



POLITIET
POLITIDIREKTORATET

NASJONAL RAPPORTERING AV KLAGER PÅ POLITIET I 2015

ÅRSRAPPORT 2015



INNHALDSFORTEGNELSE:

<u>SAMMENDRAG</u>	<u>3</u>
<u>1. INNLEDNING</u>	<u>5</u>
<u>2. STATISTIKK OVER REGISTRERTE OG BEHANDLEDE KLAGESAKER.....</u>	<u>5</u>
2.1 MOTTATTE KLAGESAKER	5
2.2 ÅRSÅK TIL KLAGEN.....	8
2.3 BEHANDLEDE KLAGER	14
2.4 UTFALL AV KLAGESAKSBEHANDLING.....	16
2.5 DISKRIMINERING	20
<u>3. POLITIDIREKTORATETS KLAGESAKSBEHANDLING</u>	<u>22</u>
<u>4. ERFARINGER OG TILTAK FOR Å HINDRE KRITIKKVERDIGE FORHOLD.....</u>	<u>23</u>
4.1 UTDRAK FRA INNRAPPORTERING FRA POLITIDISTRIKTENE	24
4.2 OPPFØLGING FRA POLITIDIREKTORATET	26
<u>5. REFERANSELISTE</u>	<u>27</u>

Sammendrag

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. Det er derfor viktig at politiet har en god klagesaksbehandling og god oppfølging på området.

Økning i antall klagesaker i 2015

Politidistriktene og særorganene mottok 764 klager i 2015. Dette er en økning på 4 prosent fra 2014. Videre avgjorde/videresendte politidistriktene og særorganene 732 klager i 2015, inkludert 51 saker som ble overført til andre instanser for realitetsavgjørelse.

Rundt halvparten klager på politiets adferd

I all hovedsak fordeler publikumsklagene seg på kategoriene «Adferd¹» og «Saksbehandling/Service». Disse to kategoriene står for henholdsvis 53 prosent («Adferd») og 34 prosent («Saksbehandling/Service») av de mottatte klagen i 2015. 7 prosent av de som klager mener seg utsatt for maktmisbruk fra politiets side. 2 prosent klager på brudd på taushetsplikt, og 2 prosent klager på at tjenestepersoner ikke oppgir ID/ikke har synlig tjenestenummer. 3 prosent av klagen faller inn under kategorien «Andre årsaker». Samtidig ser vi også at i over halvparten av adferdsklagen i 2015 (54 prosent) anser politimester at involvert personell ikke har opptrådt klanderverdig (saken avgjøres som "Ikke grunnlag for kritikk"). Saken avgjøres som kritikkverdig eller uheldig i 31 prosent av disse klagen.

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 den minste 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 saker som avgjøres som "Ikke grunnlag for kritikk" har gått svakt ned i 2015, fra 53 prosent til 51 prosent av alle sakene som ble behandlet². Samtidig økte andelen saker som avgjøres med "Grunnlag for kritikk" med 1 prosentpoeng fra 12 til 13 prosent, og andelen saker avgjort som "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk" med 1 prosentpoeng fra 20 til 21 prosent. I tillegg ble det fra 01.04.2015 innført en ny avgjørelseskategori; "Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet". Denne kategorien står for 3 prosent av avgjørelsene i 2015. 5 prosent av sakene avvises og 7 prosent overføres til annen instans for realitetsbehandling.

¹ Kategoriene forklares nærmere i kapittel 2.2, side 7

² Avgjørelseskodene forklares nærmere i kapittel 2.4, side 12

Svært få klager på diskriminerende behandling

Politiet mottar svært få klager knyttet til diskriminerende behandling, og i 2015 er 21 av 732 *behandlede* klagesaker relatert til dette. 20 av disse er knyttet til etnisk diskriminering og 1 til annen diskriminering. De 20 sakene relatert til etnisk diskriminering fordeler seg på to årsakskategorier; adferd (17 saker) og saksbehandling/service (3 saker), mens saken relatert til annen diskriminering er en adferdsklage. Ingen av sakene relatert til diskriminering ble avgjort som "Grunnlag for kritikk". 6 av sakene relatert til etnisk diskriminering, og saken relatert til annen diskriminering, ble avgjort som "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk"³.

Politidirektoratets klagebehandling

Ifølge instruksen for behandling av klagen (JD 2015) kan politimesterens avgjørelse sendes Politidirektoratet for ny vurdering. Politidirektoratet har behandlet og avgjort 32 slike saker i 2015. I to saker omgjorde Politidirektoratet avgjørelsen "Ikke grunnlag for kritikk" til "Grunnlag for kritikk", og en sak ble omgjort fra "Ikke grunnlag for kritikk" til "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk". Politidirektoratet opprettholdt politimesters avgjørelse i de resterende 29 sakene.

³ 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 uheldig, men at det ikke nødvendigvis finnes et diskriminerende element.

1. Innledning

I denne rapporten gir Politidirektoratet en samlet oversikt over politiets mottak og behandling av klagesaker i perioden 1. januar – 31. desember 2015⁴. I tillegg gir rapporten et utdrag av en innholdsanalyse foretatt i forbindelse med en evaluering av klagesaker mottatt i perioden oktober 2014 til mars 2015.

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 oppdatert i 2015 (JD 2015) 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. Statistikk over registrerte og behandlede klagesaker

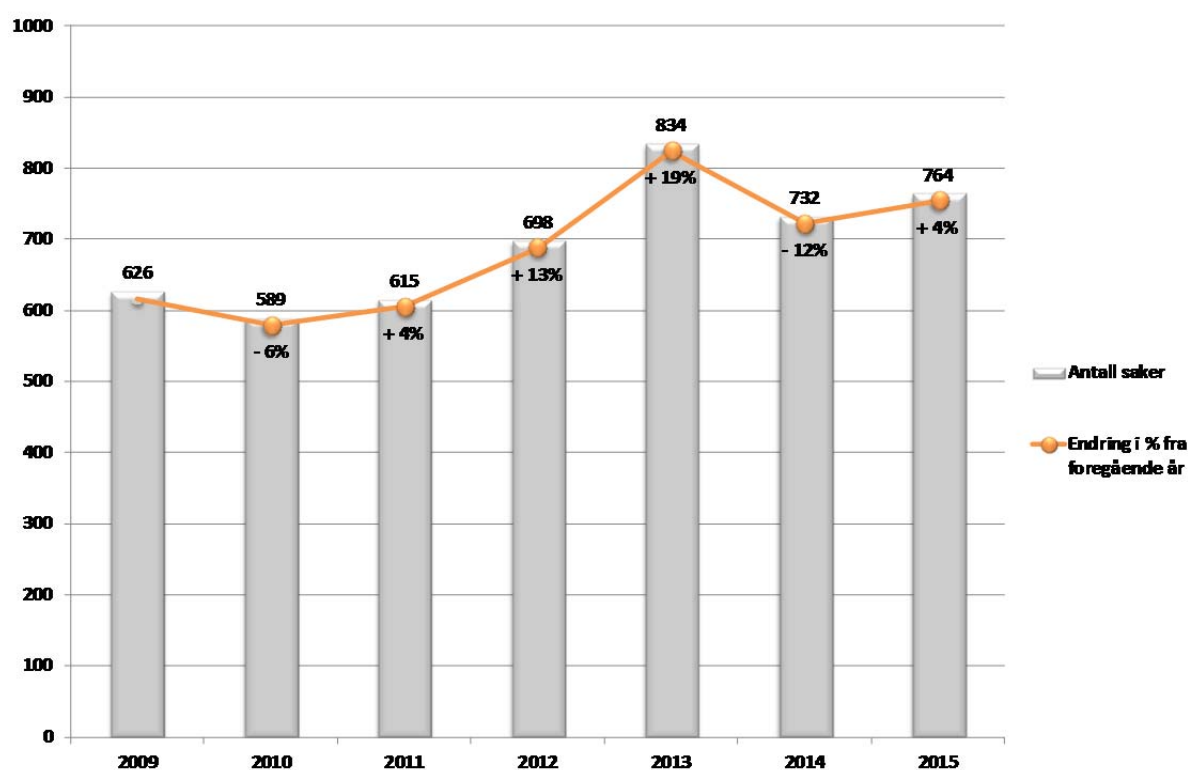
2.1 Mottatte klagesaker

Politidistriktene og særorganene mottok 764 klager i 2015. Figur 1 viser antall mottatte saker siste syv år (fra 2009). Om vi ser bort fra 2013 har det vært en jevn økning i antall klagesaker fra 2011. I 2013 ser vi et utypisk hopp i kurven. Vi har ikke data som forklarer hvorfor det kom inn 19 % mer klager det året (sammenlignet med året før).

