



POLITIET

Politidirektoratet

Klager på politiet 2022



Innhold

1. Innledning	3
2. Sammendrag	4
3. Statistikk over mottatte klager.....	6
4. Statistikk over behandlede klager	8
4.1. Årsak til klagen.....	9
4.2. Utfallet av behandlede saker	11
4.2.1. Utfallet av behandlede klager etter avgjørelseskoder fordelt på politidistrikt og i perioden 2018 til 2022.....	11
4.2.2. Utfallet av behandlede klager fordelt på klageårsak og avgjørelseskode	13
4.2.3. Saksbehandlingstid	13
4.3. Særskilt om klagesaksbehandlingen i hvert enkelt politidistrikt i 2022	14
4.3.1. Oslo politidistrikt	15
4.3.2. Øst politidistrikt.....	15
4.3.3. Sør-Øst politidistrikt.....	16
4.3.4. Sør-Vest politidistrikt	16
4.3.5. Trøndelag politidistrikt.....	17
4.3.6. Vest politidistrikt	17
4.3.7. Innlandet politidistrikt	17
4.3.8. Agder politidistrikt	17
4.3.9. Møre og Romsdal politidistrikt	18
4.3.10. Nordland politidistrikt	18
4.3.11. Troms politidistrikt.....	19
4.3.12. Finnmark politidistrikt.....	19
4.3.13. Særorgan	19
4.4. Særskilt om diskriminering	20
4.4.1. Spesielt om ny handlingsplan for mangfold, dialog og tillit	22
4.4.2. Rutiner for personkontroller	23
5. Politidirektoratets klagesaksbehandling.....	24
6. Erfaringslære og klager på politiet i 2022.....	24
7. Referanseliste	26
8. Vedlegg	26
Vedlegg 1: Oversikt over årsakskategorier	26

1. Innledning

I denne rapporten gir Politidirektoratet en samlet oversikt over politiets mottak og behandling av klager i perioden 1. januar – 31. desember 2022.

Denne årsrapporten baserer seg kun på klager fra publikum. *Instruks for behandling av henvendelser om kritikkverdige forhold utført i tjeneste i politi- og lensmannsetaten* (fastsatt 21. november 2005 av Justisdepartementet i medhold av politiloven § 29) regulerer behandling av henvendelser fra publikum om påståtte kritikkverdige forhold utført i tjenesten (heretter klageinstruksen). Klageinstruksen kommer 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", jf. klageinstruksen § 1 andre ledd bokstav a)-c).

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

Det fremgår av klageinstruksen § 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 at

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

2. Sammendrag

Politiet mottok færre publikumsklager i 2022.

Politidistriktene og særorganene *mottok* 1079 publikumsklager, heretter klager, i 2022. Dette er en nedgang på 2% fra 2021. Videre *saksbehandlet* politidistriktene og særorganene totalt 1118 klager. Dette er en oppgang på 4 % fra 2021.¹

Vi gjør oppmerksom på at 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.

Mørketall

Klagene utgjør et viktig materiale for politiet for å forebygge uønskede hendelser, redusere konflikter mellom politi og publikum og forbedre polititjenestens kvalitet. Klagene gir politiet anledning til å ettergå hendelsesforløpet, forklare den involverte hva som skjedde og beklage der det er aktuelt. Like viktig er muligheten til å lære av sine feil. 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 negativ opplevelse sender inn en klage.

De fleste klager på ansattes adferd

Klagene fordeler seg i all hovedsak på kategoriene "Adferd" (48%) og "Saksbehandling/service" (39 %). 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 ned

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for politidistriktene og særorganene gikk ned fra 53 dager i 2021 til 52 dager i 2022.

Saker avgjort med grunnlag for kritikk

I 2022 fant politidistriktene og særorganene "Grunnlag for kritikk" i 78 av 1118 saker. Det utgjør 7 % av klagene. 21 av disse sakene gjaldt klage over polititjenestepersoners adferd. 159 saker ble avgjort som "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk", og utgjør 14 % av klagene. Politiet klarte ikke å avklare hendelsesforløpet i 63 saker, som utgjør 6 % av klagene. 89 klager ble avvist, som utgjør 8 % av klagene. Til sammenligning fant politidistriktene og særorganene grunnlag for kritikk i 72 saker i 2021.

Klager på diskriminerende behandling

Totalt *mottok* politidistriktene og særorganene 38 klager som gjaldt diskriminering i 2022, hvorav 27 gjaldt etnisk diskriminering. Antall klager på etnisk diskriminering har gått opp med 6 klager i 2022 sammenlignet med 21 klager i 2021.

¹ I tallene for behandlede saker kan det ligge saker som er kommet inn før 1. januar 2022, men som ikke var ferdig behandlet per 31. desember 2021. På samme måte kan det være saker som er kommet inn i løpet av 2022 som først vil bli avgjort i 2023

Oppsummert ser vi at politidistriktene og særorganene har funnet uheldige eller kritikkverdige forhold i 2 av 38 *behandlede* klager relatert til diskriminering.

Politidirektoratets klagebehandling

Politidirektoratet mottok 59 saker fra politidistriktene og særorganene til klagesaksbehandling i 2022. Det er 9 færre enn i 2021. 50 klagesaker ble behandlet ferdig i 2022. Det er 22 flere klager enn i 2021. Av de 50 klagesakene Politidirektoratet behandlet i 2022, var det grunnlag for kritikk i én av sakene.

3. Statistikk over mottatte klager

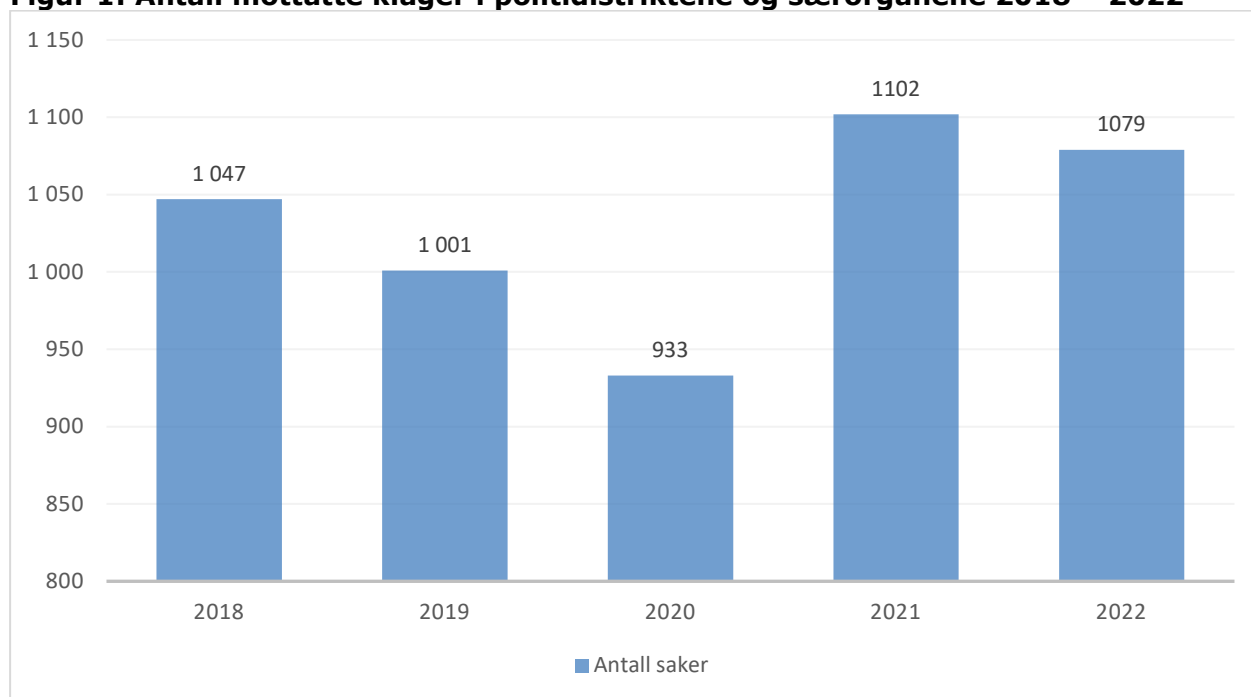
Det fremgår av klageinstruksen § 3 at

"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."

