



POLITIET

Oslo politidistrikt: **KLAGER PÅ POLITIET, 2019**

Stab for virksomhetsstyring, 2020



RAPPORTERINGSSKJEMA – KLAGER PÅ POLITIET

Rapporteringsår: 2019

Politidistrikt: Oslo

ANTALL MOTTATTE KLAGER:

Antall klager registrert mottatt i rapporteringsåret: **211**

Antall klager registrert behandlet i rapporteringsåret er omtrent det samme¹.

Mottatte klagesaker Oslo politidistrikt 2019 etter avgjørelseskode:

Avgjørelseskode	Sum antall behandlede klager	Herav klager m etnisk diskriminering	Herav klager med annen diskriminering
Grunnlag for kritikk	26	2	0
Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	76	4	0
Ikke grunnlag for kritikk	82	4	2
Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet	17	4	1
Avvist	5	0	0
Overført annen instans for behandling	5	1	0
Total	211	15	3

Mottatte klagesaker Oslo 2019 etter Grunnlag:

Antall saker	228.1 Adferd	228.2 Maktmisbruk	228.3 Brudd på taushetsplikt	228.4 Manglende oppgivelse av ID	228.5 Saksbehandling/service	228.9 Annet
Uten diskriminering	62	10	1	0	90	30
Med etnisk diskriminering	10	2	0	0	3	0
Med annen diskriminering	3	0	0	0	0	0
SUM	75	12	1	0	93	30
Totalt antall mottatte klagesaker 2018	211					

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid:

16,7 dager i 2019 (en nedgang fra 2018 da gjennomsnittet lå på 18,9 dager)

¹ Det er hvert år ca. fem ubehandlede saker ved årsskiftet. Innen midten av januar er alle disse sakene behandlet. Det vil si at samtlige innkomne saker i 2019 er ferdigbehandlet når denne statistikken lages

Kommentarer til klagerapporteringen:

Generelt

Antall innkomne klagesaker i OPD i 2019 var 211 saker. Samtlige av disse var ferdigbehandlet pr 20. januar 2019. Dette er det høyeste antall klager behandlet i Oslo siden vi startet å føre klagestatistikk etter den «nye» klageordningen. Også i 2017 så vi en klar økning i antall klagesaker sammenlignet med foregående år, en økning som da for det meste ble tilskrevet sammenslåingen mellom Oslo politidistrikt (OPD) og Asker og Bærum politidistrikt. Så flatet det noe ut i 2018, mens vi nå igjen ser en økning. Det er vanskelig å si noe om hvorfor vi har denne økningen på litt over 20 %. Som vi ser i tabellen under er det variasjoner fra år til år, noe som viser at det ikke er mulig å trekke noen bastante konklusjoner ut fra endringer mellom to år:

Antall klagesaker som er **behandlet** i Oslo politidistrikt de siste årene fordeler seg på følgende måte:

ÅRSTALL	KLAGESAKER
2019	211
2018	174
2017*	176
2016	123
2015	86
2014	101
2013	137
2012	115
2011	89
2010	93
2009	108
2008	142
2007	151

*I 2017 ble OPD slått sammen med Asker og Bærum politidistrikt

Det er fremdeles slik at antall klagesaker er relativt lavt hensett til de mange publikumsmøtene som finner sted hvert år, personlig, via telefon, mail, brev mv. I og med at tallene er så lave kan endringer være utslag av tilfeldigheter. Vi vet at mørketallene sannsynligvis er store. Det er ikke slik at alle som mener de har grunn til å klage på politiet, faktisk sender en skriftlig klage.

På den andre siden er det slik at noen av de klagene som faktisk kommer inn, er over forhold som faller utenfor Oslopolitiets ansvarsområde, og som Oslo politidistrikt dermed ikke kan lastes for (eksempelvis klage på politi fra andre distrikt eller særorgan, eller klager som faller inn under f.eks. UDI sitt ansvarsområde). Men alt i alt ser vi at klagesakene gir oss informasjon som er viktig for å ivareta en god relasjon til publikum. Det, samt at klagene kan gi viktige innspill til god faglig utvikling, er hovedårsak til at vi legger ned mye arbeid i behandlingen.

Oslo politidistrikt er stolt over den klageordningen vi har, og legger vekt på å gi publikum så gode og grundige tilbakemeldinger som vi kan. Vi oppfordrer derfor ofte publikum til å benytte klageadgangen dersom de er misfornøyd. Dette skjer i enkeltsaker, men også når vi er ute i ulike miljøer og holder innlegg om arbeidet vårt. Klageordningen promoterer, og dette ser vi også i flere av de innkomne klagene. Klager skriver at de har fått informasjon om klageordningen av de betjenter de var misfornøyd med, eller av andre i politiet som de har kontaktet.