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 i forhold til antallet oppdrag og publikumsmøter politiet har per år er et antall klager på rundt 800 forsvinnende lite. Politidistriktene og særorganene må derfor kontinuerlig benytte alle kanaler for å oppfordre misfornøyde brukere til å klage. Klageordningen må også gjøres 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 ivaretatt og tatt på alvor. Han/hun får en forklaring på det som skjedde og ikke minst en beklagelse dersom det er grunnlag for det. Det er derfor viktig at de som har hatt en negativ opplevelse sender inn en klage.

⁴ I tallene for behandlede saker kan det ligge saker som er kommet inn før 1. januar 2015, men som ikke var ferdig behandlet per 31. desember 2014. På samme måte kan det være saker som er kommet inn i løpet av 2015 som først vil bli avgjort i 2016.

Figur 1: Antall mottatte klagesaker i politidistrikt og særorgan 2009 - 2015



Kilde: Politidirektoratet.

Om vi ser på antall mottatte klager fordelt på politidistrikt/særorgan i samme periode ser vi av Tabell 1 at så å si alle politidistrikter og særorganer har meget "svingende" utviklingskurve. Antallet mottatte klager varierer fra år til år, og det er vanskelig å trekke noen konklusjoner på utvikling i enhetene. Antall mottatte klager i mange politidistrikter er så små at selv den minste 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. Ved slike store variasjoner kan vi for eksempel ikke si 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 at henholdsvis Romerike og Midtre Hålogaland politidistrikt har hatt en mer jevn utvikling i antall mottatte publikumsklager. I og med at ordningen har blitt mer kjent, både blant publikum og politidistriktenes ansatte, har disse to politidistriktene hatt en jevn økning i antallet mottatte publikumsklager. Romerike politidistrikt har økt fra 36 klager i 2009 til 58 klager i 2015, mens Midtre Hålogaland har hatt en økning fra 14 klager i 2009 til 24 klager i 2015.

Tabell 1: Mottatte klagesaker fordelt på politidistrikt/særorgan 2009 – 2015

Politidistrikt/særorgan	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Agder	13	18	16	34	26	18	27
Asker og Bærum	14	18	15	22	27	17	22
Follo	13	8	11	12	27	21	23
Gudbrandsdal	6	3	7	13	8	9	13
Haugaland og Sunnhordland	15	10	17	11	20	27	27
Hedmark	8	9	13	7	24	16	11
Helgeland	15	11	14	12	7	15	9
Hordaland	40	30	21	40	38	36	58
Midtre Hålogaland	14	14	15	14	21	23	24
Nordmøre og Romsdal	12	11	4	13	14	5	7
Nordre Buskerud	6	8	2	5	5	5	4
Nord-Trøndelag	15	15	10	12	16	8	17
Oslo	113	93	84	119	136	105	90
Rogaland	32	21	43	30	46	33	66
Romerike	36	41	39	40	46	57	58
Salten	9	8	12	15	20	13	14
Sogn og Fjordane pd	8	11	12	13	9	9	5
Sunnmøre pd	10	9	8	12	12	7	8
Søndre Buskerud	34	47	48	45	64	43	22
Sør-Trøndelag	44	42	39	37	44	45	46
Telemark	31	30	27	31	38	34	36
Troms	14	23	15	17	14	13	21
Vestfinnmark	10	9	17	12	22	16	14
Vestfold	50	20	29	32	51	51	48
Vestoppland	15	20	14	22	35	24	21
Østfinnmark	7	15	23	23	12	12	22
Østfold	23	15	23	19	27	38	14
KRIPOS	0	0	1	0	1	0	0
Politiets utlendingsenhet (PU)	6	12	13	17	11	12	8
Utrykningspolitiet (UP)	13	18	23	19	13	20	29
ØKOKRIM	0	0	0	0	0	0	0
TOTALT antall mottatte klager	626	589	615	698	834	732	764

For å gjøre sammenligningen mellom politidistrikter og særorganer lettere presenterer vi i tabell 2 mottatte klager per 100 årsverk for alle politidistrikter og særorganer. Tallene på antall årsverk har vi hentet fra Ressursanalysen 2015 (POD 2016).

Tabell 2: Mottatte klager per hundre politiårsverk fordelt på politidistrikt/særorgan.

Politidistrikt/særorgan	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Agder pd	2,1	2,9	2,6	5,8	4,3	2,9	4,3
Asker og Bærum pd	4,0	5,3	4,6	6,8	8,3	5,1	6,3
Follo pd	4,4	2,6	3,7	4,0	8,4	6,4	6,9
Gudbrandsdal pd	4,3	2,1	4,8	8,8	5,2	5,7	8,2
Haugaland og Sunnhordland pd	6,2	4,0	6,9	4,4	7,6	9,7	9,2
Hedmark pd	2,1	2,3	3,4	1,8	6,2	4,0	2,7
Helgeland pd	8,2	5,7	7,2	6,4	3,8	8,2	4,7
Hordaland pd	4,4	3,2	2,3	4,4	3,9	3,6	5,6
Midtre Hålogaland pd	5,4	5,2	5,4	5,3	7,9	8,5	9,1
Nordmøre og Romsdal pd	5,0	4,6	1,7	5,6	5,9	2,0	2,7
Nordre Buskerud pd	3,6	4,7	1,1	2,7	2,6	2,6	2,0
Nord-Trøndelag pd	5,1	5,1	3,6	4,3	5,7	2,8	5,8
Oslo pd	4,7	3,8	3,5	4,8	5,4	4,2	3,4
Rogaland pd	5,1	3,1	6,3	4,3	6,2	4,3	8,4
Romerike pd	6,7	6,9	6,5	6,7	7,1	8,6	8,0
Salten pd	5,2	4,4	6,5	8,0	10,4	6,3	6,5
Sogn og Fjordane pd	4,4	6,0	6,4	6,9	4,4	4,3	2,5
Sunnmøre pd	4,5	4,0	3,6	5,2	5,1	2,8	3,1
Søndre Buskerud pd	8,5	11,4	11,4	11,0	14,7	9,5	4,8
Sør-Trøndelag pd	7,8	7,1	6,7	6,1	7,1	7,1	7,1
Telemark pd	7,6	7,6	6,9	8,0	9,6	8,6	9,1
Troms pd	4,8	7,6	4,9	5,6	4,6	4,3	6,7
Vestfinnmark pd	8,1	7,1	13,0	9,1	16,2	11,0	9,6
Vestfold pd	10,7	4,2	6,3	7,0	10,8	10,7	9,7
Vestoppland pd	7,3	9,5	6,7	11,1	17,2	11,2	9,5
Østfinnmark pd	4,6	9,8	15,3	14,2	6,6	6,1	10,7
Østfold pd	4,3	2,7	4,1	3,4	4,7	6,2	2,3
KRIPOS	0,0	0,0	2,2	0,0	2,1	0,0	0,0
Politiets utlendingsenhet (PU)	2,1	3,3	3,3	4,1	2,5	2,2	1,2
Utrykningspolitiet (UP)	31,5	39,5	45,0	37,2	25,5	41,2	61,1
ØKOKRIM	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Igjen ser vi at på grunn av små datamengder svinger tallene mye for de fleste politidistriktene. Som målt i antall mottatte klager viser Romerike politidistrikt og Midtre Hålogaland politidistrikt en jevn økende utvikling. Sogn og Fjordane politidistrikt har hatt en tydelig nedgang i antall klager per 100 årsverk fra 2012, og også Nordre Buskerud politidistrikt synes å være på en nedadgående trend siste tre år. Vi ser videre at Utrykningspolitiet (UP) har langt flere klager per 100 årsverk enn politidistriktene. Dette skyldes at Utrykningspolitiet har langt færre årsverk (47,4 i 2015 – rundt en tredjedel av det de minste politidistriktene hadde), samtidig som nesten alle ansatte har publikumskontakt. Som for de fleste politidistriktene svinger også antallet klager UP mottar mye fra år til år, og det er derfor vanskelig å se noen trend eller utvikling i tallene.

