



POLITIET
POLITIDIREKTORATET

ÅPEN

POD-MEMO 6/2024

Klager på politiet - Årsrapport 2023

Serie og nummer	POD-MEMO 6/2024
Tittel	Klager på politiet - Årsrapport 2023
Utgitt av	Politidirektoratet, Oslo
Forfattere	Hilde Bøch Høyer, Jens Petter Fossdal
Arkivreferanse	24/115923-1
Sammendrag	<p>Politiet har de siste årene mottatt færre publikumsklager. I 2023 mottok distriktene 23 % færre klager enn i 2022. Samtidig går gjennomsnittlig saksbehandlingstid opp. De fleste klager over ansattes adferd. I 2023 var det kun 31 klager hvor det ble anført at det forelå diskriminerende behandling. Antallet klager politiet mottar er lavt i forhold til antallet oppdrag og publikumsmøter politiet har per år. Klageordningen kan være 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 i et forebyggingsperspektiv. Distrikter/særorgan har organisert seg svært ulikt med hensyn til hvordan det arbeides med erfaringslære i klagesakene.</p>
Emneord	Klager, Klagebehandling, Erfaringslæring
Dato	10. september 2024
Godkjent av	Liv Aasberg Corneliussen, <i>seksjonssjef</i> Bjørn Vandvik, <i>avdelingsdirektør</i>
ISBN	978-82-8256-154-9

Sammendrag

Politiet har de siste årene mottatt færre publikumsklager

Politidistriktene og særorganene mottok 833 publikumsklager, heretter klager, i 2023. Dette er en nedgang på 23 % fra 2022. I tillegg ble 93 saker avvist da det ble vurdert å ikke være klage på politiet. Antall mottatte klager varierer betydelig mellom distrikter/særorgan. Oslo, Øst og Trøndelag politidistrikt mottok til sammen 44 % av alle klagenes i 2023. Videre saksbehandlet politidistriktene og særorganene totalt 784 klager. Dette er en nedgang på 30 % fra 2022.¹

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.

De fleste klager på ansattes adferd

Behandlede klager i 2023 fordelte seg i all hovedsak på kategoriene "Adferd" og "Saksbehandling/service" med henholdsvis 44 % og 41 %. 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 på for eksempel passkontor, sentralbord eller lignende.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid går opp

I henhold til klageinstruksen² § 4 skal en klage som hovedregel være ferdig behandlet innen en måned. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for politidistriktene og særorganene gikk opp fra 52 dager i 2022 til 66 dager i 2023. Kun 5 politidistrikt hadde kortere gjennomsnittlig saksbehandlingstid enn det klageinstruksen angir.

Saker avgjort med grunnlag for kritikk

I 2023 fant politidistriktene og særorganene "grunnlag for kritikk" i 58 av de 784 behandlede saker. Dette utgjør 7 % av klagenes. 11 av disse sakene gjaldt klage over polititjenestepersoners adferd. Til sammenligning fant politidistriktene og særorganene grunnlag for kritikk i 78 saker (7 %) i 2022.

158 saker ble avgjort som "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk", og utgjør 20 % av klagenes. Politiet klarte ikke å avklare hendelsesforløpet i 29 saker, som utgjør 4 % av klagenes.

Klager på diskriminerende behandling

I 2023 behandlet politidistriktene og særorganene 31 klager hvor det var anført diskriminering, hvorav 15 gjaldt etnisk diskriminering. Det ble konkludert med "uheldig, men ikke grunnlag for kritikk" i 8 av disse sakene, og "grunnlag for kritikk" i 3 saker. Politidirektoratet har ikke kjennskap til hvorvidt konklusjonene i disse sakene hadde sammenheng med anført diskriminerende adferd.

Politidirektoratets klagebehandling

Politidirektoratet mottok 65 saker fra politidistrikter og særorgan til klagesaksbehandling i 2023. Det er 6 flere saker enn i 2022. Politidirektoratet behandlet 59 klagesaker i 2023,

¹ I tallene for behandlede saker kan det ligge saker som er kommet inn før 1. januar 2023, men som ikke var ferdig behandlet per 31. desember 2022. På samme måte kan det være saker som er kommet inn i løpet av 2023 som først vil bli avgjort i 2024.

² Forskrift 21.11.2005 nr. 5026 "Instruks for behandling av henvendelser om kritikkverdige forhold utført i tjeneste i politi- og lensmannsetaten"

og dette var 5 saker mer enn i 2022. Noen av sakene som ble behandlet i 2023 var mottatt før 2023.

Av de 59 klagesakene Politidirektoratet behandlet i 2023, var det grunnlag for kritikk i 6 saker. Disse sakene er omtalt under kapittel 5. I ytterligere 4 saker konkluderte Politidirektoratet at det var opptrådt uheldig, uten at det var grunnlag for kritikk.

Innhold

Sammendrag	ii
1 Innledning	2
2 Mottatte klager	3
3 Behandlede klager	5
3.1 Årsak til klagene (årsakskategorier)	5
3.2 Utfall av behandlede saker (utfallskategorier)	6
4 Særskilt om klagesaksbehandlingen i de enkelte enheter i 2023	10
4.1 Oslo politidistrikt	10
4.2 Øst politidistrikt	11
4.3 Sør-Øst politidistrikt	12
4.4 Sør-Vest politidistrikt	13
4.5 Trøndelag politidistrikt	13
4.6 Vest politidistrikt	15
4.7 Innlandet politidistrikt	16
4.8 Agder politidistrikt	16
4.9 Møre og Romsdal politidistrikt	17
4.10 Nordland politidistrikt	18
4.11 Troms politidistrikt	19
4.12 Finnmark politidistrikt	19
4.13 Utrykningspolitiet	20
4.14 Kripos	20
4.15 Politiets utlendingsenhet	20
4.16 Økokrim	21
5 Politidirektoratets klagesaksbehandling	22
6 Publikumsklager og publikums tillit til politiet	24
7 Særskilt om diskriminering	26
7.1 Statistikk	26
7.2 Likestilling og diskrimineringsombudets rapport " <i>Kontroller uten kontroll</i> " ..	27
7.3 Spesielt om handlingsplan for mangfold, dialog og tillit	28
8 Erfaringslære og klager på politiet i 2023	30
Vedlegg A Årsakskategorier	31
Vedlegg B Figurer og tabeller	34

1 Innledning

I denne rapporten gir Politidirektoratet en samlet oversikt over politiets mottak og behandling av klager i perioden 1. januar – 31. desember 2023.

Denne årsrapporten baserer seg kun på klager fra publikum. Behandling av slike er gitt ved Justisdepartementets forskrift 21.11.2005 nr. 5026 *"Instruks for behandling av henvendelser om kritikkverdige forhold utført i tjeneste i politi- og lensmannsetaten"* (heretter klageinstruksen).

Klageinstruksen kommer i henhold til § 1 andre ledd bokstav a)-c) ikke til anvendelse for henvendelser som gjelder:

- *"tjenesteutøvelse hvor det hevdes at en ansatt i politiet eller påtalemyndigheten har begått straffbare forhold",*
- *"straffeprosessuelle avgjørelser og annen tjenesteutøvelse av straffeprosessuell karakter" og*
- *"forvaltningsmessige avgjørelser".*

Formålet med klageinstruksen er å ivareta borgernes rettssikkerhet ved å sikre en betryggende og ensartet behandling av klagen.

Det fremgår av klageinstruksens § 7 første ledd at:

"Politidistriktene og særorganene skal årlig rapportere til Politidirektoratet om saksbehandling, herunder om antall henvendelser, hva som var gjenstand for henvendelsen og om utfallet av saksbehandlingen. I tillegg skal det gjøres rede for hvilke tiltak som ble satt i verk for å hindre kritikkverdige forhold."

I andre ledd fremgår:

"Politidirektoratet skal med bakgrunn i mottatte rapporteringer nevnt i første ledd deretter utarbeide en årlig rapport. Denne skal gjøres offentlig tilgjengelig på egnet måte."

Klager utgjør et viktig materiale for politiet for å forebygge uønskede hendelser og forbedre polititjenestens kvalitet. Klagen gir viktige innspill til god faglig utvikling. Klager er derfor viktig i et forebyggingsperspektiv.

I tillegg gir en klage mulighet for å forklare, oppklare og beklage der det er nødvendig. Klager kan derfor bidra til å gjenopprette tillit hos publikum.

2 Mottatte klager

Det fremgår av klageinstruksen § 3:

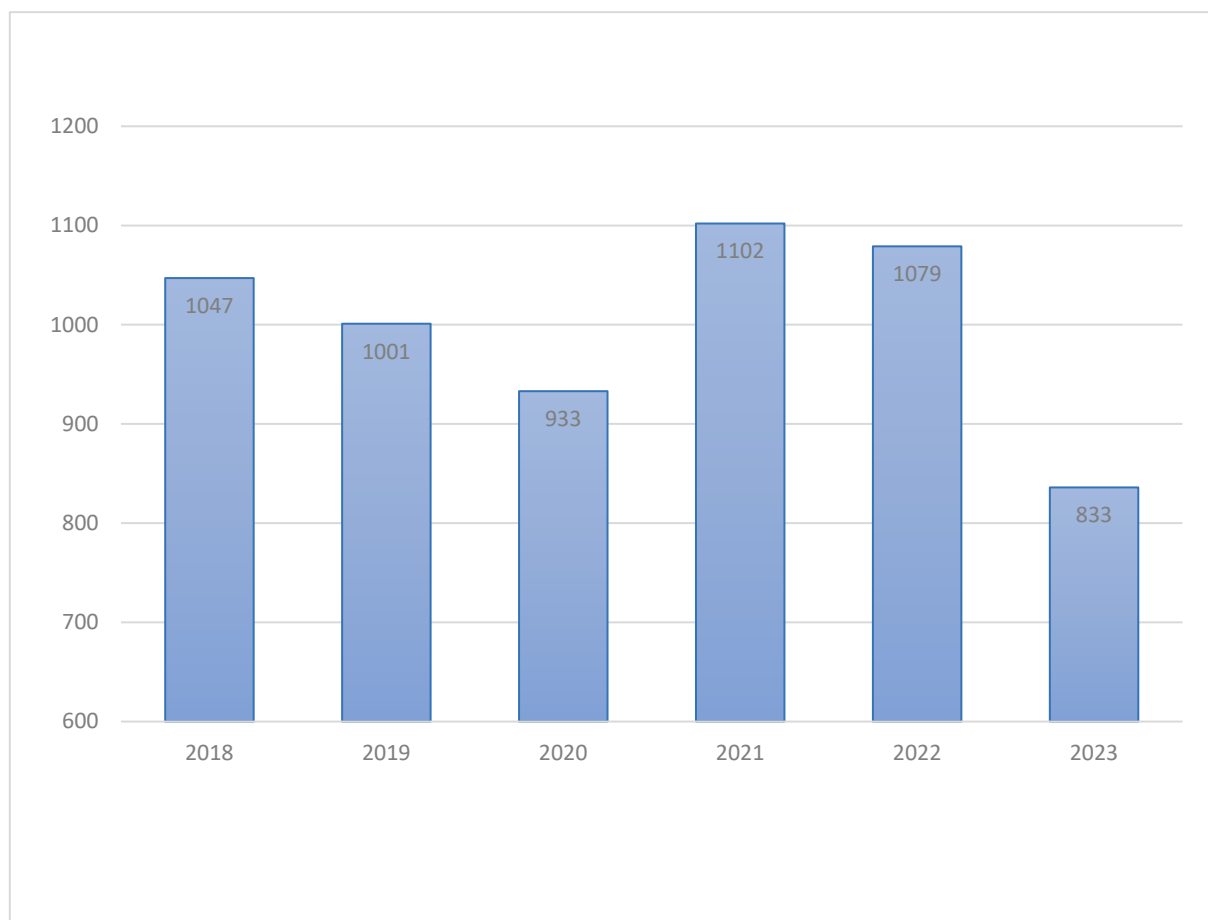
"Politiet skal sørge for at enhver henvendelse som nevnt i § 1 blir registrert. Dersom henvendelsen fremsettes muntlig, skal politiet snarest sørge for å få den nedskrevet. Registrering skal utføres på en slik måte at det enkelt kan fremskaffes statistiske opplysninger."