Det er altså ikke mål i seg selv å ha lave tall. Vi ønsker at publikum skal klage dersom de ikke er fornøyd. Dette fordi vi ser at dersom man klager så får man et svar og en forklaring på det som har skjedd. Ofte kan misforståelser dermed oppklares, eller politiet får anledning til å beklage det inntrufne, noe som er med på å gjenopprette tillit. I tillegg inneholder mange av klagene nyttig læring for politidistriktet.

Nærmere om innkomne saker i 2019

Det er fremdeles slik at publikum er opptatt av å bli behandlet høflig og respektfullt, og at dette er vel så viktig som om politiet faktisk har tilstrekkelig hjemmel for det de gjør. Flere av klagene går på hvordan man er blitt møtt av politiet, enten det gjelder saksbehandling eller generell adferd. Disse sakene går ikke på maktmisbruk, men at man mener man burde bli møtt på en annen måte. Det kan være at det har gått lang tid fra man anmeldte til man hørte noe, eller det kan være at man har opplevd at politiet ikke møtte en på den måten man ønsker. Det er som vist i tabell på side en flest klager på nettopp adferd og saksbehandling, til sammen 80 % av klagene, med henholdsvis 44% på saksbehandling og 36% på adferd

Forvaltningssaker

Bevillingsavsnittet (pass), fikk til sammen 42 klager i 2019 mot 15 klager i 2018. I 2017 mottok de 30 klager. Mange av sakene i 2017 var klager fra personer tilhørende gamle Asker og Bærum politidistrikt, og de reagerte på at man måtte til Grønland for å få drop-in timer til pass. Dette er det ingen klager på i 2019. Det som går igjen i 2019 er at man blir avvist dersom fullmakt fra den andre forelder ikke er utfylt på godkjent måte, samt at det til tider har vært umulig å bestille tid til nytt pass på nett da alle timer har vært opptatt. Det er også noen klager på dårlig informasjon på nettsidene, samt lang ventetid når man møter opp på Grønland. Det er POD som er ansvarlig for nettsidene og vi har tatt opp dette med POD gjentatte ganger. Når det gjelder lang ventetid er det gjort flere tiltak på dette, og vi har valgt å legge det i et eget vedlegg på slutten av denne rapporten.

Et eksempel på klage:

Klager (mor) er svært irritert fordi de ikke fikk lov til å levere søknad om pass til barn pga ufullstendig info på fullmakt fra far. Denne saken løste seg fordi far kom ned på politihuset og de fikk ordnet det, men mor er svært misfornøyd med det hun kaller maktdemonstrasjon. Hun ønsket å ender infoen med penn på fullmakten der og da, og mener det burde være lov. Det er imidlertid svært strenge regler på dette. En annen klage gikk på at fullmakt var udatert, mor

ville sette på dagens dato, men fikk ikke lov til dette. Det er i barnets og fullmaktsgivers interesse at krav om datert fullmakt nyere enn tre måneder overholdes.

Det var og mange klager på at man ikke fikk bestilt time til nytt pass på nettet fordi alle timene som var lagt ut var opptatt.

De siste årene har det vært veldig press på passkontoret fra vinter og fremover mot sommeren. Informasjon fra Politidirektoratet om at passkunder måtte være ute i god tid ledet til at mange som ikke trengte nytt pass før til høsten valgte å bestille time i tiden det var som mest press. Passkontoret har utvidet åpningstidene, og timer for en lengre periode fremover legges ut. Det er også en problemstilling at mange ikke møter til bestilt time, og ledig kapasitet dermed ikke utnyttes.

Det kom videre inn åtte klager på *Utlendingsavsnittet* (søknader om arbeidstillatelse, familiegjennforening mm) Klager på denne avdelingen har holdt seg stabilt lavt over flere år. De fleste klagene her går på lang saksbehandlingstid. Det er og et par klager på uhøflig behandling fra saksbehandlere.

Avsnittet har jobbet mye med fokus på gode publikumsmøter. Den til tider lange ventetiden på telefon er fremdeles en utfordring, men distriktet får få klager på dette.

