



POLITIET
POLITIDIREKTORATET

NASJONAL RAPPORTERING AV KLAGER PÅ POLITIET 2014

ÅRSRAPPORT 2014



Foto: Politiet

SAMMENDRAG	3
1. INNLEDNING	4
2. STATISTIKK OVER REGISTRERTE OG BEHANDLEDE KLAGESAKER	4
2.1 MOTTATTE KLAGESAKER	4
2.2 ÅRSÅK TIL KLAGEN	5
2.3 BEHANDLEDE KLAGER	9
2.4 UTFALL AV KLAGESAKSBEHANDLING	10
2.5 DISKRIMINERING	13
3. POLITIDIREKTORATETS KLAGESAKSBEHANDLING	14
4. ERFARINGER OG TILTAK FOR Å HINDRE KRITIKKVERDIGE FORHOLD	14
4.1 NOEN EKSEMPLER PÅ TILTAK FRA POLITIDISTRIKTENE	15
4.2 OPPFØLGING FRA POLITIDIREKTORATET	16
5. REFERANSELISTE	17

Sammendrag

Nedgang i antall klagesaker i 2014

Politidistriktene og særorganene *mottok* 732 klager i 2014. Etter en jevn økning i antall klagesaker i perioden 2010 – 2013 er dette en nedgang på 12 prosent fra foregående år. En hovedvekt av klagen kommer fra de store og mest urbaniserte distriktene. Videre *avgjorde/videresendte* politidistriktene og særorganene 736 klager i 2014, inkludert 65 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 52 prosent («Adferd») og 34 prosent («Saksbehandling/Service») av de mottatte klagen i 2014. 8 prosent av de som klager mener seg utsatt for maktmisbruk fra politiets side. 2 prosent klager på brudd på taushetsplikt, og 1 prosent klager på at tjenestepersoner ikke oppgir ID/ikke har synlig tjenestenummer. 3 prosent av klagen faller inn under kategorien «Andre årsaker».

Finner kritikkverdige forhold i rundt en av ti klagesaker

53 prosent av alle sakene avgjøres som «Ikke grunnlag for kritikk»². 6 prosent av sakene avvises og 9 prosent overføres til annen instans for realitetsbehandling. 12 prosent ble avgjort med koden «Grunnlag for kritikk» og 20 prosent ble avgjort som «Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk».

Svært få klager på diskriminerende behandling

Politiet mottar veldig få klager knyttet til diskriminerende behandling, og i 2014 er 25 av 736 *behandlede* klagesaker relatert til dette. I 4 av 20 saker knyttet til etnisk diskriminering har politimester konkludert med at involvert personell har opptrådt kritikkverdig. 2 av 5 klagesaker innlevert på annen diskriminering er avgjort med "Grunnlag for kritikk".

Politidirektoratets klagebehandling

Ifølge instruksen for behandling av klagen (POD 2005) kan sakens utfall og politimesterens avgjørelse sendes Politidirektoratet for ny vurdering. Politidirektoratet har behandlet og avgjort 30 slike saker i 2014, og har ikke kommet til en annen konklusjon i sin behandling av disse klagen enn politidistriktene. I en sak kom Politidirektoratet med en merknad til politidistriktets saksbehandling.

¹ Kategoriene forklares nærmere i kapittel 2.2, side 7

² Avgjørelseskodene forklares nærmere i kapittel 2.4, side 12

1. Innledning

I denne rapporten gir Politidirektoratet en samlet oversikt over politiets mottak og behandling av klagesaker i perioden 1. januar – 31. desember 2014³.

Rapporten gir en oversikt over antallet mottatte og behandlede klagesaker, og legger ikke opp til en analyse av sakskomplekset. Politidirektoratet gjennomførte høsten 2013 en evaluering av politiets klageordning. Resultatene fra denne evalueringen finnes i rapporten «Evaluering av behandlingen av klager over kritikkverdige forhold begått i tjenesten i politi- og lensmannsetaten» (POD 2013). Videre tar Politidirektoratet sikte på å gjennomføre en ny evaluering i 2015 som vil gå mer i dybden på årsakene til klagen og analysere disse ut fra et læringsperspektiv.

Denne årsrapporten baserer seg kun på publikumsklager og ikke anmeldelser av straffbare forhold. I henhold til straffeprosesslovens § 67 og påtaleinstruksens 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. Den klageordningen som ble innført med Justisdepartementets instruks fra 2006 (POD 2005) 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.