I 2023 tok politiet i bruk analyseverktøyet PowerBI (se punkt 8). Dette skal gi mer pålitelig oversikt over antall mottatte og behandlede klager og utfallet av disse. Det er også lettere å se endringer over tid, ulikheter i distriktene/særorgan og det gir distrikt/særorgan bedre mulighet til kontroll over porteføljen.

Politidirektoratet registrerer at det er noe avvik mellom tallene i Power BI og tallene distriktene rapporterer i PSV, men det antas dette avviket vil reduseres når arbeidsmetoden blir innarbeidet.

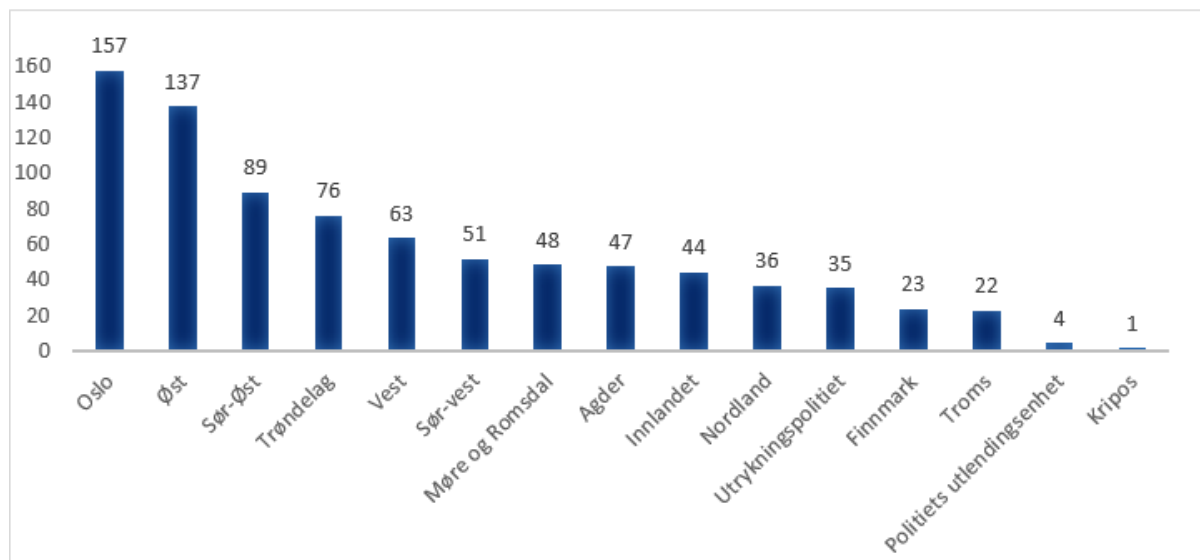
I henhold til tall fra PowerBI mottok politidistriktene og særorganene 833 klager i 2023. Dette er 246 færre saker enn det enhetene mottok i 2022, og tilsvarer en nedgang på 23 %. Antall mottatte klager fra og med 2018 er oppgitt i figur 1.

Figur 1: Antall mottatte klager i politidistriktene og særorganene 2018 – 2023



Antall klager de enkelte enhetene mottok i 2023 varierer. Figur 2 viser antall klager hvert politidistrikt/særorgan mottok i 2023. Antall klager de enkelte enhetene mottok i årene 2018 – 2023 er inntatt i vedlegg B, tabell 1.

Figur 2: Antall mottatte klager i politidistriktene og særorganene 2023



Det er stor variasjon mellom enhetene i forhold til antall klager de mottar. Det er grunn til å tro at dette, i tillegg til naturlige forskjeller mellom distriktenes størrelse og demografi, også kan 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.

De fleste som klager henvender seg skriftlig til politiet i ettertid, som oftest ved at det sendes et brev eller en mail. 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.

3 Behandlede klager

Det fremgår av klageinstruksen § 4 første ledd at klagen skal avgjøres av:

"politimesteren, sjef for særorganet eller sjef for Politiets sikkerhetstjeneste. Politimesteren, sjef for særorganet eller sjef for Politiets sikkerhetstjeneste kan delegere ansvar for saksforberedelse. Gjelder henvendelsen politimesteren eller sjef for særorganet behandles og avgjøres saken av Politidirektoratet."

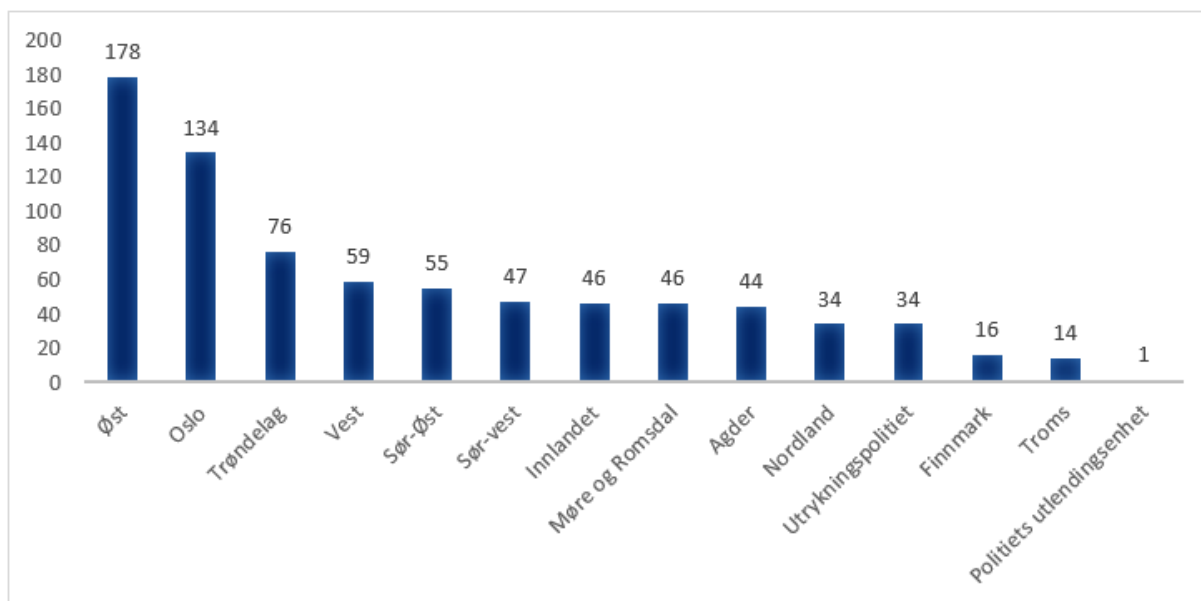
Videre fremgår det at:

"under behandlingen av saken skal det om nødvendig innhentes supplerende opplysninger fra klageren, berørte tjenestepersoner og andre, slik at saken er så godt opplyst som mulig."

Videre skal det i henhold til klagesaksinstruksen § 5 "fremkomme hvordan saken er vurdert og begrunnelsen for utfallet. Avgjørelsen skal formidles til klager og innklagede."

I 2023 behandlet distriktene/særorgan 784 klager. Det er 334 færre saker enn i 2022.

Figur 3: Antall behandlede klager i politidistriktene og særorganene 2023



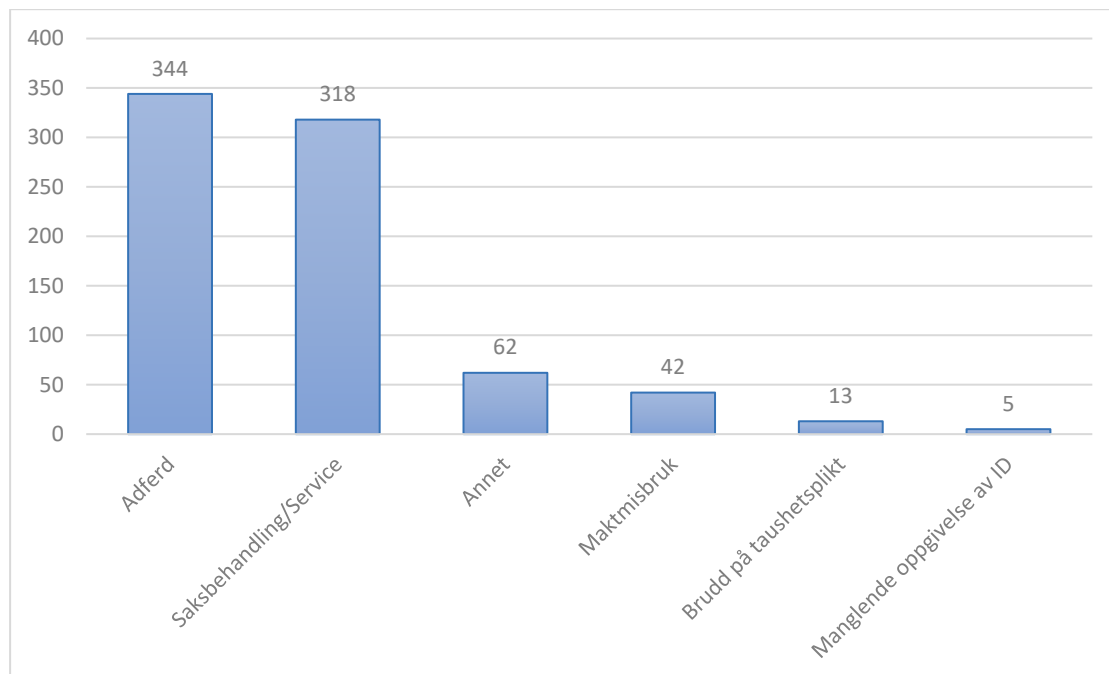
3.1 Årsak til klagen (årsakskategorier)

Klagene registreres og fordeles i seks forskjellige årsakskategorier, og detaljer om disse er inntatt i vedlegg A:

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

I figur 4 er inntatt en oversikt over behandlede klager 2023 fordelt på de seks årsakskategoriene.

Figur 4: Behandlede klager - fordelt på årsakskategori



I tabell 2 (inntatt i vedlegg B) er oppgitt antall behandlede klager i 2023 fordelt på politidistrikt og særorgan og årsakskategori.

