



POLITIET
POLITIDIREKTORATET

ÅPEN

POD-MEMO 1/2025

Klager på politiet – Årsrapport 2024

Serie og nummer	POD-MEMO 1/2025
Tittel	Klager på politiet – Årsrapport 2024
Utgitt av	Politidirektoratet, Oslo
Forfattere	Jens Petter Fossdal, Hilde Bøch Høyer
Arkivreferanse	25/47642-1
Sammendrag	Politiet mottar færre publikumsklager. I 2024 mottok politidistrikt og særorgan 789 klager, som er 5,3 % færre klager enn i 2023. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid er redusert fra 2023. De fleste klager er relatert til politiansattes adferd. Antallet klager politiet mottar er lavt i forhold til antallet oppdrag og publikumsmøter politiet har per år. Klageordningen er et viktig verktøy for å gjenopprette tilliten etter et negativt møte med politiet. Klager gir viktige innspill for god faglig utvikling, og er derfor viktig for erfaringslæring. Politidistrikt og særorgan har organisert seg ulikt med hensyn til hvordan det arbeides med erfaringslære i klagesakene.
Emneord	Klage på politiet, Klagebehandling, Erfaringslæring
Dato	13. mars 2025
Godkjent av	Liv Aasberg Corneliussen, <i>seksjonssjef</i> Bjørn Vandvik, <i>avdelingsdirektør</i>
ISBN	978-82-8256-172-3

Sammendrag

Politidistrikt og særorgan mottok 789 publikumsklager i 2024. Dette er en nedgang på 5,3 % fra 2023. Antall mottatte klager varierer betydelig mellom distrikter/særorgan, og Øst politidistrikt mottok for første gang flest klager. Øst, Oslo og Trøndelag politidistrikt mottok til sammen 45,5 % av alle klagene i 2024.

Rapporten viser til tabeller og figurer som inneholder tallmaterialet fra både mottatte og saksbehandlede klager, hvilket fremgår av tittelen til den enkelte figur/tabell. I tabeller og figurer hvor det vises til prosenter, er det avregnet oppover til hele tall.

Behandlede klager i 2024 fordelte seg hovedsakelig mellom kategoriene "Adferd" og "Saksbehandling/service". Kategorien "Adferd" inkluderer opptreden som aggressiv, respektløs, nedlatende, uhøflig, unødvendig dramatisk eller lignende. Kategorien "Saksbehandling/service" inkluderer lang saksbehandlingstid, brudd på saksbehandlingsrutiner eller det som oppfattes som dårlig service. Når det klages over flere forhold, velges den kategorien som klagen hovedsakelig omhandler.

Politidistriktene og særorganene behandlet i 2024 totalt 734 klager. Dette er en nedgang på 6,4 % fra 2023.

Klager skal som hovedregel være ferdig behandlet innen en måned. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid gikk ned fra 66 dager i 2023 til 42 dager i 2024.

I 2024 fant politidistriktene og særorganene "grunnlag for kritikk" i 55 av 734 behandlede saker (8 %). Andelen kritikk-saker gikk noe opp fra 2022 og 2023 da denne var 7 %.

I 2024 behandlet politidistriktene og særorganene 23 klager hvor det var anført diskriminering. Det ble konkludert med "grunnlag for kritikk" i 1 sak.

Politidirektoratet mottok 43 saker fra politidistrikter og særorgan til klagebehandling i 2024. Det er 20 færre saker enn 2023. Politidirektoratet behandlet 73 klagesaker i 2024 som er 17 saker mer enn i 2023.

Politidirektoratet fant grunnlag for kritikk i 7 av de 43 sakene.

Innhold

Sammendrag	ii
1 Innledning	3
2 Publikumsklager og publikums tillit til politiet	4
3 Mottatte klager	6
4 Behandlede klager	8
4.1 Årsak/grunnlag	9
4.2 Utfall	9
4.3 Etter utfallskategori	10
4.4 Saksbehandlingstid.....	11
4.5 Diskriminering	12
4.6 Barn	14
5 Perspektiv	15
6 Behandlede klager i politidistrikt og særorgan 2024	16
6.1 Oslo politidistrikt	16
6.2 Øst politidistrikt	17
6.3 Sør-Øst politidistrikt	20
6.4 Sør-Vest politidistrikt	21
6.5 Trøndelag politidistrikt	23
6.6 Vest politidistrikt	25
6.7 Innlandet politidistrikt	26
6.8 Agder politidistrikt	27
6.9 Møre og Romsdal politidistrikt	27
6.10 Nordland politidistrikt	28
6.11 Troms politidistrikt	29
6.12 Finnmark politidistrikt	30
6.13 Utrykningspolitiet (UP)	32
6.14 Kripos	33
6.15 Politiets utlendingsenhet (PU)	33
6.16 Økokrim	34
7 Politidirektoratets klagesaksbehandling	35
7.1 Saker der Politidirektoratet konkluderte med kritikk	35
8 Erfaringslære	39
Vedlegg A Årsakskategorier.....	40
A.1 Atferd	40
A.2 Maktmisbruk.....	40
A.3 Brudd på taushetsplikt	40

A.4	Manglende oppgivelse av ID	41
A.5	Saksbehandling/service.....	42
A.6	Annet	42
Vedlegg B	Tabeller og figurer	43
B.1	Antall klager mottatt årene 2018 til 2024 (tabell)	43
B.2	Antall klager mottatt årene 2018 til 2024 (figur)	44
B.3	Antall klager behandlet årene 2021 til 2024 (tabell)	45
B.4	Utfall etter behandling 2024 (tabell)	46

1 Innledning

Justisdepartementet (nå Justis- og beredskapsdepartementet) fastsatte 21. november 2005 med hjemmel i lov 4. august 1995 nr. 53 om politiet (politiloven) § 29, forskriften *"Instruks for behandling av henvendelser om kritikkverdige forhold utført i tjeneste i politi- og lensmannsetaten"*¹ (heretter klageinstruksen).

Klageinstruksen angir hvordan henvendelser fra publikum om påståtte kritikkverdige forhold utført i tjeneste i politi- og lensmannsetaten skal behandles. Det er i klageinstruksen § 1 andre ledd angitt at denne ikke kommer til anvendelse for henvendelser som gjelder:

- a) *"Tjenesteutøvelse hvor det hevdes at en ansatt i politiet eller påtalemyndigheten har begått straffbare forhold.*
- b) *Straffeprosessuelle avgjørelser og annen tjenesteutøvelse av straffeprosessuell karakter.*
- c) *Forvaltningsmessige avgjørelser.*
- d) *Saker som behandles av Stortingets kontrollutvalg for etterretnings-, overvåkings- og sikkerhetstjeneste (EOS-utvalget). Såfremt en klage er til behandling i EOS-utvalget, er det ikke til hinder for at politimesteren eller sjef for Politiets sikkerhetstjeneste behandler den del av saken som berører kritikk av den politifaglige tjenesteutøvelsen."*

Formålet med klageinstruksen er å ivareta borgernes rettssikkerhet ved betryggende og ensartet behandling av henvendelser. Når kompetanse til å avgjøre henvendelser etter klageinstruksen er lagt til politimester eller leder av særorgan, har departementet etablert et verktøy for nevnte ledere i sin legalitetskontroll.

Politidistriktene og særorganene skal årlig rapportere til Politidirektoratet om saksbehandling etter klageinstruksen, herunder:

- antall henvendelser,
- hva som var gjenstand for henvendelsen og
- utfallet av saksbehandlingen.

I tillegg skal det gjøres rede for hvilke tiltak som ble satt i verk for å hindre kritikkverdige forhold.

Politidirektoratet mottok tidligere rapportering i skjema/tabeller basert på manuelle registreringer uavhengig av saksbehandlingssystemet. I 2023 tok politiet i bruk et analyseverktøy ("*PowerBI*"), og rapporteringen kan hentes direkte fra dette systemet.

Politidirektoratet registrerer at det er avvik mellom tall i PowerBI og PSV, som indikerer at PowerBI fremdeles ikke benyttes optimalt.

Politidirektoratet skal med bakgrunn i mottatte rapporteringer utarbeide en årlig rapport. Denne skal gjøres offentlig tilgjengelig på egnet måte.

¹ <https://lovdata.no/forskrift/2005-11-21-5026>

2 Publikumsklager og publikums tillit til politiet

I "Politiets virksomhetsstrategi 2023-2025"² (punkt 1. Samfunnsoppdraget) understrekes at politiet skal bidra til trygghet og tillit. Det fremgår videre at:

"Trygghet og tillit henger tett sammen. Vi er avhengig av tillit hos innbyggerne for å utføre oppgavene godt, og ha legitimitet i samfunnet. Tilliten innbyggerne har til oss, bygger på jobben vi gjør. Også jobben vi gjør sammen med andre."

"Politiets innbyggerundersøkelse 2024"³ viser at innbyggerne generelt har høy tilliten til politiet. Årets undersøkelse viser at 70 % av innbyggerne har svært eller ganske høy tillit til politiet. Dette er en nedgang på 2 prosentpoeng siden 2023 (og 2022).

Gruppen som verken hadde høy eller lav tillit til politiet var 17 % i 2022, 2023 og 2024. I 2022 og 2023 svarte 10 % at de hadde ganske eller svært lav tillit til politiet, og dette er økt til 12 % i 2024.

En analyse⁴ Politidirektoratet gjorde, viste at sterk sammenheng mellom negativ opplevelse i møte med politiet og lav tillit. I rapporten konkluderes det med at:

"Resultatene viser at opplevelsen knyttet til alle de tre formene for kontakt har betydning for tilliten. Størst betydning har kontakten innbyggerne selv har initiert i forbindelse med en negativ hendelse og kontakten politiet initierer gjennom å stoppe eller kontakte innbyggerne. Videre finner vi at negative opplevelser av møtene har en sterkere påvirkning på tilliten enn det de positive har. Det er særlig prosessuelle faktorer, det vil si hvorvidt politiet opptrådte på en rettferdig og respektfull måte, samt om de tok innbyggeren på alvor, som synes å påvirke tilliten til politiet i størst grad. Innbyggerundersøkelsen viser at andelen respondenter som var misfornøyd med disse forholdene, er høyest blant gruppen som selv har tatt kontakt i forbindelse med en negativ hendelse."

Dette viser at tilliten til politiet har sammenheng med den enkeltes generelle tillit til samfunnet, men at publikums opplevelse av møte med politiet og måten de blir behandlet på, har en direkte effekt på tilliten til politiet. I rapporten pekes det på at det er behov for en ytterligere bevisstgjøring knyttet til betydningen av politiets opptreden i møte med innbyggerne.

En klage på politiet kan være en konsekvens av en hendelse som reduserte klagers tillit til politiet. Klager gir politiet anledning til å undersøke hendelsesforløpet, forklare den involverte hva som skjedde og beklage der det er aktuelt. Gjennom klagesvaret kan politiet vise at en ønsker å ta publikum på alvor. Det er derfor viktig at klager forberedes grundig og besvares innen rimelig tid av politimester eller leder av særorgan.

² <https://www.politiet.no/globalassets/dokumenter-strategier-og-horinger/pod/politiets-virksomhetsstrategi-2023-2025.pdf>

³ <https://www.politiet.no/globalassets/tall-og-fakta/innbyggerundersokelsen/2024/hovedrapport-2024-politiets-innbyggerundersokelse.pdf>

⁴ <https://www.politiet.no/globalassets/dokumenter-strategier-og-horinger/pod/rapporter/temarapport---tillit-til-politiet.pdf>

Politiet bruker mye ressurser på å innhente bakgrunnsinformasjon før klagen besvares og vektlegger å skrive gode svar. Flere distrikt har rapportert at det er gjennomført fysiske møter mellom klager og politi, noe som klager har opplevd som positivt. Øst og Agder politidistrikt har rapportert at de har jobbet med klarspråk og forbedring av klagesvarene.

Antallet skriftlige klager politiet mottar er lavt i forhold til antallet oppdrag og publikums-møter politiet har per år. Det er derfor grunn til å anta at ikke alle som har en negativ opplevelse, sender inn en klage. Bedre informasjon om klageadgangen, både blant politiansatte selv og publikum, vil trolig øke antall klager.

Ved å øke antall klager og behandle innkomne klager på en rask og grundig måte, kan klageordningen være et viktig verktøy for å gjenopprette tilliten etter et negativt møte med politiet.

Når det gjelder klagesaksbehandling hos politiet, bør det unngås at personer som har vært involvert i hendelsen, får delta ved avgjørelsen av klagesaken. De samme hensyn taler for at ledere av innklagede ikke behandler og svarer ut klagen. Da sikrer man at det blir en reell klagebehandling sett med "nye øyne". Dette igjen kan bidra til å øke tilliten til systemet.

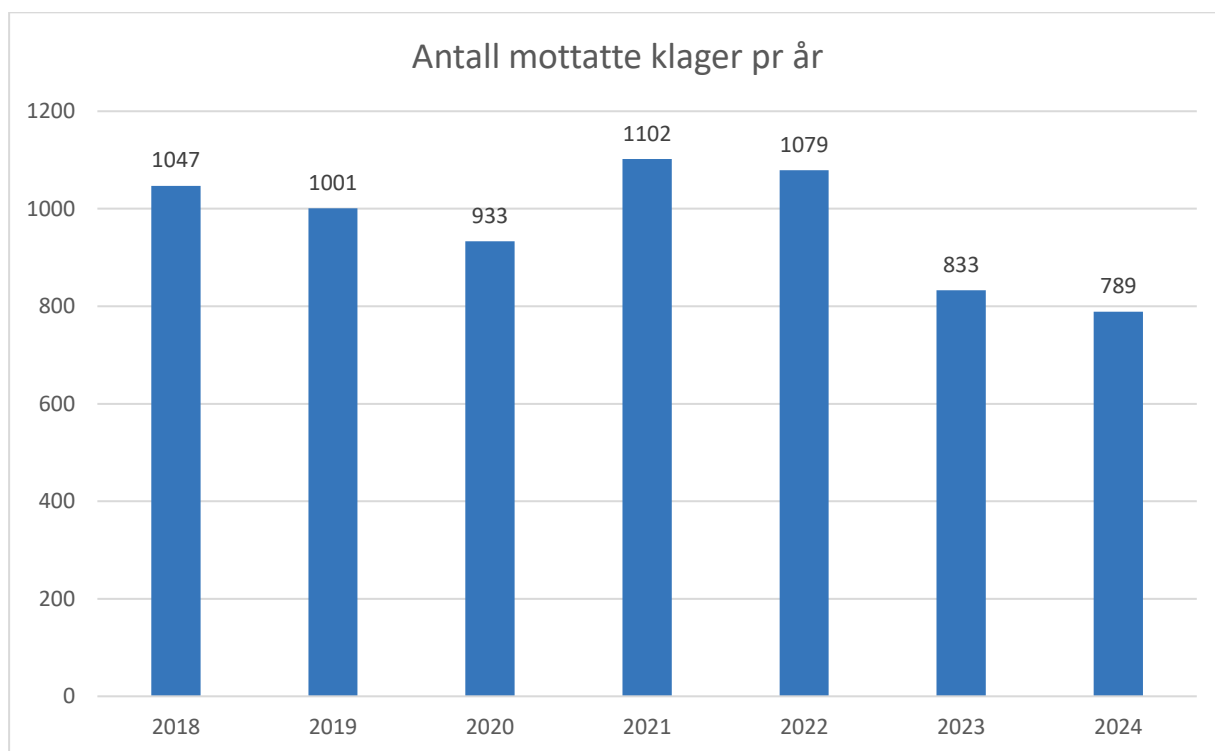
3 Mottatte klager

Det er i klageinstruksen § 3 angitt hvordan politiet skal registrere klager:

"Politiet skal sørge for at enhver henvendelse som nevnt i § 1 blir registrert. Dersom henvendelsen fremsettes muntlig, skal politiet snarest sørge for å få den nedskrevet. Registrering skal utføres på en slik måte at det enkelt kan fremskaffes statistiske opplysninger."

