfaring med å gjennomføre samtaler med klager - det bidrar ofte til "gjenoppretting" for klager samtidig som det bevisstgjør eget personell på dets rolle og opptreden. Klagesakene gjelder ofte adferd hos tjenestepersoner der klager oppfatter tjenestepersonen som frekk, nedlatende, dominant, maktsyk osv. Gjennom møter blir klager mer bevisst på politiets rolle samtidig som involverte tjenestepersoner får en påminnelse om hvordan de oppfattes.

Oslo politidistrikt

Oslo politidistrikt har også i 2019 jobbet mye med promotering av klageordningen. Dette skjer i

enkelt saker, men også når de er ute i ulike miljøer og holder innlegg om politiets arbeid. Politidistriktet jobber også mye med å gi gode klagesvar, slik at klager skal få best mulig tilbakemelding på sin henvendelse. Dette avhenger av at de involverte ansatte melder tilbake hva som skjedde, så raskt og grundig som mulig, og politidistriktet rapporterer at svar fra involvert personell viser at de tar klagesakene på største alvor. Politidistriktet følger opp saker der de finner grunnlag for forbedring, ofte ved å ta kontakt med den berørte enhet/avdeling/seksjon, men også i dialog med HR-avdelingen som er ansvarlig for intern opplæring i Oslo politidistrikt.

Oslo politidistrikt har lang erfaring med å jobbe opp mot personer med ulik etnisitet, og politidistriktet har lenge vært opptatt av dette temaet. Opp gjennom årene har politidistriktet også gjennomført ulike tiltak. Oslo politidistrikt har nå flere ansatte som jobber utelukkende med mangfoldsarbeid. Blant annet seks forebyggende mangfoldskontakter, tre kvinner og tre menn, fordelt på alle tre GDE'ene⁷. Det er dessuten to mangfoldskontakter på orden i GDE Øst. Oslo politidistrikt har faste møter med lokale nettverk bestående av politi, kommune og representanter for minoritetssamfunn i nærmiljøet, særlig de religiøse. De har også egne kvinnekontakter i full stilling som jobber oppsøkende opp mot minoritetskvinner og leder egne nettverk. På disse nettverksmøtene blir klageordningen promotert. Felles enhet for forebygging har møter med ulike organisasjoner og tett kontakt opp mot ulike ressurspersoner. HR har to ansatte som er ansvarlig for mangfoldsopplæring. I tillegg jobber Hatkringgruppa i OPD tillitsskapende opp mot flere landsdekkende og lokale minoritetsorganisasjoner. Stab for virksomhetsstyring har en egen mangfoldsrådgiver som bistår hele distriktet og også jobber opp mot nasjonale minoriteter, samt nasjonale NGO'er på minoritetsfeltet.

Det er også utarbeidet egne treningsmoduler spesifikt opp mot dialog med publikum som ledes

⁷GDE står for Geografisk Driftsenhet. Det er tre av dem i Oslo politidistrikt. GDE Øst, GDE Sentrum og GDE Vest.

av HR-seksjonen. Et svært sentralt punkt her er hvordan politiet skal få til gode møter med minoritetsungdom. Det er også fokus på både juss og adferd opp mot kontroll av personer, og hvordan man kan unngå de belastende hendelsene når politiet må foreta kontroll.

Sør-Vest politidistrikt

Sør-Vest politidistrikt vurderer administrativ oppfølging av de saker hvor det er naturlig. Dette gjøres med notoritet i Web sak, og distriktet har fokus på likebehandling i politidistriktet. Det finnes flere eksempler på at læringspotensialet er tatt ut gjennom videre informasjon til ledergruppen eller som informasjon på Kilden. Det finnes også eksempler på at saker er overført til HMS-sporet, og fulgt opp som sak i Synergi eller i AMU. På denne måten forsøker Sør-vest politidistrikt å ta ut læringspotensialet i sakene, og utvikle seg i tråd med dette.

Sør-Øst politidistrikt

Sør-Øst politidistrikt har i 2019 kun brukt klagesakene til læring der hvor man har sett klare læringspunkter. Dette har vært håndtert på lokalt nivå i organisasjonen. Fra og med 01.12.19 har politidistriktet endret organiseringen av klagebehandlingen. Politidistriktet har nå utpekt en saksbehandler som får et særskilt ansvar for å følge saksgangen og kvalitet i klagesvarene, samt å sørge for læring både på enhetsnivå, men spesielt på politidistriksnivå.

Troms politidistrikt

Troms politidistrikt har lokale rutiner for behandling av klager på politiet. Klagen har blitt saksbehandlet av juridisk rådgiver ved Stab for virksomhetsstyring, og godkjent og signert av politimesteren. Juridisk rådgiver har hatt ansvar for å utrede sakene tilstrekkelig og skrive svarbrevet for politimesteren.