Videre er det i tabell 3 og tabell 4 (inntatt i vedlegg B) vist at behandlede klager fordeler seg forholdsvis jevnt i de ulike årsakskategoriene over tid.

Et flertall av klagen i 2023 faller inn under årsakskategoriene "Adferd" og "Saksbehandling/service". Begge årsakskategoriene favner bredt, og kan gjelde mange av publikums møter med politiet. Plassering av årsakskategori er delvis basert på skjønn, og eksempelvis kan en klage på uhøflig opptreden hos en ansatt ved passkontoret kategoriseres både som dårlig service og uønsket adferd. Det kan også være at klagen omfatter flere forhold. Av denne grunn har vi i år ikke kommentert fordeling mellom årsakskategorier og utfall av klagen.

3.2 Utfall av behandlede saker (utfallskategorier)

Klagebehandlingen kan gi 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".

I tillegg blir noen av klagen avvist fordi de faller utenfor klageordningen. Noen klager overføres også til annen instans som rette vedkommende for mottak og behandling av

klagen. Det kan for eksempel være klager på avgjørelser i straffesaker, klage på namsmannens avgjørelser eller innsynssaker.

Saker som avgjøres med «Grunnlag for kritikk» kan eksempelvis være at en instruks eller rutine er brutt, tjenestepersonen har ikke opptrådt slik det forventes av en som er i politiets tjeneste eller saksbehandlingen har vært kritikkverdig. I saker som avgjøres med «Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk» finner ikke politidistriktet tilstrekkelig grunnlag for å kritisere den/de involverte personlig. Dette kan gjelde saker der man ser at saken ble uheldig for klager, men at det samtidig ikke var mulig å løse saken annerledes. I noen av sakene 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 (tjenestepersonen har med andre ord ikke brutt noen instruks eller rutiner, og har dermed ikke opptrådt kritikkverdig). I saker som avgjøres som «Ikke grunnlag for kritikk» har ikke den/de involverte opptrådt klanderverdig. De har hatt grunnlag for sine handlinger, og løst oppgaven tilfredsstillende tatt i betraktning de rammebetingelser som forelå. Disse klagene er også viktige i et læringsperspektiv. I sitt svarbrev kan politidistriktet gi klager en forklaring på hva som har skjedd og hvorfor situasjonen ble løst på den valgte måten. Dette kan føre til større forståelse mellom klager og politiet, og gjenoppbygge tillit. Klagene gir også ansatte i politiet en mulighet til å reflektere over hendelsen.

3.2.1 Utfallet av behandlede klager etter avgjørelseskoder

Andel klager hvor politidistriktene konkluderte med "grunnlag for kritikk" var som i 2022, 7 %. Andel klager hvor det ble konkludert med "uheldig, men ikke grunnlag for kritikk" økte fra 14 % i 2022 til 20% i 2023. Andel klager hvor distriktene konkluderte med "ikke var grunnlag for kritikk", økte fra 57 % i 2022 til 62 % i 2023.

Det bemerkes at utfallskategoriene er endret ved innføring av PowerBI, slik at tallene for de ulike år ikke er direkte sammenlignbare.

Tabell 5 - Utfallet av behandlede klager etter avgjørelseskoder i 2023 fordelt på politidistrikt

Politidistrikt/ særorgan	Grunnlag for kritikk	Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	Ikke grunnlag for kritikk	Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet	Saken avsluttes som følge av passivitet fra klager	Totalt
Agder	4	1	37	1	1	44
Finnmark	0	1	13	2	0	16
Innlandet	3	14	29	0	0	46
Møre og Romsdal	2	12	32	0	0	46
Nordland	4	5	21	1	3	34
Oslo	4	17	100	6	7	134
Sør-Vest	3 ³	7	34	2	1	47
Sør-Øst	6	17	27	3	2	55
Troms	3	2	8	0	1	14
Trøndelag	14	17	37	4	4	76
Vest	3	9	42	3	2	59

³ Tallene er hentet fra Power BI. Sør-Vest politidistrikt har likevel sendt POD kopi av 4 saker hvor det er konkludert med kritikk. Se under punkt 4.3.

Øst	12	56	79	5	26	178
KRIPOS	0	0	0	0	0	0
PU	0	0	1	0	0	1
UP	0	0	23	2	9	34
Økokrim	0	0	0	0	0	0
TOTALT antall behandlede klager 2023	58	158	483	29	56	784
Andel av totalt antall behandlede klager	7 %	20 %	62 %	4 %	7 %	100 %

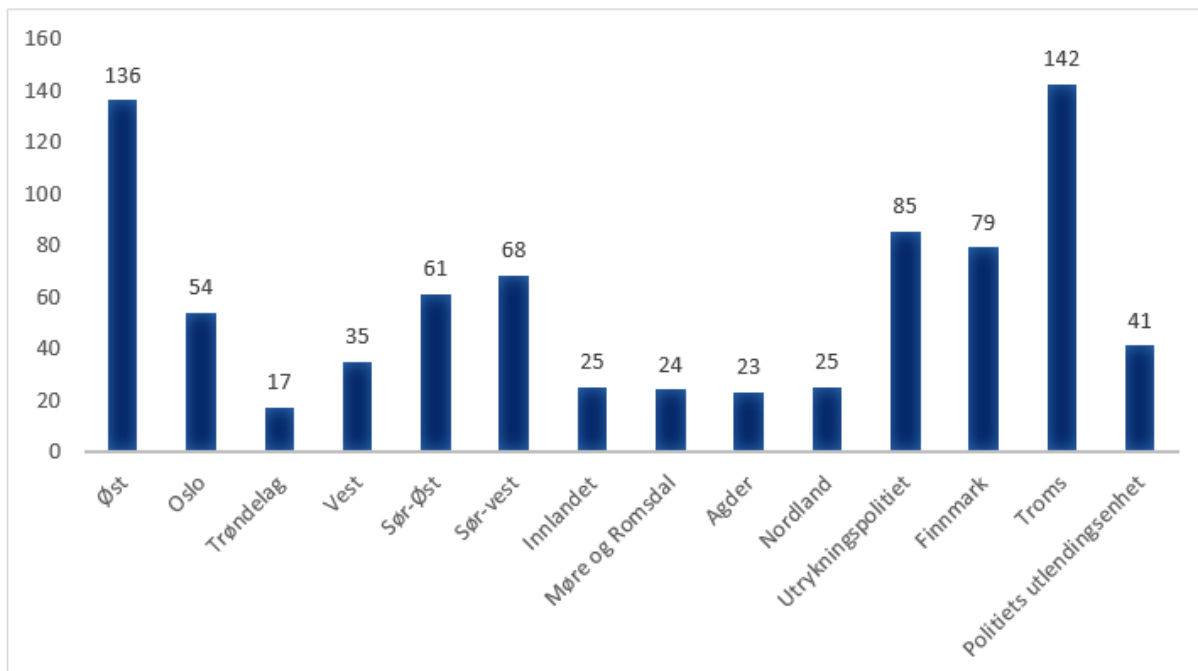
3.2.2 Saksbehandlingstid

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

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for alle saker som ble ferdig behandlet i 2023 var 66 dager. Sett i forhold til 2022 da saksbehandlingstid var 51 dager, har denne økt med ca. 30%.

Det er stor variasjon i saksbehandlingstid mellom de ulike politidistrikter og særorgan. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i 2023 for politidistrikter/særorgan vises i figur 5.

Figur 5: Behandlede klager 2023, gjennomsnittlig saksbehandlingstid



Klager er «ferskvare» og det er viktig å etterstrebe kort saksbehandlingstid for å sikre at de påklagede fortsatt husker episoden. Ikke alle forhold som 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.

Det skal i den sammenheng bemerkes at det er politidistrikt som har avviklet eller redusert restanser, og dette vil føre til at saksbehandlingstiden øker.

4 Særskilt om klagesaksbehandlingen i de enkelte enheter i 2023

Tallene over baserer seg på politidistriktene og særorganenes egne innrapporteringer i analyseverktøyet PowerBI.

Videre fremgår av klageinstruksen § 7 tredje ledd at "*politidistriktene og særorganene skal sende kopi av saker med grunnlag for kritikk til Politidirektoratet*". Politidirektoratet har i 2023 mottatt kopi av 48 saker. Både Trøndelag og Sør-Vest politidistrikt har oversendt kopi av 1 sak mer enn det som de har rapport om i PowerBI.

I det følgende vil Politidirektoratet orientere om antall behandlede klager der distrikt og særorgan fant grunnlag for kritikk. Det er store variasjoner mellom politidistriktene og særorganene i antall klager hvor det ble konkludert med grunnlag for kritikk. For å sette de behandlede klagene i en større sammenheng, fremgår innledningsvis antall innbyggere og tilliten innbyggerne har til hvert enkelt politidistrikt, ifølge Politiets innbyggerundersøkelse for 2023.

Videre redegjøres det for de innsendte kopiene av saker der politidistriktene konkluderte med grunnlag for kritikk.

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 tjenestutførelsen rent objektivt ikke anses kritikkverdige.

4.1 Oslo politidistrikt

I Oslo politidistrikt bor det ca. 950 000 innbyggere og er det største politidistriktet i antall innbyggere i Norge. I geografisk utstrekning er imidlertid politidistriktet lite. I følge *Politiets innbyggerundersøkelse 2023* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Oslo politidistrikt 77 %, en økning på 2 % fra 2022.

I 2023 behandlet politidistriktet 134 klager, og fant grunnlag for kritikk i 4 saker. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 25 dager. Til sammenligning fant politidistriktet grunnlag for kritikk i 16 saker i 2021 og 2 saker i 2022.

Sett hen til innbyggertallene og blant annet antall hasteoppdrag som Oslo politidistrikt mottar årlig, kan tallene tyde på at for få forhold påklages eller for få klager registreres.

Kort om sakene hvor Oslo politidistrikt konkluderte med at det var grunnlag for kritikk:

- (1) Etter henvendelse fra en bileier som sto innsperret som følge av egen feilparkering, besluttet politiet med hjemmel i politiloven § 7 å få bilen(e) som sperret denne inne, tauet vekk. Etter ny vurdering konkluderte Oslo politidistrikt med at slik maktanvendelse ikke kunne hjemles i politiloven. Bileier hadde også brukt strøm på stedet og det ble også pekt på at den som disponerte parkeringsplassen kunne ha retensjonsrett i bilen for dekking av denne utgiften. Politiet hadde således grepet inn i et privatrettslig forhold.
- (2) Politiet konkluderte med at politiet hadde opptrådt kritikkverdige i forbindelse med at klager ville betale et forelegg med kontanter. Etablerte rutiner for slik betaling var ikke fulgt og det hadde vært en anstrengt dialog mellom tjenestepersonene og klager.

- (3) En tredje klage gjaldt adferd til to ansatte i pass-skranken. I det klager skulle ta passbilde, begynte de to ansatte å le, noe som gjorde klager usikker. Klager ble deretter nektet å ta et nytt bilde. Selv om de to ansatte ikke lo av klager, anså politidistriktet adferden som kritikkverdigg. Det ble vist til politiloven § 6 og politiinstruksen.
- (4) Den siste saken hvor Oslo politidistrikt har konkludert med kritikk, gjaldt klage over helikopterstøy. Oslo politidistrikt mottar jevnlig klager på støy fra politihelikopter, særlig på natt og kveldstid. Ved ett tilfelle viste undersøkelser at et politihelikopter hadde foretatt et markant avvik fra foretrukken trase, noe som skapte unødvendig plagsom støy. Avviket kunne ikke begrunnes adekvat.