Klager som av ulike årsaker avvises og saker som faller utenfor klageinstruksens mandat, er ikke inntatt i de tall det her gjøres rede for.

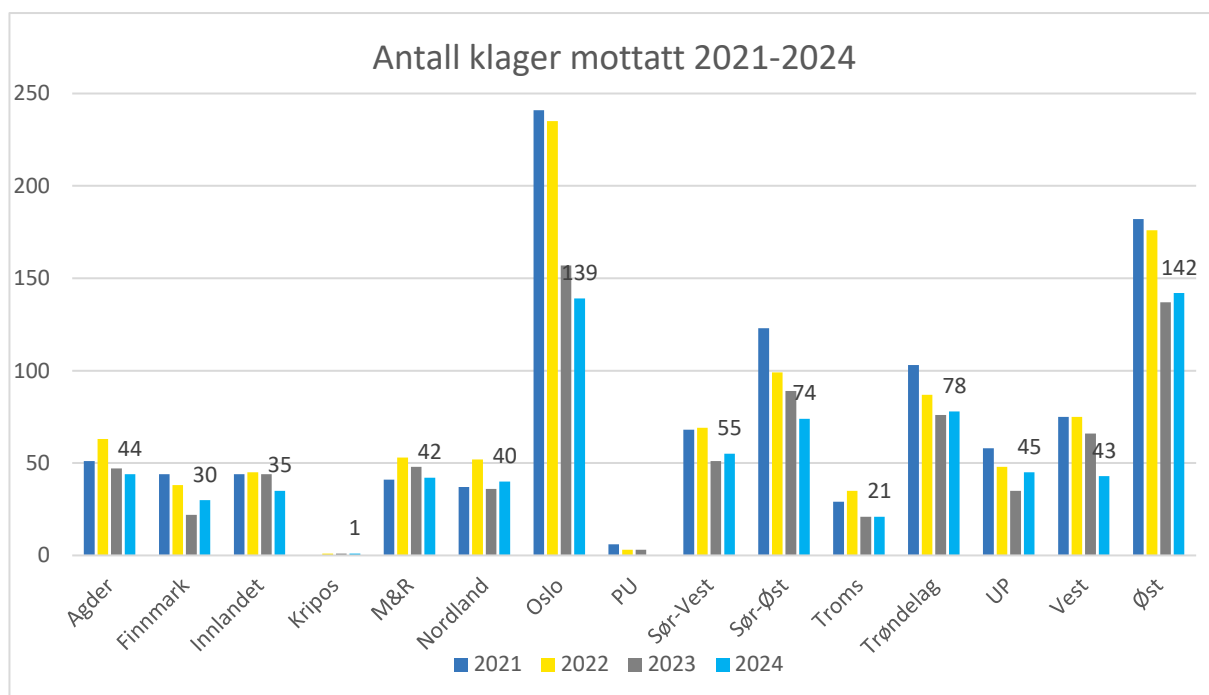
Politidistrikt og særorgan mottok i 2024 totalt 789 saker, og dette er en nedgang fra 2023 på 44 saker (5,3 %).



Figur 1 Antall mottatte klager årene 2018-2024

De fleste som klager henvender seg skriftlig til politiet i ettertid, som oftest ved at det sendes et brev eller en e-post. En klage kan også mottas ved direkte publikumskontakt, eksempelvis i forbindelse med avhør, i passranken, på telefon eller i møte med politiet på andre arenaer. Kjennskap til klageordningen internt i politiet vil øke sannsynligheten for at politiet ved publikumskontakt informerer om adgangen til å klage, bistår med utforming av klage og veilede klager om videre saksgang.

Som tidligere år variere antallet klager mellom politidistrikt og særorgan. I tillegg til naturlige forskjeller mellom distriktenes størrelse og demografi, kan dette også skyldes hvor godt kjent klageadgangen er blant distriktets ansatte og publikum, ulike rutiner for behandling av klager og hvor godt publikum blir veiledet om klageadgangen.



Figur 2 Antall klager mottatt pr politidistrikt og særorgan årene 2021-2024

Sammenlignet med 2023 er det Utrykningspolitiet og Vest politidistrikt som har størst nominell endring med henholdsvis økning 8 saker og reduksjon 23 saker. Prosentvis endring er størst i Finnmark og Vest politidistrikt med henholdsvis økning 36% og reduksjon 35%.

I henhold til tabellen hadde Oslo politidistrikt en sterk reduksjon i mottatte klager fra 2021 og 2022. Sett i forhold til antall klager politidistriktet mottok i 2018 og 2019, er antall klager mottatt i 2024 redusert med ca. 20 %.

Tabell og figur med antall klager de enkelte politidistrikt og særorgan mottok årene 2018 til 2024 er inntatt i vedlegg, henholdsvis B.1 og B.2.

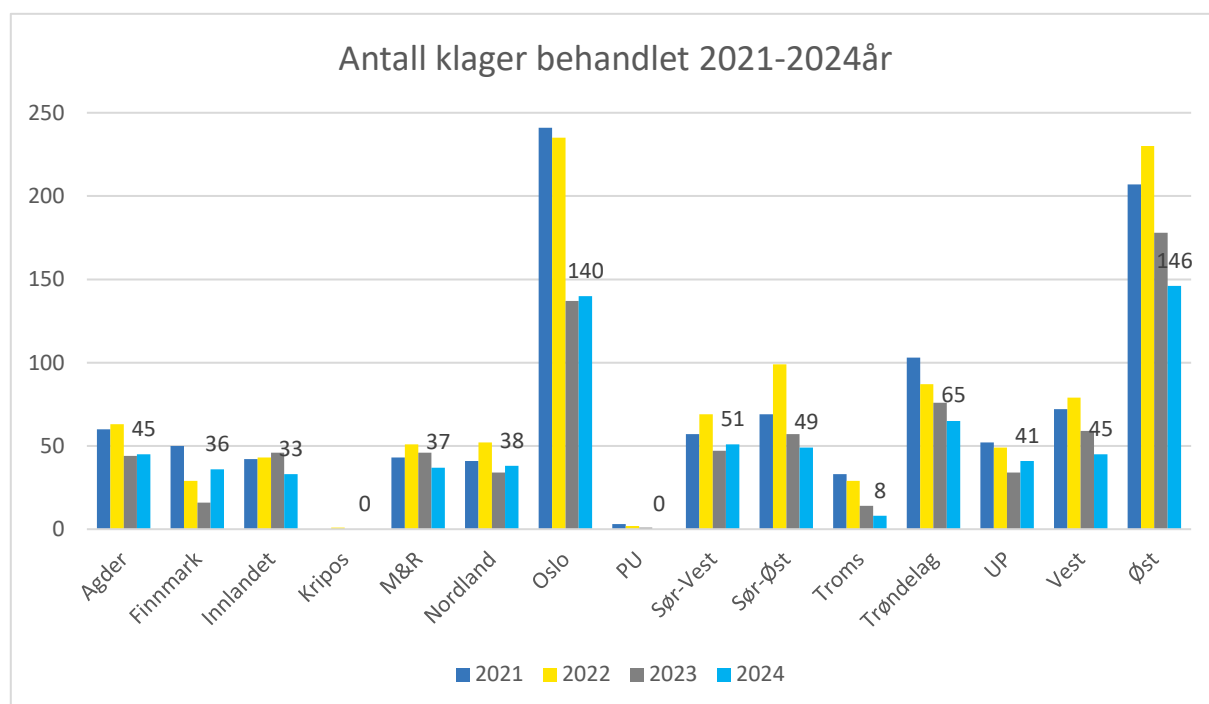
4 Behandlede klager

Det er politimester eller sjef for særorgan som avgjør sak som er innklaget etter klageinstruksen, jf. klageinstruksen § 4 første ledd. Saksforberedelsen kan imidlertid delegeres. Dersom klagen er rettet mot nevnte leder skal saken behandles og avgjøres av Politidirektoratet.

Saker skal være så godt opplyst som mulig og det skal "om nødvendig innhentes supplerende opplysninger fra klageren, berørte tjenestepersoner og andre", jf. klageinstruksen § 4 andre ledd.

I henhold til klageinstruksen § 5 skal det i avgjørelse av klagesak fremkomme hvordan saken er vurdert og begrunnelsen for utfallet. Videre skal klager formidles avgjørelsen, og det skal gjøres oppmerksom på adgangen til å påklage denne. Det er også angitt at avgjørelsen skal formidles innklagede.

Politidistrikt og særorgan behandlet i 2024 totalt 734 saker, og dette er en nedgang fra 2023 der det ble behandlet 784 saker.



Figur 3 Antall klager behandlet pr år
(Tall angitt er politidistrikt og særorgans behandlede saker i 2024)

Tabell med antall klager behandlet årene 2021 til 2024 er inntatt i vedlegg B.2.

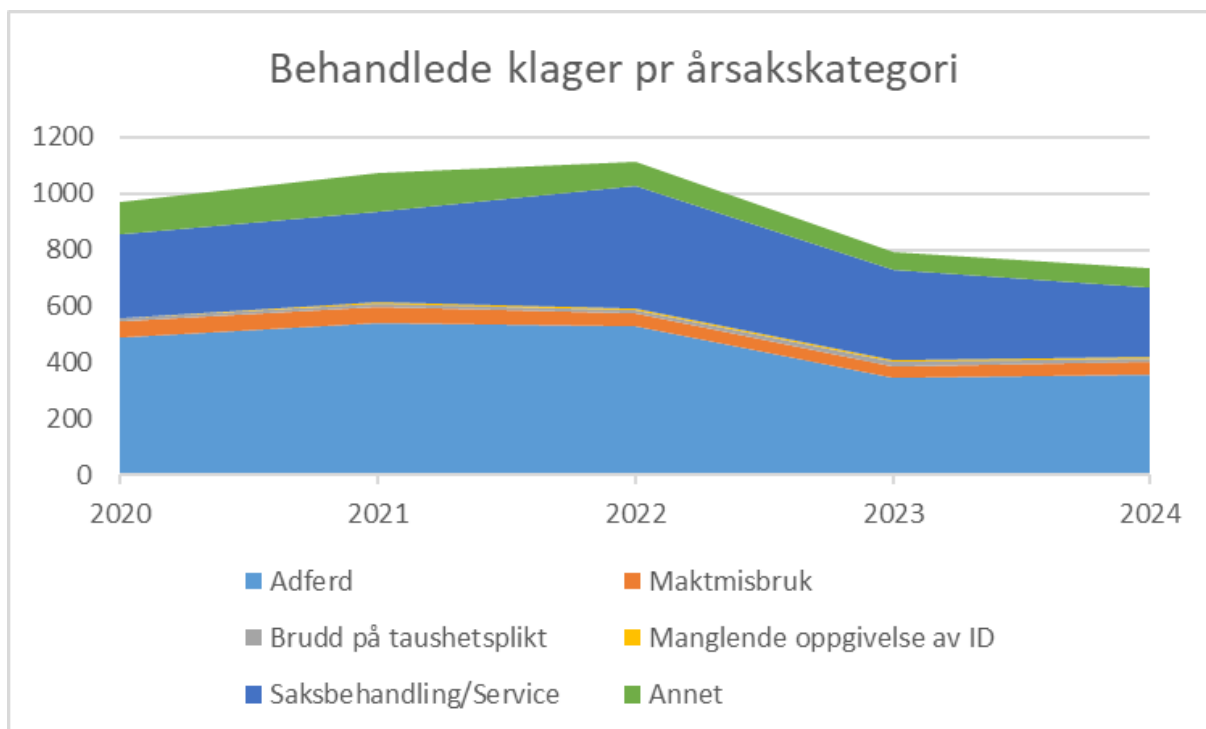
Sett i forhold til at politidistrikt og særorgan i 2024 mottok 789 saker økte restansene med $(789-734=)$ 55 saker. Det samme var tilfelle i 2023 da restansene økte med $(833-789=)$ 44 saker.

4.1 Årsak/grunnlag

Behandlede klager registreres i forhold til seks årsakskategorier⁵:

1. "Adferd",
2. "Maktmisbruk",
3. "Brudd på taushetsplikt",
4. "Manglende oppgivelse av ID",
5. "Saksbehandling/service" og
6. "Annet"

I figur 4 er vist fordelingen av klager pr årsakskategorier for årene 2020 til 2024.



Figur 4

Som tidligere år er klager hovedsakelig relatert til årsakskategoriene "Adferd" og "Saksbehandling/service". Begge disse kategoriene favner, som politiets virksomhet, bredt. Innplassering i årsakskategori er delvis basert på skjønn, og eksempelvis kan en klage på uhøflig opptreden hos en ansatt ved et passkontor kategoriseres både som dårlig service og uønsket adferd. Det kan også være at klagen omfatter flere forhold. Vi har derfor ikke kommentert fordeling mellom årsakskategorier og utfall av klagene.

4.2 Utfall

Behandlede klager registreres også i forhold til ulike utfall (utfallskategorier):

1. "Grunnlag for kritikk",
2. "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk",
3. "Ikke grunnlag for kritikk",
4. "Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet" og
5. "Saken avsluttes som følge av passivitet fra klager".

⁵ For nærmere forklaring se vedlegg A

Som eksempel på sak som avgjøres med "*Grunnlag for kritikk*" er:

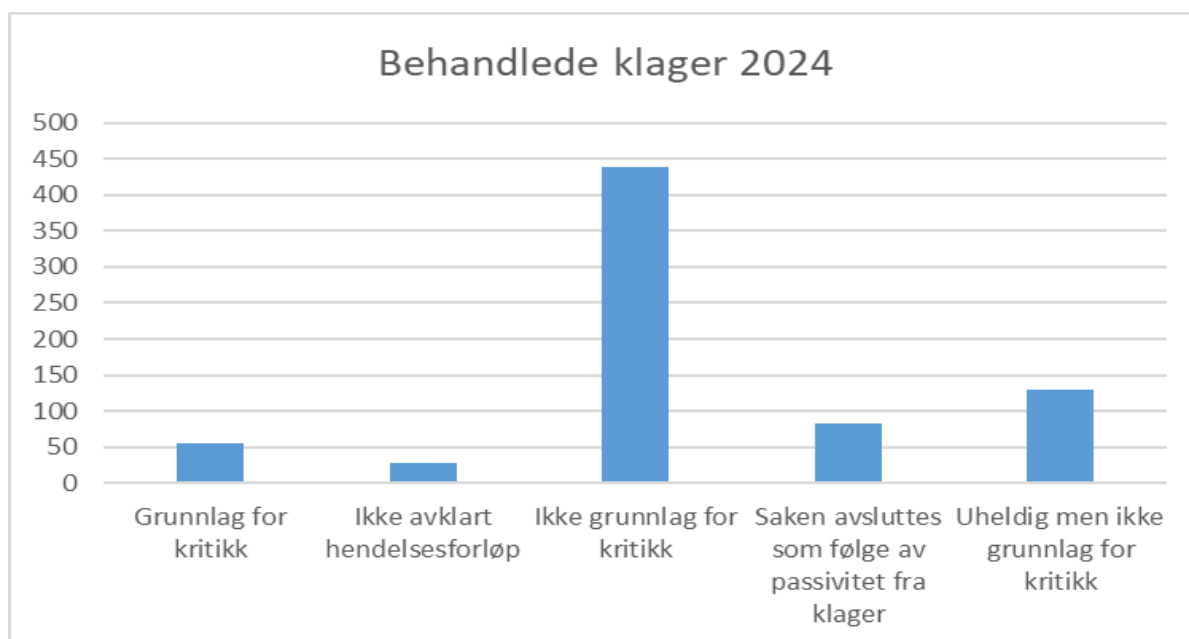
- brudd på instruks eller rutine,
- at tjenstepersonen har ikke opptrådt slik det forventes av en som er i politiets tjeneste eller
- saksbehandlingen har vært kritikkverdig.