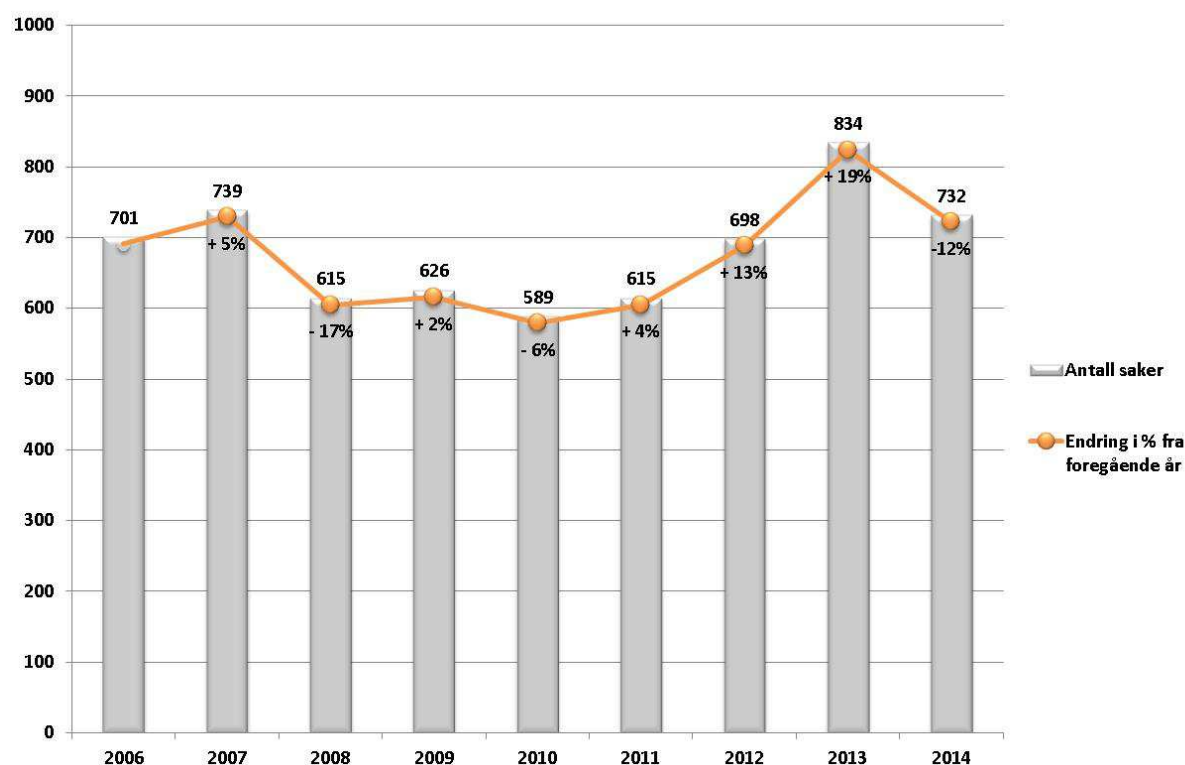
2. Statistikk over registrerte og behandlede klagesaker

2.1 Mottatte klagesaker

Politidistriktene og særorganene mottok 732 klager i 2014. Figur 1 viser antall mottatte saker fra ordningen ble innført i 2006. Etter en viss nedgang i antallet mottatte saker i årene 2008-2010, har det vært en jevn økning i antall klagesaker fra 2011, før vi for 2014 igjen ser en nedgang i antall klagesaker. Vi har ikke data som kan si noe om årsakene til denne variasjonen. Etter at det i en evaluering fra 2009 (NOU 2009:12) ble satt frem kritikk mot politiet for at klageordningen var for lite kjent har det vært satt i gang tiltak for å rette opp i dette. Blant annet ble brosjyren «Klager og anmeldelser mot politiet» utarbeidet (POD 2012). Brosjyren er oversatt til 17 forskjellige språk og lagt ut på www.politi.no. I tillegg jobber politidistriktene og særorganene aktivt med å gjøre ordningen kjent både blant ansatte og publikum.

³ I tallene for behandlede saker kan det ligge saker som er kommet inn før 1. januar 2014, men som ikke var ferdig behandlet per 31. desember 2013. På samme måte kan det være saker som er kommet inn i løpet av 2014 som først vil bli avgjort i 2015.

Figur 1: Antall mottatte klagesaker i politidistrikt og særorgan 2006-2014



Kilde: Politidirektoratet 2015

2.2 Årsak til klagen

Politidistriktene og særorganene registrerer de innkomne klagen i en av følgende forhåndsdefinerte kategorier⁴:

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."*

⁴ 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.