Det er kommet inn 17 klager på sentralbordet og operasjonssentralen. Flere av klagene går på at det er vanskelig å komme gjennom, altså lang ventetid når man ringer 02800. Det er også noen klager som går på at klager mener å ha blitt uhøflig/dårlig mottatt når man ringer inn til politiet. Her har man som ofte hatt mulighet til å høre på lydlogg i ettertid. Flere av klagene viser en rolig operatør men en svært sint innringer. Det er gitt flere grundige tilbakemeldinger til klager i disse sakene. En av klagene kom på politiets twitterbruk, og det bringer oss over på saksavgjørelsene, der denne saken nå skal omtales nærmere.

Saksavgjørelser

Grunnlag for kritikk:

For 2019 gjelder at av de 211 sakene ble 26 avgjort som Grunnlag for kritikk, det er ca 12% av sakene. Dette er tilnærmet prosentvis likt tidligere år. I 2018 ble 21 av 176 saker avgjort som *Grunnlag for kritikk*.

Et eksempel er følgende sak:

01 sendte ut en tweet som lød som følger:

#Oslo Kringsjå: Melder opplyser at en nabo har dratt på påskeferie, og overlatt et ukjent antall kalkuner til seg selv i sin garasje. Kalkunene skal nå holde et svare leven, og vi har en patrulje på vei for å få disse til å dempe seg.

Denne tweeten inneholdt informasjon som gjorde at «kalkuneieren» var svært lett identifiserbar. I tillegg gav den informasjon om at eieren hadde dratt på ferie (altså at huset sto tomt), noe som ikke var riktig, men denne informasjonen nådde ut til mange. Den inneholdt også informasjon om at kalkunene var overlatt til seg selv – noe politiet ikke hadde grunnlag for å si, og som også viste seg å ikke være tilfelle. Det var altså mange forhold ved denne tweeten som var kritikkverdige.

I tillegg til at denne tweeten ble tatt opp med involvert personell, så var den en nyttig påminnelse om at det stadig må settes fokus på hva politiet bør/ikke bør poste på sosiale medier. Dette ble tatt opp på operasjonssentralen. Leder for operasjonssentralen møtte også involverte på TV2 og beklagde det inntrufne.

Grunnlag for kritikk er en vid boks. Den inneholder alt fra at vi erkjenner at ting kunne gått bedre, til at det er grunn til å sette alvorlig spørsmålstegn ved skikkethet hos ansatte, eller våre rutiner.

Uheldig men ikke grunnlag for kritikk

I sakene som er avgjort *Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk* er det rom for skjønn. I flere av disse sakene har vi sett hen til at klager selv oppgir at møtet med politiet var belastende. Selv om vi ikke finner grunnlag for kritikk, kan vi godt se at det er uheldig dersom klager sitter igjen med et negativt inntrykk av politiet. I og med at det er rom for tolkning, kan Oslo politidistrikt ha lagt seg på en annen linje enn andre politidistrikt, og at vi derfor, sammenlignet med disse, vil kunne ha en høyere andel saker kategorisert som ”uheldig”-saker. Igjen mener vi dette er riktig, fordi vi ved å gjennomgå disse sakene kan se om erfaringene derfra kan bidra i prosessen med stadig å forbedre møtene med publikum. En beklagelse for de uleiligheter man har påført folk vil være viktig for å gjenopprette tillit.

76 av de 211 sakene, eller 36 %, ble avgjort som *Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk* . I 2018 gjaldt dette for 46 av 174 i saker.

Flere av de sakene som går på lang ventetid for behandling av søknad på utlendingsavsnittet er avgjort som «uheldig-saker». En sak fra 2019 var en som hadde ventet lenge på å få behandlet søknad om familiegjening. OPD har overholdt vår frist, men denne saken lå og lenge hos ambassaden. Vi ser at dette ble vanskelig for klager, men har altså ikke gjort noen formelle feil.

Økningen i denne kategorien skyldes nok i stor grad økingen i klager på lang ventetid/problemer med timebestilling for å få pass. Mange av disse sakene ser vi er klart uheldige, men vanskelig å få gjort noe med. Et eksempel kan være at OPD har utvidet åpningstidene og holder åpent kveld og i helg, man har satt på ekstra personell, men likevel er det noen som i en kort periode har problemer med å få bestilt, og de må møte opp på drop-in. Vi ser det er uheldig, men det er likevel tatt svært mange grep for å bedre situasjonen.

Et annet eksempel er denne klagen:

Politiet var ute på et oppdrag og en av politiets narkotikahunder markerte i nærheten av klager sin leilighet. Det ble opplyst til politiet at denne leiligheten var ubebodd. Politiet tok seg inn i leiligheten, som viste seg å ikke være ubebodd, og klager reagerer på at politiet tok seg inn. Politiet hadde gode grunner for å gjøre dette, men vi ser at det ble en vanskelig situasjon for klager.