Politidistriktene og særorganene mottok 1079 klager i 2022, noe som er en nedgang på 2 % fra 2021, se figur 1 nedenfor.²

Antallet klager politiet mottar er svært lavt sammenliknet med antallet oppdrag og publikumsmøter politiet har per år. Det er grunn til å anta at ikke alle som har en negativ opplevelse sender inn en klage. Klagenes utgjør et viktig materiale for å forebygge uønskede hendelser, redusere konflikter mellom politi og publikum og forbedre polititjenestens kvalitet. Klager gir politiet anledning til å ettergå hendelsesforløpet, forklare hva som har skjedd, og beklage der det er aktuelt. Like viktig er muligheten til å lære av sine feil. Klagenes gir viktige innspill til god faglig utvikling. For å nå disse målene legger politidistriktene og særorganene ned mye arbeid i behandlingen av klagenes.

Figur 1: Antall mottatte klager i politidistriktene og særorganene 2018 – 2022



² I fjorårets rapport om klager på politiet 2021 fremgår det at Øst politidistrikt mottok 92 klager. Totalt mottok de 182 klager i 2021 og 92 av disse ble behandlet ferdig i 2021. I tillegg behandlet distriktet 115 klager fra 2020. Dette er rettet opp i årets rapport og er grunnen til at antall mottatte klager fra Øst politidistrikt i 2021 avviker fra fjorårets rapport.

Tabell 1: Mottatte klager fordelt på politidistrikt/særorgan 2018 – 2022

Politidistrikt/særorgan	2018	2019	2020	2021	2022	Endring i prosent 2018-2022	Endring i prosent 2021-2022
Agder	45	44	45	51	63	40 %	24 %
Finnmark	40	50	55	44	38	-5 %	-14 %
Innlandet	55	54	34	44	45	-18 %	2 %
Møre og Romsdal	28	32	30	41	53	89 %	29 %
Nordland	32	25	38	37	52	63 %	41 %
Oslo	174	212	215	241	235	35 %	-2 %
Sør-Vest	99	108	51	68	69	-30 %	1 %
Sør-Øst	149	121	93	123	99	-34 %	-20 %
Troms	28	42	28	29	35	25 %	21 %
Trøndelag	79	92	75	103	87	10 %	-16 %
Vest	78	57	93	75	75	-4 %	0 %
Øst	205	130	108	182	176	-14 %	-3 %
KRIPOS	1	0	0	0	1	0 %	
Politiets utlendingsenhet (PU)	10	6	3	6	3	-70 %	-50 %
Utrykningspolitiet (UP)	24	28	65	58	48	100 %	-17 %
Økokrim	0	0	0	0	0		
Sysselemanden på Svalbard	0	0	0	0	0		
TOTALT antall mottatte klager	1047	1 001	933	1 102	1079	3 %	-2 %

Antall mottatte klager i mange politidistrikt og særorgan er så få at selv en liten endring gir store utslag. Endringer fra år til år kan være utslag av tilfeldigheter, og ikke nødvendigvis et resultat av arbeidet som er utført i politidistriktet. Tabell 1 viser at antall mottatte klager har holdt seg stabilt siste årene.

Tabell 2 – Mottatte klager fordelt på politidistrikt og særorgan i 2021 og 2022 og endring i antall og prosent

Politidistrikt/ særorgan	Mottatte klager 2021	Mottatte klager 2022	Endring i prosent	Endring i antall
Agder	51	63	24 %	12
Finnmark	44	38	-14 %	-6
Innlandet	44	45	2 %	1
Møre og Romsdal	41	53	29 %	12
Nordland	37	52	41 %	15
Oslo	241	235	-2 %	-6
Sør-Vest	68	69	1 %	1
Sør-Øst	123	99	-20 %	-24
Troms	29	35	21 %	6
Trøndelag	103	87	-16 %	-16
Vest	75	75	0 %	0
Øst	182	176	-3 %	-6
KRIPOS	0	1	100 %	1
Politiets utlendingsenhet (PU)	6	3	-50 %	-3
Utrykningspolitiet (UP)	58	48	-17 %	-10
Økokrim	0	0		0
Sysselmannen på Svalbard	0	0		0
TOTALT antall mottatte klager	1102	1079	-2 %	-23

4. Statistikk over 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

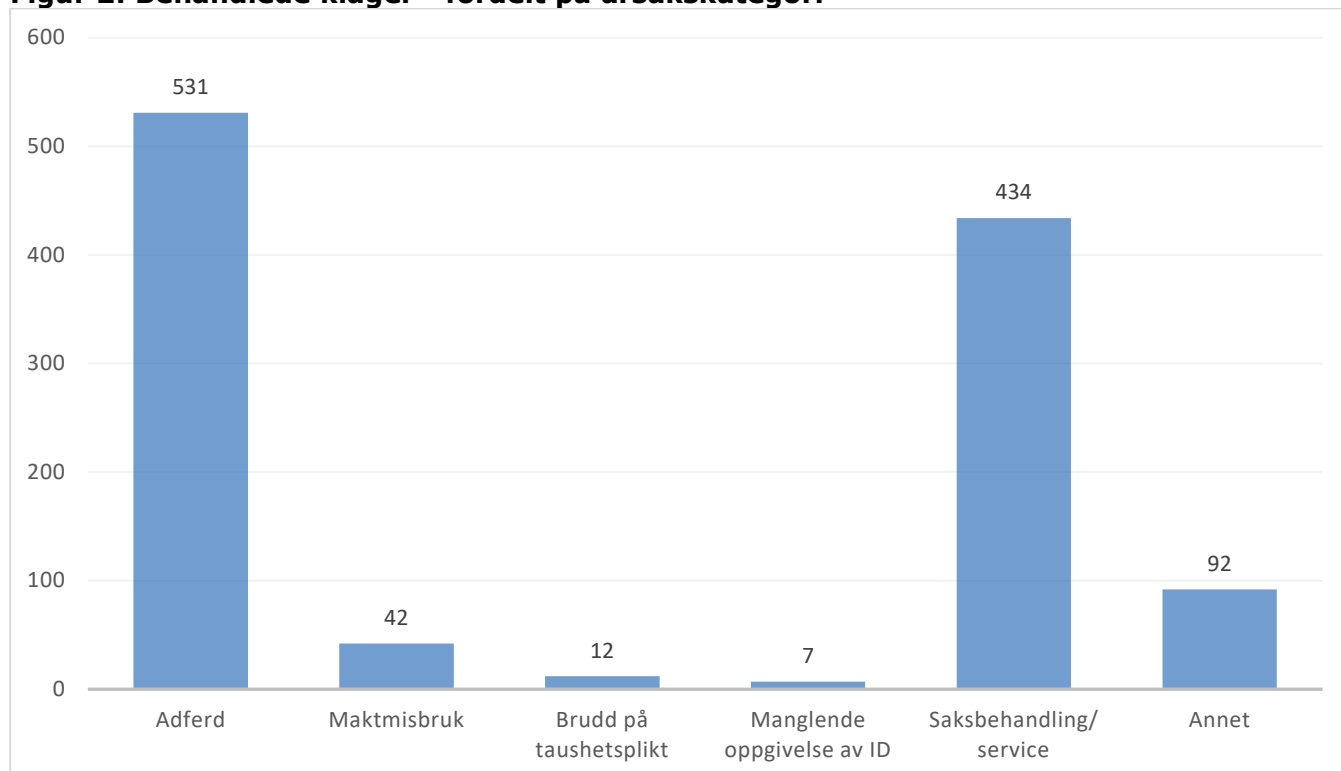
"under behandlingen av saken skal det om nødvendig innhentes supplerende opplysninger fra klageren, berørte tjenestepersoner og andre, slik at saken er så godt opplyst som mulig."