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

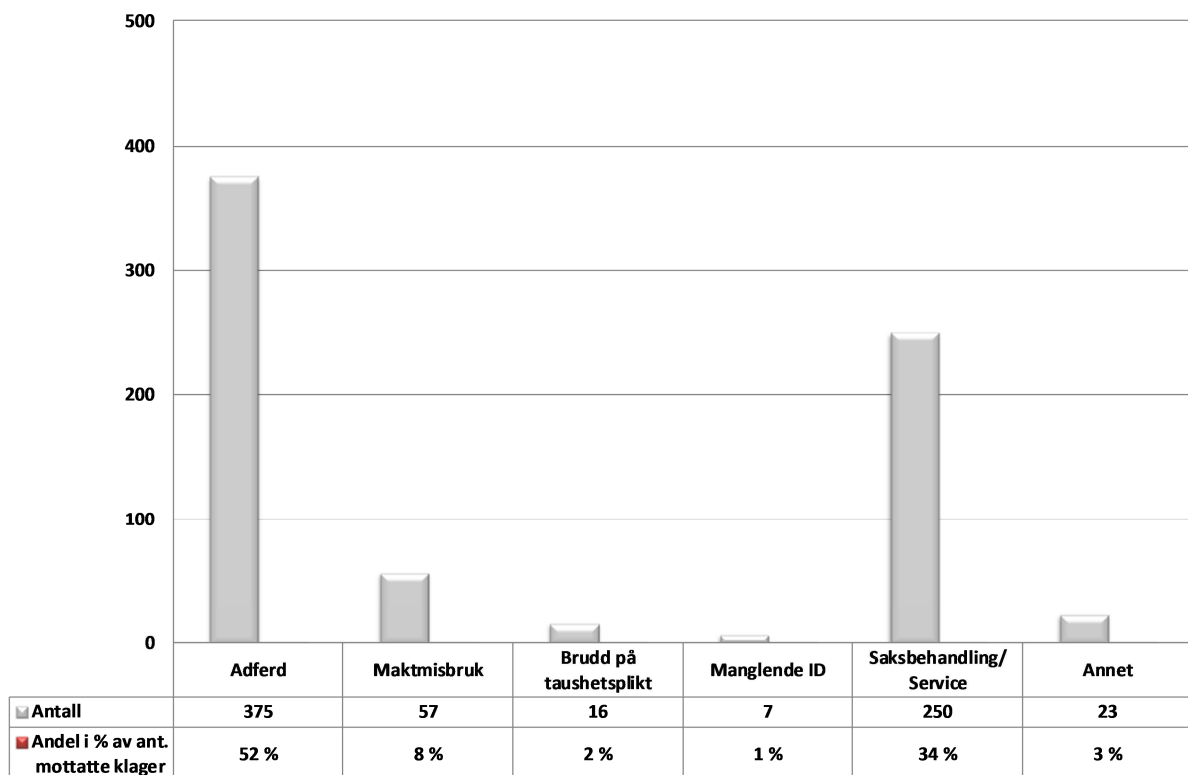
Dette er klager som gjelder manglende svar på henvendelser, manglende utrykning, manglende oppfølging og prioritering av saker, lang ventetid på telefon eller ved personlig fremmøte, feilinformasjon, mangler ved politiets lokaler (for eksempel manglende teleslynge eller rullestolrampe) eller lignende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

6. Annet

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

Om vi ser på årsakene til at publikum klager på politiet er det to kategorier som skiller seg klart ut. Kategoriene «Adferd» og «Saksbehandling/Service» står i 2014 for totalt 86 prosent av klagen, se figur 2.

Figur 2: Mottatte klager 2014 i politidistrikt og særorgan fordelt på årsakskategori*



* Antall klager fordelt på årsakskategori summerer seg til 728. Dette fordi 4 klager fra Oslo politidistrikt ikke var fordelt på kategori ved tidspunktet for innrapportering.

Kilde: Politidirektoratet 2015

Antallet mottatte klager varierer mye mellom politidistriktene og særorganene, se tabell 1. Tabellen viser det antallet klagesaker som er registrert mottatt i politidistriktene og særorganene.

Tabell 1: Antall mottatte klager i 2014 fordelt på politidistrikt og særorgan og årsakskategori*

Politidistrikt	Ant mottatte klager 2014	Andel av ant. mottatte klager totalt	Adferd	Maktmisbruk	Brudd på taushetsplikt	Manglende ID	Saksbehandling/Service	Annet
Agder	18	2 %	13	0	0	0	4	1
Asker og Bærum	17	2 %	8	4	0	0	5	0
Follo	21	3 %	15	1	1	0	3	1
Gudbrandsdal	9	1 %	5	1	1	0	2	0
Haugaland og Sunnhordland	27	4 %	27	0	0	0	0	0
Hedmark	16	2 %	3	1	1	0	11	0
Helgeland	15	2 %	10	0	0	0	5	0
Hordaland	36	5 %	15	2	0	5	10	4
Midtre Hålogaland	23	3 %	9	2	1	0	11	0
Nordmøre og Romsdal	5	1 %	4	0	0	0	1	0
Nordre Buskerud	5	1 %	3	0	0	0	1	1
Nord-Trøndelag	8	1 %	2	1	0	0	3	2
Oslo	105	14 %	46	11	0	0	44	0
Rogaland	33	5 %	22	0	0	0	8	3
Romerike	57	8 %	32	2	1	0	22	0
Salten	13	2 %	7	2	0	0	2	2
Sogn og Fjordane	9	1 %	4	1	1	0	1	2
Sunnmøre	7	1 %	2	0	1	0	1	3
Søndre Buskerud	43	6 %	24	3	3	0	13	0
Sør-Trøndelag	45	6 %	17	2	2	0	24	0
Telemark	34	5 %	12	1	1	0	20	0
Troms	13	2 %	3	2	0	1	6	1
Vestfinnmark	16	2 %	9	0	0	0	6	1
Vestfold	51	7 %	16	12	0	1	22	0
Vestoppland	24	3 %	13	1	2	0	7	1
Østfinnmark	12	2 %	5	3	0	0	3	1
Østfold	38	5 %	24	3	0	0	11	0
KRIPOS	0	0 %	0	0	0	0	0	0
PU	12	2 %	5	2	1	0	4	0
Sysselmannen	0	0 %	0	0	0	0	0	0
UP	20	3 %	20	0	0	0	0	0
ØKOKRIM	0	0 %	0	0	0	0	0	0
TOTALT	732		375	57	16	7	250	23

