



POLITIET
POLITIDIREKTORATET

Klager på politiet i 2021



Foto: Politiet

INNHOLDSFORTEGNELSE:

<u>SAMMENDRAG</u>	<u>3</u>
<u>1. INNLEDNING</u>	<u>5</u>
<u>2. STATISTIKK OVER REGISTRERTE OG BEHANDLEDE KLAGER I POLITIDISTRIKTENE/SÆRORGANENE.....</u>	<u>5</u>
2.1 MOTTATTE KLAGER.....	5
2.2 ÅRSÅK TIL KLAGENE	7
2.3 BEHANDLEDE KLAGER OG GJENNOMSNIITTLIG SAKSBEHANDLINGSTID	9
2.5 UTFALLET AV BEHANDLEDE SAKER	11
2.6 SÆRSKILT OM DISKRIMINERING.....	15
<u>3. POLITIDIREKTORATETS KLAGESAKSBEHANDLING.....</u>	<u>18</u>
<u>5. REFERANSELISTE.....</u>	<u>19</u>
<u>6. VEDLEGG.....</u>	<u>20</u>
VEDLEGG 1: OVERSIKT OVER ÅRSÅKSKATEGORIER	20

SAMMENDRAG

Politiet mottok flere publikumsklager i 2021

Politidistriktene og særorganene *mottok* 1012 publikumsklager, heretter klager, i 2021. Dette er en oppgang på 8% fra 2020. Videre *saksbehandlet* politidistriktene og særorganene totalt 1073 klager.

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. Det er positivt at flere velger å sende inn klage. Dette gir politiet anledning til å ettergå hendelsesforløpet, forklare 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 svært 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" (32 %). 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

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for politidistriktene og særorganene gikk opp fra 41 dager i 2020 til 53 dager i 2021.

Saker avgjort med grunnlag for kritikk

I 2021 fant politidistriktene og særorganene "Grunnlag for kritikk" i 72 av 1073 saker. Det utgjør 7 % av klagene. 26 av disse sakene gjaldt klage over polititjenestepersoners adferd. 174 saker ble avgjort som "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk", og utgjør 16 % av klagene. Politiet klarte ikke å avklare hendelsesforløpet i 52 saker, som utgjør 5 % av klagene. 107 klager ble avvist, som utgjør 10 % av klagene.

Klager på diskriminerende behandling

Totalt mottok politidistriktene og særorganene 39 klager som gjaldt diskriminering i 2021. Antall klager på etnisk diskriminering har gått betydelig ned, med 30 klager i 2021 sammenlignet med 61 klager i 2020.

Oppsummert ser vi at politidistriktene og særorganene har funnet uheldige eller kritikkverdige forhold i 11 av 44 behandlede klager relatert til diskriminering.

Politidirektoratets klagebehandling

Politidirektoratet mottok 68 saker fra politidistriktene og særorganene til klagesaksbehandling i 2021. Det er 26 flere enn i 2020. 28 klagesaker ble ferdigbehandlet i 2021, og 54 klagesaker er overført til behandling i 2022. Av de 28 klagesakene Politidirektoratet behandlet i 2021 var det grunnlag for kritikk i 2.

1. INNLEDNING

I denne rapporten gir Politidirektoratet en samlet oversikt over politiets mottak og behandling av klager i perioden 1. januar – 31. desember 2021.¹

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.

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. STATISTIKK OVER REGISTRERTE OG BEHANDLEDE KLAGER I POLITIDISTRIKTENE/SÆRORGANENE

2.1 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."