Ikke grunnlag for kritikk

39 % av klagen ble avgjort som *Ikke grunnlag for kritikk*, det er 82 av de 211 sakene, mot 76 av 174 året før.

Det at de fleste klager avgjøres med kode *Ikke grunnlag for kritikk* betyr IKKE at det ikke kan være læring også i disse sakene. Men grunnlaget for læring finner vi særlig i sakene som er avgjort som *Uheldig men ikke grunnlag for kritikk*, eller saker avgjort som *Grunnlag for kritikk*.

OPD ønsker likevel å understreke at alle klagesaker er svært viktige for oss, fordi det gir oss en god mulighet til å være i direkte dialog med publikum, og det gir oss en mulighet til å gjenopprette tillit.

Et eksempel på en slik sak:

Mor kritiserer politiet for at det ble innledet undersøkelser mot henne som gikk på at mor kunne ha utøvd vold mot barn. Politiet hadde flere kilder, meldinger og informasjon som gjorde det helt riktig å avhøre barnet. Meldingene var av en slik alvorlighetsgrad at dette måtte gjøres

Undersøkelsene har ikke lyktes i å oppklare det inntrufne

Vi ser at noen av sakene er vanskelig å finne ut av, blant annet fordi vi ikke klarer å finne hvilken/ hvilke tjenestepersoner kritikken er rettet mot, eller hvilken hendelse situasjonen sprang ut av. Dette gjelder få saker, i 2019 var det 17 saker, mot 16 saker i 2018. (Altså ca 8 % av sakene) Stort sett klarer vi å finne frem til episoden og de involverte. Men det hender også at det er ord mot ord, og det blir derfor vanskelig for klagebehandler å kategorisere saken. Vi har lagt til grunn at når klagen virket saklig begrunnet og vi ikke greide å finne ut av et forhold, måtte vi i utgangspunktet legge klagers fremstilling til grunn, i fravær av en kategori.

Særlig om diskriminering

Mye av begrunnelsen for innføring av det sentrale klagereglementet og den pålagte innrapportering knytter seg til klager vedrørende usaklig forskjellsbehandling.

Vi tolker det dit hen at dette ikke betyr at ord som «rasisme» eller «diskriminering» trenger stå i klagen for at det skal registreres som K-etnisk. Det holder at det antydes at man mener at etniske bakgrunn har vært medvirkende til den type behandling man har fått. Vi har videre valgt å si 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 få kode *K-etnisk* på etnisitet og *K-disk* på annen form for diskriminering (alder, funksjonsevne, seksuell orientering (eller LHBTQI), kjønn). I 2019 var også en som hevdet seg diskriminert politiet fordi vedkommende har et rusproblem. Vi har valgt å kode denne K-disk fordi vedkommende så tydelig gir uttrykk for at det klages på diskriminering.

Vi ser at det er rom for å bruke skjønn i forhold til hvilke saker som kodes K-etnisk. Vår praksis, som beskrevet ovenfor, kan gi noe høyere tall i forhold til andre politidistrikt. Vi vil ha mulighet til å se nøyere på disse sakene, og se om de kan gi oss innspill som kan være nyttig i det videre arbeidet.

Som angitt i tidligere rapporter, ble sakene kodet slik også i foregående år.

Ser vi på de avgjorte sakene i 2019 var 16 registrert K-etnisk. I 2018 var 11 saker registrert som K-etnisk. I 2017 var det 7 saker, i 2016 var det en topp på 18 saker registrert som K-etnisk. Dette var da det høyeste som var registrert siden vi startet klagerapporteringen. I 2015 var det ni saker, fem i 2014, i 2013 var det ni, 10 i 2012 og fem i 2011.

Det at vi har 16 klager kodet som K-etnisk i 2019 betyr ikke at vi tror dette tallet viser realiteten vedrørende hvor mange som mente seg diskriminert av politiet i Oslo i 2019. Vi vet ingenting om det reelle antallet, det eneste vi kan si noe om er de sakene vi faktisk har mottatt. Vi konstaterer igjen at tallet er lavt, men kan trekke få konklusjoner ut fra dette.