2.2 Årsak til klagen

Politidistriktene og særorganene registrerer de innkomne klagen i en av følgende forhåndsdefinerte kategorier⁵:

⁵ 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 distrikt til distrikt, fra sak til sak og fra år til år.

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 tjenestutførelsen 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 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 uniformseffekter som brukes ved publikumskontakt.

5. Saksbehandling/Service

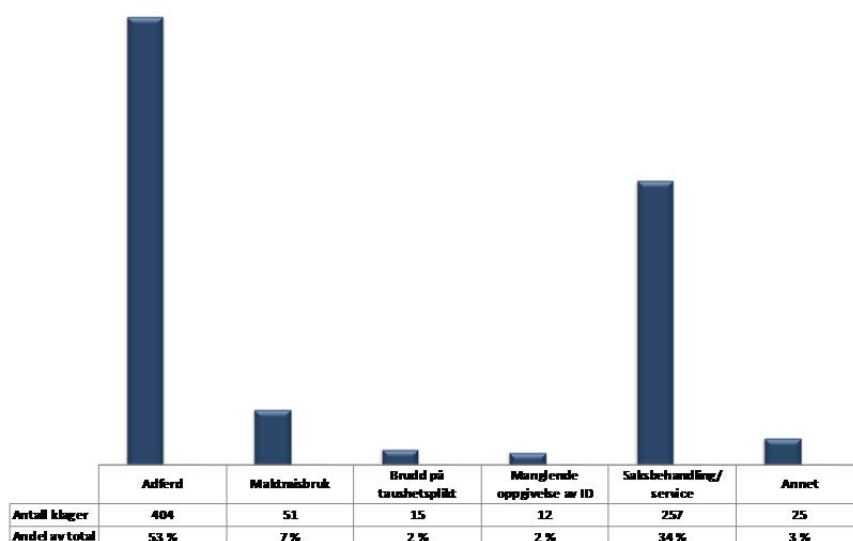
Dette er klager som gjelder manglende svar på henvendelser, manglende utrykning, manglende oppfølging og prioritering av saker, lang ventetid på telefon eller ved personlig fremmøte, feilinformasjon, mangler ved politiets lokaler (for eksempel manglende teleslynge eller rullestolrampe) eller lignende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

6. Annet

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

Figur 2 viser en oversikt over antall mottatte klager innenfor disse 6 årsakskategoriene i 2015.

Figur 2: Mottatte klager i politidistrikt og særorgan fordelt på årsakskategori 2015



Kilde: Politidirektoratet.

Fordi alle prosenttall avrundes til nærmeste hele tall blir summen av prosentene 101 %.

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 87 % av mottatte klager i 2015) er "Adferd" og "Saksbehandling/service". Vi ser av tabell 3 at andelen klager på politiets adferd gikk opp med 9 prosentpoeng (fra 43 % til 52 %) mellom 2013 og 2014. Samtidig ser vi en nedgang i andelen klager på saksbehandling og service, som i samme år falt med hele 8 prosentpoeng til 34 %. Vi tror nedgangen i klager på saksbehandling og service i stor grad kan ha

sammenheng med at politiet nå i langt mindre grad mottar klager på lang ventetid og kø for søknad om pass. I løpet av 2014 og 2015 har alle politidistrikt innført muligheter for å bestille time for bestilling av pass, og dette har redusert ventetiden for publikum betraktelig. For 2015 ser vi ingen signifikante endringer i fordelingen mellom kategorier.

Tabell 3: Mottatte klager 2009 - 2015 fordelt på årsakskategori*.

Mottatte klager	Adferd	Maktmisbruk	Brudd på taushetsplikt	Manglende oppgivelse av ID	Saksbehandling/Service	Annet	Total
2009	274	30	11	7	246	58	626
2010	-	-	-	-	-	-	589
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
Andel av totalt antall mottatte klager	Adferd	Maktmisbruk	Brudd på taushetsplikt	Manglende oppgivelse av ID	Saksbehandling/Service	Annet	Total
2009	44 %	5 %	2 %	1 %	39 %	9 %	100 %
2010	-	-	-	-	-	-	-
2011	-	-	-	-	-	-	-
2012	-	-	-	-	-	-	-
2013	44 %	6 %	2 %	2 %	42 %	5 %	101 %
2014	52 %	8 %	2 %	1 %	34 %	3 %	100 %
2015	53 %	7 %	2 %	2 %	34 %	3 %	100 %

Kilde: Politidirektoratet og Politidirektoratets Nasjonale rapportering av klager på politiet 2009 – 2014.

Rapportene for perioden 2010 – 2012 oppgir ikke mottatte klager fordelt på årsakskategori.

Fordi alle prosenttall avrundes til nærmeste hele tall blir summen av prosentene for 2013 101 %.

Antallet mottatte klager varierer mye mellom politidistriktene og særorganene, se tabell 4. Det er store politidistrikt med bysentra som mottar flest klager. Norges største politidistrikt (Oslo politidistrikt) står alene for 12 prosent av de mottatte klagesakene, mens politidistriktene Rogaland (Stavanger og Sandnes), Hordaland (Bergen), Romerike (Lillestrøm), Vestfold (Larvik, Sandefjord, Tønsberg, Horten) og Sør-Trøndelag (Trondheim) til sammen mottar 37 % av klagesakene. Disse seks politidistriktene mottar med andre ord nesten halvparten av alle klager som kommer inn (48 %). Flertallet av mottatte klager (53 %) 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 4: Antall mottatte klager i 2015 fordelt på politidistrikt/særorgan og årsakskategori

Politidistrikt/ særorgan	Ant. mottatte klager	Andel av mottatte klager totalt	Adferd	Maktmisbruk	Brudd på taushetsplikt	Manglende oppgivelse av ID	Saksbehandling/ service	Annet
Agder pd	27	4 %	21	0	0	0	6	0
Asker og Bærum pd	22	3 %	8	3	2	0	8	1
Follo pd	23	3 %	11	0	0	0	11	1
Gudbrandsdal pd	13	2 %	5	1	2	0	5	0
Haugaland & Sunnhordland pd	27	4 %	23	2	0	0	2	0
Hedmark pd	11	1 %	3	1	0	0	7	0
Helgeland pd	9	1 %	8	0	0	0	1	0
Hordaland pd	58	8 %	24	3	2	8	18	3
Midtre Hålogaland pd	24	3 %	6	2	0	0	14	2
Nord-Trøndelag pd	17	2 %	9	1	0	0	4	3
Nordmøre og Romsdal pd	7	1 %	3	3	0	0	1	0
Nordre Buskerud pd	4	1 %	4	0	0	0	0	0
Oslo	90	12 %	57	7	0	1	24	1
Rogaland	66	9 %	26	8	1	0	26	5
Romerike	58	8 %	34	1	1	0	21	1
Salten	14	2 %	8	3	0	0	3	0
Sogn og Fjordane pd	5	1 %	2	0	0	0	2	1
Sunnmøre pd	8	1 %	2	0	1	0	1	4
Søndre Buskerud pd	22	3 %	9	3	0	0	10	0
Sør-Trøndelag pd	46	6 %	9	1	3	0	33	0
Telemark pd	36	5 %	24	0	0	0	12	0
Troms pd	21	3 %	6	6	0	0	9	0
Vestfinnmark pd	14	2 %	10	0	0	0	4	0
Vestfold pd	48	6 %	22	1	1	0	24	0
Vestoppland pd	21	3 %	12	0	2	0	7	0
Østfinnmark pd	22	3 %	18	0	0	0	3	1
Østfold pd	14	2 %	12	1	0	0	1	0
KRIPOS	0	0 %	0	0	0	0	0	0
Økokrim	0	0 %	0	0	0	0	0	0
Politiets Utlendingsenhet (PU)	8	1 %	4	0	0	2	0	2
Politiets Utrykningstjeneste (UP)	29	4 %	24	4	0	1	0	0
TOTALT antall mottatte klager 2015	764	100 %	404	51	15	12	257	25