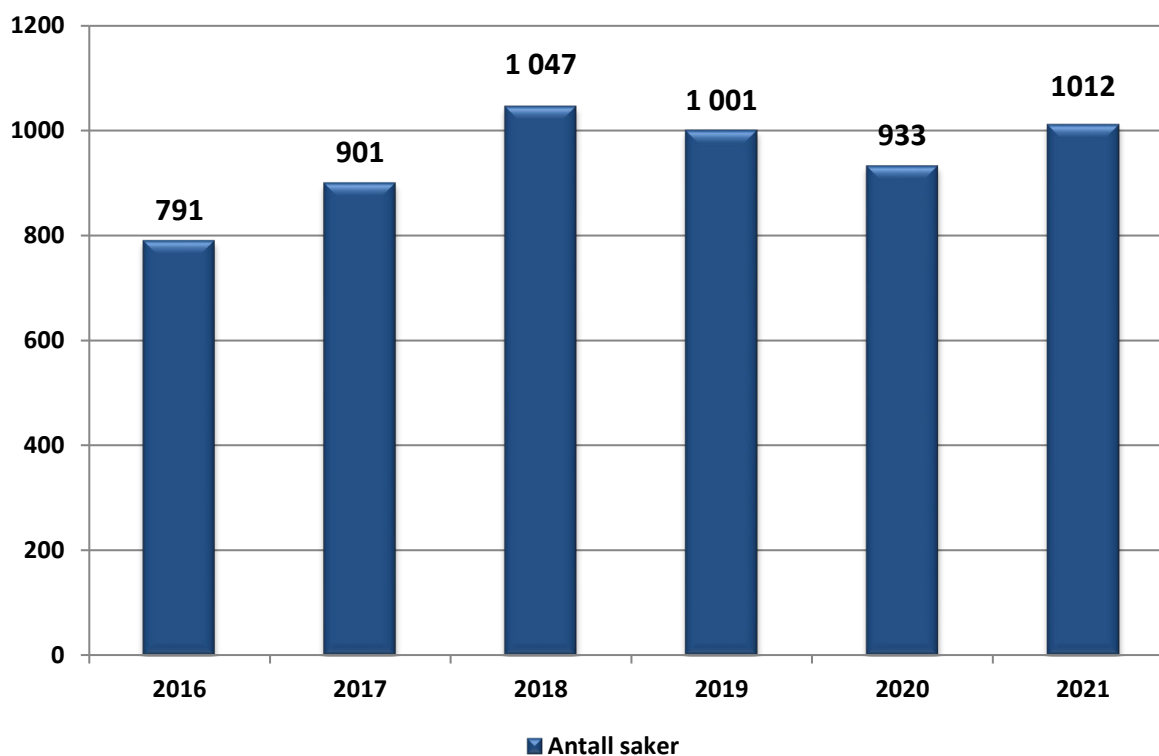
Politidistriktene og særorganene mottok 1012 klager i 2021, noe som er en oppgang på 8 % fra 2020, se figur 1 nedenfor.

Klager på politiet har økt noe de siste seks årene. Antallet klager politiet mottar er allikevel 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. Klagen utgjør et viktig materiale for å

¹ I tallene for behandlede saker kan det ligge saker som er kommet inn før 1. januar 2021, men som ikke var ferdig behandlet per 31. desember 2020. På samme måte kan det være saker som er kommet inn i løpet av 2021 som først vil bli avgjort i 2022.

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. Klagene gir viktige innspill til god faglig utvikling. For å nå disse målene, legger politidistriktene og særorganene ned mye arbeid i behandlingen av klagene.

Figur 1: Antall mottatte klager i politidistriktene og særorganene 2016 – 2021



Tabell 1: Mottatte klager fordelt på politidistrikt og særorgan 2016 – 2021

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Endring i prosent 2016-2021	Endring i prosent 2020-2021
Agder	13	33	45	44	45	51	292 %	13 %
Finmark	26	32	40	50	55	44	69 %	-20 %
Innlandet	48	63	55	54	34	44	-8 %	29 %
Møre og Romsdal	21	27	28	32	30	41	95 %	37 %
Nordland	34	46	32	25	38	37	9 %	-3 %
Oslo	144	180	174	212	215	241	67 %	12 %
Sør-Vest	97	55	99	108	51	68	-30 %	33 %
Sør-Øst	117	124	149	121	93	123	5 %	32 %
Troms	30	28	28	42	28	29	-3 %	4 %
Trøndelag	55	69	79	92	75	103	87 %	37 %
Vest	71	47	78	57	93	75	6 %	-19 %
Øst	100	169	205	130	108	92	-8 %	-15 %
KRIPOS	0	0	1	0	0	0	-	-
Politiets utlendingsenhet (PU)	11	7	10	6	3	6	-45 %	100 %
Utrykningspolitiet (UP)	24	21	24	28	65	58	142 %	-11 %
Økokrim	0	0	0	0	0	0		
Sysselemanden på Svalbard	0	0	0	0	0	0		
Totalt	791	901	1047	1 001	933	1 012	28 %	8 %

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 noen politidistrikt har hatt en økning i antall mottatte klager fra 2020 til 2021.