Det kan innebære at minoriteters møter med politiet stort sett er bra. Det kan også bety at ikke alle de som opplever seg diskriminert klager, noe vi har indikasjoner på fra flere møter politiet deltar på, samt innspill på sosiale medier og i medier for øvrig. Dersom opplevd diskriminering ikke resulterer i klager. Så kan det ha mange årsaker, alt fra at man ikke gidder, ikke vet om klageordningen, ikke stoler på politiet eller ikke tror at det nytter. Det er for oss svært viktig når vi er ute i diverse fora og mottar henvendelser som går på misnøye med politiet, fra ulike minoritetsmiljøer, å understreke at vi har klageordningen, hvordan den fungerer, og sterkt oppfordre til å benytte den. Vi mener fortsatt at det burde vært lettere når man går inn på politiets nettsider å finne korrekt kontaktinformasjon og hvordan man skal gå frem i klagesaker.

Eksempler saker registrert som K-etnisk:

Det klages på ubehagelig kontroll av sønn i forbindelse med at politiet lette etter biltyv. Sønn på 14 hadde ikke fått ringe foreldrene og politiet ble opplevd svært skumle. Ble og avkrevd ID som han ikke hadde. Denne saken er sendt opplæringsansvarlige i OPD i tillegg til at det er tatt opp med involvert personell

Klager mente at politiet kom til deres leilighet fordi politiet er rasistiske. Politiet kom til leiligheten pga melding fra naboer om bråk. Det var barn tilstede, og derfor ekstra viktig at politiet kom til leiligheten.

Mannen hennes ble dyttet noe som endte med at han fikk hjernerystelse. Da han skulle anmelde dette mener han at politiet lo av ham, snakket norsk til ham selv om han sa at han snakket engelsk, og generelt var uhøflige. Politi bestrider at de har ledd men sier at de rådet ham til å komme tilbake med tilleggs papirer senere når sak var opprettet, for at papirer ikke skulle komme på avveie, mulige misforståelser i denne samtalen fremstår svært sannsynlig

Saker som er kodet K-disk:

Klager har et rusproblem, Skulle avgi DNA-prøve, og mener politiet da snakket svært nedsettende til ham. Det har ikke lyktes oss å finne den aktuelle patruljen det her skulle være snakk om.

Etter et facebookinnlegg der en person skrev at han var utsatt for vold under Pride og ordla seg svært kritisk om politiets håndtering av dette, kom det flere klager inn til politiet fra folk som hadde lest mannen facebookstatus.. Politiet svarte på klagene, men kunne pga taushetsplikt ikke si noe annet enn at politiets oppfatning av det som hadde skjedd var svært langt fra det som stod i det opprinnelige facebookinnlegget. Innlegget ble etterhvert også slettet av han som først mente seg trakassert av politiet. Politiet hadde flere møter med ham, da i forbindelse med voldsepisoden som ble anmeldt.

Generelt om klagebehandlingen

I forbindelse med denne rapporteringen er som sagt alle klagesakene gjennomgått av tredjeperson, som ikke har vært involvert i behandlingen av klagesakene. Ved denne samlede gjennomgangen er det også vurdert om sekundærkodene angitt av saksbehandleren skal bestå eller endres (er det uheldig, ikke grunnlag, grunnlag for kritikk osv). Det er foretatt endringer etter denne gjennomgangen, men de aller fleste av de opprinnelige kodene består.

Nytt av året er at politiet har gått over fra Doculive til Websak, og det har vært utfordringer med å få lagt inn riktig koding i vårt saksbehandlingssystem. I forbindelse med gjennomgang er derfor alle kodene sett over at både saksbehandlere og tredjeperson som skriver klagerapport. I motsetning til Doculive har ikke Websak tilgangsgrupper som passer for klagesaksbehandling. Selv etter flere måneder med anmodning om å få opprettet tilgangsgrupper som er tilpasset funksjon, har intet skjedd. Å opprettholde ordningen med "ekstern" evaluering av klagesakene kan ikke opprettholdes dersom ikke Websak tilpasses behovet i organisasjonen. Videre er det tidkrevende og arkivere dokumenter på sakene, og det er en så stor risiko for feilekspedisjoner av notater som legges på saken at antall relevante dokumenter som legges på sakene reduseres – noe som er uheldig av flere grunner.

Oslo politidistrikt har relativt mange klagesaker, som er omfattet av detaljerte rapporteringskrav. Rapporteringen baserer seg på statistikk fra Doculive og det nye systemet Websak, som forutsetter nøyaktig og løpende føring av koder.