Videre "skal det fremkomme hvordan saken er vurdert og begrunnelsen for utfallet. Avgjørelsen skal formidles til klager og innklagede. [...]"., jf. klageinstruksen § 5.

4.1. Årsak til klagen

Klagene registreres og fordeles i seks forskjellige årsakskategorier – adferd, maktmisbruk, brudd på taushetsplikt, manglende oppgivelse av ID, saksbehandling/service, annet. Figur 2 viser en oversikt over behandlede klager 2022 fordelt på disse seks kategoriene.

Figur 2: Behandlede klager - fordelt på årsakskategori



Tabell 3: Antall behandlede klager i 2022 fordelt på politidistrikt og særorgan og årsakskategori

Politidistrikt/ særorgan	Antall behandle de klager	Andel av behandle de klager totalt	Adferd	Makt- misbruk	Brudd på taushetsplikt	Manglende oppgivelse av ID	Saks- behandling /service	Annet
Agder	63	6 %	24	1	0	1	35	2
Finnmark	29	3 %	12	5	0	0	8	4
Innlandet	43	4 %	18	1	0	1	22	1
Møre og Romsdal	51	5 %	21	1	3	1	17	8
Nordland	52	5 %	25	3	0	0	23	1
Oslo	235	21 %	111	7	0	1	83	33
Sør-Vest	69	6 %	37	3	0	0	22	7
Sør-Øst	99	9 %	28	1	0	0	66	4
Troms	29	3 %	14	0	2	0	12	1
Trøndelag	87	8 %	35	4	2	0	31	15
Vest	79	7 %	37	5	2	0	30	5
Øst	230	20 %	125	10	3	3	84	5
KRIPOS	1	0 %	1	0	0	0	0	0

Politiets Utlendingsenhet (PU)	2	0 %	2	0	0	0	0	0
Utrykningspolitiet	49	4 %	41	1	0	0	1	6
Økokrim	0	-	0	0	0	0	0	0
Sysselmannen på Svalbard	0	-	0	0	0	0	0	0
TOTALT antall behandlede klager 2022	1118	100 %	531	42	12	7	434	92

Tabell 4: Behandlede klager fordelt på årsakskategori

Behandlede klager	2018	2019	2020	2021	2022	Endring 2021-2022
Adferd	450	493	487	542	531	-2 %
Maktmisbruk	42	53	60	55	42	-24 %
Brudd på taushetsplikt	5	11	9	13	12	-8 %
Manglende oppgivelse av ID	7	2	2	3	7	133 %
Saksbehandling/Service	350	362	298	322	434	35 %
Annet	88	139	114	138	92	-33 %
Totalt ant. behandlede klager	942	1060	970	1073	1118	4 %

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

Tabell 4 viser utviklingen av behandlede klager fra 2018 til 2022. Andelen behandlede klager innenfor hver kategori har holdt seg relativt stabilt.

Figur 2 og tabell 3 og 4 viser at et flertall av klagene i 2022 faller inn under kategorien "Adferd" og "Saksbehandling/service". Både årsakskategorien "Adferd" og "Saksbehandling/service" 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.

4.2. Utfallet av behandlede saker

Klagebehandlingen kan gi 4 ulike utfall: "Grunnlag for kritikk", "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk", "Ikke grunnlag for kritikk" og "Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet". I tillegg blir noen av 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 klagen er også viktige i et læringsperspektiv. I sitt svarbrev kan politidistriktet gi klager en forklaring på hva som har skjedd. Politiet får dermed en mulighet til å forklare hvorfor situasjonen ble løst på den valgte måten. Dette kan føre til større forståelse mellom klager og politiet, og gjenoppbygge tillit. Klagen gir også ansatte i politiet en mulighet til å reflektere over hendelsen.

4.2.1. Utfallet av behandlede klager etter avgjørelseskoder fordelt på politidistrikt og i perioden 2018 til 2022

Tabell 5 - Utfallet av behandlede klager etter avgjørelseskoder i 2022 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	Avvist	Overført	Totalt
Agder	3	4	42	4	0	10	63
Finnmark	7	1	15	1	5	0	29
Innlandet	3	3	30	0	1	6	43
Møre og Romsdal	1	3	41	0	0	6	51
Nordland	3	4	30	4	6	5	52
Oslo	2	39	148	26	5	15	235
Sør-Vest	5	6	47	1	2	8	69
Sør-Øst	11	29	46	1	7	5	99
Troms	0	7	15	0	1	6	29
Trøndelag	13	13	50	9	0	2	87
Vest	1	10	46	9	1	12	79
Øst	27	38	85	6	57	17	230

KRIPOS	1	0	0	0	0	0	1
Politiets utlendingsenhet (PU)	0	0	2	0	0	0	2
Utrykningspolitiet	1	2	37	2	4	3	49
Økokrim	0	0	0	0	0	0	0
Sysselmannen på Svalbard	0	0	0	0	0	0	0
TOTALT antall behandlede klager 2022	78	159	634	63	89	95	1118
Andel av totalt antall behandlede klager	7 %	14 %	57 %	6 %	8 %	8 %	100 %

Vi ser at av de 1118 klagen politidistriktene og særorgan behandlet i 2022, ble 925 realitetsbehandlet i det politidistriktet/særorganet som mottok klagen. 95 saker ble overført til annen instans for realitetsbehandling og 89 ble avvist. Disse klagen faller utenfor anvendelsesområdet til klageinstruksen. Totalt 78 av 1118 klager ble i 2022 avgjort med avgjørelseskoden "Grunnlag for kritikk".

Tabell 6 - Bruken av avgjørelseskoder i perioden 2018 – 2022

Avgjørelseskode	2018	2019	2020	2021	2022
Grunnlag for kritikk	112	92	89	72	78
Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	178	196	165	174	159
Ikke grunnlag for kritikk	466	589	478	606	634
Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet	28	28	44	52	63
Avvist	89	71	120	107	89
Overført annen instans	69	84	74	62	95
Totalt antall behandlede klager	942	1060	970	1073	1118

Andel av totalt antall avgjørelser	2018	2019	2020	2021	2022
Grunnlag for kritikk	12 %	9 %	9 %	7 %	8 %
Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	19 %	18 %	17 %	16 %	14 %
Ikke grunnlag for kritikk	49 %	56 %	49 %	56 %	56 %
Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet	3 %	3 %	5 %	5 %	6 %
Avvist	9 %	7 %	12 %	10 %	8 %
Overført annen instans	7 %	8 %	8 %	6 %	8 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Vi ser av tabell 6 at andelen behandlede klager i hver avgjørelseskode har holdt seg relativt stabilt de siste fem årene.