Oslo politidistrikt forklarer nedgangen i antall klager fra fjoråret blant annet med at distriktet i 2022 mottok en del klager nettopp på helikopterstøy og saksbehandling av pass/nasjonal id-kort.

Distriktet hadde en gjennomsnittlig saksbehandlingstid på 54 dager, noe som skyldes restanser fra 2022, utskiftning på personalsiden og omorganisering av Stab for virksomhetsstyring (SVS).

Når det gjelder erfaringslære generelt, rapporterer politidistriktet om at klagesakene brukes som et verktøy i kontinuerlig kvalitetsheving. For hver enkelt sak vurderes det om den kan danne grunnlag for forbedring, herunder ved endring av rutiner, instruksjoner og/eller praksis. Dersom det er grunnlag for det, følges dette opp eksempelvis ved at forslag til forbedringspunkt sendes de angjeldende enheter. Annen type oppfølging vurderes konkret i den enkelte sak. Det vises til at distriktet i 2024 skal gjennomføre et leksjonsopplegg for alle operative tjenestepersoner i distriktet som blant annet inneholder rettslig grunnlag for personkontroller, kultur- og mangfoldskunnskap, opptreden i tjenesten, samt læringsmomenter fra klagesaker i 2023 og saker fra Spesialenheten for politisaker. Distriktet mener dette vil være et godt tiltak for å forebygge fremtidig uhensiktsmessig tjenesteutførelse og klager.

4.2 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 2023* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Øst politidistrikt 70 %, en nedgang på 4 % fra 2022.

Øst politidistrikt behandlet 178 klager i 2023 og fant grunnlag for kritikk i 12 saker:

- (1) Øst politidistrikt fant at saksbehandlingen i forbindelse med selve klagen var for lang. Distriktet brukte 490 dager fra klagen på politiet kom inn til SVS til klagen ble behandlet.
- (2) Etter en telefonsamtale omtalte tjenesteperson vedkommende som hen hadde snakke med på en negativ måte i den tro at telefonen var lagt på. Det er vist til politiloven § 6 (3) og politiinstruksen § 5-2.

- (3) Pårørendekontakt erkjente og beklaget at oppfølgingen hadde vært mangelfull. Distriktet avdekket at interne instruksjer/rutiner for angjeldende rettsområde ikke var tilstrekkelig implementert.
- (4) Distriktet konkluderer med at saksbehandlingstiden i forbindelse med våpensøknad var for lang. Politidistriktet jobber kontinuerlig med å redusere saksbehandlingstiden, samt at det er iverksatt tiltak som det forventes vil redusere behandlingstiden.
- (5) Distriktet konkluderte med at det var grunnlag for kritikk hvor det var sendt bekymringsmelding til barnevernet uten hjemmel i politiregisterloven § 30.
- (6) Politiet fant at lokaler ved passkontoret ikke var godt nok tilrettelagt for handikappede og uttalte at politiet har gjennomført tiltak for å utbedre lokalet, herunder innstilling av automatisk døråpner på begge sider av døren til venterommet, og utbedring av et av skrankeområdene.
- (7) Distriktet konkluderte med kritikk av en tjenestepersons manglende forståelse av eget ansvar, rolle og arbeidsoppgaver i forbindelse med en bekymringsmelding til barnevernet.
- (8) Ytterligere en sak gjaldt håndtering av utleveringspålegg fra barnevernet hvor pålegget var i strid med gjeldende regelverk knyttet til utlevering av opplysninger fra politiets sentrale systemer.
- (9) I en sak konkluderte distriktet med at tjenesteperson hadde brutt taushetsplikten idet opplysninger om tidligere journalførte hendelser vedrørende et medlem av klagers nære familie var utlevert til klager.
- (10) I en sak konkluderte distriktet med at det var grunnlag for kritikk da tjenesteperson hadde kalt klager for "dum". Distriktet skriver at: *"Den påklagede språkbruken oppfyller ikke de krav som stilles til politiets opptreden i tjenesten. Selv om den foreliggende dokumentasjonen viser provoserende oppførsel og manglende samarbeidsvilje fra din side, burde tjenestepersonen behersket seg og avstått fra å bruke uttrykket "dum", som må karakteriseres som sårende og nedsettende."*
- (11) og (12) To klager omhandlet for lang saksbehandlingstid hos namsmannen.

Øst politidistrikt har siden januar 2023 hatt 3 jurister som blant annet jobber med klagesaker. Dette har medført at restansesituasjonen har forbedret seg betydelig. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var på 136 dager i 2023, men distriktet rapporterer at dette skyldes utkvittering av gamle restansesaker fra tidligere år. Øst politidistriktet rapporterte i 2022 om endringer i rutineene for klagesaksbehandling. I 2023 har den nye klagesaksrutinen blitt evaluert. Sluttrapporten er tilgjengelig på Kilden.

4.3 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 2023* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Sør-Øst politidistrikt 68 %, en nedgang på 2 %.

Sør-Øst politidistrikt behandlet 55 klager i 2023 og fant grunnlag for kritikk i 6 saker. Tema i disse var hovedsakelig adferd og service.

Distriktet har ikke rapportert om hvordan det jobbes med erfaringslæring i klager på politiet.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i 2023 var 61 dager.

4.4 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 2023* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Sør-Vest politidistrikt 69 %, en økning på 1%.

Sør-Vest politidistrikt behandlet 47 klager i 2023, og fant grunnlag for kritikk i 3 saker:

- (1) En sak gjaldt manglende utpeking av pårørendekontakt så tidlig som egen rutine tilsa, i forbindelse med en arbeidsulykke. Samboer til avdøde ble derfor ikke varslet om dødsfallet av politiet, men av avdødes arbeidsgiver.
- (2) Den andre saken gjaldt sviktende intern kommunikasjon i forbindelse med gjennomføring av innsyn i klagers egne straffesaksdokumenter.
- (3) Den siste saken gjaldt en klage på en telefonsamtale klager hadde hatt med en etterforsker. Etterforsker hadde en krass tone og uttalte videre at klager ikke kunne regne med å få utlevert beslag før straffesaken var avsluttet. Sør-Vest politidistrikt påpekte at politiet skal møte enhver på en ryddig og profesjonell måte. Videre er det påtaleansvarlig på saken som beslutter opprettholdelse av beslag.

Når det gjelder erfaringslære har politidistriktet rapportert at alle saker som gjelder brudd på arbeidsmiljølov eller etiske retningslinjer, fremlegges ledergruppen med redegjørelse for saksbehandling og ivaretagelse av ansatte for læring og forbedring og hvor den organisatoriske læringen skal vektlegges.

Det jobbes med nye rutiner i distriktet for behandling av klagesaker for å få bedre oppfølging og læring fra denne type saker.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 68 dager.

4.5 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 2023* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Trøndelag politidistrikt 76 %, noe som er likt med i fjor.

Trøndelag politidistrikt behandlet 76 klager i 2023 og fant grunnlag for kritikk i 15 saker (kun 14 er registrert i Power BI). Til sammenligning fant Trøndelag politidistrikt grunnlag for kritikk i 13 saker i 2022. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 17 dager.

Sakene hvor Trøndelag politidistrikt konkluderte med kritikk:

- (1) Trøndelag politidistrikt hadde, etter et gjennomført møte med klager, notert ned 9 klagepunkter som hovedsakelig gjaldt politiets håndtering av klagers sønn ved avhør og etterforskning.

- (2) I forbindelse med at en patrulje påtraff noen ungdommer som de mistenkte hadde brukt narkotika skal den ene tjenestepersonen ha uttalt at pupillene til jenta var forstørret, pekt på ansiktet hennes og sagt at hun ikke måtte tro at han var født i går. Det ble lyst i øynene til jenta og hun måtte ta en test ved å følge fingrene til betjenten med øynene. Jenta opplevde dette som skremmende og følte på redsel, fortvilelse og mistillit.
- (3) Polititjenestepersoner hadde unnlatt å registrere to anmeldelser da det for dem fremstod uklart hva som var straffbare forhold. Politidistriktet legger til grunn at de i slike tilfeller bør kontakte klager for å få oppklart de faktiske og rettslige sider ved anmeldelsene.
- (4) Trøndelag politidistrikt konkluderte med kritikk i en sak hvor det ble klaget over manglende fremdrift og manglende informasjon i etterforskningen av en straffesak. Trøndelag politidistrikt viser til Grunnloven § 95, EMK art 6 nr. 1, jf. menneskerettsloven § 2 og straffeprosessloven § 226 fjerde ledd.
- (5) En klage gjaldt politiets informasjon til barnevernet. Intern misforståelse på operasjonssentralen medførte at barnevernet ble varslet i en sak hvor kommunens kriseteam var rett varslingsmottaker.
- (6) Klager hadde fått time for å levere anmeldelse, men ble avvist da det ikke var ledige etterforskere likevel. Klager burde ha blitt varslet om dette. Det ble videre vist til at anmelder har krav på å få inngitt en anmeldelse og få den avgjort av rette vedkommende, jf. påtaleinstruksen § 7-1 og straffeprosessloven § 224.
- (7) Distriktet konkluderte med kritikk i en sak hvor en oppnevnt forsvarer ikke var blitt varslet om at det skulle gjennomføres tilrettelagt avhør. Det var videre lang saksbehandlingstid og dårlig informasjon, noe som er brudd på Grunnloven § 95, EMK art 6 nr. 1, jf. menneskerettsloven § 2 og straffeprosessloven § 226 fjerde ledd.
- (8) En av sakene gjaldt manglende bekreftelse om at klage over henleggelse av straffesak var mottatt. Per i dag har politiet ingen rutiner for å bekrefte mottatt klage på henleggelse, men distriktet skal nå vurdere hvorvidt en slik bekreftelse kan sendes i alle saker.
- (9) En lignende sak gjaldt en klage over henleggelse som ikke ble sendt til overordnet påtalemyndighet innen klagefristens utløp. Distriktet uttaler at klager med dette ble fratatt sin reelle rett til to-instansbehandling. Som følge av denne klagen har distriktet endret rutine og skal nå straksbehandle saker med omgjøringsfrist.
- (10) En klage omhandlet at uniformert politiet oppsøkte klager uanmeldt for å gjennomføre DNA-prøvetaking, noe som førte til unødig eksponering.
- (11) I forbindelse med savnetmelding av en TPH-pasient, ble det ikke igangsatt etterforskning og saken ble deretter henlagt. Pasienten ble ikke vurdert som suicidal eller farlig for andre. Trøndelag politidistrikt konkludere med at sykehuset burde blitt informert om at saken ble henlagt og at grunnlaget for etterlysningen burde beskrives bedre slik at politiet kunne vurdere saken på riktig grunnlag.
- (12) I en klage konkluderte Trøndelag politidistrikt med kritikk da det var gitt feil informasjon i forbindelse med samtykke fra verge ved mindreårigs pass-søknad.