Saker avgjøres som "*Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk*" der politidistrikt og særorgan ikke finner grunnlag for å kritisere den/de involverte personlig. Dette kan gjelde saker der politidistrikt og særorgan ser at klager hadde grunn til å klage, men at det ikke var mulig å løse saken annerledes. I noen saker ser politidistriktet 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 (tjenstepersonen har med andre ord ikke brutt noen instruks eller rutiner, og har dermed ikke opptrådt kritikkverdig).

Der det konkluderes med "*Ikke grunnlag for kritikk*" har ikke involverte opptrådt klander-
verdig. De har hatt grunnlag for sine handlinger, og løst oppgaven tilfredsstillende tatt i betraktning de rammebetingelser som forelå. Politidirektoratet ser også disse klagene som viktige i et læringsperspektiv. I redegjørelsen til klager kan politidistrikt og særorgan forklare politiansattes opptreden og hvorfor situasjonen ble løst på den valgte måten. Dette kan føre til større forståelse mellom publikum og politiet, og gjenoppbygge tillit. Klagene gir også politiansatte mulighet til å reflektere over hendelsen og publikums subjektive opplevelse.

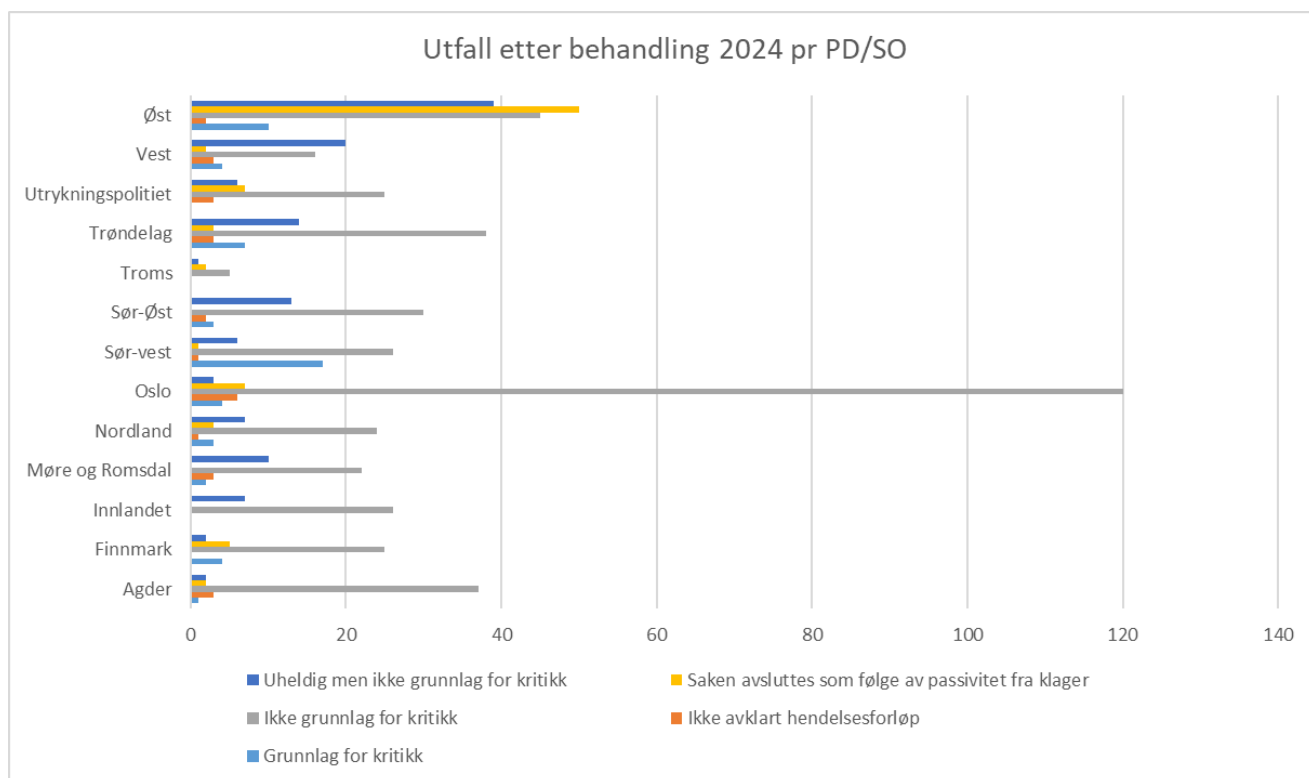
4.3 Etter utfallskategori

Av de behandlede klagene fant politidistrikt og særorgan ikke grunnlag for kritikk i 439 saker (60%). Det var 130 "uheldige" saker (18%) mens en fant kritikkverdige forhold i 55 saker (8%).



Figur 5

Andelen saker der politidistrikt og særorgan konkluderer med kritikk varierer lite, og var i årene 2022 til 2024 henholdsvis 7%, 7% og 8%. Variasjonen mellom politidistrikt og særorgan er likevel stor da Utrykningspolitiet samt politidistriktene Innlandet og Troms ikke finner grunnlag for kritikk i noen av sine klager, mens Sør-Vest politidistrikt finner grunnlag for kritikk i 33% av sine klager.



Figur 6 Utfall etter behandling i politidistrikt og særorgan 2024

Det er også variasjon i andelen saker der politidistrikt og særorgan ikke finner grunnlag for kritikk. Av de 733 behandlede sakene fant verken politidistrikt eller særorgan grunnlag for kritikk i 439 saker (60%). To "nabodistrikt" representerer ytterpunktene da Oslo politidistrikt ikke fant grunnlag for kritikk i 86% av sine 140 saker, mens tilsvarende tall for Øst politidistrikt er 31% (av 146 saker). Det skal i denne sammenheng bemerkes at Øst politidistrikt avsluttet 82 saker (34%) på grunn av passivitet, mens tilsvarende tall for Oslo politidistrikt er 7 (5%).

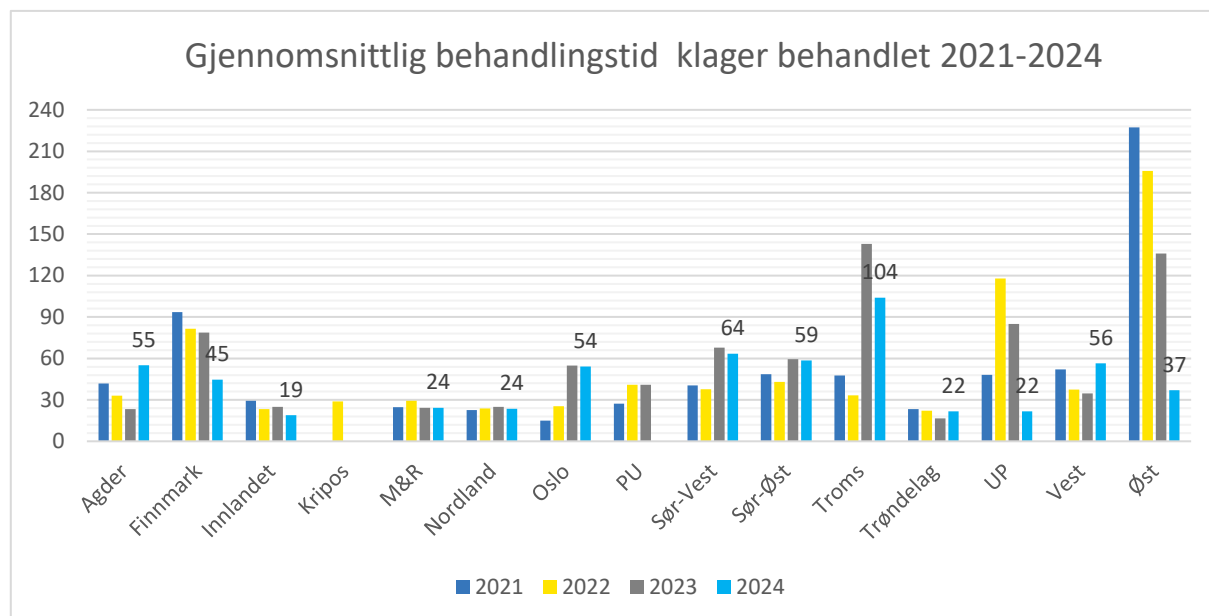
4.4 Saksbehandlingstid

I henhold til klageinstruksen § 4 tredje ledd skal sak som hovedregel være ferdig behandlet innen en måned etter at politiet mottok den.

Klager er "ferskvare" og det er viktig å etterstrebe kort saksbehandlingstid for å sikre at de påklagede fortsatt husker episoden. Ikke alle forhold det klages over, er godt dokumentert. Jo lenger tid som går, jo vanskeligere er det å få belyst alle sakens sider. Dette gjelder særlig i saker hvor sakens faktum er preget av "ord mot ord". I tillegg er det viktig at klager får rask tilbakemelding, og ikke sitter igjen med en følelse av at klagen treneres, nedprioriteres eller ikke tas alvorlig.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for alle saker som ble ferdig behandlet i 2024 var 42⁶ dager. Tilsvarende tall for 2022 og 2023 var henholdsvis 51 og 66 dager, og denne endringen er svært positiv. Det var i 2023 totalt 115 saker med saksbehandlingstid over 99 dager, mens dette i 2024 var redusert til 63 saker. Maksimal saksbehandlingstid i 2023 og 2024 var henholdsvis 1322 dager og 400 dager.

Tall fra politidistrikt og særorgan viser at så nær som alle bidrar til denne endringen. Særsilt bemerkes den endring som har skjedd i Øst politidistrikt, men det er også grunn til å merke seg at det er flere politidistrikt og særorgan som har overholdt klageinstruksens krav i flere år.



Figur 7

4.5 Diskriminering

Diskriminering er ikke en handling på linje med for eksempel maktmisbruk, men derimot en motivasjon for en handling. Med diskriminering menes direkte eller indirekte forskjellsbehandling på grunn av kjønn, graviditet, permisjon ved fødsel eller adopsjon, omsorgsoppgaver, etnisitet, religion, livssyn, funksjonsnedsettelse, seksuell orientering, kjønnsidentitet, kjønnsuttrykk, alder eller kombinasjoner av disse grunnlagene, jf. likestillings- og diskrimineringsloven § 6⁷ første ledd.

Ved å registrere påstått diskriminering i forbindelse med rapportering av klagesakene, kan etnisk diskriminering og annen diskriminering kobles til de enkelte årsaks-kategoriene. Det er da mulig å se om det er sammenheng mellom for eksempel maktmisbruk som anføres å være relatert til etnisk diskriminering.

Politidistrikt og særorgan skal ved mottak av klage registrere om det er påstått diskriminering. I tillegg skal saken betegnes med diskriminering dersom politidistrikt og særorgan foretar slike undersøkelser eller finner at diskriminering har skjedd.

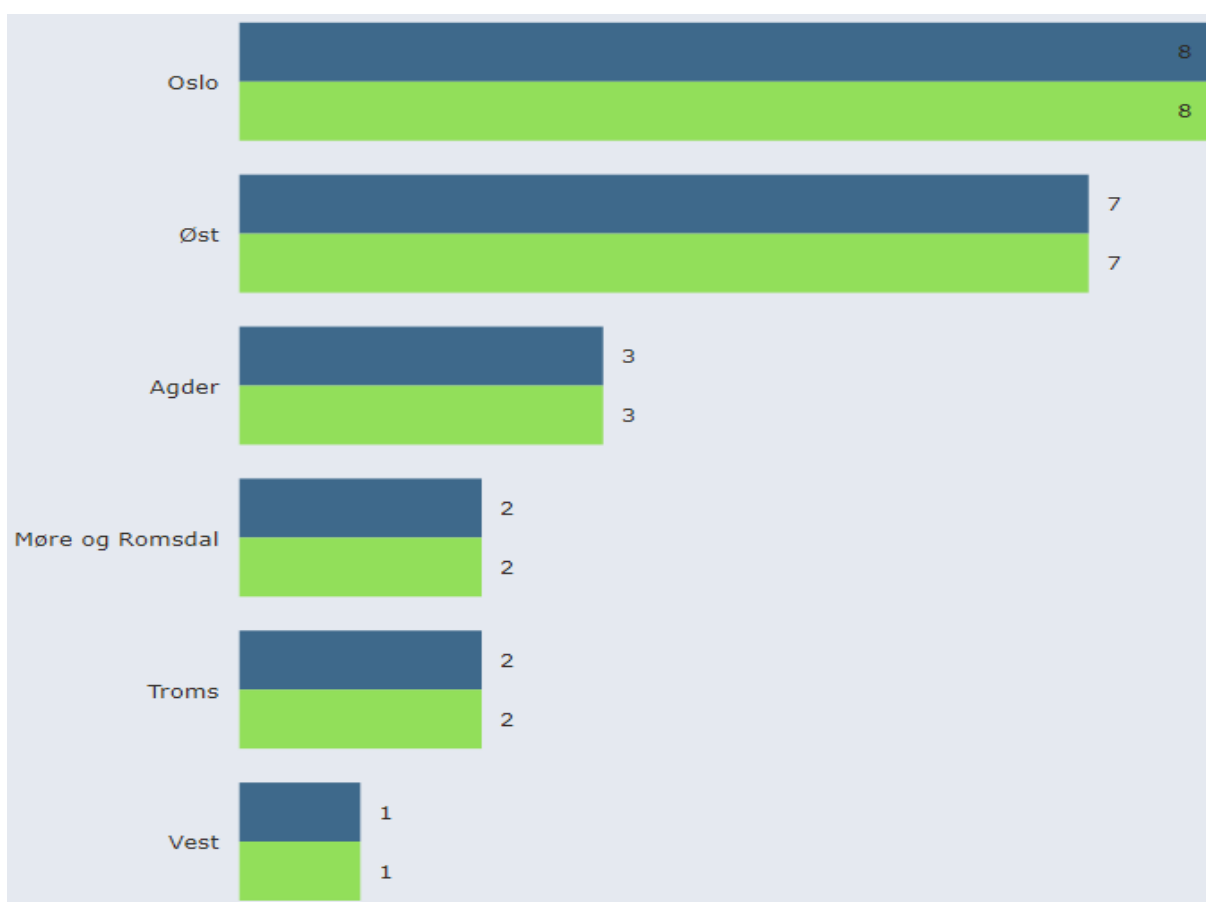
⁶ I henhold til PowerBI 17.02.2025.

⁷ <https://lovdata.no/lov/2017-06-16-51/§6>

Klager der det er anført eller funnet diskriminering registreres enten som "*diskriminering – etnisitet*" eller "*diskriminering – annen*". Med etnisitet menes blant annet nasjonal opprinnelse, avstamning, hudfarge og språk, jf. likestillings- og diskrimineringsloven § 6 første ledd siste setning.

Politiet har fra klageordningen ble opprettet i 2006 til 2022 mottatt svært få klager relatert til diskriminering. Det relativt lave antall klager knyttet til diskriminering gjennom årene gir grunn til å anta at det foreligger mørketall. Det er viktig at politiets klageordning promottes aktivt når politiet er ute i diverse fora og mottar henvendelser som gjelder misnøye med politiet fra ulike minoritetsmiljøer.