Dette gjelder eksempelvis Trøndelag politidistrikt, som har en økning på 37 % fra i fjor, og Sør-Øst politidistrikt, som har en økning på 32 %. Politidistriktene gir i sin rapportering ingen vurdering av årsaken til økningen. Innlandet politidistrikt har hatt en økning på 29 %, og oppgir at noe av økningen fra 2020 skyldes klager ved grensepassering og håndtering av koronaregler.

Finnmark og Vest politidistrikt har en nedgang på henholdsvis 20 % og 19 %. Politidistriktene gir i sin rapportering ingen vurdering av årsaken til nedgangen.

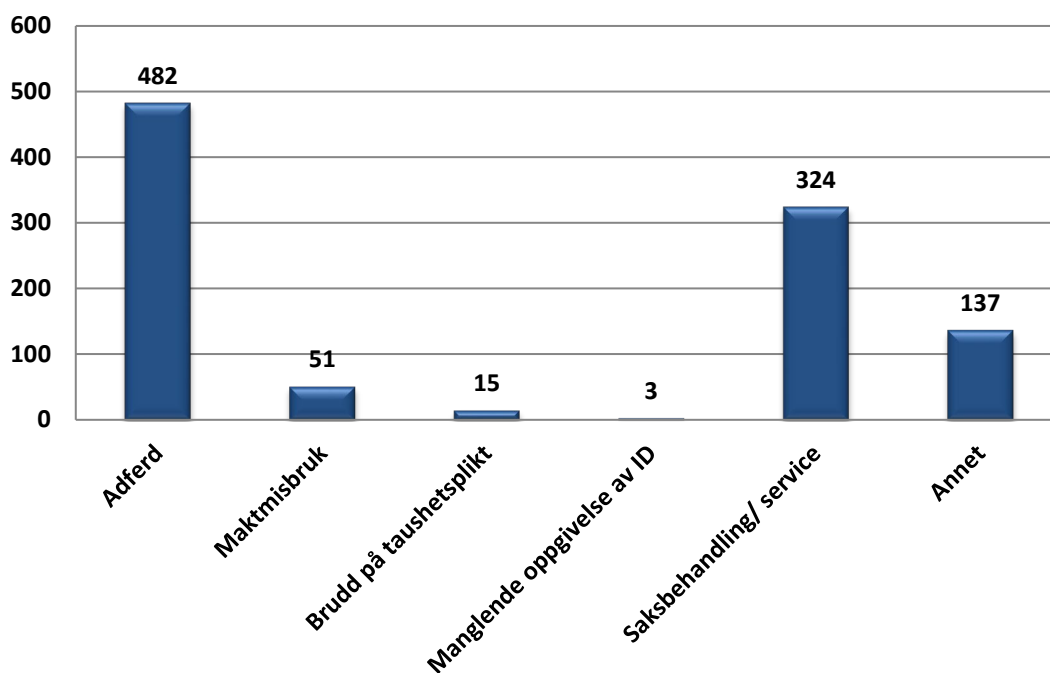
Tabell 2 – Mottatte klager fordelt på politidistrikt og særorgan i 2020 og 2021 og endring i antall og prosent.

	Mottatte klager 2020	Mottatte klager 2021	Endring i %	Endring antall
Agder	45	51	13 %	6
Finnmark	55	44	-20 %	-11
Innlandet	34	44	29 %	10
Møre og Romsdal	30	41	37 %	11
Nordland	38	37	-3 %	-1
Oslo	215	241	12 %	26
Sør-Vest	51	68	33 %	17
Sør-Øst	93	123	32 %	30
Troms	28	29	4 %	1
Trøndelag	75	103	37 %	28
Vest	93	75	-19 %	-18
Øst	108	92	-15 %	-16
KRIPOS	0	0	-	0
Politiets utlendingsenhet (PU)	3	6	100 %	3
Utrykningspolitiet (UP)	65	58	-11 %	-7
Økokrim	0	0	-	0
Sysselemanden på Svalbard	0	0	-	0
Totalt	933	1 012	8 %	79

2.2 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 mottatte klager 2021 fordelt på disse seks kategoriene.