4.2.2. Utfallet av behandlede klager fordelt på klageårsak og avgjørelseskode

Tabell 7 viser avgjorte klager 2022 fordelt på klageårsak og avgjørelseskode.

	Grunnlag for kritikk	Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	Ikke grunnlag for kritikk	Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet	Avvist	Overført	Totalt
Adferd	21	72	304	39	51	44	531
Maktmisbruk	0	2	29	0	4	7	42
Brudd på taushetsplikt	0	2	3	1	0	6	12
Manglende oppgivelse av ID	1	1	3	0	1	1	7
Saksbehandling/Service	52	79	235	19	29	20	434
Annet	4	3	60	4	4	17	92
TOTALT	78	159	634	63	89	95	1118

Av totalt 531 avgjorte klager i 2022 under årsakskategorien "Adferd", fant politidistriktene og særorganene grunnlag for kritikk i 21 saker, og "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk" i 72 saker. Av totalt 434 avgjorte klager under årsakskategorien "Saksbehandling/service" fant politidistriktene og særorganene grunnlag for kritikk i 52 saker, og "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk" i 79 saker.

4.2.3. Saksbehandlingstid

Det fremgår av klageinstruksen § 4 tredje ledd at saken som hovedregel skal være ferdig behandlet innen en måned etter at politiet mottok den.

Tabell 8: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for klager i 2017–2022. Målt i antall hele dager

Politidistrikt/særorgan	2018	2019	2020	2021	2022	Endring 2021 - 2022	Endring 2018-2022
Agder	67	79	47	42	33	-21 %	-51 %
Finnmark	46	18	20	94	82	-13 %	79 %
Innlandet	72	24	36	29	23	-20 %	-68 %
Møre og Romsdal	56	22	21	25	29	19 %	-47 %
Nordland	23	30	35	23	24	6 %	5 %
Oslo	19	17	17	15	25	71 %	35 %
Sør-Vest	40	29	56	40	38	-7 %	-6 %
Sør-Øst	49	33	43	49	43	-11 %	-12 %
Troms	42	41	47	48	33	-30 %	-21 %
Trøndelag	47	43	42	23	22	-4 %	-52 %
Vest	152	290	24	52	37	-28 %	-75 %
Øst	20	67	109	227	196	-14 %	888 %
Politiets Utlendingsenhet (PU)	52	34	40	27	41	50 %	-20 %
Utrykningspolitiet	16	24	32	48	118	145 %	618 %
Kripos	0	0	0	0	29	-	-
TOTALT	50	54	41	53	52	-3 %	3 %

Tabell 8 viser at gjennomsnittlig saksbehandlingstid fortsatt varierer mye mellom politidistriktene og særorganene. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 52 dager i 2022. Det er én dag kortere enn i 2021. Sammenholdt med tabell 4 ser vi at politidistriktene og særorganene behandlet samlet 4 % flere klager i 2022 enn i 2021, men saksbehandlingstiden holder seg likevel stabil.

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

I rapportering fra politidistriktene og særorganene til Politidirektoratet, ser vi at blant annet Øst politidistrikt uttaler å ha store problemer med saksbehandlingstiden og at saksbehandlingstiden på 30 dager er betydelig oversittet. Årsaken er i hovedsak ressursmangel i kombinasjon med stor saksmengde.

Finnmark politidistrikt rapporterer om saksbehandlingstid på 82 dager. Saksbehandlingstiden skyldes delvis at saksbehandlere har hatt fokus på å arbeide med erfaringslære fra klagesakene.

Sør-Vest politidistrikt uttaler at det fortsatt er noe forbedringspotensial på å overholde saksbehandlingsfristen. Sør-Vest politidistrikt har en saksbehandlingstid på 38 dager.

Agder politidistrikt har saksbehandlingstid på 33 dager, noe som er en nedgang fra 2021. Halvparten av klagenes behandles innen fristen. Lengre svartid enn 30 dager rapporteres om at skyldes kapasitet og klagenes kompleksitet, herunder behovet for å involvere flere enheter før klagen kan avgjøres.

Innlandet politidistrikt rapporterer om at klagenes behandles innen 30 dager og at det ikke foreligger restanser.

Trøndelag politidistrikt rapporterer at de har gode saksbehandlingsrutiner som gir resultater i form av kort saksbehandlingstid på 22 dager.

4.3. Særskilt om klagesaksbehandlingen i hvert enkelt politidistrikt i 2022

Tallene i tabell 5 ovenfor i punkt 4.2.1 baserer seg på politidistriktene og særorganenes årlige rapportering til Politidirektoratet, jf. klageinstruksen § 7 første ledd. 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 2022 mottatt kopi av 51 saker. Verken Trøndelag, Vest eller Sør-Øst politidistrikt, har i 2022 sendt kopi av saker med grunnlag for kritikk, til tross for at de har rapportert om til sammen 25 saker.

I det følgende vil Politidirektoratet orientere om antall behandlede klager der en fant grunnlag for kritikk, både basert på tallene politidistriktene har rapportert og kopiene av sakene som er oversendt til Politidirektoratet. Det er store variasjoner mellom politidistriktene og særorganene i antall klager som gir grunnlag for kritikk. For å sette de behandlede klagenes i en større sammenheng, fremgår innledningsvis antall

innbyggere i det enkelte politidistriktet og tilliten innbyggerne har til hvert enkelt politidistrikt, ifølge Politiets innbyggerundersøkelse for 2022³, i redegjørelsen under.

Videre redegjøres det for noen av de innsendte kopiene av saker der politidistriktene konkluderte med grunnlag for kritikk. Det bemerkes imidlertid at også saker der det ikke er konkludert med grunnlag for kritikk kan egne seg i et læringsperspektiv. Klager kan gi nyttig innsikt i hvordan politiet oppfattes av publikum, selv om tjenesteutførelsen rent objektivt ikke anses kritikkverdig.

4.3.1. Oslo politidistrikt

I Oslo politidistrikt bor 936 695 innbyggere og er det største politidistriktet i antall innbyggere i Norge.⁴ I geografisk utstrekning er imidlertid politidistriktet lite. I følge *Politiets innbyggerundersøkelse 2022* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Oslo politidistrikt 75 %. Oslo politidistrikt har behandlet 235 klager i 2022 og fant grunnlag for kritikk i 2 saker. Dette utgjør 3 prosent av alle klagene det ble konkludert med grunnlag for kritikk i 2022. Sett hen til innbyggertallene og blant annet antall hasteoppdrag som Oslo politidistrikt mottar årlig, kan det tyde på at for få forhold påklages. Videre er det funnet grunnlag for kritikk i svært få saker i 2022. Til sammenligning fant Oslo politidistrikt grunnlag for kritikk i 16 saker i 2021.

Oslo politidistrikt har oversendt kopi av én sak med grunnlag for kritikk. Saken relaterer seg til utstedelse av pass, herunder nedlatende oppførsel av en ansatt på passkontoret og den ansattes manglende evne til å tilrettelegge for en funksjonshemmet. Oslo politidistrikt uttalte at deltidsansatte ikke hadde fått god nok opplæring i håndholdt kamera. Saken ble gjennomgått med den påklagede ansatte. Oslo politidistrikt har lært av saken og en håper ingen andre med spesielle behov får en lignende behandling i fremtiden.

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 eller annen type oppfølging vurderes konkret i den enkelte sak.