I 2024 har 6 politidistrikt behandlet totalt 23 saker der det var påstått eller funnet diskriminering. Det ble konkludert med kritikk i én sak. Tilsvarende tall for 2023 var henholdsvis 8, 31 og 0.



Figur 8 Fordeling mellom distrikter i 2024

Som i 2023 er behandlede saker med diskriminering i første rekke er knyttet til kategorien adferd. Klager mener med andre ord at politiansatte har opptrådt på en bestemt måte fordi klager har en annen etnisitet eller er knyttet til et annet grunnlag for diskriminering (for eksempel seksuell orientering).

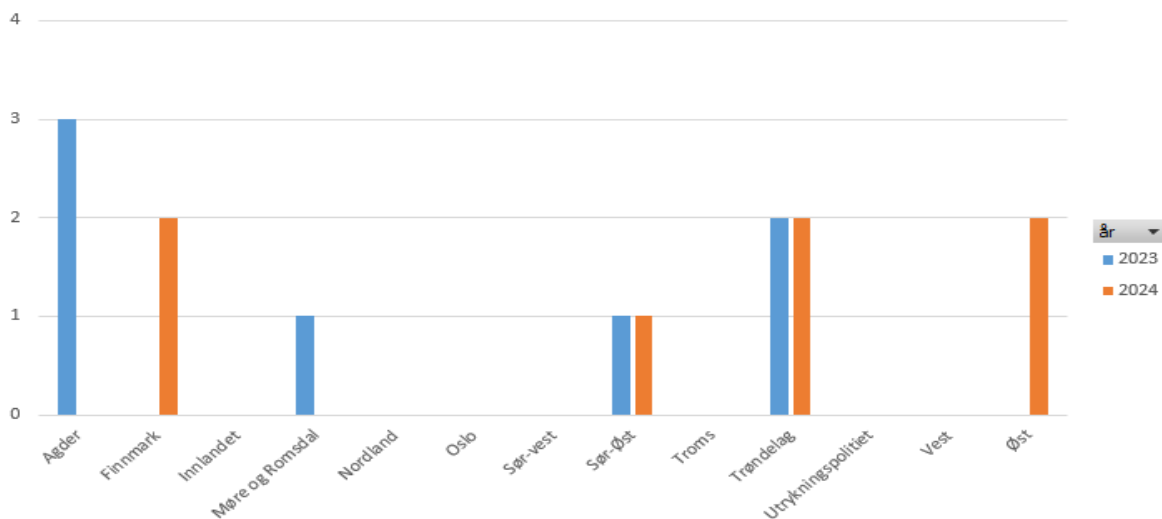
4.6 Barn

Politi-loven § 6 fikk 7. juni 2024 et nytt femte ledd:

"Når tjenestehandlingen berører eller skjer overfor eller i nærvær av barn, skal barnets beste være et grunnleggende hensyn."

Politi-lovens inngrepshjemler i § 7 til § 11 begrenses av § 6 som angir grunnleggende prinsipper for polititjenesten. Tilføyelsen var ingen realitetsendring da prinsippet om barnets beste allerede gjelder både innenfor politi-lovens saklige virkeområde og ellers ved handlinger og avgjørelser som berører barn. Det er i lovproposisjonen også vist til Grunnloven og menneskerettighetsloven, som gjør barnekonvensjonen til norsk lov så langt det er gitt tilslutning til den.

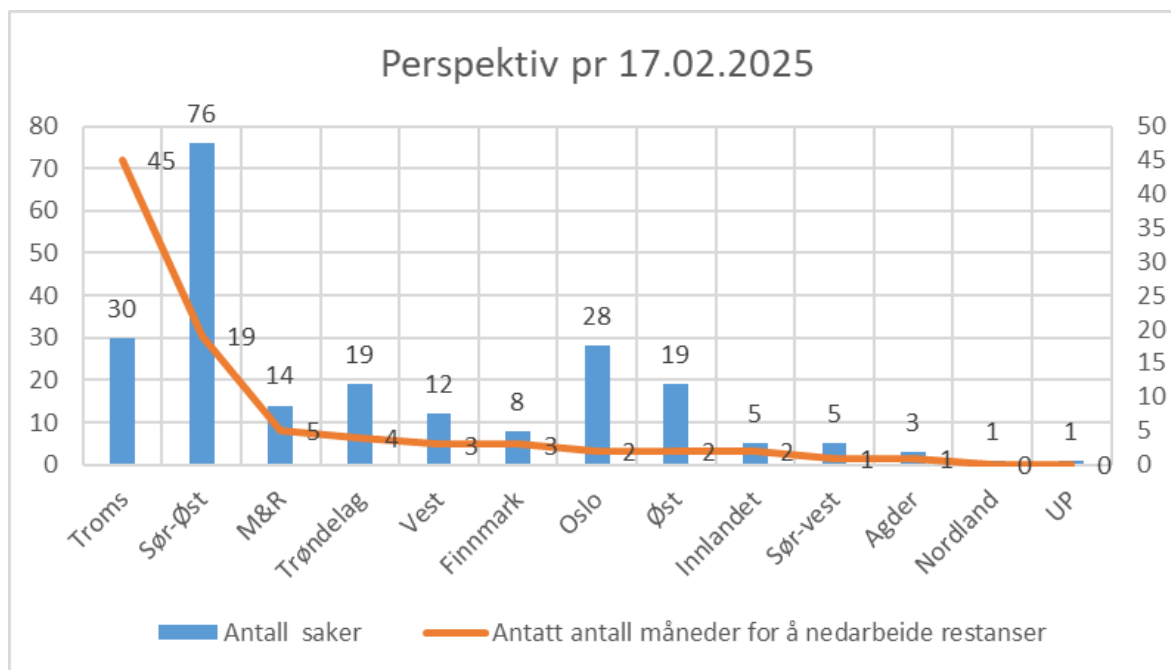
Politidistrikter og særorgan skal registrere om det var barn involvert ved den hendelsen som påklages. I 2023 og 2024 var det henholdsvis 62 og 65 slike saker, og begge år var det 7 saker der politidistrikt og særorgan fant grunnlag for kritikk. Disse 14 sakene er fordelt på 6 politidistrikt:



Figur 9

5 Perspektiv

De ulike politidistrikt og særorgan har pr 17. februar 2025 ubehandlede saker (restanser). Dette er i figuren under angitt med blå søyle (med skala på primærakse). Ved å dividere dette tallet på antallet saker politidistrikt og særorgan behandlet i 2024⁸ (og multiplisere med 12) får en et uttrykk for hvor mange måneder politidistrikt og særorgan vil bruke på å behandle sine restanser. Dette tallet er for politidistrikt og særorgan angitt ved den røde streken (med skala på sekundærakse).



Figur 10

For enkelte politidistrikt synes situasjonen utfordrende. I figuren er vist (som eksempel) at Møre og Romsdal politidistrikt har restanse 14 saker, og da politidistrikt og særorgan i 2024 behandlet 37 saker er perspektiv behandlingstid 5 måneder.

Det bemerkes videre at eldste ubehandlede sak ble registrert i 2022, mens det er registrert 59 ubehandlede saker fra 2023.

⁸ Se pkt 4

6 Behandlede klager i politidistrikt og særorgan 2024

"Politidistriktene og særorganene skal sende kopi av saker med grunnlag for kritikk til Politidirektoratet.", jf. klageinstruksen § 7 tredje ledd. Som over nevnt fant politidistriktene i 2024 grunnlag for kritikk i 55 saker. Ingen særorgan konkluderte med kritikk.

Som vist i punkt 3.2 er det store variasjoner mellom politidistriktene i antall klager der det ble konkludert med kritikk. I det følgende redegjøres for sakene. For å sette sakene i en større sammenheng, fremgår innledningsvis antall innbyggere og tilliten innbyggerne har til hvert enkelt politidistrikt, ifølge Politiets innbyggerundersøkelse for 2024.

Selv om det i klagene ikke er konkludert med grunnlag for kritikk, kan det være forhold som bør vurderes i et læringsperspektiv. Klager kan gi nyttig innsikt i hvordan politiet oppfattes av publikum, selv om tjenesteutførelsen rent objektivt ikke anses kritikkverdig.

I det følgende omtales kort de innsendte sakene der politidistrikt og særorgan fant grunnlag for kritikk (punkt 6.x.1) og kopi av rapporteringene i PSV (punkt 6.x.2).

6.1 Oslo politidistrikt

I Oslo politidistrikt bor det ca. 950 000 innbyggere og er det største politidistriktet i Norge ut fra antall innbyggere. I geografisk utstrekning er imidlertid politidistriktet lite. I følge Politiets innbyggerundersøkelse 2024 er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Oslo politidistrikt 74 %, en nedgang på 3 % fra 2023.

	2022	2023	2024
Registrerte	235	150	139
Behandlede	235	138	140
Saksbehandlingstid	25	54	54
Grunnlag kritikk	2	4	4

6.1.1 Saker der politidistriktet konkluderte med kritikk

(1)

Henlagt straffesak ble ikke sendt statsadvokat innen omgjøringsfristen.

(2)

Politiets behandling av meldinger knyttet til bekymring om våpen hos en mann som senere tok sitt eget liv ble påklaget av avdødes datter. Hun hadde forut for dødsfallet gjentatte ganger varslet bekymring for hans helsetilstand. Våpenet ble ikke brukt i forbindelse med dødsfallet. En gjennomgang av saken vist at meldingene ikke ble registrert på korrekt måte i politiets systemer og derfor ikke fanget opp. Politiet hadde tilstrekkelig grunnlag for å vurdere om våpenet skulle innhentes straks. Distriktet synes

ikke å ha lagt til rette for en slik umiddelbar vurdering av bekymringsmeldinger som etter sitt innhold krever dette i henhold til våpenloven § 31 og Politidirektoratets rundskriv.

Distriktet la til grunn at hastebehandling av bekymringsmeldinger er behandling innen en uke, noe som var kritikkverdig. Distriktet vil gjennomgå og innrette saksbehandlingen og praksisen ved våpenforvaltningen i tråd med gjeldende regelverk samt gjennomgå egne rutiner for å sikre at meldinger som mottas blir registrert på riktig måte.

(3)

Tjenestebil parkert i et gangfelt. Parkeringen i dette tilfelle var kritikkverdig og de impliserte vil få nødvendig underretning og veiledning.

(4)

Person bortvist fra sentrum. Klager hadde ikke med seg legitimasjon og tjenestepersonene valgt å ta bilde av klager uten hans samtykke.

Politiet har ikke hjemmel i politiloven til å beslutte fotografering av personer uten samtykke. Da fotograferingen ble besluttet som et polisært tiltak uten å følge vilkårene i straffeprosessloven § 160 og påtaleinstruksen § 11-1, har politiet gått utenfor sine hjemler for maktanvendelse. Det var ikke grunnlag for å bruke fysisk makt for å få tatt fotografi i denne situasjonen.

6.1.2 Politidistriktets rapportering i PSV

Politimester eller visepolitimester godkjenner politidistriktets svar på klager etter saker er forberedt ved juridisk seksjon i Stab for virksomhetsstyring. Det var i 2024 utskiftninger i seksjonen som førte til lavere saksbehandlings-kapasitet og lengre saksbehandlingstid.

I de behandlede sakene var det i mindre grad læringspotensial, men saker vurderes konkret i forhold til forbedring/endring av rutiner, instruks, praksis mm.

6.2 Øst politidistrikt

Øst politidistrikt er Norges nest største politidistrikt i antall innbyggere og landets nest minste i geografisk utstrekning. Politidistriktet dekker 29 kommuner i fylkene Østfold og Akershus og har mer enn 787.000 innbyggere. Distriktet har flere store byer, lang kystlinje, og ansvar for de største grenseovergangene: Oslo lufthavn, Svinesund (E6) og Ørje (E18).

I følge Politiets innbyggerundersøkelse 2024 er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Øst politidistrikt 72 %, en økning på 2 % fra 2023.

	2022	2023	2024
Registrerte	176	137	142
Behandlede	230	178	146
Saksbehandlingstid	196	136	37

6.2.1 Saker der politidistriktet konkluderte med kritikk

(1)

Tjenesteperson oppga verken navn eller tjenestenummer.

(2)

Bekymringsmelding fra politiet til barnevernet. Etter en gjennomgang av aktuell PO-logg, bekymringsmelding samt brev fra avsnittsleder, fant distriktet at det beskrevne saksforholdet ikke var blant de opplistede tilfellene i barnevernsloven § 13-2 bokstav a-e. Politidistriktet la til grunn at politiet hadde sendt en bekymringsmelding til barnevernet uten at vilkårene for det var oppfylt, og derfor i strid med gjeldende lovverk.

(3)

Saksbehandlingstid på 8 måneder ved gjennerverv av førerrett var uheldig. Det var kritikkverdig at søker ikke hadde fått foreløpig svar, jf. forvaltningsloven § 11 bokstav a andre ledd. Forvaltningsorgan skal snarest mulig gi foreløpig svar dersom det ventes at det vil ta uforholdsmessig lang tid før en henvendelse kan besvares. I svaret skal det gjøres rede for grunnen til at henvendelsen ikke kan besvares tidligere, og så vidt mulig angi når svar kan ventes.

(4)

Saksbehandlingstiden våpensøknad. Distriktet skriver at *"som juridisk teori peker på, er den vanligste årsaken til at det kan ta tid å få en avgjørelse, at vedkommende forvaltningsorgan har for liten kapasitet til å få unna sakene etterhvert som de kommer inn, og at det av den grunn dannes "køer" av ubehandlede saker. Hvis sakene behandles i den rekkefølgen som de kom inn, er det imidlertid lagt til grunn at det er en akseptabel grunn for forsinkelse."* I denne saken var saksbehandlingstiden likevel så lang er det i seg selv var kritikkverdig.

(5)

Håndtering av en passkontroll. Klager påsto at dennes russiske kjæreste ble anklaget for brudd på visumregler. Klager hadde forut for grensepassering hatt mail-korrespondanse med distriktet for å få veiledning. Øst politidistrikt har i sitt svarbrev gjennomgått regelverket og konkluderer med at klagers kjæreste ikke hadde rett til å reise til Norge og at det således ikke forelå kritikkverdig forhold ved selve passkontrollen. Derimot finner distriktet at den informasjonen som klager hadde fått forut, var tilstrekkelig utfyllende og at det var grunnlag for kritikk hva gjelder veiledningsplikten og at klagers kjæreste således hadde en negativ opplevelse av kontrollen.

(6)

I forbindelse med klage over et ilagt bruksforbud, ble det klaget over manglende foreløpig svar, saksbehandlingstiden og saksbehandlingsfeil idet det ble fattet vedtak i saken samme dag som klagefristens utløp. Politiet viste til forvaltningsloven § 11 bokstav a) annet ledd som fastslår at forvaltningsorganet snarest mulig skal gi et foreløpig svar dersom det ventes at det vil ta uforholdsmessig lang tid før en henvendelse kan besvares. Unnlatt foreløpig svar var kritikkverdig og det var uheldig at det var skjedd saksbehandlingsfeil. Saksbehandlingstiden dannet ikke grunnlag for kritikk.

(7)

En grensekontrollør hadde kommentert familienavnet til klager. Familienavnet fikk på norsk en seksuell betydning. Det påpekes at grensekontrollører skal utvise respekt, særlig hvor den kontrollerte er i en sårbar situasjon og det skal ikke diskrimineres på noen måte.

(8)

Håndtering av en dødsulykke. Politiet hadde uttalt til pressen av alle pårørende var varslet. Dette medførte ikke riktighet, noe politiet anså uheldig.