Figur 2: Mottatte klager i politidistrikter og særorgan - fordelt på årsakskategori.



Figur 2 viser at et flertall av klagen i 2021 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.

Tabell 2: Mottatte klager 2016 - 2021 fordelt på årsakskategori

Mottatte klager	Adferd	Maktmisbruk	Brudd på taushetsplikt	Manglende oppgivelse av ID	Saksbehandling/ Service	Annet	Total
2016	392	70	11	3	275	39	791
2017	358	65	9	5	375	89	901
2018	465	45	5	7	363	94	979
2019	465	51	10	2	343	130	1001
2020	473	57	10	2	280	111	933
2021	482	51	15	3	324	137	1012

Andel av totalt antall mottatte klager	Adferd	Maktmisbruk	Brudd på taushetsplikt	Manglende oppgivelse av ID	Saksbehandling/ Service	Annet	Total
2016	50 %	9 %	1 %	0 %	35 %	5 %	100 %
2017	40 %	7 %	1 %	1 %	42 %	10 %	100 %
2018	47 %	5 %	1 %	1 %	37 %	10 %	100 %
2019	46 %	5 %	1 %	0 %	34 %	13 %	100 %
2020	51 %	6 %	1 %	0 %	30 %	12 %	100 %
2021	48 %	5 %	1 %	0 %	32 %	14 %	100 %

Tabell 3 viser utviklingen av mottatte klager fra 2016 til 2021 fordelt på årsakskategori. Andelen klager innenfor hver kategori har holdt seg relativt stabilt. De to kategoriene som hele tiden har skilt seg ut er "Adferd" og "Saksbehandling/service".

Tabell 3: Antall mottatte klager i 2021 fordelt på politidistrikt og særorgan og årsakskategori

Politidistrikt/ særorgan	Antall mottatte klager	Andel av mottatte klager totalt	Adferd	Makt-misbruk	Brudd på taushetsplikt	Manglende oppgivelse av ID	Saksbehandling/service	Annet
Agder	51	5 %	28	0	0	0	20	3
Finnmark	44	4 %	20	1	1	0	20	2
Innlandet	44	4 %	21	4	0	0	18	1
Møre og Romsdal	41	4 %	16	3	3	0	11	8
Nordland	37	4 %	22	6	0	0	9	0
Oslo	241	24 %	88	9	1	0	70	73
Sør-Vest	68	7 %	49	4	1	0	3	11
Sør-Øst	123	12 %	47	0	0	0	75	1
Troms	29	3 %	13	2	1	0	13	0
Trøndelag	103	10 %	48	5	2	1	37	10
Vest	75	7 %	26	7	2	0	25	15
Øst	92	9 %	59	6	2	1	21	3
KRIPOS	0	-	0	0	0	0	0	0
Politiets Utlendingsenhet (PU)	6	1 %	6	0	0	0	0	0
Utrykningspolitiet	58	6 %	39	4	2	1	2	10
Økokrim	0	-	0	0	0	0	0	0
Sysselmannen på Svalbard	0	-	0	0	0	0	0	0
Totalt	1012	100 %	482	51	15	3	324	137

2.3 Behandlede klager og gjennomsnittlig saksbehandlingstid

2.3.1 Behandlede klager i 2021

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 delegerer 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.

Politidistriktene og særorganene *behandlet* totalt 1073 klager i 2021. Fordelingen vises i tabell 5.