* 4 klager fra Oslo politidistrikt var ikke fordelt på kategori ved innrapportering. Antall klager fordelt på årsakskategori summerer seg derfor til 728

Kilde: Politidirektoratet 2015

Vi ser at det er de store og mest urbaniserte politidistriktene som mottar flest klager. Norges største politidistrikt (Oslo politidistrikt) står for 14 prosent av de mottatte klagenes, mens politidistriktene Romerike (Lillestrøm), Hordaland (Bergen), Rogaland (Stavanger og Sandnes), Søndre Buskerud (Drammen), Sør-Trøndelag (Trondheim), Telemark (Porsgrunn og Skien), Vestfold (Larvik, Sandefjord, Tønsberg, Horten) og Østfold (Fredrikstad, Moss, Sarpsborg, Halden) til sammen mottar 47 prosent av klagesakene. Flertallet av mottatte klager (52 prosent) relaterer seg til politiets adferd. Fra tidligere undersøkelser (POD 2013b) vet vi at mange av disse klagenes er relatert til bråk og andre episoder på byen i helgene. Store distrikter har også flere henvendelser på publikumsvakt, sentralbord, passkontor og lignende. Det er derfor ikke overraskende å se så mange klager fra de store distriktene.

2.3 Behandlede klager

Politidistriktene og særorganene *behandlet* totalt 736 klager i 2014. Publikumsklagene fordeler seg i all hovedsak på kategoriene «Adferd» og «Saksbehandling/Service», se tabell 2. Fra evalueringen av klageordningen i 2013 (POD 2013) vet vi at et hovedtema som går igjen i klagene 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 2: Behandlede klager fordelt på årsakskategori*

Behandlede klager	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Adferd	244	269	239	234	235	252	286	364	381
Maktmisbruk	49	50	34	25	30	29	38	41	59
Brudd på taushetsplikt	13	19	12	11	12	9	12	16	14
Manglende ID	6	1	3	5	0	2	9	16	27
Saksbehandling/Service	222	208	241	217	220	190	260	326	236
Annet	47	69	46	37	33	20	38	43	19
Totalt ant behandlede klager	581	616	575	529	530	502	643	806	736

Andel av totalt antall avgjørelser	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Adferd	42 %	44 %	42 %	44 %	44 %	50 %	44 %	45 %	52 %
Maktmisbruk	8 %	8 %	6 %	5 %	6 %	6 %	6 %	5 %	8 %
Brudd på taushetsplikt	2 %	3 %	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %
Manglende ID	1 %	0 %	1 %	1 %	0 %	0 %	1 %	2 %	4 %
Saksbehandling/Service	38 %	34 %	42 %	41 %	42 %	38 %	40 %	40 %	32 %
Annet	8 %	11 %	8 %	7 %	6 %	4 %	6 %	5 %	3 %

* Klager behandlet i gjeldende år uavhengig av dato for mottak, med unntak av 3 saker innrapportert fra Hedmark politidistrikt som er sluttbehandlet i januar 2015

Kilde: Politidirektoratet 2015

Siden innføringen av klageordningen i 2006 ser vi at andelen saker som omhandler politiets adferd har gått opp fra 42 prosent i 2006 til 52 prosent i 2014. I forbindelse med evalueringen av klagebehandlingen i 2013 (POD 2013) 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 om politiet faktisk har hjemmel for det de gjør. Klagene går med andre ord ikke på om politiet har misbrukt sin makt, men at man mener man burde blitt møtt på en annen måte. Samtidig fikk vi også tilbakemeldinger på at toleranseterskelen overfor politiet synes å ha blitt lavere og at respekten for politiet også kan synes å være fallende. Samtidig ser vi at andelen klager på saksbehandling/service har gått noe ned fra 38 prosent i 2006, via 42 prosent i 2008 og 2010, til 32 prosent i 2014. 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 av tabell 2 at 14 behandlede klager i 2014 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). 8

av de 14 sakene som ble behandlet i 2014 ble avgjort som "Ikke grunnlag for kritikk", 1 sak ble avgjort som "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk" og 5 saker ble overført en annen instans. Det kan altså synes som om politidistriktene har en intern saksbehandling på sakene før de eventuelt oversendes Spesialenheten.