Kilde: Politidirektoratet.

Tabell 5: Antall mottatte klager i 2015 fordelt på årsakskategori og antall klager per 100 årsverk

Politidistrikt/ særorgan	Ant. mottatte klager	Ant. Mottatte klager/ 100 årsverk	Adferd	Adferd/ 100 årsverk	Maktmisbruk	Maktmisbr./ 100 årsverk	Brudd på taushetsplikt	Br. taushetspl./ 100 årsverk	Manglende oppgivelse av ID	Manglende ID/ 100 årsverk	Saksbehandling/ service	SaksbehService/ 100 årsverk	Annet	Annet/ 100 årsverk
Agder pd	27	4,3	21	3,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	1,0	0	0,0
Asker og Bærum pd	22	6,3	8	2,3	3	0,9	2	0,6	0	0,0	8	2,3	1	0,3
Follo pd	23	6,9	11	3,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	11	3,3	1	0,3
Gudbrandsdal pd	13	8,2	5	3,1	1	0,6	2	1,3	0	0,0	5	3,1	0	0,0
Haugaland & Sunnhordland pd	27	9,2	23	7,8	2	0,7	0	0,0	0	0,0	2	0,7	0	0,0
Hedmark pd	11	2,7	3	0,7	1	0,2	0	0,0	0	0,0	7	1,7	0	0,0
Helgeland pd	9	4,7	8	4,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0
Hordaland pd	58	5,6	24	2,3	3	0,3	2	0,2	8	0,8	18	1,7	3	0,3
Midtre Hålogaland pd	24	9,1	6	2,3	2	0,8	0	0,0	0	0,0	14	5,3	2	0,8
Nord-Trøndelag pd	17	6,7	9	3,5	1	0,4	0	0,0	0	0,0	4	1,6	3	1,2
Nordmøre og Romsdal pd	7	3,5	3	1,5	3	1,5	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0
Nordre Buskerud pd	4	1,4	4	1,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Oslo	90	3,4	57	2,2	7	0,3	0	0,0	1	0,0	24	0,9	1	0,0
Rogaland	66	8,4	26	3,3	8	1,0	1	0,1	0	0,0	26	3,3	5	0,6
Romerike	58	8,0	34	4,7	1	0,1	1	0,1	0	0,0	21	2,9	1	0,1
Salten	14	6,5	8	3,7	3	1,4	0	0,0	0	0,0	3	1,4	0	0,0
Sogn og Fjordane pd	5	2,5	2	1,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	1,0	1	0,5
Sunnmøre pd	8	3,1	2	0,8	0	0,0	1	0,4	0	0,0	1	0,4	4	1,6
Søndre Buskerud pd	22	4,8	9	2,0	3	0,7	0	0,0	0	0,0	10	2,2	0	0,0
Sør-Trøndelag pd	46	7,1	9	1,4	1	0,2	3	0,5	0	0,0	33	5,1	0	0,0
Telemark pd	36	9,1	24	6,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12	3,0	0	0,0
Troms pd	21	6,7	6	1,9	6	1,9	0	0,0	0	0,0	9	2,9	0	0,0
Vestfinnmark pd	14	9,6	10	6,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	2,7	0	0,0
Vestfold pd	48	9,7	22	4,5	1	0,2	1	0,2	0	0,0	24	4,9	0	0,0
Vestoppland pd	21	9,5	12	5,4	0	0,0	2	0,9	0	0,0	7	3,2	0	0,0
Østfinnmark pd	22	10,7	18	8,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	1,5	1	0,5
Østfold pd	14	2,3	12	1,9	1	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,2	0	0,0
KRIPOS	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Økokrim	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Politiets Utlendingsenhet (PU)	8	1,2	4	0,6	0	0,0	0	0,0	2	0,3	0	0,0	2	0,3
Politiets Utrykningstjeneste (UP)	29	61,1	24	50,6	4	8,4	0	0,0	1	2,1	0	0,0	0	0,0
TOTALT antall mottatte klager 2015	764		404		51		15		12		257		25	

Mer om innholdet i klager på politiet

I 2015 har Politidirektoratet gjennomført en større evaluering av innholdet i publikumsklagene (POD 2016b). Hovedfunnet fra denne evalueringen er at de aller fleste klager har sin opprinnelse i en av tre typer årsaker; involvert personells adferd/holdninger/opptreden, brudd på/mangel på rutiner og service.

Hovedvekten av klager som sendes inn på politiet (60 % i evalueringen) inneholder elementer av en klage på involvert tjenestepersonells adferd eller holdning. Mange av disse klagenes grunn i selve kommunikasjonen mellom klager og involvert tjenestepersonell. I disse klagesakene kan klager for eksempel gi uttrykk for at han eller hun har fått for lite informasjon under eller etter selve hendelsen det klages over. Fordi klagerne ikke har forstått hva som skjedde (eller hvorfor dette skjedde) har politiet dermed utilsiktet skapt en negativ opplevelse hos klager. Videre finner vi også klager der partene rett og slett har misforstått hverandre.

Den andre store kategorien er "Brudd på/mangel på rutiner". 29 % av klagenes innholdt påstander om brudd på eksisterende rutiner, eller viste at politidistriktet manglet rutiner for håndtering av hendelsen. Nesten alle disse sakene handler om brudd på eksisterende rutiner. Dette kan dreie seg om at politiet (i følge klager) ikke har gitt eller sendt ut informasjon de er forpliktet til å gi, eller at klager mener at politiet har benyttet særlige rettigheter eller tvangs- og maktmidler uten at det (i følge klager) var grunnlag for dette.

Den tredje store kategorien er klager på politiets service, det vil si klager på feilaktig informasjon, feil på systemer eller klager på at involvert personell har utvist dårlig service. Dette gjelder i stor grad hendelser ved søknad om pass eller arbeids- og oppholdstillatelser.

2.3 Behandlede klager

Politidistriktene og særorganene *behandlet* totalt 732 klager i 2015. Publikumsklagene fordeler seg i all hovedsak på kategoriene «Adferd» og «Saksbehandling/Service», se tabell 7. Fra evalueringen av klageordningen i 2013 (POD 2013a) vet vi at et hovedtema som går igjen i klagenes innhold er dårlig serviceinnstilling og uhøflig opptreden. Det er ofte tjenestepersoner fra ordenspatrolje eller publikumsvakt, passkontor eller sentralbord som er involvert. Det vil alltid finnes tilfeller hvor publikum reagerer negativt på politiets håndtering av en enkelt situasjon. Publikumshåndtering og kommunikasjon er derfor temaer som alltid må ha høyt fokus i opplæring, trening og utvikling.