Det ble også klaget over at politiet hadde meddelt dødsbudskapet til avdødes 13 år gamle barn. Begrunnelsen var at politiet fryktet at barnet skulle få vite det av tredjepart mens det var alene hjemme. Politiet viser til politiloven § 6 femte ledd samt forarbeidene til endring av loven. Politiet skriver:

"I teorien er det lagt til grunn at det så langt som mulig må foretas en individuell og konkret vurdering av hva som er til barnets beste, der det tas utgangspunkt i behovet og forutsetningene til barnet. Relevante momenter i vurderingen er blant annet den fysiske og psykiske helsen til barnet, omsorg, beskyttelse og sikkerhet for barnet og barnets sårbarhetsfaktorer. Barnets alder er et sentralt moment i vurderingen av hva som er til barnets beste og hvilke hensyn som må tas i den konkrete situasjonen. Barnets alder har betydning for dets fysiske og emosjonelle robusthet, kognitive nivå, forståelsen av verden rundt og evnen til å håndtere ulike situasjoner. Barnets mentale alder og modenhet påvirker også hvordan det reagerer på situasjonen. I aktuell sak er det tale om en ung gutt på 13 år som hverken innsatsleder eller patruljemannskapene hadde noen kjennskap til. De hadde mao. ingen forutsetninger for å vite hvordan han ville reagere på dødsbudskapet. Ved å gå frem på den måten de gjorde tok de følgelig en risiko på guttens vegne som vi ikke kan se at er i overensstemmelse med grunnhensynet til barnets beste. Det vises i så måte til patruljens beskrivelse av sønnens reaksjon på dødsbudskapet som nettopp underbygger det. Dersom det var slik at politiet var engstelig for at noen skulle oppsøke sønnen på døren, eller at han skulle bli meddelt informasjonen via sosiale medier, burde de i stedet ha tatt opphold på bopelen sammen med han og sørget for å holde praten i gang inntil moren som de visste at var på vei - ankom adressen."

Politiet konkluderte med at håndteringen av avdødes barn var kritikkverdig.

(9) og (10)

Saksbehandlingstiden i en utleggsforretning var lang. Måltallet for utleggssaker er at saken skal behandles innen 60 dager. Lengre saksbehandlingstid kan gi uheldige ringvirkninger for de som sender inn begjæringer noe som gjør at distriktet fant at saken ga grunnlag for kritikk.

6.2.2 Politidistriktets rapportering i PSV

Politidistriktet evaluerte klageprosessen i 2023, og dette arbeidet ble videreført i 2024. Dette vil også fortsette i 2025 når politidistriktet tar sikte på å etablere et system for erfaringslæring.

Økende kompleksitet i klagesakene, krever mer tid og ressurser for saksbehandling.

6.3 Sør-Øst politidistrikt

Sør-Øst politidistrikt har ca. 700 000 innbyggere. Politidistriktet strekker seg fra Kragerø i sør til Hemsedal i nord. I følge *Politiets innbyggerundersøkelse 2024* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Sør-Øst politidistrikt 67 %, en nedgang på 1 %.

	2022	2023	2024
Registrerte	99	89	74
Behandlede	99	57	49
Saksbehandlingstid	43	61	59
Grunnlag kritikk	11	6	3

6.3.1 Saker der politidistriktet konkluderte med kritikk

(1)

Klageres datter var involvert i en ordensforstyrrelse, og hadde gjentatte ganger gitt uttrykk for at hun ikke ville bli filmet av en medfølgende TV-produksjonsteam. Tilsvarende opplevelse erfarte moren da hun skulle hente datteren på politistasjonen. Sør-Øst politidistriktet beklaget og forsikret om at personvernet ville bli ivaretatt.

(2)

Politidistriktet fant det kritikkverdig at en besøkende i pass-kø hadde overhørt en annen pass-søker som oppga personsensitive opplysninger. Slike samtaler skal tas i et tilstøtende rom og rutiner var således ikke fulgt.

(3)

Et flyselskap klaget over at politiet hadde gjennomført DEPA-transport (deportering med eskorte av politi) uten at risikovurdering var gjort. Dette kan føre til forsinkelser og at passasjer blir nektet å reise. Distriktet vil iverksette følgende tiltak:

Informasjon

Sør-Øst politidistrikt skal informere alle tjenestepersoner som utfører DEPA-opppdrag om flyselskapets krav til risikovurdering i form av "Notification to Deportee" eller tilsvarende dokumentasjon.

Opplæring

Sør-Øst politidistrikt skal sørge for at tjenestepersoner som utfører DEPA-opppdrag har nødvendig opplæring i gjeldende prosedyrer og krav.

Samarbeid

Sør-Øst politidistrikt skal etablere et tettere samarbeid med flyselskapet for å sikre smidig og effektiv gjennomføring av DEPA-transporter.

6.3.2 Politidistriktets rapportering i PSV

Politidistriktet oppdaterte i 2024 lokal rutine for klage på politiet, og visepolitimester godkjenner politidistriktets svar på klager. Internkontroll i forhold til restanser og korrekt

behandling er etablert. Videre ser politidistriktet at det er potensiale for læring i behandlede saker.

6.4 Sør-Vest politidistrikt

I Sør-Vest politidistrikt bor det ca. 540 000 innbyggere. Distriktet består av 23 kommuner i Rogaland fylke, fem kommuner i Vestland fylke og en kommune i Agder fylke. I følge Politiets innbyggerundersøkelse 2024 er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Sør-Vest politidistrikt 66 %, en nedgang på 3 %.

	2022	2023	2024
Registrerte	69	51	57
Behandlede	69	48	50
Saksbehandlingstid	38	68	57
Grunnlag kritikk	5	4	15

6.4.1 Saker der politidistriktet konkluderte med kritikk

(1)

Klage vedrørende 112-samtaler angående plagsom/skremmende adferd fra en tidligere kjæreste. Anført at politiet hadde behandlet klager dårlig, hånet henne og stilt sarkastiske spørsmål. Videre at politiet ikke ville sende en patrulje og klager ble bedt om å ikke ringe politiet før den tidligere kjæresten var inne i huset hennes. Politiet sikret lydloggen fra samtalene og konkluderte med at klagers opplevelse av samtalene avvek fra hvordan politiet opplevde samtalene. Politiet ser i ettertid at henvendelsene burde utløst en omprioritering av en patrulje fra andre gjøremål. Når det ikke skjedde hadde politiansatte opptrådt kritikkverdig.

(2)

Politiet hadde fulgt en person på toget som skulle til Oslo. Personen hadde lovet patruljen å oppføre seg ordentlig, og konduktøren ble forsikret om at politiet ville bistå dersom noe skjedde. Rett etter avgang utagerte passasjereren, men på grunn av tidskriske oppdrag kunne ikke politiet bistå likevel. I ettertid konkluderte politiet at passasjereren ikke burde vært satt på toget.

(3)

Klager hadde ringt politiets operasjonssentral da han hadde behov for bistand i forbindelse med en truende og psykotisk person på hans bopel. Klager bedt om å ringe 113.

Lydlogg ble sikret. Politiet er enig med klager i at det er politiets oppgave å ta seg av truende personer. At denne personen antas å trenge helsehjelp, er sekundært. Det var kritikkverdig å henvise klager til helsevesenet.

(4)

Kritikkverdig at politiet i forbindelse med en trafikkulykke hadde uttalt seg feilaktig til

media. I telefonsamtale med lokalavis burde det blitt tatt nødvendige forbehold eller vært mer presis i budskapet. Hypotesen om at fører kunne mistenkes for å ha "sovnet bak rattet" burde ikke ha vært delt med avisa. Politiet burde heller omtalt status på stedet som at de etterforsker hva som kan være årsaken til uhellet, uten å fremheve en mulig årsak spesielt.

(5)

Klage over hvordan klager ble møtt i politivakta. Politiet skriver at det denne dagen var uvanlig hektisk med mange hendelser, køordnersystemet var ute av drift og det tok lang tid før klager ble ekspedert. Vaktsjef vurderte at forholdet klager ville anmelde ikke var egnet til å levere som kortanmeldelse selv om klager hadde fått denne beskjeden på telefon. Politiet beklager at klager fikk en negativ behandling og viser til at politiet skal oppføre seg profesjonelt og behandle folk med respekt.

(6)

Etter henvendelse fra familie, hadde politidistriktet gjort undersøkelser rundt en savnet person. Dette ble ikke loggført og det ble heller ikke opprettet undersøkelsessak. Dette medførte at politiet ikke fikk kunnskap om at spanske myndigheter hadde kontaktet norske myndigheter om at saknede var funnet død før savnet-sak ble opprettet noe senere.

(7)

Klager hadde ringt operasjonssentralen vedrørende en trafikkulykke, og klager mente operatøren ble fornærmet da denne hadde problemer med å forstå forklaringen om en hendelse, at hendelsen fikk for liten oppmerksomhet og at det ble brukt tid på å registrere personopplysninger om klager. Politiet sikret lydloggen som bekrefter et dialogen var dårlig. Politiet skriver at selv om det til tider kan være vanskelig å forstå informasjonen fra melder, skal politiet uansett opptre profesjonelle og rolige.

(8)

Anmodning om bistand fra politiet til helsetjenesten i forbindelse med undersøkelse av pasient som var antatt psykisk syk. Legevaktslegen ba om vern i forbindelse med at legen skulle undersøke mulig psykotisk pasienten på dennes bopel. Det var mulighet for en etterfølgende transport til sykehus, men det ville først bli avklart i forbindelse med undersøkelsen. Bistand til pasienttransport var ikke en del av anmodningen. Pasienten hadde voldshistorikk ifølge anmodende lege. Han hadde nylig utøvd vold mot helsepersonell. Dette begrunnet at bistand fra politiet til vern var nødvendig. Bistanden måtte gis i form av politiets fysiske tilstedeværelse under undersøkelsen.

Politiet avsto anmodningen da den ikke hadde kommet til politiet via AMK og krevde at AMK sendte ambulanseressurs sammen med legen og politiet.

Politiet skriver at legens vurdering av behovet for bistand til vern var tilstrekkelig begrunnet. Politiet skal ikke overprøve denne nødvendighetsvurderingen jfr. rundskrivet *"Helsetjenestens og politiets ansvar for personer med psykisk lidelse - oppgaver og samarbeid"*. Transport av pasient var ikke en del av anmodningen og politiet hadde ingen rett til å kreve at ambulanseressurs skulle rykke ut til pasienten sammen med politiet.

(9-15)

Syv klager relatert til politiets håndtering av en politisk demonstrasjon i Stavanger sentrum. Klagerne opplevde at manglende tilstedeværende politi medførte at motdemonstranter forstyrret arrangementet. Politiet konkluderte med at det som i

utgangspunktet var en tilfredsstillende bemanning ble utfordret ved sammenfallende alvorlige hendelser hvor det ble nødvendig å omprioritere ressursene. Vurdert i ettertid burde politiet hatt flere dedikerte mannskaper til markeringen.

6.4.2 Politidistriktets rapportering i PSV

Politidistriktet har utarbeidet ny rutinebeskrivelse og flytskjema som viser hvordan klagesaker behandles. Ansvar er med dette gjort tydelig, og det er i tillegg etablert en gruppe som vurderer erfaringslæring kvartalsvis.

6.5 Trøndelag politidistrikt

Trøndelag politidistrikt består av 39 kommuner og dekker hele Trøndelag fylke, samt Bindal kommune i Nordland fylke. I Trøndelag politidistrikt bor det ca. 480 000 innbyggere. I følge *Politiets innbyggerundersøkelse 2024* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Trøndelag politidistrikt 76 %, noe som er likt med i fjor og i forfjor. Det er også i Trøndelag tilliten til politiet er størst.

	2022	2023	2024
Registrerte	87	76	57
Behandlede	84	76	65
Saksbehandlingstid	22	17	22
Grunnlag kritikk	13	14	7

6.5.1 Saker der politidistriktet konkluderte med kritikk

(1)

Politidistriktet mottatt klage vedrørende en samtale en tjenesteperson hadde hatt med en mindreårig og dennes verge. Klager mente tjenestepersonen var grinete, trøtt, sint og trakasserte barnet. Distriktet innhentet en uttalelse fra tjenestepersonen som var enig i at hen var oppgitt og irritert, beklaget dette og foreslo å møte klager og barnet. Politidistriktet viste til etiske normer for god politiskikk, politiloven § 6 og politiinstruksen § 5-2.

(2)

Klager forklarer at en beruset mann med kniv hadde vært truede på en øy. Ferge ble ifølge klagen utkommandert fra fastlandet kl. 04.30. I mellomtiden fikk folk, som følte seg sterkt truet og redde for livet, beskjed fra politiet om å gjemme seg. Etter en times tid fikk de ny beskjed fra politiet om at utrykningen var kansellert grunnet manglende transport til øya. Den lokale patruljen hadde fått kontrabeskjed og kom aldri til øya. Det ble stilt spørsmål om hvorfor politiet ikke kom og om folk på øya ikke hadde krav på samme beskyttelse som andre i Trøndelag.

Distriktet skriver at politiets rolle er blant annet å skape trygghet og tillit, noe en ikke hadde lyktes med her. Saken er blitt brukt som ledd i videre arbeid med å forbedre tjenester ut mot publikum og det er gjennomført en intern evaluering av hendelsen, herunder vurdering av alternative frakt over fjorden ved eventuelle fremtidige hendelser.

Det er også gjennomført et møte mellom lokalt politi og velforeningen for å avklare at de ikke måtte oppfatte situasjonen slik at politiet ikke var til deres disposisjon. Det ble også snakket litt om oppfølgingene videre omkring befolkningens relasjon til trussel-utøver som bor på øya.

(3)

Klage omhandler spørsmål om statsborgerskap. Klager mente å ha blitt feilbehandlet. Saken hadde også ligget hos politiet i 4 måneder, til tross for at det på nettsiden opplyses at søknad skal sendes videre etter 1 uke. Etter interne undersøkelser konkluderte politiet med at det var grunn til å foreta en gjennomgang av egne saksbehandlingsrutiner, særlig vedrørende behandling og oppfølging av henvendelser som skjer per telefon.

(4)

Manglende/forsinket registrering av to anmeldelser. Politiet hadde problemer med å identifisere det straffbare forhold klager ønsket å anmelde og innleverte dokumenter ble returnert til klager. Distriktet beklager den mangelfulle oppfølgingen og skriver at feilen nå vil bli rettet opp i.

(5)

Distriktet mottok en klage vedrørende forhold rundt en demonstrasjon. Klagepunktene ble gjennomgått, men kun forhold rundt bortvisning dagen før, var kritikkverdig. Politiet skriver at bortvisningen ble besluttet for å forebygge ordensforstyrrelser, men ble senere opphevet da det ikke var grunnlag for bortvisningen. Politiet inviterte til et møte for å avklare eventuelle misforståelser eller uklarheter, slik at partene sammen kan legge bedre til rette for at eventuelle kommende demonstrasjoner blir tryggere og mer forutsigbare for alle parter.

(6)

I en klage fant distriktet at det var kritikkverdig at en straffesak ble henlagt som følge av foreldelse idet ilagt forelegg ikke ble bragt inn for retten i tide. Politiet skriver at målsetningen er å framstå som profesjonelle, serviceinnstilte og tillitsskapende i alle sammenhenger og det er helt avgjørende for befolkningens trygghet og tillit til politiet at straffbare forhold oppklares og de ansvarlige for begåtte lovbrudd stilles til ansvar gjennom adekvate straffereaksjoner.