4.3.2. Øst politidistrikt

Øst politidistrikt er Norges nest største politidistrikt i antall innbyggere og landets nest minste i geografisk utstrekning. Det bor 781 226 innbyggere i Øst politidistrikt. I følge *Politiets innbyggerundersøkelse 2022* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Øst politidistrikt 74 %. Øst politidistrikt behandlet 230 klager i 2022 og fant grunnlag for kritikk i 27 saker. Dette utgjør 35 % av alle klagene det ble konkludert med grunnlag for kritikk i 2022. Til sammenligning fant Øst politidistrikt grunnlag for kritikk i 15 saker i 2021.

Øst politidistrikt har sendt kopi av samtlige 27 saker som ga grunnlag for kritikk. Flere av disse sakene gjelder saksbehandlingstid i forvaltningssaker. 13 av klagene gjaldt saksbehandlingstid på våpensøknader. Politidistriktet orienterer om at de mottar årlig 8000 våpensøknader og som følge av stort sakstilfang, og ikrafttredelse av ny våpenlov,

³ Tallene er hentet fra Politiets innbyggerundersøkelse 2022. Undersøkelsen ligger offentlig tilgjengelig her: <https://www.politiet.no/om-politiet/tall-og-fakta/innbyggerundersokelsen/>

⁴ Innbyggertallene i det følgende er hentet fra Statistisk sentralbyrå sine nettsider: <https://www.ssb.no/statbank/table/07459/tableViewLayout1/>

har saksbehandlingstiden blitt svært lang. Øst politidistrikt skiver at saksbehandlingstiden på våpensøknadene avviker kraftig fra det som anses som normal saksbehandlingstid.

To klager gjaldt manglende svar på purringer og lang saksbehandlingstid i sak om førerett og kjøreseddel. Videre relaterer fire klager seg til utstedelse av pass, herunder lang saksbehandlingstid, ansatte på passkontoret sin opptreden og service. En klage relaterer seg til mangelfull veiledning og service i forbindelse med utstedelse av nødpass. Øst politidistrikt har generelt rapportert om at passproblematikken genererte et større antall klager.

Når det gjelder erfaringslære generelt, rapporterer politidistriktet om at endringer i rutinene for klagesakshåndteringen blant annet er gjort for ansvarliggjøring av ledere i oppfølging av klagesakene. Videre er det blant annet holdt kurs i klagesakshåndteringen, og gruppearbeid omkring caser.

4.3.3. Sør-Øst politidistrikt

I Sør-Øst politidistrikt bor 703 151 innbyggere. I følge *Politiets innbyggerundersøkelse 2022* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Sør-Øst politidistrikt 70 %. Sør-Øst politidistrikt behandlet 99 klager i 2022 og fant grunnlag for kritikk i 11 saker. Dette utgjør 14 % av alle klagenes det ble konkludert med grunnlag for kritikk i 2022. Til sammenligning fant Sør-Øst politidistrikt grunnlag for kritikk i 2 saker i 2021.

Politidirektoratet har ikke mottatt kopi av sakene der en fant grunnlag for kritikk.

4.3.4. Sør-Vest politidistrikt

I Sør-Vest politidistrikt bor 538 403 innbyggere. I følge *Politiets innbyggerundersøkelse 2022* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Sør-Vest politidistrikt 69 %. Sør-Vest politidistrikt behandlet 69 klager i 2022 og fant grunnlag for kritikk i 5 saker. Dette utgjør 6 % av alle klagenes det ble konkludert med grunnlag for kritikk i 2022. Til sammenligning fant Sør-Vest politidistrikt grunnlag for kritikk i like mange saker i 2021.

Sør-Vest politidistrikt har sendt kopi av 2 saker med grunnlag for kritikk. En klage gjelder politiets forstyrrelser av begravelsefølge, herunder at motoren på politipatruljen var på i møte med følge. Politidistriktet orienterer om at det er svært viktig at det vises den største respekt, hensynsfull adferd og omsorg for gravfølger. Forholdet ble beklaget og saken ble tatt opp med de involvert ansatte.

Den andre saken gjelder politiets oppfølging av en mindreårig som hadde blitt slått i ansiktet. Den mindreårige tok kontakt med synlig politi på stedet etter hendelsen. Polititjenestepersonene noterte ikke navn på den fornærmede (mindreårig) og tok heller ikke kontakt med foresatte verken på stedet eller i ettertid. Sør-Vest politidistrikt uttrykker at den manglende notoriteten i forbindelse med hendelsen hindret oppfølging i etterkant.

Når det gjelder erfaringslære, har politidistriktet rapportert at alle saker som omhandler brudd på arbeidsmiljøloven eller politiets etiske retningslinjer skal fremlegges ledergruppen for saksbehandling og ivaretagelse av ansatte for å sikre læring og forbedring. I saker som gjelder enkeltpersoner, tas saken opp mot den enkelte.

4.3.5. Trøndelag politidistrikt

I Trøndelag politidistrikt bor 479 861 innbyggere. I følge Politiets innbyggerundersøkelse 2022 er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Trøndelag politidistrikt 76 %. Trøndelag politidistrikt behandlet 87 klager i 2022 og fant grunnlag for kritikk i 13 saker. Dette utgjør 17 % av alle klagenes det ble konkludert med grunnlag for kritikk i 2022. Til sammenligning fant Trøndelag politidistrikt grunnlag for kritikk i 14 saker i 2021.

Politidirektoratet har ikke mottatt kopi av sakene der en fant grunnlag for kritikk.

Når det gjelder erfaringslære fra sakene, anonymiseres enkeltsaker og i tillegg lages generelle caser som formidles til ledere og fag- og opplæringsansvarlig i politidistriktet.

4.3.6. Vest politidistrikt

I Vest politidistrikt bor 601 989 innbyggere. I følge Politiets innbyggerundersøkelse 2022 er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Vest politidistrikt 70 %. Vest politidistrikt behandlet 79 klager i 2022 og fant grunnlag for kritikk i 1 sak. Dette utgjør 1 % av alle klagenes det ble konkludert med grunnlag for kritikk i 2022. Til sammenligning fant Vest politidistrikt grunnlag for kritikk i 2 saker i 2021.

Politidirektoratet har ikke mottatt kopi av sakene der en fant grunnlag for kritikk.

4.3.7. Innlandet politidistrikt

I Innlandet politidistrikt bor 382 935 innbyggere. I følge *Politiets innbyggerundersøkelse 2022* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Innlandet politidistrikt 73 %. Innlandet politidistrikt behandlet 43 klager og fant grunnlag for kritikk i 3 saker. Dette utgjør 4 % av alle klagenes det ble konkludert med grunnlag for kritikk i 2022. Til sammenligning fant Innlandet politidistrikt grunnlag for kritikk i 1 sak i 2021.

Innlandet politidistrikt har sendt kopi av 3 saker med grunnlag for kritikk. Den ene saken gjelder namsmannens saksbehandling. Klagen ble mottatt i 2021, men behandlet i 2022. Innlandet politidistrikt har i sin rapportering til Politidirektoratet opplyst at ingen klager som ble mottatt i 2022 gjaldt namsmyndigheten. Dette tror de skyldes politidistriktets fokus på kvalitet i alle ledd hos namsmyndigheten i 2022.

En annen sak gjelder klage på en polititjenestepersons opptreden. En bil rygget inn i en patruljebil. Den ene polititjenestepersonen ble sint og uttrykte dette tydelig til fører av bilen. Polititjenestepersonen innrømmet i ettertid å ha snakket på en måte som er i strid med hvordan politiet skal opptre i tjenesten. Han beklaget overfor fører av bilen på stedet. Saken ble tatt opp med den involverte tjenestepersonen og hans leder.