Tabell 4: Behandlede klager fordelt på årsakskategori og politidistrikt/særorgan

Behandlede klager	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Endring 2020-2021
Adferd	371	342	450	493	487	542	11 %
Maktmisbruk	68	67	42	53	60	55	-8 %
Brudd på taushetsplikt	10	10	5	11	9	13	44 %
Manglende oppgivelse av ID	3	5	7	2	2	3	50 %
Saksbehandling/Service	254	366	350	362	298	322	8 %
Annet	34	86	88	139	114	138	21 %
Totalt	740	876	942	1060	970	1073	11 %

Andel av totalt antall avgjørelser	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
Adferd	50 %	39 %	48 %	47 %	50 %	51 %	
Maktmisbruk	9 %	8 %	4 %	5 %	6 %	5 %	
Brudd på taushetsplikt	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	
Manglende oppgivelse av ID	1 %	1 %	1 %	0 %	0 %	0 %	
Saksbehandling/Service	34 %	42 %	37 %	34 %	31 %	30 %	
Annet	5 %	10 %	9 %	13 %	12 %	13 %	
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	

Tabellen viser at flere klager er behandlet i 2021 sammenlignet med 2020.

2.3.2 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 6: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for klager i 2017-2021. Målt i antall hele dager

Politidistrikt/ særorgan	2017	2018	2019	2020	2021	Endring 2020 - 2021	Endring 2017-2021
Agder	61	67	79	47	42	-11 %	-31 %
Finnmark	30	46	18	20	94	375 %	212 %
Innlandet	58	72	24	36	29	-17 %	-49 %
Møre og Romsdal	57	56	22	21	25	16 %	-57 %
Nordland	25	23	30	35	23	-35 %	-9 %
Oslo	18	19	17	17	15	-11 %	-17 %
Sør-Vest	25	40	29	56	40	-28 %	62 %
Sør-Øst	29	49	33	43	49	13 %	67 %
Troms	57	42	41	47	48	1 %	-17 %
Trøndelag	37	47	43	42	23	-45 %	-37 %
Vest	29	152	290	24	52	116 %	79 %
Øst	23	20	67	109	227	109 %	888 %
Politiets Utlendingsenhet (PU)	78	52	34	40	27	-32 %	-65 %
Utrykningspolitiet	39	16	24	32	48	49 %	23 %
Totalt	40	50	54	41	53	30 %	31 %

Tabell 6 viser gjennomsnittlig saksbehandlingstid, som fortsatt varierer mye mellom politidistriktene og særorganene. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 53 dager i 2021. Det er 12 dager lengre enn i 2020. Sammenholdt med tabell 5 ser vi at politidistriktene og særorganene behandlet samlet flere saker i 2021 enn i 2020. Saksbehandlingstiden har likevel gått noe opp.

Den største utfordringen politidistriktene og særorganene har når det gjelder fristen på 30 dager er at det i noen saker tar svært lang tid å få innhentet opplysninger til saksbehandlingen. Noen avventer lenge med å klage på hendelsen. Det er heller ikke slik at alle klager er velformulerte og detaljerte, og

angir hvem som har vært involvert og hvor hendelsen skjedde. Noen ganger involverer klagen andre etater/organisasjoner, som ytterligere forlenger saksbehandlingstiden. Det er viktig at de involverte får uttale seg om hendelsen. Dette ble blant annet fremhevet av Finstad-utvalget i deres evaluering i 2009 (NOU 2009:12). Det kan med andre ord være utfordrende å overholde 30-dagers fristen i alle sakene. Klager er «ferskvare» og det er viktig å behandle klagen mens de involverte fortsatt husker episoden. Det er 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 ser vi at blant annet at Øst politidistrikt uttaler å ha et stort etterslep av klager fra 2020. De viser til at saksbehandlingsfristen på 30 dager er betydelig oversittet, noe som i hovedsak skyldes ressursmangel i kombinasjon med stor saksmengde. Politidistriktet er imidlertid i ferd med å implementere en ny klagesaksrutine, som skal sikre en mer effektiv klagesakshåndtering. I tillegg skal juridisk seksjon styrkes med en ny stilling. Øst politidistrikt har i 2021 behandlet 207 klager.

Agder politidistrikt har i 2021 behandlet 60 klager, og rapporterer at de i 2021 har færre saker med saksbehandlingstid over 30 dager sammenlignet med 2020. De har også laget en ny lokal instruks og rutine for klager på politiet, som blant annet skal sørge for at sakene behandles innen fristen. Saksbehandling innen 30 dager er et fokus i 2022.