(7)

Brudd på taushetsplikten. To tjenestepersoner som skulle forkynne dokumenter på en adresse, hadde en samtale seg imellom om helsesituasjon til en beboer. Samtalen ble overhørt av ansatt i vekterselskap. Opplysningene skapte uro og usikkerhet. Politiet skriver at tjenestepersonenes prat seg imellom var uheldig og ubetenksomt. Taushetsplikt og prat om taushetsbelagte opplysninger i situasjoner hvor andre kan overhøre samtalen er tatt opp med dem og mannskapene for øvrig.

6.5.2 Politidistriktets rapportering i PSV

Politidistriktet har i mange år hatt fokus på klagesaker, og opplever derfor at rutinen er godt kjent blant ansatte. En saksbehandler har ansvar for sakene siden 2020, og det har bidratt til effektivisering samtidig som en har fått enhetlig praksis i politidistriktet.

Klagesvar sendes ledere som kan bruke dette for læring i egen enhet. I tillegg har politidistriktet siden 2021 jobbet med å bruke klagesaker som grunnlag for kollektiv

læring. I 2024 ble dette formalisert ved etablering av en koordineringsgruppe for erfaringslæring.

6.6 Vest politidistrikt

I Vest politidistrikt bor det ca. 600 000 innbyggere. Vest politidistrikt dekker 38 kommuner i Vestland fylke. I følge Politiets innbyggerundersøkelse 2024 er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Vest politidistrikt 67 %, en nedgang på 2 %.

	2022	2023	2024
Registrerte	75	66	43
Behandlede	79	59	45
Saksbehandlingstid	37	35	56
Grunnlag kritikk	1	3	4

6.6.1 Saker der politidistriktet konkluderte med kritikk

(1)

Klager ringte 113 for å melde et dødsfall og ba samtidig om at det ikke skulle sendes utrykningskjøretøy. Likevel kom det to ambulanser, brannbil og uniformert politibil. Det ble også klaget på adferden til tjenestepersonene.

Politidistriktet viste til at det var AMK som styrte hvem som skulle rykke ut av helse/brann. Videre understrekes det at tilgjengelig ressurs fra politiet var uniformert. Tjenestepersoner på stedet, beklager at det ble brukt uttrykket "straffesak", før dette ble rettet til "undersøkelsessak". Videre beklages det at de på stedet hadde en "uformell prat" med helsepersonell og at det ikke ble oppdaget at det sto på en kokeplate. Distriktet beklaget også at pårørende kontakt først var tilgjengelig etter 4 dager.

(2)

I forbindelse med en klage over flere punkter fant distriktet at det var kritikkverdig at namsboken ble sendt til klager på ukryptert e-post.

(3)

Montører opplevde det som skremmende at en tjenestebil kjørte utrykning gjennom en tunnel der det foregikk veiarbeid. Patruljen var ikke enig i at det oppstod en farlig situasjon inne i tunnelen, blant annet fordi det ikke var myke trafikanter/arbeidere i umiddelbar nærhet av veibanen da de passerte. Patruljen erkjente imidlertid at kjøretøyet holdt for høy hastighet i tunnelen og at bruk av sirene ikke var forholdsmessig anvendt. Rutine for føring av utrykningskjøretøy på stengte veier og i stengte tunneler pkt. 2 var således ikke overholdt.

(4)

Klager hadde vært vitne til at en arrestant ble eskortert av politiet på Bergen lufthavn og at kunne da lese navnet på vedkommende som var skrevet på bagasjen. Videre overhørte klager polititjenestepersonene snakke om flyreisen og enkelte ting arrestanten

hadde med seg. Politiet konkluderte med at det var kritikkverdig at taushetsplikten ikke var ivare tatt.

6.6.2 Politidistriktets rapportering i PSV

Visepolitimester godkjenner politidistriktets svar på klager etter forberedelse av saker ved stab for virksomhetsstyring. Lokal rutine for arbeid med klagesaker er under revisjon, men politidistriktet vil fortsette arbeidet med å behandle klagesakene grundig, og gi gode klagesvar til klager.

Politidistriktet bruker klagene til læring og utvikling, men skal forsøke å benytte klagene til mer systematisk erfaringslæring. Kopi av svarbrev sendes ansvarlig linjeleder. Klagesaker blir da brukt til erfaringslæring ved samtale med de aktuelle tjenestepersoner, orientering på felles møter, endring av rutiner samt opplæring av mannskap.

I 2025 vil distriktet ha fokus på saksbehandlingstid. Videre vil man legge føringer for at saker som har læringspotensial brukes til systematisk erfaringslæring. Distriktet vil også danne en vurderingsgruppe som skal vurdere læringspunkter.

6.7 Innlandet politidistrikt

Innlandet politidistrikt dekker alle 46 kommuner i Innlandet fylke. I Innlandet politidistrikt bor det ca. 390 000 innbyggere og er distriktet er landets største i utstrekning.

I følge *Politiets innbyggerundersøkelse 2024* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Innlandet politidistrikt 71 %, en nedgang på 3 % fra i fjor.

	2022	2023	2024
Registrerte	45	44	35
Behandlede	43	46	33
Saksbehandlingstid	23	25	19
Grunnlag kritikk	3	3	0

6.7.1 Saker der politidistriktet konkluderte med kritikk

Politidistriktet hadde ingen kritikk-saker i 2024.

6.7.2 Politidistriktets rapportering i PSV

Politidistriktet utarbeidet i 2024 lokal instruks for behandling av klager på politiet. Denne instruksen er en skriftliggjøring av den praksis som i Innlandet har hatt de senere årene for håndtering av klagesaker. Påstand om brudd på taushetsplikt eller ulovlig bruk av makt blir ofte håndtert som anmeldelse til Spesialenheten.

Klagesaker forelegges ansvarlig enhet med anmodning om uttalelse. Dit sendes også utfall av klagebehandlingen

Det ble på ledermøtet desember 2024 besluttet at klagesaker der det er læringspunkter skal gjennomgå av en fast gruppe ledet av SVS juridisk funksjon.

Politidistriktet skal erstatte ne pensjonert saksbehandler på området.

6.8 Agder politidistrikt

I Agder politidistrikt bor det ca. 320 000 innbyggere. Distriktet dekker hele Agder fylke og har ansvaret for 25 kommuner. I følge Politiets innbyggerundersøkelse 2024 er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Agder politidistrikt 68 %, en nedgang på 3 %.

	2022	2023	2024
Registrerte	63	47	44
Behandlede	63	44	45
Saksbehandlingstid	33	23	55
Grunnlag kritikk	3	4	1

6.8.1 Saker der politidistriktet konkluderte med kritikk

(1)

Klager hadde sendt e-post til politiet med et ønske om fartskontroll i et navngitt område. Etter tre måneder hadde klager ikke fått svar. Politiet skriver at det til tider tar for lang tid å svare ut henvendelser fra folk som har behov for politiets tjenester. Distriktet fant at det var grunnlag for kritikk da borgerne skal kunne forvente et skriftlig svar før det er gått tre måneder.

6.8.2 Politidistriktets rapportering i PSV

Politidistriktet har fokus på klagesakene, og det er tett samarbeid mellom politimester, driftsenhetsledere og ansvarlig saksbehandler. Lokal rutine for sakene ble revidert ved årsskiftet 2024/ 2025.

Klager presenteres for politimesterens ledergruppe i et læringsperspektiv. Distriktet har hatt god effekt av tidligere fokus på å klargjøre roller og ansvar i forbindelse med klager.

Noen saker er komplekse, og behandling av klager er krevende i en travel hverdag.

6.9 Møre og Romsdal politidistrikt

I Møre og Romsdal politidistrikt bor det ca. 270 000 innbyggere og omfatter 26 kommuner. I følge *Politiets innbyggerundersøkelse 2024* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Møre og Romsdal politidistrikt 72 %, noe som er et samme som i 2023.

2022	2023	2024
------	------	------

Registrerte	53	48	42
Behandlede	51	46	37
Saksbehandlingstid	25	24	24
Grunnlag kritikk	1	2	2

6.9.1 Saker der politidistriktet konkluderte med kritikk

(1)

Politidistriktet uttalt til klager at det er forståelig at hun som mor og verge ønsket å få oppdatert og rettmessig informasjon fra politiet så tidlig som mulig, slik at hun kunne ivareta sin rolle som foresatt på best mulig måte.

(2)

Politiansatt hadde brukt sin jobb-mail i en sivilrettslig tvist.

6.9.2 Politidistriktets rapportering i PSV

Det er visepolitimester som svarer ut alle klagene etter å ha bedt om undersøkelser og forslag til svar fra driftsenhetslederne.

Distriktet bruker Synergi som forbedringssystem. Saker som er læringspotensial for mange, legges inn i Synergi med frist. Aktuelle enheter tiltakssetter for organisatorisk læring. Dersom klagen gjelder kun for én ansatt (f.eks. dårlig adferd) og ikke har læringspotensial for flere, blir enhetsleder bedt om å følge opp dette med vedkommende.

6.10 Nordland politidistrikt

I Nordland politidistrikt bor det ca. 250 000 innbyggere. Distriktet omfatter alle kommuner i Nordland fylke med unntak av Bindal kommune. I tillegg er Gratangen kommune i Troms en del av Nordland politidistrikt. I følge *Politiets innbyggerundersøkelse 2024* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til politidistriktet 68 %, en nedgang på 1 %.

	2022	2023	2024
Registrerte	52	36	40
Behandlede	52	34	38
Saksbehandlingstid	23	25	23
Grunnlag kritikk	3	4	3

6.10.1 Saker der politidistriktet konkluderte med kritikk

(1)

Gjennomføringen av promillekontroll på Bodø lufthavn. Politiet konkluderte i etterkant med at rutinemessig kontroll med fordel burde vært gjennomført før ombordstigning av passasjerer hadde startet. På dette punktet foreligger det et avvik fra interne rutiner.

(2)

Klage fra barnevernet over hvordan politiet hadde opptrådt i forbindelse med to samrådsmøter på barnehuset vedrørende hvordan barna skulle følges til barnehuset. Politiet pekte på de involvertes ulike roller og at det må være rom for faglig uenighet. Viktigheten av at uenighet og eventuelt konstruktiv kritikk blir fremsatt på en ordentlig og respektfull måte understrekes. Dette er avgjørende for at alle skal føle trygghet og at samarbeidet blir så godt som mulig. Den samlede informasjonen i saken indikerer at ansatte hos politiet hadde en kommunikasjonsform som var i overkant krass og at de kunne og burde ordlagt seg på en annen måte.

(3)

Klager hadde vært mistenkt i en henlagt straffesak og klager hadde deretter anmeldt flere ansatte til Spesialenheten. Spesialenheten konkluderte med at det ikke var begått straffbare forhold, men fant likevel grunn til å vurdere flere punkter administrativt. Det ble pekt på at det var usikkerhet rundt habilitetsreglene i barnehuset. Spesialenheten fant også at det var begått feil og mangler under etterforskningen av selve straffesaken. Kontradiksjonen for mistenkte var ikke ivaretatt da han ikke hadde fått informasjon om muligheten for supplerende avhør. Det var også manglende notoriet vedrørende korrespondanse i saken.

Politidistriktet skriver at saken ligger til behandling hos distriktets vurderingsgruppe for klagesaker og saker fra Spesialenheten for å sikre læring for hele distriktet. Akkurat hvordan punktene som er trukket frem av Spesialenheten vil følges opp er for tidlig å si, men dette er noe som vil vurderes nærmere i samråd med fag- og opplæringsansvarlige i distriktet.

6.10.2 Politidistriktets rapportering i PSV

Politidistriktet har oppdatert lokal klagerutine og laget informasjonsskriv til ansatte. Det har i denne sammenheng vært dialog med tillitsvalgte og vernetjenesten. Det er et tett samarbeid mellom arkiv, juridisk rådgiver i stab og påtaleleder for å avklare hvordan ulike henvendelser skal behandles.

I 2024 ble det etablerte en vurderingsgruppe som ser nærmere på både klager på politiet og saker fra Spesialenheten. Faste medlemmer i gruppen vil være visepolitimester, påtaleleder og juridisk seniorrådgiver i SVS/HRHMS, men gruppen suppleres av ambulerende medlemmer i forhold til tema. Gruppen skal vurdere om det er grunnlag for ytterligere oppfølging/læring og hvem som skal gis ansvaret for dette.

6.11 Troms politidistrikt

Det bor omkring 170 000 innbyggere i Troms politidistrikt, som omfatter 18 kommuner i Troms og Finnmark fylke. I følge *Politiets innbyggerundersøkelse 2024* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Troms politidistrikt 70 %, en nedgang på 5 %.

2022	2023	2024
------	------	------

Registrerte	35	21	26
Behandlede	29	14	8
Saksbehandlingstid	48	142	104
Grunnlag kritikk	0	3	0

6.11.1 Saker der politidistriktet konkluderte med kritikk

Politidistriktet hadde ingen kritikk-saker i 2024.

6.11.2 Politidistriktets rapportering i PSV

Troms politidistrikt har fordelt innkomne klager til ansvarlig enhetsleder. Distriktet ser at dette ikke gir tilstrekkelig kontinuitet i arbeidet og saksbehandlingstidene har blitt for lang. Distriktet har i siste del av 2024 utarbeidet en ny rutine der jurister i påtale i 2025 gis saksbehandlingsansvar.

I januar var politidistriktets rapport om klagesaker til behandling i ledergruppa, der fokus var erfaringslæring. Politidistriktet hadde i 2024 hatt fokus på tilbakemeldingskultur. Dette fokusområdet er videreført til 2025. Målet er øve på å gi og ta tilbakemeldinger internt for å bli bedre til å ta tilbakemeldinger også eksternt.

I 2025 har distriktet mål om å øke kvaliteten i saksbehandlinger av klager og få ned saksbehandlingstiden.

6.12 Finnmark politidistrikt

I Finnmark politidistrikt bor det omtrent 75 000 innbyggere. Distriktet er nest størst i areal og minst i antall innbyggere. I følge Politiets innbyggerundersøkelse 2024 er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Finnmark politidistrikt 61 %, en nedgang på 3 %.

	2022	2023	2024
Registrerte	38	22	30
Behandlede	29	16	36
Saksbehandlingstid	94	79	45
Grunnlag kritikk	7	0	4

6.12.1 Saker der politidistriktet konkluderte med kritikk

(1)

Politidistriktet hadde lagt ut melding på X om at det var pågrepet en mindreårig gjerningsperson etter melding om voldtekt, og at politiet "jobber med å finne

gjerningsperson nr 2". Politiet ble gjort oppmerksom på at meldingen på X hadde fått minst én støtende kommentar. Klager sendte et skjermbilde til politidistriktet der det gikk frem at en privatperson hadde delt og kommentert meldingen. Klager hadde også blitt fortalt av tredjeperson at hendelsen hadde gitt opphav til spekulasjoner rundt identiteten til de involverte i sosiale medier. Meldingen var ifølge politidistriktets kommunikasjonsrådgiver ikke synlig på politiets profil på X, men kunne ses via profilen til denne personen. I samråd med påtaleleder ble politiets melding på X slettet.

Politidistriktet beklager at de gikk ut med informasjon som ga et feilaktig bilde av hendelsen. Selv om meldingen ga uttrykk for de opplysningene politiet hadde på det aktuelle tidspunktet, burde innholdet vært grundigere sjekket i forkant. Det er særlig grunn til å vise varsomhet når hendelsen involverer mindreårige. Dette burde i større grad vært hensyntatt.

(2)

Saksbehandlingstid i en straffesak vedrørende vold i nære hadde tatt lengre tid enn saksforholdet tilsa.