Når det gjelder erfaringslære generelt, rapporterer politidistriktet om at alle ansatte som er berørt av en klage informeres om resultatet av saksbehandlingen. Dersom utfallet er "grunnlag for kritikk" eller "uheldig, men ikke grunnlag for kritikk", blir det gitt pålegg om oppfølging i læringsøyemed.

4.3.8. Agder politidistrikt

I Agder politidistrikt bor 314 214 innbyggere. I følge *Politiets innbyggerundersøkelse 2022* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Agder politidistrikt 72 %. Agder politidistrikt behandlet 63 klager i 2022 og fant grunnlag for kritikk i 3 saker. Dette utgjør 4 % av alle klagenes det ble konkludert med grunnlag for kritikk i 2022. Til sammenligning fant Agder politidistrikt grunnlag for kritikk i 2 saker i 2021.

Agder politidistrikt har sendt kopi av 3 saker med grunnlag for kritikk. En klage gjelder sakshåndtering i en straffesak. Politiet hadde fått melding om funn av en båt. Seks dager etter ringte eieren til politiet for å anmelde tyveri av den samme båten. Politiet klarte ikke å koble båten som ble funnet med anmeldelsen. Politidistriktet uttaler at det må forventes at politidistriktet klarer å koble slike faktiske funn til senere anmeldelser.

En annen sak gjelder politiets opptreden i forbindelse med en persons ønske om ilagt besøksforbud overfor en tredjeperson. Politidistrikt brukte i tillegg to måneder på å avklare det rettslige spørsmålet om et eventuelt besøksforbud skulle ilegges. Det fremgår av svaret at en kan forvente at politiet har avklart et spørsmål om besøksforbud før det er gått to måneder.

Når det gjelder erfaringslære generelt, rapporterer politidistriktet at klagesaker brukes i opplæring og gjennomgås i parole, fagmøter og ledergrupper. Når det gjelder enkelthendelser følges disse opp med de involverte.

4.3.9. Møre og Romsdal politidistrikt

I Møre og Romsdal politidistrikt bor 268 365 innbyggere. I følge *Politiets innbyggerundersøkelse 2022* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Møre og Romsdal politidistrikt 73 %. Møre og Romsdal politidistrikt behandlet 51 klager og fant grunnlag for kritikk i 1 sak. Dette utgjør 1 % av alle klagene det ble konkludert med grunnlag for kritikk.

Møre og Romsdal politidistrikt har sendt kopi av 1 sak med grunnlag for kritikk. Klagen gjelder blant annet lang saksbehandlingstid. Politidistriktet uttaler at det burde ha blitt satt av tid på et tidligere tidspunkt for inngivelse av klagers anmeldelse. Forholdet beklages.

Når det gjelder erfaringslære generelt, rapporterer politidistriktet om at mange klager gjelder polititjenestepersoners atferd, herunder hvordan politiansatte snakker med publikum. Det vises til at dette synliggjør viktigheten av å ha en korrekt opptreden i tjenesten. Dette har vært tema i politimesterens ledergruppe og ledergruppene i driftsenhetene.

4.3.10. Nordland politidistrikt

I Nordland politidistrikt bor 240 772 innbyggere. I følge *Politiets innbyggerundersøkelse 2022* er andelen i Nordland politidistrikt som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til politiet på 71 %. Nordland politidistrikt har behandlet 52 saker i 2022 og fant grunnlag for kritikk i 3 saker. Dette utgjør 1 % av alle klagene det ble konkludert med grunnlag for kritikk. Til sammenligning fant Nordland politidistrikt grunnlag for kritikk i like mange saker i 2021.

Nordland politidistrikt har sendt kopi av 3 saker med grunnlag for kritikk. Den ene saken gjelder en anmeldelse som ikke ved mottak ble registrert korrekt i politiets straffesakssystem. Politidistriktet uttaler at saken burde blitt håndtert bedre og dette beklages.

Når det gjelder erfaringslære generelt, rapporterer politidistriktet om at klageordningen er et godt verktøy for utvikling og forbedring.

4.3.11. Troms politidistrikt

I Troms politidistrikt bor omkring 167 261 innbyggere. I følge *Politiets innbyggerundersøkelse 2022* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Troms politidistrikt 72 %. Troms politidistrikt behandlet 29 klager i 2022 og fant ikke grunnlag for kritikk i noen av disse. Til sammenligning fant Troms politidistrikt grunnlag for kritikk i 3 saker i 2021.

Når det gjelder erfaringslære, har politidistriktet rapportert om forbedringspotensial. I 2023 vil oversikt over klagene derfor legges frem for ledergruppen for å sikre deling av erfaringer fra sakene.

4.3.12. Finnmark politidistrikt

I Finnmark politidistrikt bor 74 112 innbyggere. I følge *Politiets innbyggerundersøkelse 2022* er andelen som har "ganske høy" eller "svært høy" tillit til Finnmark politidistrikt 63 %. Finnmark politidistrikt behandlet 29 klager og fant grunnlag for kritikk i 7 saker. Dette utgjør 9 % av alle klagene det ble konkludert med grunnlag for kritikk. Til sammenligning fant Finnmark politidistrikt grunnlag for kritikk i 8 saker i 2021.

Finnmark politidistrikt har sendt kopi av 5 saker med grunnlag for kritikk. Den ene klagen gjelder politiets oppsøking av en person på bopel. Det viste seg at politiet hadde oppsøkt feil adresse. Politiet hadde ikke tid til å prate eller oppgi identifikasjon til personen og dro raskt fra stedet.

En annen sak gjelder politiets sene ankomst til en flyplass for å gjennomføre ruskontroll av en flybesetning. Dette medførte at flyet ble forsinket med ni minutter. Som følge av klagen ble politiets prosedyrer for kontrollvirksomhet ved mellomlandinger gjennomgått for å sikre at fremtidige kontroller i minst mulig grad vil påvirke flytrafikken.

De tre resterende sakene gjelder lang saksbehandling innen ulike spor i politiet. I én straffesak forelå det grunnlag for kritikk som følge av svært lang saksbehandlingstid og manglende oppfølging av oversendelse av dokumenter til statsadvokaten. I annen sak forelå det grunnlag for kritikk som følge av lang saksbehandlingstid ved behandling av innsyns krav. Siste saken gjaldt lang saksbehandlingstid vedrørende søknad om familiegjengen hos utlendingsforvaltningen.

Når det gjelder erfaringslære generelt, er ledere pålagt å rapportere tilbake hvordan de følger opp saker der det er funnet grunnlag for kritikk. Det vises til at dette bidrar til å bevisstgjøre lederne og synliggjøre erfaringslære og kompetanseutvikling.

4.3.13. Særorgan

Utrykningspolitiet (UP) har sendt kopi av en sak med grunnlag for kritikk. Klagen gjelder gjennomføringen av en trafikkontroll. Det fremgår av svaret til UP at trafikk sikkerheten under trafikkontrollen ikke var tilstrekkelig som følge av at tjenestepersonen ikke benyttet refleksvest eller lykt som fungerte tilstrekkelig. UP beklaget dette og informerte om at saken vil brukes i læringsøyemed.

Kripos har sendt kopi av 1 sak med grunnlag for kritikk. Klagen omhandler håndtering av arrestanter og hva som er forventet av tjenestepersoners tjenesteutøvelse med tanke på uttalelser og samtaleemner med arrestanter, samt tjenestepersoners taushetsplikt. Klagesaken vil i anonymisert form bli tatt opp til diskusjon og påminnelse både med ledere og medarbeidere. I tillegg vil aktuelt lov-/regelverk vedrørende dette bli repetert.