(13) , (14) og (15) 2 saker gjaldt saksbehandlingstiden ved våpensøknad og 1 sak gjaldt lang ventetid for å bli kalt inn på referanseintervju hos politiet ved utlendingsseksjonen.

Distriktet rapporterer at de siden 2021 har jobbet systematisk med erfaringslæring, både på individnivå, men også organisatorisk/kunnskapsbasert læring på kollektivnivå. Distriktet har opprettet en gruppe som skal jobbe med erfaringslæring samt å sikre en betryggende og ensartet behandling og oppfølging av saker, som f.eks. klager på politiet og saker fra Spesialenheten for politisaker. I 2024 skal det utarbeides en lokal rutine for oppfølging av saker til organisatorisk læring.

Trøndelag politidistrikt ønsker også å utarbeide en litt større rapport om klagen for 2023 som også analyserer mottatte saker i sin helhet. Dette blir en endring fra tidligere år når ledergruppe kun har fått presentert en generell oversikt over klagen, saksbehandlingen mv.

4.6 Vest politidistrikt

I Vest politidistrikt bor det ca. 600 000 innbyggere. Vest politidistrikt dekker 38 kommuner i Vestland fylke. I følge *Politiets innbyggerundersøkelse 2023* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Vest politidistrikt 69 %, en nedgang på 1 %.

Vest politidistrikt behandlet 59 klager i 2023 og fant grunnlag for kritikk i 3 saker. Til sammenligning fant Vest politidistrikt grunnlag for kritikk i 2 saker i 2022. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 35 dager.

Sakene der politidistriktet konkluderte med kritikk:

- (1) Tjenestepersonen oppbevarte diktafon, med opptak av avhør i overgrepssaker, i sin private bil. Diktafonen ble stjålet. Innklagede hadde ikke fått tilstrekkelig opplæring i hvordan man sletter lydavhør på diktafonen. Dette var en kritikkverdig systemfeil. Vest politidistrikt konkluderte med at innklagede hadde forsøkt og selv antok at lydavhørene var slettet, men at det var uheldig og ikke i forsvarlig å etterlate politiets utsyr i bilen. Datatilsynet var også varslet.
- (2) Ansatt kontaktet en asylsøker via WhatsApp med forespørsler av privat karakter. Klager ble satt i en svært vanskelig situasjon, ikke minst i lys av sin sårbare posisjon i det norske samfunnet. Rolleblending.
- (3) Klager, som var involvert i en straffbar handling, hadde mottatt en melding fra tjenesteperson som var samboer med far til klagers barn. Tjenestepersonen opplyste at hun kontaktet klager for eventuelt å bistå klager i en vanskelig situasjon. Vest politidistrikt fant at det å vise til at hun var kjent med saken og sakens opplysninger, medførte en rolleblending, altså et manglende skille mellom det private og det profesjonelle. Dette er heller ikke i samsvar med etiske retningslinjer hvor det fremgår at det "ikke må være tvil for andre om vi representerer politiet eller oss selv som privatpersoner".

Vest politidistrikt rapporterer at de bruker klagesakene til læring og utvikling i politidistriktet. Klagesakene blir nyttet til erfaringslæring ved samtale med de aktuelle tjenestepersonene, ved at det tas opp på felles møter, ved endring av rutiner og opplæring av mannskap. Distriktet peker også på at tilbakemelding medfører selvransakelse hos tjenestepersonen. Nivå 2- leder i enheten involveres, noe som gir forankring om at klagesakene er viktige arenaer for læring uavhengig av oppfølgingsmetode.

Politidistriktet rapporterer at de jobber mye med å gi gode klagesvar, slik at klager skal få best mulig tilbakemelding på sin klage.

Distriktet rapporterer at de i 2024 vil sette enda større fokus på erfaringslæring fra klager på politiet og saker fra Spesialenheten for politisaker til administrativ vurdering.

4.7 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 2023* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Innlandet politidistrikt 74 %.

Innlandet politidistrikt behandlet 46 klager og fant grunnlag for kritikk i 3 saker. Til sammenligning fant Innlandet politidistrikt grunnlag for kritikk i 3 saker i 2022. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 25 dager.

Sakene hvor Innlandet politidistrikt konkluderte med kritikk:

- (1) Den ene saken gjaldt namsmannens saksbehandling idet utleggsforretning ble gjennomført før utløp av fristen for saksøkers uttalelse.
- (2) En annen sak gjaldt manglende etterlevelse av rutiner ved registrering av anmeldelse. En innlevert anmeldelse ble antagelig kastet ved en feil. Det var kritikkverdig at en anmeldelse ikke "straks" ble registret.
- (3) Ytterligere en sak gjaldt saksbehandling hos namsmannen. Distriktet konkluderte med at det hadde skjedd en rekke uheldige omstendigheter, men rutiner ved registrering av saker var særlig kritikkverdig. Det resulterte i at en sak ble registrert tre ganger.

Når det gjelder erfaringslære generelt, rapporterer politidistriktet om at de tre sakene er fulgt opp med gjennomgang/ending av rutiner.

Videre rapporterer distriktet at alle klagesaker blir forelagt berørt enhet med anmodning om uttalelse. Resultatet av klagebehandlingen blir alltid kommunisert til berørt enhet, med pålegg til leder om å informere tjenestepersonene som klagen berører. Dersom konklusjonen i klagesaken er "grunnlag for kritikk" eller "uheldig, ikke grunnlag for kritikk" blir det gitt pålegg om oppfølging i læringsøyemed.

SVS juridisk funksjon holdt i 2023 flere foredrag om ulike temaer ute i GDE-ene, for namsfogden og andre. I den forbindelse har SVS også informert om klageordningen og hvordan slik saker saksbehandles i Innlandet politidistrikt.

4.8 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 2023* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Agder politidistrikt 71 %, en nedgang på 1 %.

Agder politidistrikt behandlet 44 klager i 2023 og fant grunnlag for kritikk i 4 saker. Til sammenligning fant Agder politidistrikt grunnlag for kritikk i 3 saker i 2022. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 23 dager.

Sakene der politidistriktet konkluderte med kritikk:

- (1) En klage gjaldt et vitne som observerte at en tjenesteperson hevet stemmen, bannet og snakket respektløst til en ungdom. Det er vist til at politiet skal behandle ungdom og barn med varsomhet og respekt, selv i krevende situasjoner.
- (2) Sak nr. 2 gjaldt håndtering av klager ved avhør på et sykehus. Politidistriktet avdekket flere forbedringsområder. I ettertid har distriktet i samråd med helsevesenet utarbeidet retningslinjer for avhør og kontakt med pårørende. Bedre informasjonsflyt mellom etatene i forkant av kontakt med pårørende, samt egnet lokaler for avhør og samtaler med pårørende, er hovedpunkter i retningslinjene.
- (3) Ytterligere en sak gjaldt klage over lang uttrykningstid ved melding om pågående vold. Politidistriktet forklarer at det kan ha vært en ulik situasjonsforståelse mellom klager og operasjonssentralen, men understreker at ved tvil skal det handles etter størst farepotensial.
- (4) Den siste klagen kom fra barnevernet som klaget over at en rekke bekymringsmeldinger ble levert for sent. Distriktet gjennomførte et samhandlingsmøte med barnevernet og gjennomførte interne evalueringsmøter.

Agder politidistrikt har lokal instruks og lokal rutine for behandling av klager på politiet, fra 2021, revidert 2023, som de opplever fungerer bra. Juridisk rådgiver har egne møter med politimesteren, og egne møter med saksbehandlerne for support og veiledning. Årsrapporten for fjoråret presenteres for Politimesterens ledergruppe. Politidistriktet mener tidligere års fokus på hvordan klager skal besvares, har vist effekt og klargjort roller og ansvar. Videre rapporterer distriktet at det er fokus på saksbehandlingstid og kun 11 av 60 klager hadde svartid på mer enn 30 dager. Klager følges opp normalt ukentlig av juridisk rådgiver, det sendes purringer til saksbehandlerne i tillegg til at politimesteren i Politimesterens ledergruppe er en pådriver i forhold til viktigheten av å overholde saksbehandlingstiden.

4.9 Møre og Romsdal politidistrikt

I Møre og Romsdal politidistrikt bor det ca. 270 000 innbyggere og omfatter 26 kommuner. I følge *Politiets innbyggerundersøkelse 2023* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Møre og Romsdal politidistrikt 72 %, en nedgang på 1 %.

Møre og Romsdal politidistrikt behandlet 46 klager og fant grunnlag for kritikk i 2 saker. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 24 dager.

Sakene der politidistriktet konkluderte med kritikk:

- (1) Klagen gjaldt tjenestepersons oppførsel i forbindelse med promillekontroll av en ungdom som var til behandling på sykehus etter en trafikkulykke. Distriktet forklarer at tjenestepersonen opplevde ubehag på behandlingsrommet, men understreker at den utilsiktede reaksjonen var beklagelig.

- (2) Den andre klagen gjaldt manglende service i forbindelse med gjeldsordning. Distriktet skriver at det er satt inn tiltak for å forbedre situasjonen og klagers ønske om få sin sak behandlet et annet sted i distriktet, ble innfridd.

Når det gjelder erfaringslære generelt, rapporterer politidistriktet at visepolitimester svarer ut alle klagen etter å ha bedt om undersøkelser og forslag til svar fra driftsenhetslederne. Distriktet bruker Synergi som forbedringssystem. Saker som har læringspotensial legges inn i Synergi og det bes om at aktuelle enhet eller enhetsleder følge opp saken med den som er påklaget.

Distriktet kan også, hvis klagen er omfattende og berører mange fagfelt og enheter, innkalle en faglig bredt sammensatt gruppe for å svare ut klagen. Distriktet mener at dette medfører at svarene blir gode og grundige, og man finner læringspunkter som man ellers ikke ville ha funnet.

4.10 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 2023* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til politidistriktet 69 %, en nedgang på 1 %.

I 2023 behandlet politidistriktet 34 saker, og fant grunnlag for kritikk i 4 saker. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 25 dager.

Sakene der politidistriktet konkluderte med kritikk:

- (1) En sak gjaldt dårlige rutiner ved tilbakelevering av en innlevert minnepenn. Ved å bruke samme konvolutt som denne ble levert inn i, fremgikk det på konvoluttet hvem som var anmeldt.
- (2) Den andre saken dreide seg om varsling av dødsbudskap hvor det ble gitt feil navn på avdøde. Distriktet skriver at det i utgangspunktet er gode rutiner rundt temaet, men at menneskelige feil kan skje.
- (3) Barne- og familietjenesten klaget over at en tjenesteperson skal ha uttalt seg negativt om en kommunalt ansatt og barnevernstjenesten til et foreldrepar. Distriktet skriver at tjenestepersonens synspunkter burde vært tatt opp tjenestevei og direkte med kommunen. Videre vil ledelsen på tjenestestedet delta i et samarbeidsmøte med kommunen.
- (4) I den siste saken ble det vurdert hensiktsmessig å gjennomføre et møte med klager. Det ble derfor ikke utformet et svarbrev, men notoritet er ivaretatt var at det er skrevet en merknad på saken.