2.4 Utfall av klagesaksbehandling

Politimesterens avgjørelse i de klagesakene som blir behandlet deles inn i tre kategorier; «Grunnlag for kritikk», «Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk», og «Ikke grunnlag for kritikk»⁵. I tillegg blir noen av klagen avvist fordi de faller utenfor klageordningen. Noen klager overføres også til annen instans som rette vedkommende for mottak og behandling av klagen. I saker som avgjøres med «Grunnlag for kritikk» har de involverte klart 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 kritikkverdige). I saker som avgjøres som «Ikke grunnlag for kritikk» har ikke den/de involverte opptrådt klanderverdige. De har hatt hjemmel for sine handlinger og har opptrådt i henhold til god politiskikk. Disse klagen er også viktige sett fra politiets perspektiv. I sitt svarbrev gir politimester klager en forklaring på hva som har skjedd, kanskje også med informasjon om hva som har skjedd før og etter selve hendelsen. 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 3 viser at av de 736 sakene politidistriktene og særorganene behandlet i 2014 ble 625 realitetsbehandlet i det distriktet/særorganet som mottok klagen. 65 saker (9 prosent) ble overført til annen instans for realitetsbehandling og 46 saker (6 prosent) ble avvist. Litt over halvparten av sakene avgjøres som "Ikke grunnlag for kritikk". Politiet har opptrådt kritikkverdige i rundt 1 av 10 saker, og 20 prosent av sakene ble avgjort som «Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk».

⁵ 19. februar 2015 fastsatte Justis- og beredskapsdepartementet endringer i instruks gjeldende fra 1. april 2015. Den reviderte instruks 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". Disse endringene vil først få effekt for innrapportering av klagesaker mottatt og behandlet i 2015.

Tabell 3: Avgjorte saker 2014 fordelt på politidistrikt og særorgan og avgjørelseskode*

Politidistrikt/særorgan	Grunnlag for kritikk	Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	Ikke grunnlag for kritikk	Avvist	Overført	Totalt
Agder	1	3	11	0	3	18
Asker og Bærum	5	6	10	0	2	23
Follo	0	4	12	1	0	17
Gudbrandsdal	0	1	7	0	0	8
Haugaland og Sunnhordland	5	2	15	3	5	30
Hedmark	4	2	10	0	0	16
Helgeland	0	1	14	0	0	15
Hordaland	0	4	20	11	5	40
Midtre Hålogaland	3	3	11	0	6	23
Nordmøre og Romsdal	0	0	6	0	0	6
Nordre Buskerud	0	1	4	0	0	5
Nord-Trøndelag	2	4	16	4	5	31
Oslo	16	42	38	5	0	101
Rogaland	5	10	7	7	4	33
Romerike	11	14	32	0	5	62
Salten	1	1	6	4	1	13
Sogn og Fjordane	0	3	5	0	1	9
Sunnmøre	0	0	3	0	3	6
Søndre Buskerud	4	3	30	0	1	38
Sør-Trøndelag	9	10	17	3	2	41
Telemark	9	10	12	0	1	32
Troms	1	1	11	0	0	13
Vestfinnmark	4	2	4	1	0	11
Vestfold	3	4	28	6	6	47
Vestoppland	4	1	14	0	5	24
Østfinnmark	0	2	7	0	2	11
Østfold	2	7	21	1	7	38
KRIPOS	0	0	0	0	0	0
PU	0	2	1	0	1	4
Sysselemanden	0	0	0	0	0	0
UP	0	2	19	0	0	21
ØKOKRIM	0	0	0	0	0	0
TOTALT	89	145	391	46	65	736
Andel i prosent	12 %	20 %	53 %	6 %	9 %	

* Klager behandlet i gjeldende år uavhengig av dato for mottak, med unntak av 3 saker innrapportert fra Hedmark som er sluttbehandlet i januar 2015

Kilde: Politidirektoratet 2015

Vi ser av tabell 4 at en overvekt av klagenes levert inn på tjenestepersoners adferd avgjøres som «Ikke grunnlag for kritikk» (60 prosent). 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 10 prosent av sakene gjeldende adferd har involvert personell opptrådt kritikkverdig, og i 17 prosent har adferden vært uheldig. Når det gjelder kategorien saksbehandling og service er andelen saker hvor det er opptrådt kritikkverdig noe høyere (17 prosent), og nesten 1 av 4 saker avgjøres som uheldige (24 prosent).