Tabell 6: Behandlede klager fordelt på årsakskategori

Behandlede klager	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Adferd	234	235	252	286	364	381	398
Maktmisbruk	25	30	29	38	41	59	46
Brudd på taushetsplikt	11	12	9	12	16	14	16
Manglende oppgivelse av ID	5	0	2	9	16	27	5
Saksbehandling/Service	217	220	190	260	326	236	242
Annet	37	33	20	38	43	19	25
Totalt ant. behandlede klager	529	530	502	643	806	736	732
Andel av totalt antall avgjørelser	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Adferd	44 %	44 %	50 %	44 %	45 %	52 %	54 %
Maktmisbruk	5 %	6 %	6 %	6 %	5 %	8 %	6 %
Brudd på taushetsplikt	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %
Manglende oppgivelse av ID	1 %	0 %	0 %	1 %	2 %	4 %	1 %
Saksbehandling/Service	41 %	42 %	38 %	40 %	40 %	32 %	33 %
Annet	7 %	6 %	4 %	6 %	5 %	3 %	3 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Kilde: Politidirektoratet.

Vi ser at andelen saker som omhandler politiets adferd har gått opp fra 44 prosent i 2009 til 52 prosent i 2014 og 54 prosent i 2015. I forbindelse med evalueringen av klagebehandlingen i 2013 (POD 2013a) ble det gjennomført intervjuer med politimester/ansvarlig for klagesaksbehandlingen i alle distrikter. Tilbakemeldingen fra samtlige var at publikum i første rekke er opptatt av å bli behandlet høflig og respektfullt. Dette er vel så viktig som at politiet faktisk har hjemmel for det de gjør. Klagen går med andre ord ikke på om politiet har misbrukt sin makt, men at man mener man burde blitt møtt på en annen måte. Vi fikk også tilbakemeldinger på at toleranseterskelen overfor politiet synes å ha blitt lavere og at respekten for politiet kan synes å være fallende. Samtidig ser vi at andelen klager på saksbehandling/service har gått noe ned fra 41 prosent i 2009 til 33 prosent i 2015. Det kan altså synes som at politidistriktene i noe større grad har fått kontroll på de «objektive»/konkrete tingene som for lang ventetid i publikumsvakt eller på telefonen, mens de opphetede diskusjonene på byen i helgene blir flere.

Vi ser videre av tabell 7 at 16 behandlede klager i 2015 gikk på brudd på taushetsplikt. Riksadvokaten presiserte i sin høringsuttalelse til Finstadutvalgets evaluering av klageordningen (NOU 2009:12) at «anmeldelser av taushetsbrudd alltid skal oversendes Spesialenheten» (Riksadvokaten 2010, s. 4). 11 av de 16 sakene som ble behandlet i 2015 ble avgjort som "Ikke grunnlag for kritikk", en sak ble avvist og en sak overført til annen instans (Spesialenheten) uten realitetsbehandling i politidistriktet. En sak ble avgjort som "Grunnlag for kritikk" og to saker avgjort som "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk".

2.4 Utfall av klagesaksbehandling

19. februar 2015 fastsatte Justis- og beredskapsdepartementet endringer i instruks for behandling av klagesaker gjeldende fra 1. april 2015. Den reviderte instruksen og tilhørende nasjonal sjekklister 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 kritikkverdige. En instruks eller rutine er brutt, eller tjenestepersonen har ikke opptrådt slik det forventes av en som er i politiets tjeneste. 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 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 kritikkverdig). 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 opptrådt i henhold til god politiskikk. Disse klagenes 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, Politidirektoratet, eller annet politidistrikt/særorgan for realitetsbehandling.

Tabell 8 viser bruken av avgjørelseskoder i perioden 2009 – 2015. Vi ser at av de 732 sakene politidistriktene og særorganene behandlet i 2015 ble 644 realitetsbehandlet i det distriktet/særorganet som mottok klagen. 51 saker (7 prosent) ble overført til annen instans for realitetsbehandling og 37 saker (5 prosent) ble avvist. Rundt halvparten av sakene avgjøres som "Ikke grunnlag for kritikk". Politiet har opptrådt kritikkverdig i 13 prosent av hendelsene, og 21 prosent av sakene ble avgjort som «Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk».

Tabell 7: Behandlede saker fordelt på politidistrikt/særorgan, samt avgjørelseskode

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 pd	3	8	9	0	2	1	23
Asker og Bærum pd	0	5	16	0	0	0	21
Follo pd	1	0	15	0	1	0	17
Gudbrandsdal pd	0	7	5	0	0	0	12
Haugaland & Sunnhordland pd	0	2	21	1	1	2	27
Hedmark pd	3	0	8	0	0	0	11
Helgeland pd	0	1	6	0	1	1	9
Hordaland pd	1	3	28	0	3	5	40
Midtre Hålogaland pd	8	3	7	2	3	0	23
Nord Trøndelag pd	0	2	15	0	0	0	17
Nordmøre og Romsdal pd	0	3	0	0	0	2	5
Nordre Buskerud pd	0	3	0	0	1	0	4
Oslo	21	29	27	9	1	3	90
Rogaland	12	12	14	1	11	16	66
Romerike	7	12	34	3	0	2	58
Salten	0	6	8	0	0	0	14
Sogn og Fjordane pd	0	3	5	0	0	1	9
Sunnmøre pd	0	6	0	0	1	1	8
Søndre Buskerud pd	2	5	11	0	1	1	20
Sør-Trøndelag pd	8	14	21	4	3	2	52
Telemark pd	11	5	14	4	0	4	38
Troms pd	1	2	11	0	0	0	14
Vestfinnmark pd	0	3	7	1	1	2	14
Vestfold pd	1	5	33	0	6	3	48
Vestoppland pd	5	5	9	0	0	2	21
Østfinnmark pd	5	1	11	0	0	0	17
Østfold pd	0	3	9	0	1	1	14
KRIPOS	0	0	0	0	0	0	0
Økokrim	0	0	0	0	0	0	0
Politiets Utlendingsenhet (PU)	0	1	11	0	0	0	12
Politiets Utrykningstjeneste (UP)	6	5	15	0	0	2	28
TOTALT antall behandlede klager 2015	95	154	370	25	37	51	732
Andel av totalt antall behandlede klager	13 %	21 %	51 %	3 %	5 %	7 %	

Kilde: Politidirektoratet.

Tabell 8: Antall behandlede klager 2015 fordelt på avgjørelseskode, politidistrikt/særorgan, samt andel klager per årsverk per politidistrikt/særorgan