Klagesakene synes å bli godt behandlet, i den forstand at det legges ned mye arbeid i å finne ut av forholdet, noe organisasjonen samarbeider godt om. Alle klagere får svar, og det er ikke ofte at klageren gir uttrykk for misnøye med svaret eller saksbehandlingen. Det hender det er vanskelig å behandle klagen innenfor ønsket frist, når saken må sendes flere steder, og krever medvirkning fra personer som til dels jobber skift, eventuelt under ferieavvikling. Dette skjer svært sjelden, og det gis alltid beskjed til klager at man blir noe forsinket. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for 2019 var 16,7 dager

Videre finner vi også i år som tidligere år, grunn til å presisere at klagekodene er ment for å gi informasjon når man bearbeider et større materiale. Kodene er ikke laget for å gi klager informasjon i den enkelte sak. Hver klage kan inneholde mange momenter, og hva man skal falle ned på kodemessig, vil være en helhetsvurdering som ikke alltid gir et godt bilde i den enkelte saken. Vi har flere eksempler på at det forholdet det klages over ikke er grunnlag for kritikk, men dersom saken for eksempel ikke er loggført, men burde ha vært det, kan den kodes som grunnlag for kritikk av den grunn. Etter vår mening er det teksten i brevet som gir klager informasjon om hvordan politiet vurderer klagen.

En kode "ikke grunnlag for kritikk" vil kunne virke avfeie i et brev som ellers prøver å gi et inntrykk av hvorfor politiet handler som vi gjør. Oslo politidistrikt fastholder derfor at sekundærklagekodene – i alle fall i sin nåværende form – ikke skal oppgis i svarbrevet til klager.

Det er viktig for Oslo politidistrikt å gi gode klagesvar. Dette avhenger av at de involverte ansatte melder tilbake hva som skjedde, så raskt og grundig som mulig. Vi ser at mange av våre ansatte legger mye arbeid i å gi så omfattende svar som de kan, og det er flere som skriver lange rapporter om det som skjedde på stedet. Jo raskere klagen kommer inn, jo lettere

er det for de involverte ansatte å huske hva som skjedde. Vi ser selvsagt at noen legger mer arbeid i dette enn andre, men alt i alt finner vi god grunn til å påpeke at svært mange svar fra involvert personell viser at de tar klagesakene på største alvor. Forklaringene er grundige, og flere ganger gir de uttrykk for at selv om de ofte mener de har handlet korrekt, så har tilbakemeldingene vært nyttige i forhold til refleksjon rundt det inntrufne. Vi ser og i år tilfeller der betjentene nok ikke har handlet riktig selv om de trodde det, og de blir takknemlige for grundig tilbakemelding på hvor de trådte feil. Dette kan være i forhold til vanskelig juss. Da kommer det tilbakemelding på at de er glade for at de har lært noe nytt og vil dele dette med kolleger. Vi mener derfor at selve klageordningen, og det at de involverte må gi tilbakemelding, har en god læringseffekt i seg selv. Vi vet at sakene ofte drøftes på avsnittet/seksjonen de tilhører.

Iverksatte tiltak

Særlig om minoritetsrelasjoner

I Oslo har ca 33 % av befolkningen innvandrerbakgrunn. Som hovedstad har Oslo dessuten lang erfaring med å ta imot gjester fra hele verden. Oslo politidistrikt har derfor lang erfaring med å jobbe opp mot personer med ulik etnisitet. Det er likevel viktig at vi har et pågående fokus på mangfoldsarbeid for å sikre likeverdige tjenester til hele byens befolkning.

Oslo politidistrikt har lenge vært opptatt av dette temaet, og har opp gjennom årene gjennomført ulike tiltak (se blant annet tidligere klagerapporter). Vi har nå flere ansatte som jobber utelukkende med mangfoldsarbeid. Blant annet har vi seks forebyggende mangfoldskontakter, tre kvinner og tre menn, fordelt på alle tre GDE'ene. Det er dessuten to mangfoldskontakter på ordenenhet Øst. OPD har faste møter med lokale nettverk bestående av politi, kommune og representanter for minoritetssamfunn i nærmiljøet, særlig de religiøse. Vi har også egne kvinnekontakter i full stilling som jobber oppsøkende opp mot minoritetskvinner og leder egne nettverk. På disse nettverksmøtene er klageordningen promotert.

Felles enhet for forebygging har møter med ulike organisasjoner og tett kontakt opp mot ulike ressurspersoner. Dialogpolitiet på EPO har utstrakt kontakt med ulike minoritetsmiljøer i forkant, underveis og i etterkant av arrangementer og demonstrasjoner i byen. HR har to ansatte som er ansvarlig for mangfoldsopplæring. I tillegg jobber Hatkrimgruppa i OPD tillitsskapende opp mot flere landsdekkende og lokale minoritetsorganisasjoner. Stab for virksomhetsstyring har en egen mangfoldsrådgiver som bistår hele distriktet og også jobber opp mot nasjonale minoriteter, samt nasjonale NGO'er på minoritetsfeltet.