Tabell 4: Avgjorte saker 2014 fordelt på klageårsak og avgjørelseskode *

	Grunnlag for kritikk	Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	Ikke grunnlag for kritikk	Avvist	Overført	Total
Adferd	39	64	227	19	32	381
	10 %	17 %	60 %	5 %	8 %	100 %
Maktmisbruk	2	7	34	5	11	59
	3 %	12 %	58 %	8 %	19 %	100 %
Brudd på taushetsplikt	0	1	8	0	5	14
	0 %	7 %	57 %	0 %	36 %	100 %
Manglende ID	8	10	7	2	0	27
	30 %	37 %	26 %	7 %	0 %	100 %
Saksbehandling/Service	40	56	108	16	16	236
	17 %	24 %	46 %	7 %	7 %	100 %
Annet	0	7	7	4	1	19
	0 %	37 %	37 %	21 %	5 %	100 %

* Klager behandlet i gjeldende år uavhengig av dato for mottak, med unntak av 3 saker innrapportert fra Hedmark som er sluttbehandlet i januar 2015

Kilde: Politidirektoratet 2015

Tabell 5 viser at fordelingen mellom avgjørelseskodene har holdt seg relativt stabil fra 2010. I 2012 ble kategorien «Avvist/Overført til annen instans» splittet i to og vi ser at det etter dette har vært en noe større bruk av disse to kategoriene, som samlet nå ligger på 15 prosent av sakene (mot 6 prosent i 2010). Andelen som avgjøres med «Ikke grunnlag for kritikk» har også gått tilbake fra 59 prosent i 2010 til 53 prosent i 2014.

Tabell 5: Oversikt over bruk av avgjørelseskoder

Avgjørelseskode	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Grunnlag for kritikk	123	84	99	92	67	66	77	116	89
Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	118	124	133	113	115	123	169	165	145
Ikke grunnlag for kritikk	281	374	307	292	314	279	319	407	391
Avvist*	59	34	36	32	34	34	32	70	46
Overført annen instans*	0	0	0	0	0	0	46	48	65
Totalt ant behandlede klager	581	616	575	529	530	502	643	806	736
Andel av totalt antall avgjørelser	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Grunnlag for kritikk	21 %	14 %	17 %	17 %	13 %	13 %	12 %	15 %	12 %
Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	20 %	20 %	23 %	21 %	22 %	25 %	26 %	20 %	20 %
Ikke grunnlag for kritikk	48 %	61 %	53 %	55 %	59 %	56 %	50 %	50 %	53 %
Avvist*	10 %	6 %	6 %	6 %	6 %	7 %	5 %	9 %	6 %
Overført annen instans*	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	7 %	6 %	9 %

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

Kilde: Politidirektoratet 2015

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 2014 meget få saker der ulike former for diskriminering er tema ved klagesaksbehandlingen, se tabell 6.

Tabell 6: Antall mottatte klagesaker 2006-2014 relatert til diskriminering

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

Kilde: Politidirektoratet 2015

Etter en nedgang i antallet klagesaker relatert til diskriminering i årene 2009-2011 ser vi at tallet de siste 3 årene igjen stiger litt. For 2014 betyr det at rundt 3 prosent av mottatte saker totalt (21 av 732) relaterer seg til diskriminering. En klage anses for å være en klage over diskriminering dersom dette er eksplisitt anført i klagen. Oslo politidistrikt anfører i sin rapport for 2014 (Oslo politidistrikt 2015) 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 politidistriktene og særorganene.

25 av 736 *behandlede* klagesaker er i 2014 relatert til diskriminering. 20 av disse er knyttet til etnisk diskriminering og 5 til annen diskriminering. I 4 av 20 saker knyttet til etnisk diskriminering har politimester konkludert med at involvert personell har opptrådt kritikkverdigg, 5 saker er avgjort som "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk". 2 av 5 klagesaker innlevert på annen diskriminering er avgjort med "Grunnlag for kritikk", 1 sak er avgjort som "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk".

3. Politidirektoratets klagesaksbehandling

Politidirektoratet mottok 114 klagesaker i 2014. Dette er en nedgang fra 132 i 2013.

Politidirektoratet mottar forskjellige typer klager. Ifølge instruksen for behandling av klagen (POD 2005) kan sakens utfall og politimesterens avgjørelse sendes Politidirektoratet for ny vurdering. Politidirektoratet behandlet 30 slike saker i 2014. 23 av disse sakene var avgjort som "Ikke grunnlag for kritikk" i politidistriktet/særorganet. Politidirektoratet hadde merknad til uheldig saksbehandling i en av disse sakene, de resterende 22 sakene ble ikke tatt til følge. 7 av sakene var avgjort som "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk" i politidistriktet/særorganet. Politidirektoratet opprettholdt avgjørelsen og tiltrådte beklagelsen gitt fra politidistriktet.