Politiets utlendingsenhet (PU) har ikke rapport om eller oversendt kopi av saker der det er funnet grunnlag for kritikk i 2022.

Økokrim har ikke mottatt klage fra publikum som faller inn under klageinstruksen. Sysselmannen på Svalbard har heller ikke rapportert om mottatte eller behandlede klager på politiet.

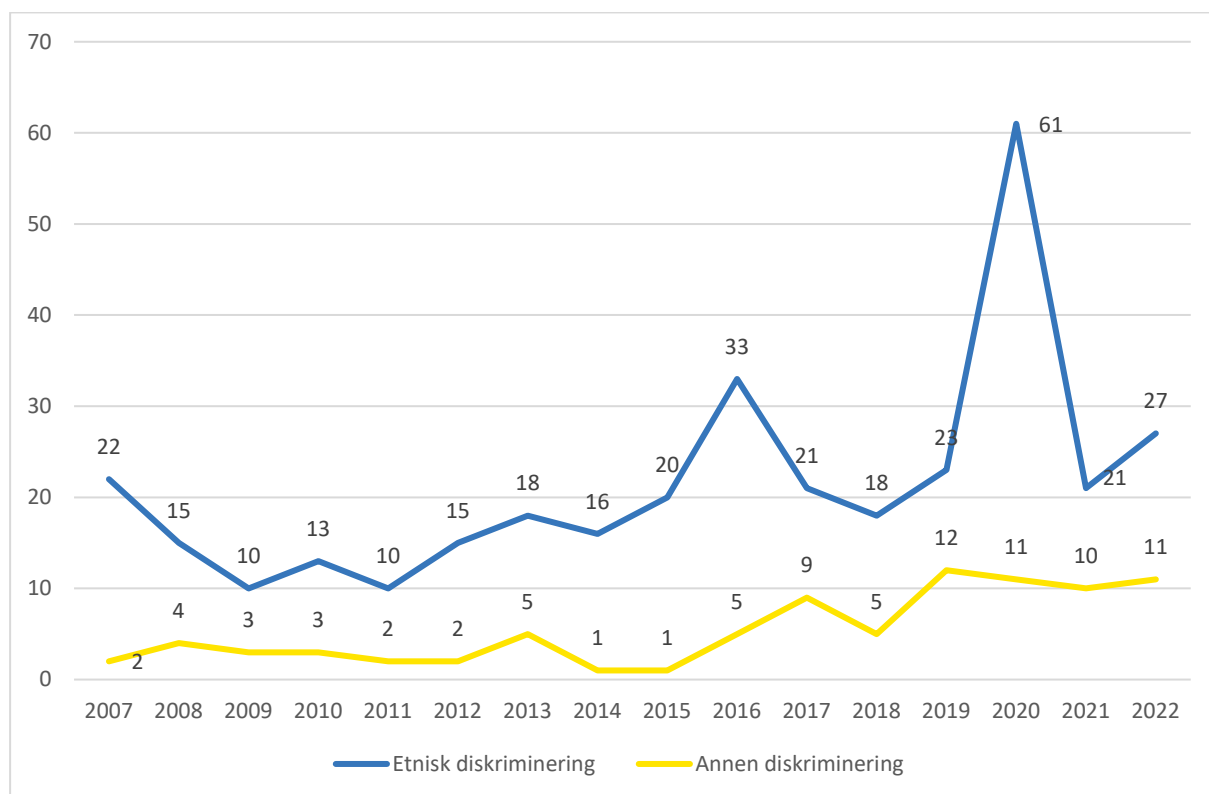
4.4. Særsilt om diskriminering

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. I behandlingen av klagen registreres med andre ord både årsaken til klagen og om klagen er en klage over diskriminering.

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). 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, jf. likestillings- og diskrimineringsloven § 6.

Politiet har siden klageordningen ble opprettet i 2006 *mottatt* svært få klager relatert til diskriminering (se figur 3).

Figur 3: Mottatte klager relatert til diskriminering 2007 – 2022



I 2022 *mottok* politiet til sammen 38 klager som gjaldt diskriminering. 27 av disse gjaldt etnisk diskriminering. I 2020 var det stor økning i antall klager på etnisk diskriminering. Vi kan trolig sette dette i sammenheng med Black Lives Matter-bevegelsen og dens påvirkning også i Norge.

Tabell 9 - oversikt over diskrimineringssaker *behandlet* i 2022, og utfall

Årsakskategori	Type diskriminering	Grunnlag for kritikk	Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	Ikke grunnlag for kritikk	Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet	Avvist	Overført annen instans for behandling	Totalt
Adferd	Etnisk	0	3	8	3	1	5	20
	Annen	1	2	8	0	1	0	12
Maktmisbruk	Etnisk	0	0	0	0	0	2	2
	Annen	0	0	0	0	0	0	0
Brudd på taushetsplikt	Etnisk	0	0	0	0	0	0	0
	Annen	0	0	0	0	0	0	0
Manglende oppgivelse av ID	Etnisk	0	0	0	0	0	0	0
	Annen	0	0	0	0	0	0	0
Saksbehandling/service	Etnisk	0	0	3	0	3	0	6
	Annen	1	3	0	0	0	0	4
Annet	Etnisk	0	0	0	0	0	0	0
	Annen	0	0	1	0	0	0	1
Totalt	Etnisk	0	3	11	3	4	7	28
	Annen	2	5	9	0	1	0	17

Vi ser at diskrimineringssakene i første rekke er knyttet til adferdskategorien. 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). Oppsummert ser vi at politidistriktene og særorganene har funnet uheldige eller kritikkverdige forhold i 2 av 38 behandlede klager.

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 relativt lave antall klager knyttet til diskriminering gjennom årene gir grunn til å anta at det foreligger mørketall. Det er viktig at politiets klageordning promoterer aktivt når politiet er ute i diverse fora og mottar henvendelser som gjelder misnøye med politiet fra ulike minoritetsmiljøer.

4.4.1. Spesielt om ny handlingsplan for mangfold, dialog og tillit

Mangfold, dialog og tillit: Handlingsplan for politiets arbeid (2022-2025) ble ferdigstilt i juni 2022. Handlingsplanen er en tydelig satsing på mangfoldsfeltet i politiet. Mangfold i politiet handler om deltakelse og legitimitet, men også om verdiskaping og ressursutnyttelse. Det skal jobbes aktivt og målbevisst for å styrke tilliten mellom politiet og befolkningen, samt ivareta de ansatte. Innbyggerne skal ha tilgang til tjenester av like god kvalitet tilpasset den enkelte. 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.

I arbeidet med handlingsplanen er det hentet inn kunnskap, erfaringer og innspill fra politidistrikter og særorgan, innbyggere, organisasjoner og samarbeidsaktører. Dette har gitt verdifulle bidrag til arbeidet med planen. Planen varer til 2025 og tiltakene vil følges opp i løpet av denne perioden. Planen er formidlet ut til virksomheten i flere ulike kanaler, både på ledernivå og ansatte, i tillegg til gjennom politiets styringsverktøy for rapportering (PSV).