Når det gjelder erfaringslære skriver distriktet at det skal opprettes en vurderingsgruppe som skal vurdere læringspunkter fra saker fra Spesialenheten for politisaker med forslag til administrativ oppfølging, samt klagesaker. Gruppen vil i utgangspunktet bestå av påtaleleder, visepolitimester og juridisk rådgiver fra SVS. Gruppen vil ellers kunne suppleres av fag- og opplæringsansvarlige mv. etter behov. Videre har distriktets håndtering av klagesaker vært tema i møter mellom arbeidsgiver, vernetjenesten og fagforeningene, noe som vil bidra til å gjøre mannskapene bedre kjent med ordningen.

4.11 Troms politidistrikt

I Troms politidistrikt bor det omkring 170 000 innbyggere og omfatter 18 kommuner i Troms og Finnmark fylke. I følge *Politiets innbyggerundersøkelse 2023* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Troms politidistrikt 75 %, en økning på 4 %.

Troms politidistrikt behandlet 14 klager i 2023 og fant grunnlag for kritikk i 3 saker. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 142 dager.

Sakene der politidistriktet konkluderte med kritikk:

- (1) Klager hadde blitt ransaket, mistenkt for salg av narkotika. Troms politidistrikt fant at det var kritikkverdig at patruljen hadde foretatt ransaking til tross for at det verken forelå "ferske spor" eller sterk mistanke i kombinasjon med for opphold. Patruljen hadde dermed gått utover egen beslutningskompetanse.
- (2) Troms politidistrikt hadde mottatt et innsynskrav i politiets register. Henvendelsen ble oppfattet som en klage og videresendt til UP. Troms finner at distriktet burde ha håndtert henvendelsen grundigere slik at kravet kunne ha blitt svart ut raskere.
- (3) Troms politidistrikt konkluderte med i kritikk i en sak som gjaldt saksbehandlingstid i en straffesak. Samlet saksbehandlingstid var på 13 måneder. Straffesaken hørte ikke under de sakene som, på grunn av sitt alvor eller sakstype, skal prioriteres foran andre saker. Den må derfor vike for slike saker når ressursene blir knappe. Likevel ble saksbehandlingstiden vurdert å være unødvendig lang. Det var også særlig beklagelig at klager ikke fikk svar på sine henvendelser.

Distriktet skriver at det er driftsenhetsleder for den sak eller forhold klagen gjelder som saksbehandler klagen. Politidistriktet mener selv at det ikke er godt nok system for saksbehandling og høsting av læringseffekter knyttet til klager på politiet.

Det vil fra 2024 gis et ekstra ansvar til påtale for å sikre kvalitet og likebehandling i klagesakene. Lokal rutine er under endring. Rutinene skal også bli tydeligere både på saksbehandling og oppfølging av sakene for å skape læring.

4.12 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 2023* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Finnmark politidistrikt 64 %, en økning på 1 %.

Finnmark politidistrikt behandlet 16 klager og fant ikke grunnlag for kritikk i noen saker i 2023. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 79 dager.

I Finnmark politidistrikt er det Seksjon for sikkerhet, administrasjon og støtte i SVS som behandler klager. Seksjonen ble opprettet 1. november 2022.

Distriktet iverksatte høsten 2023 et system for erfaringslæring fra saker fra Spesial-enheten for politisaker. Politimesteren besluttet i november 2023 å utvide rutinen til også å gjelde klager på politiet. Dette med bakgrunn i ønsket om å se erfaringslæring fra de to områdene i sammenheng. En bredt sammensatt vurderingsgruppe skal identifisere 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.

Parallelt har distriktet arbeidet med å øke kvaliteten på klagesvarene. Formålet er å skape økt forståelse for politiets arbeid, noe distriktet håper kan bidra til å ivareta befolkningens tillit til politiet.

4.13 Utrykningspolitiet

Utrykningspolitiet (UP) behandlet 34 klager og fant ikke grunnlag for kritikk i noen saker i 2023. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 85 dager.

Alle nye mannskaper får under "innføringsuken" en gjennomgang av instruksene for klagesaksbehandling, håndteringen av den og en gjennomgang av hvilke klager som gjentar seg. I 2024 vil det på paroler presiseres de klagepunktene som oftest gjentar seg. Distriktsledere blir også fortløpende orientert om de ulike klagesakene som berører deres mannskaper, og utfallet av saksbehandlingen som igjen videreformidler dette til sine mannskaper generelt, og de innklagede spesielt. Det var i 2023 flere saker som også ble tatt opp direkte med de berørte mannskapene direkte fra hovedkontoret. Det ble ansatt assisterende distriktsledere i de 5 UP distriktene, og disse vil fremover ha en aktiv rolle når det kommer til klager.

UP oppgir at politiets adferd i kontrollsituasjonen er den mest vanlige klageårsaken, og at økningen er signifikant. I flere saker har klager opplyst at de har blitt "presset" til å vedta et forenklet forelegg. Det er en oppfatning at klager ikke fullt ut har forstått konsekvensen av å vedta et forenklet forelegg. Dette punktet har økt i 2023.

I den sammenheng opplyser UP at kontrollene er så effektive at kontaktetableringen ikke blir så god som den tidligere har vært. For å kunne begrense dette klagepunktet, vil UP legge inn en forsinkelse på godkjenningen av det digitale forenklete forelegget i trafikkappen. Tjenestepersonene må da gå mer detaljert gjennom saksgangen før det forenklete forelegget kan godkjennes.

4.14 Kripas

Kripas mottok 1 klage på politiet i 2022 og denne ble behandlet i 2023. Videre mottok de 1 klage i 2023 som ennå ikke er behandlet. Sakene er ikke registret i Power BI. Saken som er ferdigbehandlet omhandler håndtering av arrestanter og hva som er forventet av tjenestepersoners tjenesteutøvelse med tanke på uttalelser og samtaleemner med arrestanter, samt tjenestepersoners taushetsplikt. Klagesaken ble i anonymisert form tatt opp til diskusjon med påminnelse til ledere og medarbeidere. I tillegg er aktuelt lov-/regelverk blitt repetert.

4.15 Politiets utlendingsenhet

Politiets utlendingsenhet (PU) har i PSV rapport om at det er mottatt tre saker i 2023, hvorav en fortsatt ikke behandlet. I Power BI er det bare rapportert 1 sak. Det fremstår som om en ikke fant grunnlag for kritikk i sakene. Saksbehandlingstiden for den ene saken var 41 dager.

Klagesaksbehandlingen er regulert i egen lokal instruks som regulerer alle sider av den interne saksbehandlingen. Den lokale instruksene er for tiden under revidering både med tanke på innhold og form.

PU skiver at det i 2024 vil særlig være fokus på mottak av sak og overholdelse av frister for klagesaksbehandlingen. Videre skriver særorganet at man over tid har vært opptatt av, og jobbet med, hvordan møte og håndtere personene som befinner seg i en sårbar situasjon. Det foregår også et kontinuerlig arbeid med å forbedre saksbehandlingsrutiner.

4.16 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.

5 Politidirektoratets klagesaks-behandling

Det fremgår av klageinstruksen § 6 at en:

"[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 mottok 63 klagesaker i 2023. Dette er 4 flere klagesaker enn i 2022. Videre behandlet Politidirektoratet 56 klagesaker i 2023. Dette er 6 flere klager enn i 2022. Av de 56 klagesakene fant Politidirektoratet grunnlag for kritikk i 6 saker.

- (1) Politidirektoratet fant det kritikkverdig at klager ikke fikk god nok veiledning da klager ville levere en anmeldelse. Eksempelvis ble ikke rutiner om å avtale tidspunkt for å ta imot anmeldelse, fulgt. Videre ble ikke klager tatt imot på en tilstrekkelig objektiv og saklig måte, jf. politiinstruksen § 5-2.
- (2) Politidirektoratet fant det kritikkverdig at politiet nektet klager å filme med sin mobil inne på politivakta. Det uttales:

"Det rettslige utgangspunktet er at det er lov å filme politiet i tjeneste. Dette er blant annet slått fast i Borgarting lagmannsretts dom av 4. januar 2021. Det fremgår imidlertid i politiloven § 7 nr. 3 at politiet kan gripe inn for å avverge eller stanse et lovbrudd. Politiet kan eksempelvis stanse filming dersom de frykter at opptaket/bildene vil bli brukt på en ulovlig måte. Dette kan for eksempel være for å hindre at taushetsbelagte opplysninger om andre blir tilgjengeliggjort ved at film senere blir offentliggjort. I tillegg kan selve filmingen være straffbar dersom den vurderes til å representere en skremmende eller plagsom opptreden eller annen hensynsløs adferd (straffeloven § 266). Faren for lovbrudd må være konkret og nærliggende. I så fall kan politiet pålegge deg å stanse filmingen i hensikt å stanse et pågående lovbrudd."

- (3) Politidirektoratet fant det kritikkverdig at politiet ikke hadde formidlet kontakt med helsepersonell da klager, som var innbrakt på grunn av rus jf. politiloven § 9, ba om det. Det skal i slike tilfeller ikke foretas en nødvendighetsvurdering.
- (4) I en omfattende klage vedrørende behandling av fornærmet i en straffesak, hadde distriktet selv konkludert med at det var kritikkverdig at saken hadde tatt for lang tid å påtaleavgjøre. I tillegg konkluderte Politidirektoratet med at det var kritikkverdig at påtaleansvarlig ikke sørget for at straffesaken holdt tilstrekkelig kvalitet forut for hovedforhandling og fulgte opp alle sider av saken i ettertid. Videre var det kritikkverdig at ledelsen ikke tilrettela for at møtende aktor hadde tid til å utføre arbeidet med tilstrekkelig kvalitet. Politidirektoratet fant at det var grunnlag for kritikk med hensyn til ivaretagelsen av fornærmede forut for, under og etter hovedforhandlingen idet det ikke hadde vært tilstrekkelig oppmerksomhet på hennes rolle som fornærmet.
- (5) Politidirektoratet fant, på samme måte som distriktet, at det var kritikkverdig at forvaltningsjuristen ikke hadde vurdert førerkortbeslaget så fort bekymringsmeldingen var mottatt. Gjennomgang avdekket manglende

kvalitetskontroll og svikt i rutiner, noe som har medført at klagers førerrett var trukket tilbake og førerkortet var beslaglagt i alt for lang tid.

- (6) Den siste saken gjaldt innsynskrav i egne straffesaksdokumenter. Politidirektoratet viste til straffeprosessloven § 28 og at både Sivilombudet og Riksadvokaten er enige om at regler i straffeprosessloven, påtaleinstruksen, politiregisterlovgivningen, samt normer for god påtaleskikk, oppstiller vilkår til påtalemyndighetens behandling av krav til utskrift av straffesaksdokumenter for parter i avsluttede straffesaker. Disse kravene vil i stor grad sammenfalle med saksbehandlingsreglene i forvaltningsloven og normene for god forvaltningsskikk. I saken var det brudd på god forvaltningsskikk og god påtaleskikk, og således kritikkverdig, at klager ikke hadde fått foreløpig svar på når klager kunne forvente å få egne straffesaksdokumenter.

6 Publikumsklager og publikums tillit til politiet

I politiets virksomhetsstrategi 2023-2025, kapittel 1, samfunnsoppdraget, understrekes det at politiet skal bidra til trygghet og tillit⁴. 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."