Politidistrikt/ særorgan	Grunnlag for kritikk (GK)	GK/årsverk	Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk (UIGK)	UIGK/Årsverk	Ikke grunnlag for kritikk (IGK)	IGK/Årsverk	Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet (U)	U/Årsverk	Avvist	Avvist/Årsverk	Overført	Overført/Årsverk	Totalt antall behandlede klager
Agder pd	3	0,005	8	0,013	9	0,014	0	0,000	2	0,003	1	0,0015974	23,0351427
Asker og Bærum pd	0	0,000	5	0,014	16	0,046	0	0,000	0	0,000	0	0	21,0601909
Follo pd	1	0,003	0	0,000	15	0,045	0	0,000	1	0,003	0	0,000	17
Gudbrandsdal pd	0	0,000	7	0,044	5	0,031	0	0,000	0	0,000	0	0,000	12
Haugaland & Sunnhordland pd	0	0,000	2	0,007	21	0,071	1	0,003	1	0,003	2	0,007	27
Hedmark pd	3	0,007	0	0,000	8	0,020	0	0,000	0	0,000	0	0,000	11
Helgeland pd	0	0,000	1	0,005	6	0,032	0	0,000	1	0,005	1	0,005	9
Hordaland pd	1	0,001	3	0,003	28	0,027	0	0,000	3	0,003	5	0,005	40
Midtre Hålogaland pd	8	0,030	3	0,011	7	0,027	2	0,008	3	0,011	0	0,000	23
Nord-Trøndelag pd	0	0,000	2	0,008	15	0,059	0	0,000	0	0,000	0	0,000	17
Nordmøre og Romsdal pd	0	0,000	3	0,015	0	0,000	0	0,000	0	0,000	2	0,010	5
Nordre Buskerud pd	0	0,000	3	0,010	0	0,000	0	0,000	1	0,003	0	0,000	4
Oslo	21	0,008	29	0,011	27	0,010	9	0,003	1	0,000	3	0,001	90
Rogaland	12	0,015	12	0,015	14	0,018	1	0,001	11	0,014	16	0,020	66
Romerike	7	0,010	12	0,017	34	0,047	3	0,004	0	0,000	2	0,003	58
Salten	0	0,000	6	0,028	8	0,037	0	0,000	0	0,000	0	0,000	14
Sogn og Fjordane pd	0	0,000	3	0,015	5	0,025	0	0,000	0	0,000	1	0,005	9
Sunnmøre pd	0	0,000	6	0,024	0	0,000	0	0,000	1	0,004	1	0,004	8
Søndre Buskerud pd	2	0,004	5	0,011	11	0,024	0	0,000	1	0,002	1	0,002	20
Sør-Trøndelag pd	8	0,012	14	0,022	21	0,032	4	0,006	3	0,005	2	0,003	52
Telemark pd	11	0,028	5	0,013	14	0,035	4	0,010	0	0,000	4	0,010	38
Troms pd	1	0,003	2	0,006	11	0,035	0	0,000	0	0,000	0	0,000	14
Vestfinnmark pd	0	0,000	3	0,021	7	0,048	1	0,007	1	0,007	2	0,014	14
Vestfold pd	1	0,002	5	0,010	33	0,067	0	0,000	6	0,012	3	0,006	48
Vestoppland pd	5	0,023	5	0,023	9	0,041	0	0,000	0	0,000	2	0,009	21
Østfinnmark pd	5	0,024	1	0,005	11	0,053	0	0,000	0	0,000	0	0,000	17
Østfold pd	0	0,000	3	0,005	9	0,015	0	0,000	1	0,002	1	0,002	14
KRIPOS	0	0,000	0	0,000	0	0,000	0	0,000	0	0,000	0	0,000	0
Økokrim	0	0,000	0	0,000	0	0,000	0	0,000	0	0,000	0	0,000	0
Politiets Utlendingsenhet (PU)	0	0,000	1	0,001	11	0,016	0	0,000	0	0,000	0	0,000	12
Politiets Utrykningstjeneste (UP)	6	0,127	5	0,105	15	0,316	0	0,000	0	0,000	2	0,042	28
TOTALT antall behandlede klager 2015	95		154		370		25		37		51		732
Andel av totalt antall behandlede klager	13 %		21 %		51 %		3 %		5 %		7 %		

Kilde: Politidirektoratet.

Vi ser av tabell 9 at 53 prosent av klagene levert inn på tjenestepersoners adferd avgjøres som «Ikke grunnlag for kritikk» (213 av 398 klager). Det innebærer at de involverte tjenestepersoner i disse sakene ikke har opptrådt klanderverdig. De har hatt hjemmel for sine handlinger og har opptrådt i henhold til god politiskikk. I 11 prosent av sakene gjeldende adferd har involvert personell opptrådt kritikkverdig, og i 20 prosent har adferden vært uheldig. Når det gjelder kategorien saksbehandling og service er andelen saker hvor det er opptrådt kritikkverdig noe høyere (18 prosent), og 23 prosent av sakene avgjøres som uheldige.

Tabell 9: Avgjorte saker 2015 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	43	79	213	18	18	27	398
Maktmisbruk	5	9	22	0	0	10	46
Brudd på taushetsplikt	1	2	11	0	1	1	16
Manglende oppgivelse av ID	1	0	3	0	0	1	5
Saksbehandling/Service	44	56	113	7	11	11	242
Annet	1	8	8	0	7	1	25
TOTALT	95	154	370	25	37	51	732

Kilde: Politidirektoratet.

Tabell 10 viser fordelingen mellom bruken av avgjørelseskodene i perioden 2009 – 2015. I 2012 ble kategorien «Avvist/Overført til annen instans» splittet i to og vi ser at etter dette har det vært en noe større bruk av disse to kategoriene, som samlet for 2015 ligger på 12 prosent av sakene (mot 6 prosent i 2009). Sammenlignet med 2014 ser vi at det har vært en svak økning i bruken av kodene "Grunnlag for kritikk" (opp 1 prosentpoeng) og "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk" (opp 1 prosentpoeng). Andelen som avgjøres med «Ikke grunnlag for kritikk» har gått ned med 2 prosentpoeng fra 2014. Det er nærliggende å anta at noe av nedgangen skyldes innføringen av avgjørelseskategorien "Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet". Før denne kategorien ble innført ble en del av disse sakene avgjort som "Ikke grunnlag for kritikk".

Tabell 10: Oversikt over bruk av avgjørelseskoder 2009 - 2015

Avgjørelseskode	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Grunnlag for kritikk	92	67	66	77	116	89	95
Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	113	115	123	169	165	145	154
Ikke grunnlag for kritikk	292	314	279	319	407	391	370
Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet*							25
Avvist**	32	34	34	32	70	46	37
Overført annen instans**	0	0	0	46	48	65	51
Totalt ant behandlede klager	529	530	502	643	806	736	732
Andel av totalt antall avgjørelser	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Grunnlag for kritikk	17 %	13 %	13 %	12 %	14 %	12 %	13 %
Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	21 %	22 %	25 %	26 %	20 %	20 %	21 %
Ikke grunnlag for kritikk	55 %	59 %	56 %	50 %	50 %	53 %	51 %
Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet*	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	3 %
Avvist*	6 %	6 %	7 %	5 %	9 %	6 %	5 %
Overført annen instans*	0 %	0 %	0 %	7 %	6 %	9 %	7 %
* 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.

2.5 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).

Som tidligere år er det i 2015 forholdsvis få saker der ulike former for diskriminering er tema ved klagesaksbehandlingen, se tabell 12.

Tabell 11: Antall mottatte klagesaker 2006-2015 relatert til diskriminering

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Etnisk diskriminering	13	22	16	10	13	10	15	18	16	20
Annen diskriminering	11	2	4	3	3	3	2	2	5	1
TOTALT	24	24	20	13	16	13	17	20	21	21

Kilde: Politidirektoratet.

Etter en nedgang i antallet klagesaker relatert til diskriminering i årene 2009-2011 ser vi at tallet de siste fire årene igjen stiger noe. For 2015 betyr det at rundt 3 prosent av mottatte saker totalt (21 av 764 mottatte saker) relaterer seg til diskriminering. 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. Oslo politidistrikt anfører i sin rapport for 2015 (Oslo politidistrikt 2016) at de tolker dette 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. Vi har grunn til å tro at dette er vanlig praksis i alle politidistriktene og særorganene.

21 av 732 *behandlede* klagesaker er i 2015 relatert til diskriminering. 20 av disse er knyttet til etnisk diskriminering og en til annen diskriminering. Tabell 12 viser disse 21 sakene fordelt på politidistrikt/særorgan og årsak til klagen.