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. Politiet mottok og videresendte 36 slike saker i 2014. I tillegg avslo Politidirektoratet å behandle 28 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. 23 klager som Politidirektoratet mottok i 2014 var ikke en klage på en tidligere avgjørelse i politidistrikt/særorgan, men mer generelle klager mot politiet og politiets arbeid eller mishagsyttringer. Politidirektoratet har dermed behandlet totalt 117 saker i 2014, og hadde ingen utestående saker per 31.12.2014.

4. Erfaringer og tiltak for å hindre kritikkverdige forhold

Mange politidistrikt melder for 2014 at antallet klager har vært lavt og av en slik karakter at det ikke har vært grunnlag for å iverksette tiltak direkte rettet mot forhold det har vært klaget på. Det pågår imidlertid et løpende arbeid i politidistriktene og særorganene med kvaliteten på tjenestene som leveres. Politiets rolle og konsekvensen den har for opptreden er fokus både i ledermøter og lederforum. Flere distrikter melder at de i 2014 har jobbet mye med medarbeiderplattformen og hvordan denne understøtter en profesjonell opptreden. Også i 2014 har noen av klagesakene foranlediget en gjennomgang av rutiner og innskjerping av regelverk og instruks i politidistrikt og særorgan. Flere distrikter melder også at klagesaker er brukt inn i opplæring og gjennomgått som case på paroler, fagdager og lignende. Alle distrikter/særorgan melder at klanderverdig opptreden av enkeltpersoner følges opp av ledelsen, og kopi av svarbrev til klager sendes leder for gjeldende seksjon/avdeling. Flere politidistrikt melder om at de har satt ytterligere fokus på publikumsbehandling i året som har gått, og mange politimestre gir uttrykk for at klagen vil bli tatt med inn i utviklingsarbeidet i politidistriktet og brukt på en åpen og fordomsfri måte. Det er en tilnærming som Politidirektoratet mener er en forutsetning for å kunne lære av de feil som blir begått.

4.1 Noen eksempler på tiltak fra politidistriktene

Vestfold politidistrikt har i 2014 initiert lokale prosjekter for at ansatte skal få mer fokus på publikumsservice. Innbyggerundersøkelsen 2014 er også gjennomgått ved hver driftsenhet med tanke på publikums oppfatning av servicenivået i politidistriktet.

Østfinnmark politidistrikt har i 2014 hatt fokus på kortere saksbehandlingstid for å redusere antall klager.

Sør-Trøndelag politidistrikt har blant annet gjennomført internkontroll på saksbehandlingsrutiner for å forhindre kritikkverdige hendelser for fremtiden. Leder for involvert team/seksjon/driftsenhet inviterer også klager til politihuset/politistasjonen/lensmannskontoret til et møte for ytterligere informasjon og/eller gjennomgang av sak. Det er etter klager fra publikum gjennomført flere konkrete tiltak i 2014, blant annet har distriktet fått på plass nye rutiner for oppdatering av distriktets hjemmeside slik at den alltid er oppdatert med korrekt informasjon. Etter klager fra publikum på lang ventetid for å få timeavtale for registrering, er det også gjort fortløpende tiltak i håp om å bedre situasjonen noe, i påvente av mer omfattende endringer på sikt. Blant annet planlegges en utbygging for å kunne ta i mot flere til timeavtale, og det jobbes stadig med effektivisering av fagavdelingen. Distriktet har også bedret sin tilgjengelighet på telefon som følge av klager fra publikum.

Romerike politidistrikt har i 2014 brukt flere publikumsklager i opplæringsammenheng etter hendelsene:

1. En klagesak som omhandlet forskjellsbehandling pga. etnisitet på Gardermoen politistasjon har ført til at ledelsen ved stasjonen har enda større fokus på temaet og snakker jevnlig med de ansatte om dette.
2. En klagesak som omhandlet kritikk av uttalelser til media fra en operasjonsleder er brukt som eksempel i opplæringsammenheng for operasjonsledere (mediehåndtering).
3. En klagesak som omhandlet manglende kunnskap om regelverk knyttet til modulvogntog er brukt til instruksjon internt i politidistriktet.

Søndre Buskerud politidistrikt gjennomfører en systematisk halvårlig gjennomgang av saker avgjort med «Grunnlag for kritikk» på ledermøte i distriktet, hvor det også blir lagt frem forslag til tiltak. Disse tiltakene blir så gjennomgått og implementert på paroler for bevisstgjøring og læring.

Nord-Trøndelag politidistrikt har i 2014 innskjerpet rutiner i arresten, og endret arrestinstruks for å unngå at arrestanter kan få tak i gjenstander de kan skade seg med.