Ifølge årets innbyggerundersøkelse⁵ er tilliten til politiet høy og har ikke endret seg siden forrige måling. Både i 2022 og 2023 hadde 72 % av befolkningen høy tillit til politiet. Samtidig svarte 17 % at de verken hadde høy eller lav tillit til politiet og 10 % svarte at de hadde ganske eller svært lav tillit til politiet.

En analyse⁶ Politidirektoratet har gjort, viser at det er en 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."

Funnene i rapporten 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 er en konsekvens av et opplevd negativt møte klager har hatt med politiet, et møte som sannsynlig har påvirket klagers tillit til politiet negativt. Klagen gir politiet anledning til å undersøke hendelsesforløpet, forklare den involverte hva som skjedde og beklage der det er aktuelt. Publikums opplevelse av å bli tatt på alvor, opplevelse av rettferdighet og respekt, kan påvirkes gjennom hvordan klagen svares ut.

Politiet bruker mye ressurser på å innhente bakgrunnsinformasjon før klagen svares ut 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.

Antallet skriftlige klager politiet mottar er lavt i forhold til antallet oppdrag og publikumsmøter politiet har per år. Det er derfor grunn til å anta at ikke alle som har en

⁴ <https://kilden/globalassets/ledelse-og-utvikling/strategier-og-planer/politiets-virksomhetsstrategi-2023-2025/politiets-virksomhetsstrategi-2023-2025.pdf>

⁵ <https://kilden/contentassets/26086bd9ee824d92b2ff6eee97db075a/hovedrapport-2023-politiets-innbyggerundersokelse-05.02.pdf>

⁶ <https://www.politiet.no/globalassets/dokumenter-strategier-og-horinger/pod/rapporter/temarapport---tillit-til-politiet.pdf>

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.

7 Særskilt om diskriminering

7.1 Statistikk

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 § 6 (1).

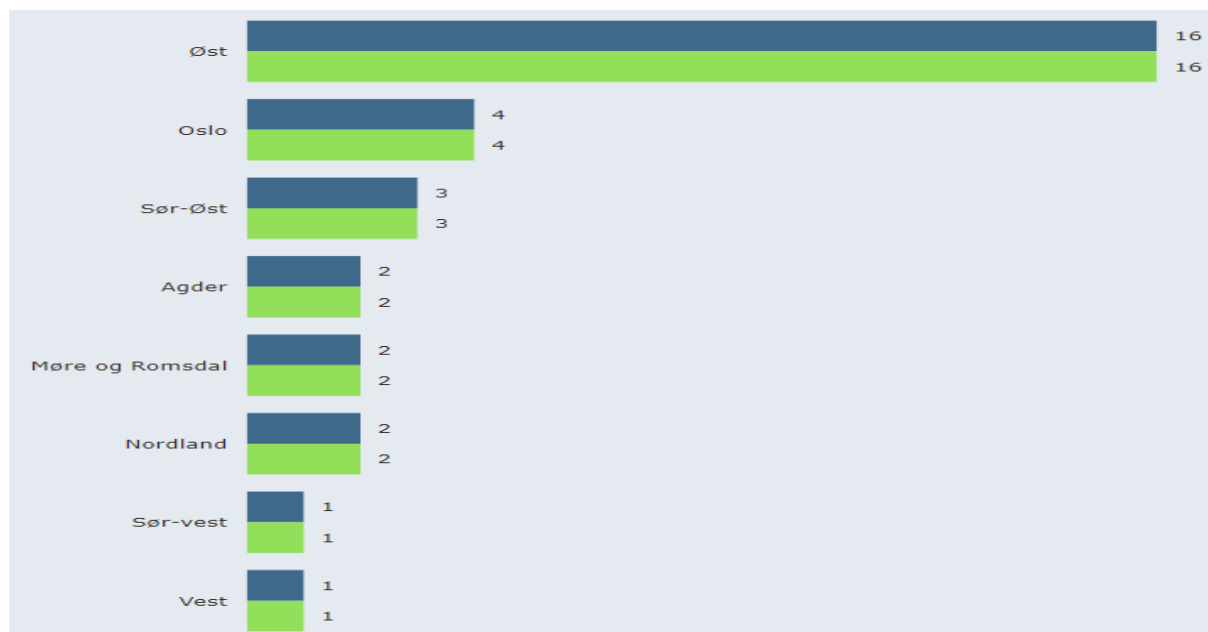
Noe av begrunnelsen for innføring av en sentral klageordning knyttet seg til anklager vedrørende usaklig forskjellsbehandling i politiet, og da særlig etnisk diskriminering. Diskriminering er ikke en handling på linje med for eksempel maktmisbruk, men derimot en motivasjon for en handling. Ved registrering av en klage skal det derfor registreres om det er klaget over diskriminering. I tillegg skal det registreres dersom det gjøres undersøkelser vedrørende hvorvidt diskriminering er årsaken til klagen.

Klager der det er anført diskriminering registreres enten som "diskriminering – etnisitet" eller "diskriminering – annen". Med etnisitet menes blant annet nasjonal opprinnelse, avstamning, hudfarge og språk, jf. lov om likestilling og forbud mot diskriminering § 6.

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 promoteres aktivt når politiet er ute i diverse fora og mottar henvendelser som gjelder misnøye med politiet fra ulike minoritetsmiljøer.

I 2023 har 8 politidistrikt *behandlet* totalt 31 saker der det var påstått eller ble funnet diskriminering. Fordeling mellom distrikter fremgår i figur 6 under:

Figur 6:
Antall behandlede klager relatert til diskriminering i 2023, fordelt på distrikt



Behandlede saker med diskrimineringer er i første rekke er knyttet til kategorien adferd. Klager mener med andre ord at ansatte 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).

I 3 av de 31 sakene fant politidistriktet at det var grunnlag for kritikk. Det er viktig å notere at dette ikke nødvendigvis betyr at politidistriktet mener det har foregått diskriminering. Det kan være andre forhold i saken som var kritikkverdig eller uheldig, selv om man ikke fant grunnlag for diskriminering. Det vises i den sammenheng til kapittel 4 hvor sakene hvor politiet har konkludert med kritikk, er gjengitt.

Tidligere års rapporter har også inneholdt oversikt over antall *mottatte* klager relatert til diskriminering. Idet registrering ble endret fra regneark til PowerBI, ble samtidig denne rapporteringen utelatt.

7.2 Likestilling og diskrimineringsombudets rapport "**Kontroller uten kontroll**"

I 2022 gjennomførte Likestilling og diskrimineringsombudet en kartlegging av etniske minoriteters møte med norsk politi⁷ hvor ombudet gjennom 44 intervjuer og en spørreundersøkelse løftet frem at de med annen etnisk bakgrunn opplever seg i større grad kontrollert av politiet enn befolkningen for øvrig. Det pekes særlig på at asymmetrien i maktbalansen mellom politiet og den enkelte borger vil prege opplevelsen av møtet, og tilliten til politiet som institusjon vil kunne avgjøre hvordan opplevelsen blir for den enkelte.

Kun noen få av informantene oppga at de hadde klaget skriftlig til politiet. Det er flere årsaker til dette:

"Noen oppgir at det vil koste dem for mye i tid og krefter å klage, og at de ikke orker det. Forklaringen som går igjen hos flest informanter, er at de ikke ser verdien av å melde om uheldige forhold til politiet fordi det uansett ikke vil føre frem. De stiller spørsmål ved om klager på politikontroller vil føre til at politiet reflekterer over egen praksis. En informant mener at holdningen og informasjonen man får fra betjenten som utfører kontrollen, også påvirker om man velger å ta klagen videre:

«De fleste klager ikke skriftlig, men sier noe der og da til politimannen, for eksempel 'hvorfor stopper du meg alltid, hva har jeg gjort' sånn type klaging. Så får de et svar fra politimannen, så går de tilbake med en dårlig tanke om at det å klage kommer ikke til å føre noen vei.

Politiet kan i sånne møter komme med 'hard norsk', det høres veldig troverdig ut, så du tenker at jeg ikke kommer noe vei.» Gutt, VGS

Enkelte antar at det skal mye til for å få medhold i en klage. Selv om flere informanter skiller mellom forebyggende politi og ordenspoliti når det gjelder hvordan disse møter publikum, tror de ikke et slikt skille betyr noe for nytten av å klage. De ser ikke på politiet som bestående av ulike og adskilte enheter, men tror at politiet består av et sterkt og lojalt kollegium."

Rapporten viser at dette er en gruppe i befolkningen som ikke benytter seg av klageordningen, og som politiet på den måten mister muligheten for å komme i dialog med.

⁷ https://www.ldo.no/globalassets/lo_2019/bilder-til-nye-nettsider/etnisitet/ldo_kontroller_uten_kontroll_elektronisk_versjon.pdf

7.3 Spesielt om handlingsplan for mangfold, dialog og tillit

*Handlingsplan for politiets arbeid (2022-2025)*⁸ er en tydelig satsing på mangfoldsfeltet i politiet. Det er et mål å styrke arbeidet med å fremme likestilling og hindre diskriminering. Kompetanse og kunnskap om mangfold er en forutsetning for at politiet skal kunne levere likeverdige tjenester til alle grupper i samfunnet, samt for å kunne tilrettelegge for ansatte og anvende de ansattes kompetanse på en best mulig måte.

Planen varer til 2025 og tiltakene vil følges opp i løpet av denne perioden. Politidistrikter, særorgan og øvrige enheter i politiet er i sine resultatavtaler gitt egne oppdrag knyttet til oppfølging. Politidirektoratet rapporterer samlet på arbeidet gjennom et eget vedlegg om mangfold og likestilling i politiets årsrapport. Arbeidet favner både:

- Det interne arbeidet som omfatter rekruttering og utvikling av ansatte, ledelse, arbeidsmiljø og annet personalpolitisk arbeid (Arbeidsgivers aktivitets- og redegjøringsplikt)
- Det eksterne arbeidet, som omfatter politiets oppgaveløsning og hvordan politiet møter innbyggerne på ulike arenaer (Offentlige myndigheters aktivitetsplikt)

Det er i politiets handlingsplan særlig lagt vekt på tiltak som retter seg mot etniske og religiøse minoriteter, herunder samer (urfolk), nasjonale minoriteter og personer med innvandrerbakgrunn; kjønns- og seksualitetsmangfold (LHBT+); samt personer med nedsatt funksjonsevne.

Flere av tiltakene har relevans for problemstillinger som berøres i denne årsrapporten. Blant relevante tiltak er rettferdig politi og rutiner for personkontroller.

Rettferdig politi

Den nasjonale opplæringen «Rettferdig politi» retter seg særskilt mot tjenestepersoner som arbeider operativt og forebyggende. Opplæringen er utviklet for å bidra til kompetanseheving innen temaer som dialog, kommunikasjon og konflikthåndtering. Politiets dialog og møte med etniske og religiøse minoriteter er særskilt vektlagt. Opplæringen er gjennomført i alle politidistrikter, samt Politiets utlendingsenhet, i perioden 2022-2024 (1. kvartal). Nasjonale instruktører fra Politidirektoratet har gjennomført opplæring for lokale instruktører, som så er gitt i ansvar å holde opplæring videre i det enkelte politidistrikt. Det har vært lagt vekt på å bruke eksempler, case og refleksjonsoppgaver og gjøre opplæringen relevant ved at det tas utgangspunkt i regionale og lokale utfordringer.