Det er også egne treningsmoduler spesifikt opp mot dialog med publikum, som ledes av HR-seksjonen. Dette er beskrevet i tidligere rapporter, modulen heter "rettferdig politi". Et svært sentralt punkt her er hvordan politiet skal få til gode møter med minoritetsungdom. Det er også fokus på både juss og adferd opp mot kontroll av personer, og hvordan man kan unngå de belastende hendelsene når politiet må foreta kontroll.

Vi vil også nevne Nettpatroljen som har et særlig Oslo Sør fokus, og som har deltatt på flere arrangementer, spilt fotballkamper og deltatt på gamingkvelder, og besøkt skoler – alt på steder der minoritetsungdom særlig samles eller holder til.

Vi har et klart rekrutteringsfokus og deltar nå, ofte sammen med PHS, på ulike arrangementer for å rekruttere flere med minoritetsbakgrunn til politiyirket. I 2019 har dette vært blant annet på Mela, Pride, UKM, Turbandagen, Hindufestivalen, Abloomfestvalen og Vær Stolt festivalen.

I møte med lokale minoritetsorganisasjoner kommer det ofte frem at de tilstedeværende, av ulike årsaker mener det ikke nytter å gå til politiet. I disse sammenhengene trekkes alltid klageordningen frem. Vi er fornøye med at klagene får en så grundig behandling, og vi ser at svarene kan bidra til enten å skape forståelse for hvorfor politiet handlet som man gjorde, evt å beklage dersom vi finner at tjenesten burde vært utført på en annen måte. Det å ha så gode rutiner for klagebehandling er utvilsomt viktig, og kanskje særlig overfor personer som i utgangspunktet er skeptiske til politiet. Det kan og nevnes at innkomne brev/mail på engelsk alltid besvares på engelsk.

Særlig om pass

Lang ventetid for å hente ferdige pass:

Pass sendes fortrinnsvis pass hjem i posten. Det finnes avvikssituasjoner som gjør at passøker enten må, eller ønsker selv å hente pass på passkontoret. Det er ikke mulig å booke time for henting av pass, man trekker kølapp og kommer i samme kø som de som skal søke nødpass. Disse behandles av en saksbehandler som trekker opp nummere i en egen kø systemet. Dersom det tilfeldigvis er mange foran seg i køen som skal ha nødpass, vil det ta lengre tid før sin tur kommer, selv om man bare kun skal hente et pass.

I bookingsystemet legges det inn "slotter" på 10 minutter som er den tiden som beregnes å registrere en søknad om pass. Bookingsystemet tillater ikke pr. d.d. å registrere inn flere tjenester med forskjellige tidsintervaller, slik at vi ikke kan åpne for at booking av timer for å hente pass. Dermed vil publikum oppleve at å søke om pass er effektivt når man har booket time, mens man må sitte å vente på ubestemt tid når man skal hente passet.

For å sette ned ventetiden på pass i dagens bookingsystem må man avsette riktig antall ressurser til utlevering sett opp mot å ta inn søknader. Dette er vanskelig å beregne og ikke så mye man kan gjøre noe med uten at det går ut over de som allerede har booket tid. Forslag til tiltak er at PIT/POD må implementere funksjonalitet for å kunne bestille time for å hente pass. Passkontoret vil da få en oversikt og forutsigbarhet, og publikum vil slippe ventetid i hallen.

Ikke ledige timer for å booke pass:

Høst 2019 var bemanning ekstraordinært lav, blant annet grunnet forsinket rekrutteringsprosess som følge av pålegg fra POD om at søkere fra PU skulle vurderes. Det ble implementert nytt bookingsystem november 2019, og kontorene i Sandvika og Grønland måtte stenges noen dager. Dette førte til redusert tilbud til publikum, også på grunn av opplæring og fordi man ikke tok sjansen på å legge ut for mange timer uten å vite antall ansatte passkontoret.

For å gjøre flere timer tilgjengelig for publikum må det være tilstrekkelig antall ressurser og publikum må møte til avtalt time. Tiltak har vært styrking av turnus med lørdagsåpent i høysesong, samt forlenget tidsintervall for å booke pass: fra 30 til 90 dager.

Mellom 20-25 av søkerne møter ikke opp til avtalt time. Dette får ingen konsekvenser for søker annet enn at de må booke ny time. Et tiltak kan være at POD innfører gebyr for timen man ikke møter opp til.

Særlig om frister, saksbehandling og rapportering

Klagereglementet setter en frist på fire uker for å svare klager. Dette er en grei frist i den forstand at det sikres en viss fremdrift i klagebehandlingen, og som regel er det vår erfaring at vi greier å overholde den.