Tabell 12: Behandlede diskrimineringsaker fordelt på politidistrikt og årsakskategori

Politidistrikt/ særorgan	Ant. saker <i>etnisk</i> diskriminering	Adferd	Maktmisbruk	Brudd på taushetsplikt	Manglende oppgivelse av ID	Saksbehandling/ service	Annet
Nordre Buskerud pd	2	2	0	0	0	0	0
Oslo	10	9	0	0	0	1	0
Rogaland	1	1	0	0	0	0	0
Romerike	4	3	0	0	0	1	0
Telemark pd	1	1	0	0	0	0	0
Vestoppland pd	2	1	0	0	0	1	0
TOTALT ant. ETNISK diskriminering	20	17	0	0	0	3	0
Politidistrikt/ særorgan	Ant. saker <i>annen</i> diskriminering	Adferd	Maktmisbruk	Brudd på taushetsplikt	Manglende oppgivelse av ID	Saksbehandling/ service	Annet
Oslo	1	1	0	0	0	0	0
TOTALT ant. ANNEN diskriminering	1	1	0	0	0	0	0

Kilde: Politidirektoratet.

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).

Som tabell 13 viser ble ingen av klagen relatert til diskriminering i 2015 avgjort med "Grunnlag for kritikk". 6 av 20 klager relatert til *etnisk* diskriminering ble 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 uheldig, men at det ikke finnes et diskriminerende element. I 7 av de 20 klagen hadde involvert personell ikke opptrådt kritikkverdige, men derimot hatt hjemmel for sine handlinger og opptrådt i henhold til god politiskikk. I klagen relatert til annen diskriminering ble adferden ansett for å være uheldig.

Tabell 13: Behandlede klager relatert til diskriminering 2015 fordelt på politidistrikt/særorgan og avgjørelse

Politidistrikt/særorgan	Ant. saker <i>etnisk</i> diskriminering - årsak ADFERD	Grunnlag for kritikk	Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	Ikke grunnlag for kritikk	Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet	Avvist	Overført
Nordre Buskerud pd	2		1			1	
Oslo pd	9		3	2	2		2
Rogaland pd	1						1
Romerike pd	3		1	2			
Telemark pd	1						1
Vestoppland pd	1			1			
TOTAL etnisk/adferd	17	0	5	5	2	1	4

Politidistrikt/særorgan	Ant. saker <i>etnisk</i> diskriminering - årsak SAKSBEHANDLING/SERVICE	Grunnlag for kritikk	Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	Ikke grunnlag for kritikk	Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet	Avvist	Overført
Oslo pd	1		1				
Romerike pd	1			1			
Vestoppland pd	1			1			
TOTAL etnisk/saksbeh.service	3	0	1	2	0	0	0

Politidistrikt/særorgan	Ant. saker <i>annen</i> diskriminering - årsak ADFERD	Grunnlag for kritikk	Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	Ikke grunnlag for kritikk	Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet	Avvist	Overført
Oslo pd	1		1				
TOTAL annen/adferd	1	0	1	0	0	0	0

Kilde: Politidirektoratet.

3. Politidirektoratets klagesaksbehandling

Politidirektoratet (POD) har registrert 91 saker mottatt i 2015. POD mottar forskjellige typer klager. Ifølge instruksen for behandling av klager på politiet kan politimesterens avgjørelse sendes Politidirektoratet for ny vurdering. Politidirektoratet behandlet 32 slike saker i 2015, se tabell 14.

Tabell 14: Saker Politidirektoratet har hatt til ny behandling i 2015

Avgjørelse politidistrikt/særorgan	Avgjørelse Politidirektoratet	Antall
Grunnlag for kritikk	Grunnlag for kritikk	1
Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	2
Ikke grunnlag for kritikk	Grunnlag for kritikk	2
Ikke grunnlag for kritikk	Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	1
Ikke grunnlag for kritikk	Ikke grunnlag for kritikk	26
TOTALT		32

Kilde: Politidirektoratet.

Som vi ser av tabellen opprettholdt Politidirektoratet politidistriktets eller særorganets avgjørelse i 29 av 32 saker. Det er uvanlig at saker som er avgjort med "Grunnlag for kritikk" i politidistriktet bes oversendt politidirektoratet for ny behandling. I saken som det refereres til i tabell 14 hadde

involvert polititjenesteperson benyttet sin politi-epost-adresse i en privat sammenheng. Politimester konkluderte med at dette ikke skal forekomme og beklaget hendelsen overfor klager. Klager forlangte derimot at involvert tjenesteperson skulle beklage personlig. Politimester mente det ikke kunne pålegges vedkommende fordi forholdet skjedde i privat sammenheng. Politidirektoratet er enig i politimesters avgjørelser, både at saken skal avgjøres med grunnlag for kritikk, og at en eventuell personlig beklagelse er et privat anliggende.

I en av sakene avgjort i politidistriktet som "Ikke grunnlag for kritikk" anser Politidirektoratet at politiets opptreden i den påklagede hendelsen er uheldig. Dette gjelder bortvisning av en rusmisbruker fra gaten utenfor et hjelpetiltak. Beslutningen om å bortvise vedkommende var ikke gyldig. Dette hadde vedkommende allerede fått bekreftet fra politidistriktet, og politimester opplyste i tillegg at rutiner for bortvisning var gjennomgått etter henvendelsen fra klager.

I to saker avgjort i politidistriktet som "Ikke grunnlag for kritikk" mener Politidirektoratet at involvert tjenestepersonell har opptrådt kritikkverdige. Dette er kommunisert både til klager og til gjeldende politidistrikt.

Ifølge instruksen for klagebehandling skal en klage 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. POD mottok og videresendte 38 slike saker i 2015. I tillegg avslo Politidirektoratet å behandle 18 saker da de ikke hører til under klageordningen. Dette dreier seg ofte om klager på forhold som hører til under påtalemyndighetens saksområde, som klager på henleggelse og lignende. En klage som Politidirektoratet mottok i 2015 var ikke en klage på en tidligere avgjørelse i politidistrikt/særorgan, men mer generell klage mot politiet og politiets arbeid eller mishagsytninger. I tillegg mottok Politidirektoratet to klager på avslag på krav om erstatning. Politidirektoratet opprettholdt avslaget i en av disse sakene. I den andre saken mente Politidirektoratet at politidistriktet var erstatningspliktige. Per 31.12.2015 hadde Politidirektoratet fortsatt 18 av de 91 mottatte sakene under behandling.

4. Erfaringer og tiltak for å hindre kritikkverdige forhold

Mange politidistrikt melder for 2015 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. Neste avsnitt gir en oversikt over de politidistriktene som har rapportert om særskilte tiltak eller oppfølging av klagesaker i 2015.

4.1 Utdrag fra innrapportering fra politidistriktene

Asker og Bærum politidistrikt:

Asker og Bærum politidistrikt rapporterer at de har hatt noen klager på bruk av metoden "Tegn og symptomer"⁶. Politidistriktet har hatt møter med disse klagerne, og det vil også bli avholdt fagdager for å evaluere metoden og politidistriktets praksis rundt denne.

Oslo politidistrikt:

Oslo politidistrikt har laget en egen oversikt over klagesaker som går på forvaltningssaker. Bevillingsavsnittet (pass), fikk til sammen 12 klager i 2015 mot 13 klager i 2014– de fleste fremdeles på lang ventetid enten for å bestille eller hente pass. Oslo politidistrikt rapporterer at det jobbes kontinuerlig med å forbedre disse prosessene, men at det fortsatt finnes noen utfordringer. Antall klager på Utlendingsavsnittet (søknader om arbeidstillatelse, familiejenforening med mer) gikk ned fra 11 klager i 2014 til 5 klager i 2015. Politidistriktet mener noe av nedgangen her kan forklares av et bevisst arbeid for å bedre rutiner både for timebestilling og informasjon til publikum, samt fokus på publikumsmøter.

Oslo politidistrikt rapporterer videre at de jobber med et nytt undervisningsopplegg for publikumsmøter og mangfold. I 2015 ble det gjennomført flere møter mellom politidistriktet og forskjellige interesseorganisasjoner etter klage på politiets kontrollvirksomhet. Flere av disse er også involvert i undervisningsopplegget for publikumsmøter og mangfold. Dette arbeidet vil fortsette i 2016.