I 2024 vil det bli arbeidet videre med at prinsippene i Rettferdig politi tas inn i øvrige eksisterende opplæringsløp, for å sikre varig effekt av tiltaket. Det er også et formål å bidra til at prinsippene når bredt ut i etaten, på tvers av fagområder. Politidirektoratet har innledet en dialog med Politihøgskolen (PHS) om hvordan prinsippene i Rettferdig politi favnes i politiutdanningen, både i bachelor- og etter- og videreutdanning.

Rutiner for personkontroller

Politiet skal ha oppmerksomhet på praktiseringen av personkontroller og på hvordan disse oppleves av innbyggerne. Personkontroller skal registreres og dokumenteres etter gjeldende regler. Det skal være lett å finne dokumentasjonen ved behov (f.eks. ved klagebehandling). For å forebygge at kontroll oppleves som urettmessig eller diskriminerende skal politiet, så langt det er mulig, formidle og forklare grunnlaget for kontrollen.

⁸ <https://kilden/globalassets/ledelse-og-utvikling/strategier-og-planer/mangfold-dialog-og-tillit-handlingsplan/mangfold-dialog-og-tillit.pdf>

Politiet skal videre utrede og prøve ut ulike tiltak for å forebygge at personkontroller oppleves som urettmessige eller diskriminerende. Det ble i denne forbindelse gjennomført et pilotprosjekt i Oslo i perioden fra 5. desember 2022 til 3. september 2023. I perioden er det utstedt kvitteringer ved personkontroller i et testområde som omfattet sentrum og sentrumsnære bydeler i Oslo. Intensjonen med piloten var å innhente kunnskap om hvordan en kvitteringsordning kan fungere i praksis, hvordan ordningen påvirker tilliten til politiet, og hvordan den kan påvirke politiets arbeidsmetoder.

I henhold til oppdraget fra Justis- og beredskapsdepartementet er det gjennomført en evaluering av pilotordningen. Oslo Economics har i samarbeid med NIBR ved OsloMet evaluert piloten på oppdrag fra Politidirektoratet.⁹

Politidirektoratet og Oslo politidistrikt tok i etterkant av fremleggelsen av evalueringen, initiativ til en felles arbeidsgruppe med Minotenk, OMOD, Antirasistisk Senter, Juristforbundet, Ligestillings- og diskrimineringsombudet og Redd Barna. Alle disse organisasjonene har engasjert seg gjennom rapporter og annet arbeid rundt temaet diskriminering av etniske minoriteter knyttet til politiets kontrollvirksomhet. Basert på denne dialogen har Politidirektoratet, sammen med Oslo politidistrikt og organisasjonene, fremmet en vurdering og en anbefaling om hvordan piloten bør følges opp videre til Justis- og beredskapsdepartementet.

⁹ Oslo Economics og NIBR v/OsloMet (2023). *Evaluering av pilot med kvitteringsordning ved personkontroll*. <https://www.politiet.no/aktuelt-tall-og-fakta/aktuelt/nyheter/2024/01/11/pilotordning-med-kvitteringsordning-ved-personkontroll-er-evaluert/>

8 Erfaringslære og klager på politiet i 2023

I 2023 har Politidirektoratet tatt i bruk analyseverktøyet Power BI. Dette gjør det enklere å hente ut statistikk fra klagen på politiet og få en mer helhetlig, likeartet, sikker og tidsbesparende oversikt over klagen. Statistikken er tilgjengelig på tvers av politidistriktene og er oppdatert til enhver tid. Dette skal videre tilrettelegge for at klagen brukes mer aktivt i et læringsperspektiv. I fremtiden ønsker Politidirektoratet at den tilgjengelige statistikken benyttes aktivt til å kommentere og analysere interessante funn. En kan sammenligne statistikken på tvers av politidistrikt, kategorier og årstall. Politidirektoratet ser eksempelvis at det er stor variasjon mellom politidistrikt i antall saker som gir grunnlag for kritikk. Det er grunn til å tro at de ulike distrikt og særorgan har ulik oppfatning om hva som er kritikkverdig adferd.

Politidirektoratet gjennomførte høsten 2023 en samling for saksbehandlere som behandler klager på politiet og følger opp saker fra Spesialenheten for politisaker. Hensikten var å skape et nettverk på tvers av distrikt og særorgan, dele erfaring og øke kompetansen. Alle distrikt og særorgan med unntak av Økokrim deltok. På seminaret fikk alle presentere egne rutiner for behandling av klager og system for erfaringslæring. Rapportering i politiets styringsverktøy (PSV) viser at flere distrikt og særorgan har endret og/eller vil etablere instruks og rutiner for hvordan disse sakene behandles og at erfaringslæring ofte er satt i fokus, delvis som følge av erfaringer fra seminaret.

Politidirektoratet vil følge opp dette arbeidet videre. Blant annet vil det forsøkes å holdes jevnlig nettverksmøter for saksbehandlere på tvers av distrikt og særorgan. Dette kan være en arena for diskusjon og videreutvikle av fagområdet. I den sammenheng kan det være naturlig å se om forståelsen av hva som er kritikkverdig kan avstemmes bedre mellom de ulike distriktene/særorgan.

Videre er det i årets rapportering i PSV blant annet bedt om en beskrivelse av hvordan distriktet/særorganet har arbeidet med læringspunkter fra klagesakene i 2024 og hvilke tiltak som ble satt i verk for å hindre kritikkverdige forhold.

Vedlegg A Årsakskategorier

Politidistriktene og særorganene registrerer de innkomne klagene i en av følgende seks forhåndsdefinerte kategorier¹⁰:

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."

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".

Brudd på taushetsplikt

Klager på hendelser der politiet har brutt sin taushetsplikt. Sentrale bestemmelser om politiets taushetsplikt er blant annet å finne i

- Politiloven § 24 første og andre ledd:

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

¹⁰ Det finnes ikke helt eksakte kriterier for denne kategoriseringen, som derfor gjøres på bakgrunn av skjønn i hvert enkelt tilfelle. Kategoriseringene kan dermed variere noe fra politidistrikt til politidistrikt, fra sak til sak og fra år til år.

- Politiregisterloven § 23 "Omfanget av taushetsplikten" første og andre ledd:

"Enhver som er ansatt i eller utfører tjeneste eller arbeid for politiet eller påtalemyndigheten, plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til det han i forbindelse med tjenesten eller arbeidet får vite om 1) noens personlige forhold, eller 2) tekniske innretninger og fremgangsmåter samt drifts- eller forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde av hensyn til den opplysningen angår. Taushetsplikten gjelder også for opplysninger som det ut fra hensynet til etterforskningen i den enkelte sak, hensynet til spanings- og etterretningsvirksomheten eller hensynet til politiets operative virksomhet og organiseringen av denne er nødvendig å holde hemmelig. Begrensningene i taushetsplikten i § 22 og §§ 24 til 34 kommer bare til anvendelse så langt de passer",

- Forvaltningsloven § 13 (taushetsplikt) første ledd:

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

- Sikkerhetsloven § 5-4 "Tilgang til og taushetsplikt med hensyn til sikkerhetsgradert informasjon" annet ledd:

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

Manglende oppgivelse av ID

Klager på polititjenesteperson som har nektet å oppgi sitt tjenestenummer eller som ikke har hatt synlig ID-nummer, jf. politiloven § 20 femte ledd:

"Den som har politimyndighet, skal under utøvelse av myndigheten ha politilegitimasjon med seg. Begrensninger i politimyndigheten skal fremgå av legitimasjonen. Tjenestemannen plikter, så langt tjenesteforholdene på stedet tillater det, å oppgi navn eller tjenestenummer og grad eller stilling når dette forlanges av den som tjenestehandlingen direkte angår. Den som ikke er i politiuniform, skal på forlangende fremvise politilegitimasjon såfremt han ikke er kjent av den som forlanger det".

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

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.

Annet

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

Vedlegg B Figurer og tabeller

Tabell 1: Mottatte klager fordelt på politidistrikt/særorgan 2018 – 2023

Politidistrikt/særorgan	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Endring i antall 2022-2023
Agder	45	44	45	51	63	47	-16
Finnmark	40	50	55	44	38	23	-15
Innlandet	55	54	34	44	45	44	-1
Møre og Romsdal	28	32	30	41	53	48	-5
Nordland	32	25	38	37	52	36	-16
Oslo	174	212	215	241	235	157	-78
Sør-Vest	99	108	51	68	69	51	-18
Sør-Øst	149	121	93	123	99	89	-10
Troms	28	42	28	29	35	22	-13
Trøndelag	79	92	75	103	87	76	-11
Vest	78	57	93	75	75	63	-12
Øst	205	130	108	182	176	137	-39
KRIPOS	1	0	0	0	1	1	0
PU	10	6	3	6	3	4	1
Utrykningspolitiet (UP)	24	28	65	58	48	35	-13
Økokrim	0	0	0	0	0	0	0
TOTALT	1047	1 001	933	1 102	1079	833	-246

Tabell 2: Antall behandlede klager i 2023 fordelt på politidistrikt og særorgan og årsakskategori

Politidistrikt/særorgan	Antall behandlede klager	Adferd	Saks-behandling /service	Maktmisbruk	Annet	Brudd på taushetsplikt	Manglende oppgivelse av id
Øst	178	99	55	16	5	3	0
Oslo	134	58	26	6	39	4	1
Trøndelag	76	17	54	0	3	2	0
Vest	59	20	34	2	1	2	0
Sør-Øst	55	27	26	1	1	0	0
Innlandet	46	18	23	5	0	0	0
Møre og Romsdal	46	19	20	3	4	0	0
Agder	44	13	27	3	1	0	0
Sør-Vest	47	16	26	1	3	0	1
Nordland	34	16	16	1	0	1	0
UP	34	26	0	2	3	0	3
Finnmark	16	10	2	2	2	0	0
Troms	14	5	8	0	0	1	0
PU	1	0	1	0	0	0	0
TOTALT antall behandlede klager 2023	784	344	318	42	62	13	5

Tabell 3 og 4: Behandlede klager fordelt på årsakskategori – antall og prosent

Behandlede klager	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Adferd	450	493	487	542	531	344
Maktmisbruk	42	53	60	55	42	42
Brudd på taushetsplikt	5	11	9	13	12	13
Manglende oppgivelse av ID	7	2	2	3	7	5
Saksbehandling/Service	350	362	298	322	434	318
Annet	88	139	114	138	92	62
Totalt ant. behandlede klager	942	1060	970	1073	1118	784

Andel av totalt antall avgjørelser	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Adferd	48 %	47 %	50 %	51 %	48 %	44 %
Maktmisbruk	4 %	5 %	6 %	5 %	4 %	5 %
Brudd på taushetsplikt	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	2 %
Manglende oppgivelse av ID	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	1 %
Saksbehandling/Service	37 %	34 %	31 %	30 %	39 %	41 %
Annet	9 %	13 %	12 %	13 %	8 %	8 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100%

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