Tiltakene favner både:

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

Planen favner arbeidet med mangfold, dialog og tillit i bredt. Det er særlig lagt vekt på tiltak som retter seg mot:

- Etniske og religiøse minoriteter;
 - Samer (urfolk)
 - Nasjonale minoriteter
- Personer med innvandrerbakgrunn
 - Lesbiske, homofile, bifile, transpersoner, interkjønnpersoner og queerpersoner (lhbt+)
 - Personer med nedsatt funksjonsevne

Handlingsplanen er inndelt i fire ulike satsingsområder: ledelse og lederutvikling, rekruttering og arbeidsmiljø, kompetanse og kunnskap, samt dialog og tillitsbygging. Sistnevnte satsingsområde er særlig relevant sett i lys av temaet i denne rapporten. Blant relevante tiltak er rettferdig politi og rutiner for personkontroller.

Rettferdig politi

Konseptet Rettferdig politi 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 skal gjennomføres i alle politidistrikter. Gjennom opplæring av lokale instruktører ("train-the-trainers") skal det bygges kompetanse for å sikre videre opplæring og oppfølging i det enkelte politidistrikt. Dette for å bidra til varig effekt av tiltaket. Det skal i kurset legges vekt på bruk av

eksempler, case og refleksjonsoppgaver. For å gjøre opplæringen relevant skal det tas utgangspunkt i regionale og lokale utfordringer.

Den nasjonale opplæringen gjennomføres i samtlige politidistrikter i 2022/2023 og retter seg særskilt mot tjenestepersoner som arbeider operativt og forebyggende. Opplæringen skjer ved at nasjonale instruktører fra Politidirektoratet gjennomfører opplæring for lokale instruktører, som så får ansvar for holde opplæring videre i det enkelte politidistrikt ("train-the-trainers").

I forkant av opplæringen har de nasjonale instruktørene besøkt samtlige politidistrikter for å gi en orientering for ledergruppene, samt innhente erfaringer. 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. Det er gode tilbakemeldinger fra politidistriktene som har gjennomført opplæringen.

I 2023 vil det bli arbeidet videre med å sikre at *Rettferdig politi* også 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.

4.4.2. 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.

Politiet skal videre utrede og prøve ut ulike tiltak for å forebygge at personkontroller oppleves som urettmessige eller diskriminerende. Det er iverksatt et pilotprosjekt i Oslo der det prøves ut en teknisk løsning som tilrettelegger for at det kan tilbys og utstedes en bekreftelse på gjennomført personkontroll. Dette tiltaket skal sees i sammenheng med øvrige tiltak som bidrar til økt tillit til politiet generelt og til gjennomføringen av personkontroller særskilt. Politiet skal involvere kommune, organisasjoner og andre relevante aktører i arbeidet. Pilotprosjektet skal evalueres.

Pilotprosjekt med kvitteringsordning er iverksatt fra 5. desember 2022. Det vil i testperioden, som løper frem mot slutten av 2023, utstedes kvitteringer ved personkontroller i et område som favner sentrale deler av Oslo. Intensjonen med piloten er å innhente kunnskap om hvordan en kvitteringsordning kan fungere i praksis, hvordan ordningen påvirker tilliten til politiet, og hvordan den kan påvirke politiets arbeidsmetoder. Arbeidet med piloten vil løpe gjennom store deler av 2023. Det skal i henhold til oppdraget gjennomføres en evaluering av piloten. Politidirektoratet og Oslo politidistrikt ser behovet for at det sikres en ekstern evaluering av piloten. Politidirektoratet og Oslo politidistrikt samarbeider om hvordan evalueringen skal gjennomføres og det tas sikte på at evalueringen kan igangsettes i løpet av våren 2023.

Videre kan kroppsbåret kamera være et godt verktøy i denne sammenheng. Politidirektoratet er positive til å utrede dette videre.

5. Politidirektoratets klagesaksbehandling

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 59 klagesaker i 2022. Dette er 9 færre klagesaker enn i 2021. Videre behandlet Politidirektoratet 50 klagesaker i 2022. Dette er 22 flere klager enn i 2021. Av de 50 klagesakene fant Politidirektoratet grunnlag for kritikk i 1 sak. I denne saken hadde politidistriktet også konkludert med grunnlag for kritikk. Klagen ble oversendt til ny behandling da klager mente politidistriktets svar ikke var tilfredsstillende. Saken ble oversendt for klagebehandling til Politidirektoratet i 2021 og er derfor ikke omtalt over under punkt. 3.2.3.2.

Saken omhandlet politiets håndtering av et hasteoppdrag - politiet hadde fått melding om en person som formentlig skulle ha blod på hendene, våpen og som hadde tatt kontakt med tilfeldige mindreårige. På denne bakgrunn ble det besluttet bevæpning av politiet. Politiet pekte ut og stanset en bil basert på opplysninger i saken. I bilen satt klager sammen med et familiemedlem. De var ikke personen politiet lette etter. Denne informasjonen ble også gitt til føreren. Hendelsen ble påklaget og klager uttalte at kontakten med politiet hadde vært ubehagelig, spesielt for medpassasjerene. Politiet noterte ikke navn eller registreringsnummeret til kjøretøyet, noe som medførte at politiet ikke fikk kontaktet med dem i etterkant. Både Sør-Vest politidistrikt og Politidirektoratet konkluderte med at kommunikasjonen med klager i etterkant kunne vært bedre og at det er viktig å ha gode rutiner for å sikre at kontaktinformasjon er nedfelt skriftlig slik at en i tilstrekkelig grad kan ivareta personer som blir ufrivillig involvert i slike oppdrag. Politidirektoratet oppfordret til et møte mellom lokalt politi og klager.

6. Erfaringslære og klager på politiet i 2022

I 2022 har Politidirektoratet utarbeidet en teknisk løsning for enklere å kunne hente ut statistikk fra klagene på politiet, herunder antall mottatte klager, antall behandlede klager, årsakskategorier, utfallskategorier, saksbehandlingstid, om klagen gjelder påstand om diskriminering, om klagen er fremsatt av eller på vegne av et barn og om saken har læringspotensial. Formålet er å få en mer helhetlig oversikt over klagene, at klagene registreres likt og for å bruke mindre tid på manuell registrering. Statistikken er tilgjengelig på tvers av politidistriktene og er oppdatert til enhver tid. Dette skal videre tilrettelegges for at klagene 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.

Politidistriktene har i sine rapporteringer i 2022 i stor grad redegjort for hvordan erfaringslæring følges opp. Dette er et viktig arbeid. I tillegg er det nødvendig å rette oppmerksomheten mot konkrete tiltak for å lære og videre ha fokus på hva en faktisk har lært av klagene. I denne sammenheng er det nødvendig med kontinuerlig oppfølging for å sikre etterlevelse ut i organisasjonen. Politidirektoratet vil ved neste års

rapportering ha enda mer fokus på selve effekten av distriktenes oppfølging av sakene som har læringspotensial. Kan politidistriktene eksempelvis se en endring i kultur, forståelse av situasjoner, endring av rutiner eller annet som følge av at sakene er fulgt opp i et læringsperspektiv.

7. Referanseliste

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

8. Vedlegg

Vedlegg 1: Oversikt over årsakskategorier

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

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."

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".

⁵ Det finnes ikke helt eksakte kriterier for denne kategoriseringen, som derfor gjøres på bakgrunn av skjønn i hvert enkelt tilfelle. Kategoriseringene kan dermed variere noe fra politidistrikt til politidistrikt, fra sak til sak og fra år til år.

3. 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 politimessige 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",

- 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."

4. Manglende oppgivelse av ID

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

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

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

5. Saksbehandling/Service

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

6. Annet

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

Årsrapport- Klage på politiet 2022

Utgitt: juni 2023

ISBN: 978-82-8256-124-2