Oslo politidistrikt har lenge vært opptatt av mangfold, og har opp gjennom årene gjennomført ulike tiltak. Tre minoritetsrådgivere på henholdsvis Stovner, Grønland og Manglerud stasjoner leder hver sine lokale nettverk bestående av politi, kommune og representanter for minoritetssamfunn i nærmiljøet, særlig de religiøse. Stovner og Grønland har i tillegg egne kvinnekontakter i full stilling som jobber oppsøkende opp mot minoritetskvinner og leder egne nettverk. Seniorpatruljen har mye kontakt opp mot ulike miljøer på Grønland, noe som ble særlig viktig i etterkant av skyteepisoden høsten 2015. Det er også igangsatt arbeid med egne treningsmoduler spesifikt opp mot dialog med publikum, som et resultat av erfaringene fra denne hendelsen.

Oslo politidistrikt har også hatt dialog med Politiets utlendingsenhet (PU) på temaet kontrollvirksomhet i 2015. Dette er et krevende tema, og det har vært mange møter i løpet av året, blant annet for å avklare ansvarsforhold mellom politidistriktet og PU. Dette arbeidet vil fortsette i 2016.

⁶ "Tegn og symptomer" er en metode for å kunne for å kunne fastslå om personer er påvirket av rusmidler.

Rogaland politidistrikt:

Rogaland politidistrikt rapporterer at det alltid gjennomføres samtaler og oppfølging med den enkelte tjenestemann/kvinne i tilfeller der det har vært klage på adferd eller maktmisbruk. Videre rapporterer de at de i 2015 har hatt et særlig fokus på læringspotensialet fra klager på negative ransaker⁷.

Sør-Trøndelag politidistrikt:

Sør-Trøndelag politidistrikt rapporterer at en klagesak i 2015 som omhandlet sviktende informasjon ved håndtering av nødpass, ble brukt som læring av hvor viktig kommunikasjon og informasjonsutvekslingen mellom passkontorene i politidistriktet er. Det ble tatt lærdom av kritikken slik at distriktets passkontor kan forbedre seg bedre til kommende pass-sesong. En annen klagesak omhandlet klage på tilgjengelighet og ressurser ved en av politistasjonene som har mye publikumskontakt ved oppmøte og per telefon. Politistasjonen jobber nå for å bli mer fleksible og redusere sårbarheten ved fravær, slik at dette ikke skal ramme publikum direkte. En klagesak omhandlet at klager ikke kom igjennom på telefonen til 112. Klagen ble brukt av ledelsen for å se på om utfordringene var av teknisk art, eller om det var for få personellressurser i utførelsen av tjenesten ved 112.

Troms politidistrikt:

Troms politidistrikt melder at det har ikke kommet klager i 2015 som har gitt grunnlag for særskilt oppfølging i organisasjonen, men at det er en løpende diskusjon om service og adferd i distriktet, og at inntrykket man får av klagesakene bidrar i denne diskusjonen. Forvaltningsenheten har blant annet hatt interne møter med fokus på service, og tjenestenivået på politisiden diskuteres i stor grad med kommunene gjennom Politirådene.

Vestoppland politidistrikt:

Vestoppland politidistrikt rapporterer at enkelte saker i 2015 har dannet grunnlag for endrede arbeidsrutiner, blitt tatt opp i ledermøter og dannet grunnlag for opplæring. De har ikke hatt klagesaker med så alvorlig kritikk at mer omfattende tiltak har vært nødvendig, hverken overfor ansatte, praksis eller rutiner.

Politiets utlendingsenhet (PU):

PU rapporterer at de i 2015 har hatt særlig fokus på styrking av kompetanse på minoritetsmiljøer i Oslo. Dette har vært gjort i samarbeid med Oslo politidistrikt, og inkluderer blant annet foredrag for de operative miljøene i PU.

⁷ Tilfeller hvor det er foretatt personransaking på grunnlag av mistanke om oppbevaring eller besittelse av narkotika, uten at ransakingen har gitt resultat i form av funn.

Utrykningspolitiet (UP):

UP skriver i sin rapport at når UP innbeordrer mannskap, må disse delta på et obligatorisk trafikkurs hvor oppførsel og behandling ved trafikkontroller er et meget viktig tema. Det blir lagt stor vekt på at mannskapet skal opptre høflig, korrekt og tydelig,

4.2 Oppfølging fra Politidirektoratet

Politidirektoratet har de siste årene gjennomført to evalueringer med fokus på politiets behandling av publikumsklager og anmeldelser (POD 2013a, POD 2015b). I 2015 har Politidirektoratet som tidligere nevnt jobbet med en større evaluering av innholdet i klagesakene. Formålet med denne evalueringen er å kartlegge og analysere innholdet i klager til politiet for å bedre kunne forstå hvorfor publikum går til det skritt å sende inn en klage. Rapporten fra denne evalueringen viser at politiet kontinuerlig må håndtere ulike dilemmaer og veie forskjellige hensyn opp mot hverandre. Dette er ofte en utløsende årsak for en klage. Flere resultater fra rapporten er gjengitt i kapittel 2.2 Årsak til klagen.

I henhold til instruksen for klagebehandling skal politidistriktene/særorganene oversende kopi av saker avgjort med «Grunnlag for kritikk» til Politidirektoratet. I 2015 har flertallet av disse sakene gått inn som datagrunnlag i evalueringen av innholdet i klagesakene. En analyse av de resterende sakene viser at de ikke skiller seg fra de evaluerte sakene. En fjerdedel av sakene omhandler forhold ved passkontor (dårlig service, lang ventetid, uhøflige ansatte). Rundt en tredjedel inneholder brudd på rutiner, en tredjedel er klager på saker hvor politiet ikke har hatt hjemmel for sine handlinger (for eksempel tatt fingeravtrykk og DNA av person, holdt arrestant for lenge i arrest og tatt seg inn i en bolig). Alle politidistriktene skriver i sine svarbrev at sakene er fulgt opp internt i politidistriktet, for eksempel ved forbedring av rutiner og samtaler med de involverte. Et politidistrikt (Telemark) skriver at de har gjennomført en egen evaluering av den ene saken. Dette er meget positivt. Læring på både individuelt og organisatorisk nivå vil bli ytterligere forsterket i en kultur hvor egnevaluering (av for eksempel etterforskede saker eller egen innsats) er et sentralt element. Det jobbes i dag med å utarbeide en modell for gjennomføring av mindre omfattende, lokale evalueringer i politidistriktene.

Politidirektoratet startet i 2015 arbeidet med en "verktøykasse" for klagebehandling som skal tilbys distriktene. Denne vil inneholde ting som skal gjøre det lettere å saksbehandle klagesakene (som forslag til forskjellige typer svarbrev, forslag til saksforsider, sjekklister og lignende), og case og diskusjonsgrunnlag som vil gjøre det lettere å bruke erfaringer fra klagebehandling i opplæring. Det tas sikte på å tilby dette til distriktene i løpet av 2016.

5. Referanseliste

JD (2015): *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 2015.

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

Oslo politidistrikt (2016): *Klagesaksrapport for 2015 – Oslo politidistrikt*. Oslo: Oslo politidistrikt 2016.

POD (2007): *Nasjonal rapportering av klager på politiet i 2006*. Oslo: Politidirektoratet 2007.

POD (2008): *Nasjonal rapportering av klager på politiet i 2007*. Oslo: Politidirektoratet 2008.

POD (2009): *Nasjonal rapportering av klager på politiet i 2008*. Oslo: Politidirektoratet 2009.

POD (2010): *Nasjonal rapportering av klager på politiet i 2009*. Oslo: Politidirektoratet 2010.

POD (2011): *Nasjonal rapportering av klager på politiet i 2010*. Oslo: Politidirektoratet 2011.

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): *Ressursanalyse 2015. Utgifter og bemanning i politi- og lensmannsetaten*. Oslo: Politidirektoratet 2016.

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