Svaret på klagen er sendt til driftsenhetsleder slik at disse kan følge opp læringspunktene i sin egen enhet. Det er ikke iverksatt læringstiltak utover dette i 2019 og det vurderes slik at man i 2020 må

sikre bedre erfaringslæring på tvers av driftsenhetene.

Fremover vil det være en utfordring at juridisk rådgiver har sagt opp sin stilling. Klagebehandlingen vil da bli lagt ut i linjen til driftsenhetene. Man vil da måtte være bevist på rollene ettersom man da saksbehandler klagen i enheten som er påklaget. Det vil videre være viktig at man sikrer lik kvalitet i saksbehandlingen.

Trøndelag politidistrikt

Klager fra publikum utgjør et viktig materiale for Trøndelag politidistrikt som kan benyttes til å forebygge uønskede hendelser, redusere konflikter mellom politi og publikum, og forbedre polititjenestens kvalitet. Det planlegges derfor med en mer systematisk gjennomgang av klagesakene, da HR utvikling vil gå gjennom klagen og evaluere disse med tanke på å finne læringspunkter. Lokale ledere vil så få ansvar for operasjonalisering av evt. tiltak.

Vest politidistrikt

Ved oppstart 2019 hadde Vest politidistrikt store restanser fra 2018. Våren 2019 ble det tilsatt en juridisk rådgiver, og politidistriktet har nå jobbet ned restansene fra 2018 og 2019. På grunn av de store restansene, er imidlertid gjennomsnittlig saksbehandlingstid langt over den fastsatt fristen for saksbehandlingstid på 30 dager (gjennomsnittlig saksbehandlingstid i 2019 er 290 dager). Vest politidistrikt bruker klagesakene til læring og utvikling i politidistriktet, og vil i 2020 arbeide videre med prosessen for å sikre at tilbakemeldingene i klagesakene blir videreformidlet til, og evaluert av, påklagd tjenestested og tjenesteperson, for å sikre læringsutbytte. Resultatet av arbeidet med klagesaksbehandling i 2019 vil presenteres i ledermøtet til politimesteren i februar 2020, da spesielt med fokus på evaluering og læring.

Øst politidistrikt

Øst politidistrikt ved Stab for virksomhetsstyring

(SVS), som behandler klagen på politiet, har hatt ett utfordrende år ressursmessig. Pga. sykdom har politidistriktet i perioder kun hatt en jurist som har måtte behandle alle seksjonens juridiske saksbehandlinger alene. Dette har medført at politidistriktet ikke har klart kravet om 30 dagers behandlingstid i 2019. En rask og effektiv saksbehandling gjør at publikum som klager ser at politiet tar klagen på alvor. Juristene gir publikum gode svar på klagen, med godt gjennomarbeidede svar av god kvalitet. Politidistriktet har mot slutten av 2019 ansatt en jurist midlertidig, samt en "etterforsker" i 50 % stilling, og håper dette vil bidra til bedre saksbehandlingsflyt i 2020. Juristene ved SVS har god kontakt med alle enheter i Øst politidistrikt, og har en god dialog med disse. SVS har inntrykk av at enhetene ute er blitt bedre på å ta lærdom av de tilbakemeldingene som gis gjennom klagebehandlingen.

Utrykningspolitiet

På distriktsparolene er det avsatt tid til gjennomgang av klagesaker på tjenestepersoner som for tiden tjenestegjør i Utrykningspolitiet. Her blir det en generell orientering og gjennomgang av ulike klagesaker, som kan være med på å svekke vår tillit og troverdighet i befolkningen. I dette ligger det et stort lærings- og utviklingspotensial. Distriktsledere blir også fortløpende orientert om ulike klagesaker, og utfallet av saksbehandlingen. Gjennomgående er det adferd som er den mest vanlige klageårsaken. Det har i inneværende år ikke vært fremsatt klage på diskriminering. Totalt sett er antallet klager svært lavt sett opp mot antall reaksjoner fra UP.

4.2 Oppfølging fra Politidirektoratet

Politidirektoratet har de siste årene gjennomført flere evalueringer med fokus på politiets behandling av publikumsklager og anmeldelser (POD 2013a, POD 2015b, POD 2016a). Dette har gitt Politidirektoratet en bedre oversikt over

gjennomføringen av klagebehandlingen i de forskjellige politidistriktene/særorganene samt en bedre innsikt i hvilke utfordringer som ligger i klageordningen.

I 2019 arrangerte Politidirektoratet et nasjonalt seminar for ansatte i politidistrikter/særorgan som er involvert i behandlingen av klager. Deltakerne meldte tilbake at det var svært nyttig med en slik samling, blant annet for å diskutere faglige spørsmål. Klager er en viktig kilde for læring i politiet, og det er viktig å få på plass en enhetlig behandling av disse klagen i alle politidistriktene/særorgan.