Klagereglementet angir også at det er politimesteren som skal undertegne klagen. Dette ble i sin tid bestemt for å sikre at klagesaksordningen ble møtt med tilstrekkelig alvor og gitt nødvendig prioritet. Dette er en bestemmelse som Oslo politidistrikt har understreket bør endres. Vi gjentar dette synspunktet. Mye tid tapes på å en vente på en underskrift.

Formelt sett er det bare en politimester og en visepolitimester i hvert distrikt. Distriktene er blitt større, og fått endret organisasjon. Det sier seg selv at politimesterne er svært travle og ofte ikke tilgjengelige. Samtidig er klageordningen godt etablert, det er ingen spørsmål om dens berettigelse eller begrunnelse. Å forholde seg til politimester for godkjenning/underskrift og sikre utsendelse og evt oversendelse til Politidirektoratet er tidkrevende og ofte svært forsinkende. Det er vanskelig å se begrunnelsen for at dette er et saksområde som politimesteren skal bruke tid på hver enkelt sak, og alene skal kunne avslutte, hensett til alle de andre viktige og krevende saksområdene som nødvendigvis må ivaretas av andre enn politimesteren.

Alle politidistrikter – og formentlig også særorganer - har nå en stab for virksomhetsstyring. Det bør åpnes for delegering til staben, slik at politimesteren også på dette området bringes inn i en enkeltsak ved behov og etter nærmere vurdering. Det må være tilstrekkelig at det gis orientering om klager som er vesentlige, evt at klagesvar gis i kopi til vpm/pm. Vi ber derfor om at reglementet "moderniseres" på dette punktet.

Klager skal føres og behandles i Websak. Dette er et system som i liten grad er tilpasset behovet vi har for statistikk og informasjon, og dermed best mulig læring. Systemet er komplisert og lite intuitivt, og selv etter flere måneders daglig bruk gjøres det stadig feil, til dels svært uheldige feil. Websak overlater mye av det arkivmessige til saksbehandler, slik at tiden som brukes på den enkelte saken hos saksbehandler har økt i beklagelig grad.

For å kompensere for manglene, er det relativt intrikate regler for hvordan en klagesak skal arkiveres. Sammenholdt med stadig nye punkter som skal medtas på rapporteringen i henhold til den nasjonale sjekklisten er "byråkratiet" rundt klagesaksbehandlingen økende. Det krever medvirkning fra både arkiv og saksbehandler i flere omganger

Det er blitt stadig vanligere at klagere sender sin klage via epost, og ikke oppgir andre kontaktdetaljer enn epostadressen. Tidvis er klagen av en slik karakter at svaret ikke bør sendes via epost. Noen ganger etterspør vi postadresse, men dette er tidkrevende og påvirker også svartiden. Det er heller ikke alltid vi får svar. Dette kan bety at vi fremover i større grad må avvise klager fordi vi ikke har postadresse. Dette vil være negativt for klageordningens formål.

Før øvrig

Det tilstrebes også et godt samarbeid mellom de som håndterer klagesaker og personalavdeling for å sørge for best mulig læringsutbytte av klagesakene. Klagesaksbehandling og vurdering av saker som skal sendes til Spesialenheten for politisaker skjer også samme sted, og er direkte underlagt visepolitimester. Også saker som sendes politimesteren til administrativ vurdering (saker fra Spesialenheten) behandles av de samme aktørene.

Klagesaker (og anmeldelser) kan føre til personalmessige tiltak ovenfor den enkelte ansatte, men den største nytten finnes i erfaringer som kan videreformidles og resultere i ønskede endringer i praksis eller prosedyrer. Det er flere eksempler i 2019 både på samtaler med ansatte, men også på at man bruker innkomne klager til å gjennomgå rutiner. I flere svarbrev er det eksplisitt påpekt at man har brukt saken til å gjennomgå rutinene.

Vi mener likevel at det burde være mulig å utnytte informasjon fra klagene enda bedre internt – både lokalt og nasjonalt.

Avslutningsvis vil vi gjerne gi uttrykk for at vi synes Politidirektoratet har vært interesserte, deltakende og pådrivende i klagesaksbehandlingen. Det har vært arrangert seminar for "klagesaksbehandlere" og arkiv, og det har vært utgitt gode rapporter med analyser mv av klagesakene på nasjonalt nivå.

Ingjerd Hansen
Seniorrådgiver
Stab for virksomhetsstyring
Oslo politidistrikt