(3)

Klager hadde kontaktet operasjonssentralen for å melde om at en person brøt et ilagt besøksforbud og oppførte seg truende. Klager opplevde at operasjonssentralen ikke tok henvendelsen alvorlig. Etter en gjennomgang konkluderte distriktet med at meldingen var vurdert korrekt og at vurderingen om at pågående oppdrag ikke skulle avbrytes, var korrekt. Melder ble imidlertid ikke møtt med den profesjonaliteten som forventes når noen tar kontakt med politiet. Klagen gjaldt også at klager ikke hadde fått svar på en e-post etter en måned. Politiet skriver at Ifølge god forvaltningspraksis skal alle henvendelser besvares innen rimelig tid, noe som ikke ble overholdt i dette tilfellet.

(4)

Saksbehandlingstid på nesten 2 år ved en våpensøknad. Klager hadde heller ikke fått foreløpig svar. Distriktet så at søknaden hadde mye lengre behandlingstid enn det som er normalt for denne typen søknader. I tillegg manglet rutiner for å informere om forventet saksbehandlingstid, rutiner for å sikre notoritet over henvendelser på telefon og videreformidle henvendelser på tvers av ulike sakstype.

6.12.2 Politidistriktets rapportering i PSV

I Finnmark politidistrikt behandles klager på politiet ved Seksjon for sikkerhet, administrasjon og støtte. En juridisk seniorrådgiver forbereder klagen som signeres og godkjennes av politimesteren. Seksjonen har i tillegg to jurister (herunder seksjonsleder) som kan bistå ved behov, noe som reduserer sårbarheten ved fravær i seksjonen og sørger for fremdrift i sakene.

Finnmark politidistrikt jobber kontinuerlig med å redusere saksbehandlingstiden og er i slutfasen av en større revisjon av den lokale rutinen for klagesaker som skal gjøre dokumentet mer brukervennlig.

Politidistriktet har i 2024 arbeidet videre med å sikre erfaringslæring fra klagesakene, og sørge for at klagesakene og spesialenhetssakene ses i sammenheng. Fra høsten 2023 har distriktet hatt en bredt sammensatt vurderingsgruppe som identifiserer læringspunkter i alle saker med utfall "grunnlag for kritikk" og "uheldig, men ikke grunnlag for kritikk", eller der konkrete omstendigheter i saker gir grunnlag for slik oppfølging. Fra høsten 2024 er behandlingen av klagesakene og spesialenhetssakene

samlet i samme seksjon, og saksbehandlerne har faste møtepunkter der sakene kan drøftes.

6.13 Utrykningspolitiet (UP)

Utrykningspolitiet er organisert med et hovedkontor i Stavern og fem UP-distrikter fordelt over hele landet. Politiets ATK-senter (automatisk trafikkontroll) er underlagt UP.

UP er politiets egen forsterkningsressurs, og en effektiv beredskapsstøtte for politidistriktene.

	2022	2023	2024
Registrerte	48	35	45
Behandlede	49	34	41
Saksbehandlingstid	118	85	22
Grunnlag kritikk	1	0	0

6.13.1 Saker der særorganet konkluderte med kritikk

Særorganet hadde ingen kritikk-saker i 2024.

6.13.2 Særorganets rapportering i PSV

Lokal rutine for klager på politiet er under etablering. Der vil det blant annet defineres hvem som skal behandle klagen i de ulike distriktene.

Fra 2023 har UP hatt "klager på politiet" som tema for nye mannskaper, og gitt en grundig gjennomgang av instruksen samt en innføring i opptreden opp mot publikum. Ulike momenter av klager som gjentar seg vil bli gjennomgått på de ulike parolene i 2025.

Distriktsledere blir også fortløpende orientert om de ulike klagesakene som berører deres mannskaper, og utfallet av saksbehandlingen. Distriktsleders oppgave er å videreformidle dette til sine mannskaper generelt, og de innklagede spesielt, for å forebygge at lignende eller uønskede hendelser og situasjoner oppstår. Det var i 2024 flere saker som også ble tatt opp direkte med de berørte mannskapene direkte fra hovedkontoret.

Gjennomgående er det som de forgående årene, politiets adferd i kontrollsituasjonen den mest vanlige klageårsaken. Publikum klager ofte ikke på selve forelegget, men på måten de blir behandlet på av politiet i denne prosessen. Det har vært en svak nedgang fra 2023, hvor det var flere klagere som opplevde å bli "presset" til å vedta det forenklede forelegget.

Det var i 2024 et økt fokus på å få til en kontaktetablering med de som kontrolleres. Dette for å ikke effektivisere kontrollene så det går utover hvordan vi tilnærmer oss publikum. Det har nå blitt lagt inn en forsinkelse i trafikkappen, slik at godkjennelsen av det digitale forenklede forelegget ikke gjøres for raskt.

UP mener at klagesakene gir et godt bilde av hvordan mannskapene jobber. I dette ligger det et stort lærings- og utviklingspotensial. Det er likevel ofte at klager og innklaget tjenesteperson ikke har samme oppfatning av situasjonen, eller hvordan kommunikasjonen foregikk, noe som kan gjøre klagesaksbehandlingen vanskelig.

6.14 Kripos

Kripos er den nasjonale enhet for bekjempelse av organisert og annen alvorlig kriminalitet. Enheten har også andre sentraliserte oppgaver.

	2022	2023	2024
Registrerte	1	1	1
Behandlede	1	1	0
Saksbehandlingstid	29	41	0
Grunnlag kritikk	1	1	0

6.14.1 Saker der særorganet konkluderte med kritikk

Kripos rapporterte i PSV at de hadde behandlet to klagesaker i 2024. Dette fremgår ikke av Power BI.

(1)

Registersøk anses som enkeltstående tilfelle og behandles som personalsak. Likevel vil Kripos se på om man skal omerindre gjeldende regelverk hva gjelder registersøk.

(2)

Sak henlagt av spesialenheten med begrunnelse om "at det ikke er tilstrekkelige holdepunkter som sannsynliggjør det forhold at ansatte i politi- og/eller påtalemyndighet har foretatt en straffbar handling i tjenesten".

6.14.2 Særorganets rapportering i PSV

Kripos har så langt ikke utarbeidet skriftlig rutine for selve saksbehandling av klagesaker, men vil vurdere dette i 2025.

6.15 Politiets utlendingsenhet (PU)

PU er et nasjonalt særorgan i politiet som bistår resten av politiet i utlendingssaker. Våre hovedoppgaver er å registrere asylsøkere, avklare identitet og uttransportere personer uten lovlig opphold i landet.

	2022	2023	2024
Registrerte	3	3	0
Behandlede	2	1	0

Saksbehandlingstid	41	41	0
Grunnlag kritikk	0	0	0

PU drifter blant annet Politiets utlendingsinternat på Trandum og familieenheten på Haraldvangen. Disse er underlagt tilsyn fra Tilsynsrådet for tvangsreturer og utlendingsinternatet⁹. Under slike tilsyn gjennomføres samtaler med ledelsen, internerte og sykepleierne.

6.15.1 Saker der særorganet konkluderte med kritikk

PU har ved rapportering opplyst at de mottok to klagesaker i 2024, men dette går ikke frem av PowerBI. Videre er det opplyst at en sak er avgjort med saksbehandlingstid over 30 dager.

Den andre saken ble mottatt i november 2024 og var pr rapportering ikke avgjort.

I tillegg til disse to sakene ble det avgjort en tredje klagesak, som ble mottatt av PU i 2023.

6.15.2 Særorganets rapportering i PSV

PU har en instruks for klagebehandling som er under revidering. Instruksen regulerer alle sider av den interne saksbehandlingen. Dette gjelder fra mottak av klage og helt frem til det underrettes om avgjørelsen i saken, herunder også den videre oppfølging som kan eller skal skje i relasjon til klagesaken. Sjef PU avgjør klagesakene. Det tas sikte på å ferdigstille nye styringsdokumenter i løpet av 1. kvartal 2025.

Det jobbes kontinuerlig med å trekke ut læringspunkter av klagesakene, bl.a. knyttet til mottak av sak og overholdelse av frister for klagesaksbehandlingen. PU mener det lave antallet klager kan skyldes at PU over tid har vært opptatt av, og jobbet med hvordan de møter og håndterer de personene som er i kontakt med PU, og at risikoen for kritikkverdig adferd derfor minimeres. Samtidig ser PU at det vil kunne være nyttig å både oppsøke ulike interne fora for å dele informasjon om og betydningen av å være bevisst på rutinene for klagebehandling. I forbindelse med implementeringen av ny lokal klageinstruks planlegges det for en gjennomgang av instruksen for de ulike enhetene i PU.

6.16 Økokrim

Økokrim har ikke mottatt klage fra publikum som faller inn under klageinstruksen. Politidirektoratet er ikke kjent med hvorvidt Økokrim har rutiner for håndtering av klager og oppfølging i et læringsperspektiv.

⁹ <https://www.sivilrett.no/tilsynsradet>

7 Politidirektoratets klagesaks-behandling

Det fremgår av klageinstruksen § 6 at:

"[k]lage på utfallet av saken forelegges Politidirektoratet for ny vurdering. Klagen sendes via politidistriktet som har behandlet klagen. Dersom henvendelsen ble behandlet og avgjort av Politidirektoratet i første instans, forelegges avgjørelsen Justis- og beredskapsdepartementet for ny vurdering."

Politidirektoratet har mottatt og behandlet klager på utfall slik det fremgår av tabellen under. Det bemerkes særskilt at Politidirektoratet avviser oversendte klager dersom politidistriktet eller særorganet har ansett den påklagede opptreden som kritikkverdig.

År	2022	2023	2024
Mottatt	59	63	43
Behandlet	50	56	73
Endring beholdning	+9	+7	-30
Saker med kritikk	1	6	7

Politidirektoratet har i 2024 behandlet flere klager enn tidligere år. I tillegg mottok Politidirektoratet i 2024 færre saker enn tidligere år, og restansene ble derfor betydelig nedarbeidet. Ved årsskiftet var saksbehandlingstiden ca. 6 måneder for eldste uavgjorte sak.

7.1 Saker der Politidirektoratet konkluderte med kritikk

(1)

Klager stilte kritiske spørsmål til politiets manglende informasjon til pårørende og helsevesen forut for at klagers sønn tok sitt eget liv. Det var på det rene at politiet hadde vært i kontakt med sønnen flere ganger umiddelbart forut for dødsfallet.

Politidirektoratet skriver at politiet er underlagt taushetsplikt i forvaltningsloven § 13 og politiregisterloven § 23. I henhold til politiregisterloven § 27 andre ledd, er taushetsplikt ikke til hinder for utlevering til *"private, dersom det er nødvendig for å forebygge lovbrudd og andre løsninger må antas å være utilstrekkelige"*. Terskelen for utlevering av opplysninger til private er med dette svært høy, og Politidirektoratet la til grunn at de politiansatte som var i kontakt med foreldrene må ha vurdert det slik at det i dette tilfellet ikke var anledning til å utlevere personopplysninger.

Politidirektoratet til grunn at samtalene var polisiære, og politiansatte hadde med dette ikke oppfordring til å notere eller lignende slik at dette kunne dokumenteres. I ettertid er

det klart at dette var uheldig, men ikke kritikkverdig. Videre var det uheldig at dokumentene som ble produsert ikke inneholder opplysningene som etterspørres i klagen. Politidistriktet synes her å ha et forbedringspotensial.

Det ble også klaget over politiets formidling av dødsbudskapet og oppfølging av familien i ettertid av dødsfallet. Politidirektoratet viste til politiloven § 6 og at politiansatte er den profesjonelle part som utfører en oppgave i sitt arbeidsforhold når en har dialog med en etterlatt. I slike situasjoner må utvilsomt politiansatte være varsomme og ydmyke, og sørge for å opptre med nødvendig forståelse og respekt.

Det fremkom også at innsatslederens rapport var beheftet med feil gjengivelse av samtalen med de etterlatte og uriktig informasjon. Til dette bemerker Politidirektoratet at dersom formålet med en samtale er å innhente informasjon, vil dette i sin form være et avhør. Spesielt gjelder dette der det er opprettet straffesak (herunder undersøkelsessak). Egenrapport kan med fordel reserveres for informasjon som baseres på egne observasjoner. Der rapport er nedtegnelse av mottatt informasjon, skal denne foreholdes til vedtagelse, jf. påtaleinstruksen § 8-14 fjerde ledd. Nedtegnelser kan da korrigeres, og endringer skal tilføyes rapporten. Avhør og rapportskrivning er sentral arbeidsmetodikk i tilnærmet alle politiets gjøremål. Det er derfor en forventning om at politiansatte er godt kjent med regelverk og praktisering i forhold til oppgaven. Politidirektoratet så dette som kritikkverdig.

(2)

Mangelfull oppfølging av pårørende etter dødsfall der Politidirektoratet i sitt svar skrev:

"Politidirektoratet legger til grunn at pårørende har krav på informasjon. Dersom det er utpekt en pårørendekontakt, må denne ha tett dialog med etterforskningsledelsen. Som angitt over, kan det av hensyn til etterforskning være begrensninger i forhold til hvilken informasjon som bekjentgjøres, herunder graden av detaljering. Dette legges til grunn som ramme for en pårørendekontakt. Politidirektoratet legger videre til grunn at en pårørendekontakt på eget initiativ må holde seg oppdatert i forhold til saken slik at en kan overholde informasjonsplikten ovenfor fornærmede/etterlatte.

Videre er det forutsatt at en pårørendekontakt fører detaljert logg over all kontakt med pårørende, der følgende noteres: tidspunkt, kontaktform (møte, telefon, epost osv), initiativtaker samt hvilken informasjon som blir gitt (både til og fra politiet/pårørende-kontakt). Sett hen til at pårørendearbeid er en oppgave politiet har, må det forventes stor grad av profesjonalitet for den som har rollen som pårørendekontakt."

Slik saken var opplyst fant Politidirektoratet det som sannsynlig at pårørendekontakt ikke holdt etterlatte tilstrekkelig orientert om sakens utvikling og fremdrift, noe som var kritikkverdig.

(3)

Beslutning om DNA-registrering fattet og gjennomført før saken var rettskraftig. Dette var ikke i henhold til gjeldende rutine, og Politidirektoratet anså dette som kritikkverdig. I samme sak hadde klager anmeldt fornærmede i saken mot ham selv. Denne anmeldelsen hadde politidistriktet henlagt uten at klager fikk underretning. Politidirektoratet viste til at dette er et brudd på påtaleinstruksen § 17-2 første ledd bokstav b, og således kritikkverdig.

(4)

Ilagt et besøksforbud sendt klager via AltInn. Klager ble også etterlyst for forkynning av besøksforbudet. Da han ble påtruffet, var han således allerede kjent med besøksforbudet. Politidirektoratet fant at det var kritikkverdig at etterlysningen ikke ble avlyst da klager åpnet AltInn-forsendelsen.

I forbindelsen med at klager på påtruffet, kalte en av tjenestepersonene han for "dum". Da klager ba om identitet til tjenestepersonene, fikk han kun opplyst tjenestenummer til den ene. For øvrig ble klager fortalt at hen ville få tjenestenumrene til alle når hen klaget til politiet. Politidirektoratet konkluderte med at også dette var kritikkverdig.

(5)

Politiet gjennomført en ransaking av en bolig mens siktedes mindreårige søsken var tilstede. Politidirektoratet la til grunn at det som er påklaget var politiansattes gjennomføring av ransakingen. I realiteten er dette en klage over politiansattes forholdsmessighetsvurdering, altså en klage på tjenesteutøvelse av straffeprosessuell karakter, som ikke omfattes av klageinstruksen.