Hovedtema på årets seminar var en presentasjon fra svensk politi - "Ökat medborgarinflytande genom samlad kunnskap om synpunkter". Seminardeltakerne fikk der presentert svensk politis planer om hvordan de ser for seg kontakten med publikum frem mot 2024. Presentasjonen ble brukt som innspill og inspirasjon til en diskusjon om videre utvikling av klagebehandlingen i Norge. Politidirektoratet vil i 2020 jobbe videre med tankene som kom frem under seminaret.

5. REFERANSELISTE

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

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

POD (2015): *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.

6. VEDLEGG

Vedlegg 1: Oversikt over antall årsverk i politiet 2015-2019

	2015		2016		2017		2018		2019	
	Per 31.12	Gjennomsnitt	Per 31.12	Gjennomsnitt	Per 31.12	Gjennomsnitt	Per 31.12	Gjennomsnitt	Per 31.12	Gjennomsnitt
Akers politidistrikt	624	626	624	630	650	648	673	677	704	704
Binnmark politidistrikt	367	352	367	378	361	363	395	377	418	411
Buskerud politidistrikt	795	789	789	797	845	826	890	874	887	899
Møre og Romsdal politidistrikt***	509	510	513	514	561	520	543	553	567	558
Nordland politidistrikt**	674	669	678	673	629	638	620	622	649	631
Oslo politidistrikt*	3 028	2 973	2 930	2 982	3 124	3 087	3 151	3 096	3 193	3 215
Sør-Vest politidistrikt	1 114	1 081	1 114	1 107	1 181	1 157	1 243	1 205	1 210	1 242
Sør-Øst politidistrikt	1 545	1 543	1 532	1 560	1 584	1 570	1 580	1 601	1 568	1 585
Troms politidistrikt**	317	314	343	331	442	402	496	467	489	483
Tromsø og politidistrikt	939	942	968	942	1 014	986	1 025	1 033	1 032	1 039
Vest politidistrikt***	1 229	1 229	1 270	1 249	1 294	1 305	1 272	1 283	1 322	1 302
Vest politidistrikt	1 775	1 676	1 645	1 681	1 796	1 724	1 854	1 822	1 878	1 852
SUM DISTRIKT	12 866	12 703	12 771	12 844	13 481	13 221	13 744	13 609	13 918	13 919

Kilde: Politidirektoratet 2020

Vedlegg 2: Oversikt over årsakskategorier

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

1. Atferd

Klager på polititjenestepersonens atferd, 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 uhenktsmessige, 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

Politoloven § 24 første og andre ledd: *"For politiets behandling av opplysninger til politimessige formål, jf. politiregisterloven § 2 nr. 13, gjelder taushetsplikten i kapittel 5 og 6 i politiregisterloven. For politiets øvrige virksomhet gjelder forvaltningsloven §§ 13 til 13 f med de tillegg og begrensninger som følger av paragrafen her. Taushetsplikten gjelder for enhver som utfører tjeneste eller arbeid for politiet. Politiet kan pålegge personer, private institusjoner og andre offentlige organer taushetsplikt når det innhentes opplysninger med hjemmel i § 14 d eller dersom reell identitet til en person som benytter fiktive personopplysninger, er eller vil bli avslørt"*,

Politiregisterloven § 23 Omfanget av taushetsplikten første og andre ledd: *"Enhver som er ansatt i eller utfører tjeneste eller arbeid for politiet eller påtalemyndigheten, plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til det han i forbindelse med tjenesten eller arbeidet får vite om 1) noens personlige forhold, eller 2) tekniske innretninger og fremgangsmåter samt drifts- eller forretningsforhold som det vil*

⁸ 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.

være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde av hensyn til den opplysningen angår. Taushetsplikten gjelder også for opplysninger som det ut fra hensynet til etterforskningen i den enkelte sak, hensynet til spanings- og etterretningsvirksomheten eller hensynet til politiets operative virksomhet og organiseringen av denne er nødvendig å holde hemmelig. Begrensningene i taushetsplikten i § 22 og §§ 24 til 34 kommer bare til anvendelse så langt de passer",

Forvaltningsloven § 13 (taushetsplikt) første ledd: "Enhver som utfører tjeneste eller arbeid for et forvaltningsorgan, plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til det han i forbindelse med tjenesten eller arbeidet får vite om 1) noens personlige forhold, eller 2) tekniske innretninger og fremgangsmåter samt drifts- eller forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde av hensyn til den som opplysningen angår",

Sikkerhetsloven § 5-4 Tilgang til og taushetsplikt med hensyn til sikkerhetsgradert informasjon annet ledd: " Alle som får tilgang til sikkerhetsgradert informasjon som ledd i arbeidet eller tjenesten for en virksomhet som omfattes av loven, har taushetsplikt om innholdet. Taushetsplikten gjelder også etter at arbeidet eller tjenesten er avsluttet."

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 poli-

tiuniform, 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 uniformseffekter 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.