Oslo politidistrikt har i mange år drevet et systematisk arbeid med bruk av klagesaker inn i opplæringen av de ansatte, og erfaringer fra klagesaker blir også tatt opp i Politioperativt fagutviklingsforum. Distriktet har også gitt ut hefter til bruk for operativt ansatte («Rett på gata») som har relevans for publikumskontakt og kan sees som et tiltak for å forhindre kritikkverdige forhold. Heftene lages for å styrke profesjonaliteten på temaer der det kan råde noe usikkerhet blant de ansatte. Flere slike hefter er også under utarbeidelse. Distriktet har også opprettet en ny seksjon som nå har ansvar for arrestavsnittet. Det er i denne forbindelse foretatt betydelige endringer i interne instruksjoner som følge av tilbakemeldinger fra Sivilombudsmannen, sentralt og lokalt arresttilsyn og Spesialenheten, men også enkelte klagesaker. Oslo politidistrikt jobber også meget systematisk ut mot minoritetsgrupper i distriktet. Distriktet har tre minoritetsrådgivere (på hhv. Stovner, Grønland og Manglerud stasjoner) som leder hvert sitt lokale nettverk bestående av representanter fra politiet, kommunen og minoritetssamfunn i lokalmiljøet.

Distriktet er med i Rosa kompetanse⁶ og har også en egen LHBT-kontakt⁷. Strategisk stab har også en egen mangfoldsrådgiver som bistår hele distriktet i disse spørsmålene. Det har i 2014 vært flere møter mellom Oslo politidistrikt og landsdekkende organisasjoner som Antirasistisk senter, OMOD⁸ og African cultural awareness. Distriktet har også hatt møter med Kirkens Bymisjon, Frelsesarmeen og Romprosjektet til Oslo kommune angående romfolk som oppholder seg i hovedstaden. Personal og fagutvikling i Oslo politidistrikt har en ansatt som jobber kun med mangfoldsoplæring. I 2014 ble det gjennomført opplæring av tre stasjoner med særlig fokus på hatkriminalitet. Samtlige ansatte i Oslo politidistrikt skal ha denne opplæringen. Distriktet opprettet også i 2014 en egen hatkriminalitetsgruppe på Manglerud politistasjon. Denne gruppen jobber i tett kontakt med frivillig organisasjoner som LLH, Skeiv verden, Stopp diskrimineringen, OMOD, Antirasistisk senter, Islamsk råd og Det mosaiske trossamfunn.

4.2 Oppfølging fra Politidirektoratet

Politidirektoratet har de siste to årene gjennomført to evalueringer med fokus på politiets behandling av publikumsklager og anmeldelser (POD 2013, POD 2015). I 2015 vil Politidirektoratet gjennomføre en ny evaluering av klagesakene, men denne gang med fokus på selve innholdet i klagen. Hva er det publikum konkret klager på? Formålet med evalueringen er å systematisere og analysere denne informasjonen og se etter fellestrekk og læringspunkter.

I henhold til instruksen for klagebehandling skal politidistriktene/særorganene oversende kopi av saker avgjort med «Grunnlag for kritikk» til Politidirektoratet. Politidirektoratet vil i 2015 sette i gang en systematisk gjennomgang av disse klagen, også dette med formål å finne læringspunkter som kan deles med politidistriktene og særorganene. Dette er et arbeid som vil gå kontinuerlig.

⁶ Rosa Kompetanse er et undervisningstilbud utviklet av LLH (Landsforeningen for lesbiske, homofile, bifile og transpersoner). Prosjektet underviser helsepersonell, skoleansatte, politi og påtalemyndighet om hvordan man kan snakke trygt om kjønn og seksualitet

⁷ LHBT er en forkortelse brukt som samlebetegnelse for lesbiske, homofile, bifile og transpersoner

⁸ Organisasjonen mot offentlig diskriminering

Politidirektoratet vil også i 2015 starte 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 2015.

5. Referanseliste

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

Oslo politidistrikt (2015): *Klagesaksrapport for 2014 – Oslo politidistrikt*. Oslo: Oslo politidistrikt 2015

POD (2005): *Instruks for behandling av henvendelser om kritikkverdige forhold utført i tjeneste i politi- og lensmannsetaten*. Oslo: Politidirektoratet 2005.

https://www.politi.no/vedlegg/lokale_vedlegg/politidirektoratet/Vedlegg_687.pdf

POD (2012): *Klager og anmeldelser mot politiet*. Oslo: Politidirektoratet 2012.

https://www.politi.no/vedlegg/lokale_vedlegg/politidirektoratet/Vedlegg_1899.pdf

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

https://www.politi.no/vedlegg/lokale_vedlegg/politidirektoratet/Vedlegg_2441.pdf

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

https://www.politi.no/vedlegg/lokale_vedlegg/politidirektoratet/Vedlegg_2959.pdf

Riksadvokaten (2010): *NOU 2009:12 – Et ansvarlig politi, åpenhet, kontroll og læring – Høring*.

Oslo: Riksadvokaten 2010