Politidirektoratet så imidlertid at politiansatte før en tok kontakt på bopel, måtte foreta en vurdering av oppdraget om å ransake. Relevante momenter i denne sammenheng var den foreliggende beslutningen fra tingretten, tiden som hadde gått siden tingretten ga sin beslutning og sannsynligheten for å få gjennomført ransakingen, men også andre forhold som om dette ville være forholdsmessig. Relevant i denne sammenheng er kjennskap om beboere på adressen, herunder deres alder. Det er ikke holdepunkter for at dette ble vurdert. Sett hen til at dette er en lovpålagt plikt, anså Politidirektoratet unnlatelsen som kritikkverdig. Det er vist til straffeprosessloven § 170a om at tvangsmidler *"ikke brukes når det etter sakens art og forholdene ellers ville være et uforholdsmessig inngrep"* og politiloven § 6 femte ledd om at *"Når tjenestehandlingen berører eller skjer overfor eller i nærvær av barn, skal barnets beste være et grunnleggende hensyn."*

(6)

Klager hadde en rekke anførsler, blant annet om forkynning av besøksforbud og meddelelse om opphevelsen av denne. Politidirektoratet konkluderte med at forkynningen var i henhold til forventet adferd. Vedrørende opphevingen av forbudet uttalte Politidirektoratet:

"Det er ingen regulering eller rutine for slike tilfeller. Dog bemerkes at den som et besøksforbud er rettet mot skal forkynnes dette. Videre kan slik beslutning kreves brakt inn for retten, som avgjør saken ved kjennelse. Samlet gir dette uttrykk for at det er viktig at slike beslutninger raskt gjøres kjent for dem disse angår, samt at politiansatte sikrer notoritet i denne sammenheng. Videre bemerkes at opplysninger i politiets registre skal "være korrekte og oppdaterte", jf. politiregisterloven § 6 14 første ledd nr. 2."

I saken ble det notert i politiets saksbehandlingssystem at slik orientering var gitt, selv om dette ikke var tilfelle. Det påpekes at politiet er avhengig av at registrerte opplysninger har positiv troverdighet. Når dette ikke er tilfelle, kan andre politiansatte ikke stole på det som er notert/registrert. Slik feilføring var kritikkverdig.

(7)

Forkynning av besøksforbud der det var barn til stedet. I realiteten er dette en klage over politiansattes forholdsmessighetsvurdering.

Som angitt i politiloven § 6 femte ledd, skal barnets beste være et grunnleggende hensyn når tjenestehandlingen berører eller skjer overfor eller i nærvær av barn. Politidirektoratet la til grunn at de politiansatte var kjent med hvem som var registrert bosatt på adressen, herunder deres alder, før adressen ble oppsøkt.

Det var ikke holdepunkter for at dette hensynet var tatt med i forholdsmessighetsvurderingen med hensyn til om forbudet skulle forkynnes. Sett hen til at dette er en lovpålagt plikt, anså Politidirektoratet unnlatelsen som kritikkverdig.

8 Erfaringslære

Politidirektoratet ser at det er variasjon mellom politidistrikt og særorgan i antall saker som gir grunnlag for kritikk. Det er grunn til å tro at de ulike politidistrikt og særorgan har ulik oppfatning om hva som er kritikkverdig adferd.

Det er relativt få ansatte som håndterer saker etter klageinstruksen og saker til/fra Spesialenheten i de enkelte politidistrikt og særorgan. Politidirektoratet gjennomførte i 2023 en samling for disse for å skape et nettverk på tvers av distrikt og særorgan, dele erfaring og øke kompetansen. Også i 2024 har Politidirektoratet arrangert slike samlinger: Teams-møte 24. februar og samling på Gardermoen 5.-6. november.

Under samlingen på Gardermoen ble det, i tillegg til interne ressurser i Politidirektoratet, orientert fra Spesialenheten for politisaker og Likestillings- og diskrimineringsombudet.

Spesialenheten for politisaker viste at det er nær sammenheng mellom deres arbeid og det som gjennomføres i forhold til klageinstruksen:



Figur 11

Det kan være behov for å følge opp saker der Spesialenheten finner at forhold ikke er straffbare, men heller ikke "godt og riktig". Det er dog ikke behov for at disse registreres som sak etter klageinstruksen. Alle disse sakene er imidlertid kilde for læring.

Når en sak blir henlagt av Spesialenheten fordi handlingen ikke representerer et så stort avvik fra korrekt handlemåte at den kan karakteriseres som grovt, kan det oppfattes som korrekt adferd eller som aksept av adferd, noe som igjen medføre at det kan vokse frem en ukultur.

Likestillings- og diskrimineringsombudet omerindret regelen om delt bevisbyrde i likestillings- og diskrimineringsloven § 37¹⁰ første ledd:

"Diskriminering skal anses å ha skjedd hvis det foreligger omstendigheter som gir grunn til å tro at diskriminering har skjedd, og den ansvarlige ikke sannsynliggjør at diskriminering likevel ikke har skjedd."

Det generelle inntrykket er at samlingen var svært nyttig for deltagerne.

¹⁰ <https://lovdata.no/lov/2017-06-16-51/§37>

Vedlegg A Årsakskategorier

Politidistriktene og særorganene registrerer de innkomne klagene i en av følgende seks forhåndsdefinerte kategorier.

A.1 Atferd

Klager på polititjenestepersonens atferd, som for eksempel uhøflig opptreden, ukorrekt handlemåte eller trakassering. En sentral bestemmelse i denne sammenheng er politiinstruksen § 5-2:

"I tjenesten skal en politimann opptre med den ro og beherskelse som situasjonen krever. En politimann må ikke la seg provosere ved motstand eller fornærmelser. Uten en rolig opptreden kan han ikke opprettholde sin autoritet og vente nødvendig bistand og støtte fra den besindige del av publikum. Under tjenesteutførelsen er det ikke tillatt å bruke sårende eller andre upassende uttrykk. Likeså er alle slags skjellsord forbudt. En politimann skal opptre høflig mot enhver, og dersom noen ber om eller sees å trenge hjelp, skal det ytes den bistand tjenesten tillater og som politimannen ellers ser seg i stand til."

A.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".

A.3 Brudd på taushetsplikt

Klager på hendelser der politiet har brutt sin taushetsplikt. Politiets taushetsplikt er blant regulert i

Politiloven § 24¹¹ "Taushetsplikt" første og andre ledd

"For politiets behandling av opplysninger til politimessige formål, jf. politi-registerloven § 2 nr. 13, gjelder taushetsplikten i kapittel 5 og 6 i politiregisterloven. For politiets øvrige virksomhet gjelder forvaltningsloven §§ 13 til 13 g med de tillegg og begrensninger som følger av paragrafen her.

¹¹ <https://lovdata.no/lov/1995-08-04-53/§24>

Taushetsplikten gjelder for enhver som utfører tjeneste eller arbeid for politiet. Politiet kan pålegge personer, private institusjoner og andre offentlige organer taushetsplikt når det innhentes opplysninger med hjemmel i § 14 d eller dersom reell identitet til en person som benytter fiktive personopplysninger, er eller vil bli avslørt."

Politiregisterloven § 23¹² "Omfanget av taushetsplikten" første og andre ledd

"Enhver som er ansatt i eller utfører tjeneste eller arbeid for politiet eller påtalemyndigheten, plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til det han i forbindelse med tjenesten eller arbeidet får vite om:

- 1. noens personlige forhold, eller*
- 2. tekniske innretninger og fremgangsmåter samt drifts- eller forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde av hensyn til den opplysningen angår.*

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

Forvaltningsloven § 13¹³ "Taushetsplikt" første ledd

"Enhver som utfører tjeneste eller arbeid for et forvaltningsorgan, plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til det han i forbindelse med tjenesten eller arbeidet får vite om:

- 1. noens personlige forhold, eller*
- 2. tekniske innretninger og fremgangsmåter samt drifts- eller forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde av hensyn til den som opplysningen angår."*

Sikkerhetsloven § 5-4¹⁴ "Tilgang til og taushetsplikt med hensyn til sikkerhetsgradert informasjon", annet ledd

"Alle som får tilgang til sikkerhetsgradert informasjon som ledd i arbeidet eller tjenesten for en virksomhet som omfattes av loven, har taushetsplikt om innholdet. Taushetsplikten gjelder også etter at arbeidet eller tjenesten er avsluttet."

A.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 § 20¹⁵ sjette ledd:

¹² <https://lovdata.no/lov/2010-05-28-16/§23>

¹³ <https://lovdata.no/lov/1967-02-10/§13>

¹⁴ <https://lovdata.no/lov/2018-06-01-24/§5-4>

¹⁵ <https://lovdata.no/lov/1995-08-04-53/§20>

"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 politi-uniform, skal på forlangende fremvise politilegitimasjon såfremt han ikke er kjent av den som forlanger det."

I henhold til politiets uniformsreglement kapittel 1, punkt 12 skal ID-merke være plassert på høyre side på alle uniformseffekter som brukes ved publikumskontakt.

A.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.

A.6 Annet

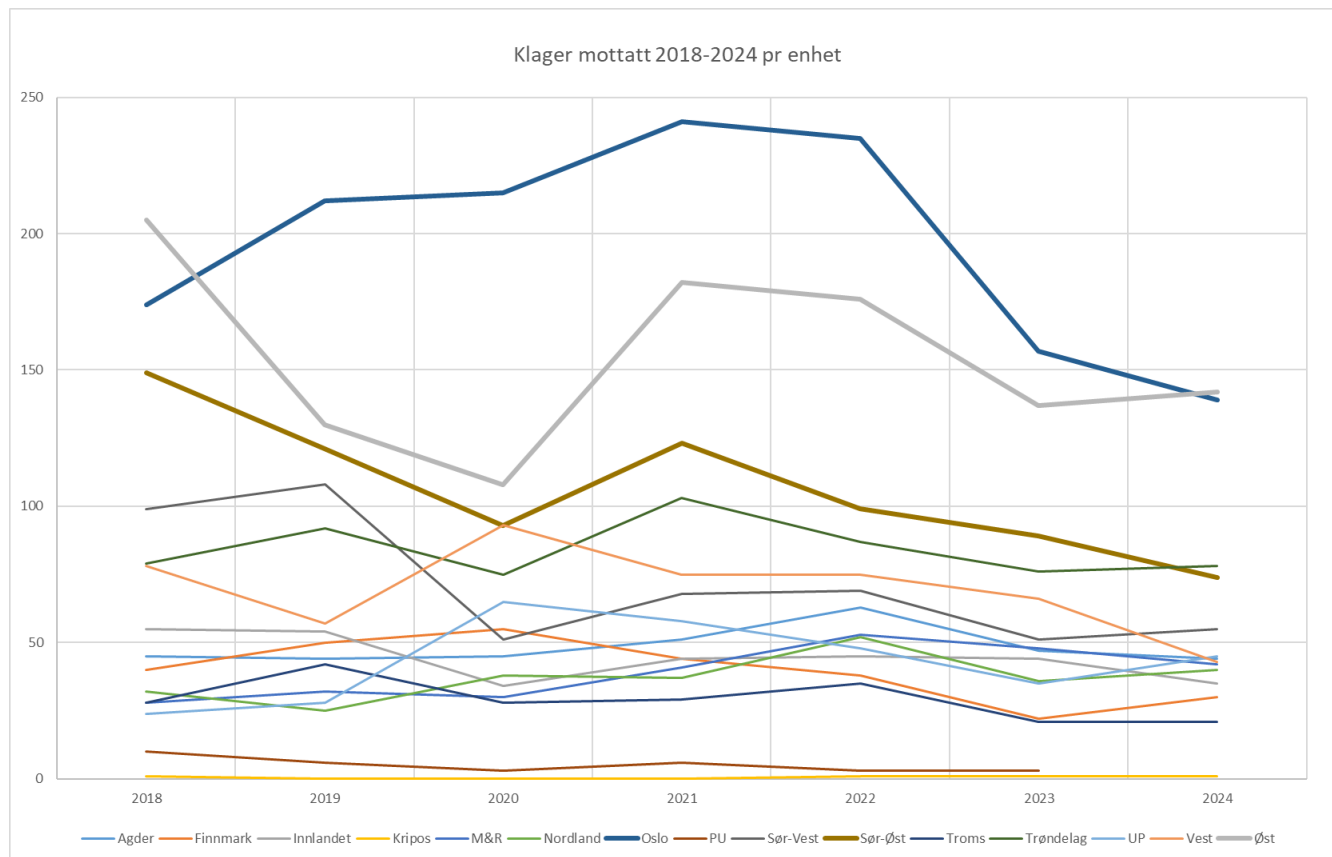
Denne kategorien benyttes for klager som ikke kan kategoriseres under noen av de fem ovenfor nevnte kategorier.

Vedlegg B Tabeller og figurer

B.1 Antall klager mottatt årene 2018 til 2024 (tabell)

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Agder	45	44	45	51	63	47	44
Finnmark	40	50	55	44	38	22	30
Innlandet	55	54	34	44	45	44	35
Kripos	1	0	0	0	1	1	1
M&R	28	32	30	41	53	48	42
Nordland	32	25	38	37	52	36	40
Oslo	174	212	215	241	235	157	139
PU	10	6	3	6	3	3	
Sør-Vest	99	108	51	68	69	51	55
Sør-Øst	149	121	93	123	99	89	74
Troms	28	42	28	29	35	21	21
Trøndelag	79	92	75	103	87	76	78
UP	24	28	65	58	48	35	45
Vest	78	57	93	75	75	66	43
Øst	205	130	108	182	176	137	142
totalt	1047	1001	933	1102	1079	833	789

B.2 Antall klager mottatt årene 2018 til 2024 (figur)



B.3 **Antall klager behandlet årene 2021 til 2024 (tabell)**

	2021	2022	2023	2024
Agder	60	63	44	45
Finnmark	50	29	16	36
Innlandet	42	43	46	33
Kripos	0	1	0	0
M&R	43	51	46	37
Nordland	41	52	34	38
Oslo	241	235	137	140
PU	3	2	1	0
Sør-Vest	57	69	47	51
Sør-Øst	69	99	57	49
Troms	33	29	14	8
Trøndelag	103	87	76	65
UP	52	49	34	41
Vest	72	79	59	45
Øst	207	230	178	146
totalt	1073	1118	789	734

B.4 Utfall etter behandling 2024 (tabell)

	<i>Grunnlag for kritikk</i>	<i>Ikke avklart hendelsesforløp</i>	<i>Ikke grunnlag for kritikk</i>	<i>Saken avsluttes som følge av passivitet fra klager</i>	<i>Uheldig men ikke grunnlag for kritikk</i>	<i>Totalsum</i>
Agder	1	3	37	2	2	45
Finnmark	4		25	5	2	36
Innlandet			26		7	33
Møre og Romsdal	2	3	22		10	37
Nordland	3	1	24	3	7	38
Oslo	4	6	120	7	3	140
Sør-vest	17	1	26	1	6	51
Sør-Øst	3	2	30		13	48
Troms			5	2	1	8
Trøndelag	7	3	38	3	14	65
Utrykningspolitiet		3	25	7	6	41
Vest	4	3	16	2	20	45
Øst	10	2	45	50	39	146
Totalsum	55	27	439	82	130	733

Politidirektoratet er et forvaltningsorgan underlagt Justis- og beredskapsdepartementet og er det øverste ledelsesnivået i politiet.

Telefon: (+47) 23 36 41 00

E-post: politidirektoratet@politiet.no

Adresse: Fridtjof Nansens vei 14-16, 0369 Oslo

Postadresse: Postboks 2090 Vika, 0125 Oslo