Møre og Romsdal rapporterer at de i 2021 behandlet 43 klager, og har som i senere år også i 2021 behandlet sakene innen fristen etter klageinstruksen.

Trøndelag politidistrikt rapporterer at de i 2021 behandlet 103 klager. De har i 2021 en saksbehandlingstid på 23 dager, som er godt innenfor fristen på 30 dager.

Finnmark politidistrikt rapporterer at de i 2021 behandlet 50 klager, og har en saksbehandlingstid på 94 dager. Finnmark politidistrikt uttaler at saksbehandlingstiden skyldes fravær og vakanser.

2.5 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 klagenes 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 kritikkverdigg. 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 kritikkverdigg). I saker som avgjøres som «Ikke grunnlag for kritikk» har ikke den/de involverte opptrådt klanderverdigg. De har hatt grunnlag for sine handlinger, og løst oppgaven tilfredsstillende tatt i betraktning de rammebetingelser som forelå. Disse klagenes 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. Klagene gir også ansatte i politiet en mulighet til å reflektere over hendelsen.

Tabell 7 - utfallet av behandlede saker etter avgjørelseskoder i 2021

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	2	9	41	1	0	7	60
Finmark	8	6	23	3	9	1	50
Innlandet	1	8	30	0	1	2	42
Møre og Romsdal	1	12	26	0	0	4	43
Nordland	3	2	25	4	1	6	41
Oslo	16	39	146	26	10	4	241
Sør-Vest	5	2	45	0	0	5	57
Sør-Øst	2	27	32	1	2	5	69
Troms	3	5	18	1	0	6	33
Trøndelag	14	15	62	8	0	4	103
Vest	2	8	54	0	8	0	72
Øst	15	34	65	7	74	12	207
KRIPOS	0	0	0	0	0	0	0
Politiets utlendingsenhet (PU)	0	0	2	0	0	1	3
Utrykningspolitiet	0	7	37	1	2	5	52
Økokrim	0	0	0	0	0	0	0
Sysselemanden på Svalbard	0	0	0	0	0	0	0
Totalt	72	174	606	52	107	62	1073
Andel av totalt antall behandlede klager	7 %	16 %	56 %	5 %	10 %	6 %	100 %

Tabell 8 viser bruken av avgjørelseskoder i perioden 2016 – 2021.

Avgjørelseskode	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Grunnlag for kritikk	81	82	112	92	89	72
Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	150	198	178	196	165	174
Ikke grunnlag for kritikk	393	448	466	589	478	606
Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet	13	25	28	28	44	52
Avvist	37	56	89	71	120	107
Overført annen instans	66	67	69	84	74	62
Totalt	740	876	942	1060	970	1073

Andel av totalt antall avgjørelser	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Grunnlag for kritikk	11 %	9 %	12 %	9 %	9 %	7 %
Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	20 %	23 %	19 %	18 %	17 %	16 %
Ikke grunnlag for kritikk	53 %	51 %	49 %	56 %	49 %	56 %
Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet	2 %	3 %	3 %	3 %	5 %	5 %
Avvist	5 %	6 %	9 %	7 %	12 %	10 %
Overført annen instans	9 %	8 %	7 %	8 %	8 %	6 %
Totalt	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Vi ser at av de 1073 klagen politidistriktene og særorgan behandlet i 2021, ble 904 realitetsbehandlet i det politidistriktet/særorganet som mottok klagen. 62 saker ble overført til annen instans for realitetsbehandling og 101 ble avvist. Disse klagen faller utenfor anvendelsesområdet til klageinstruksen.

Tabell 9 viser avgjorte klager 2021 fordelt på klageårsak og avgjørelseskode.

	Grunnlag for kritikk	Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	Ikke grunnlag for kritikk	Under-søkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet	Avvist	Overført	Totalt
Adferd	26	80	306	36	60	34	542
Maktmisbruk	3	2	37	3	5	5	55
Brudd på taushetsplikt	2	1	6	0	1	3	13
Manglende oppgivelse av ID	0	1	1	0	1	0	3
Saksbehandling/Service	38	78	156	10	26	14	322
Annet	3	12	100	3	14	6	138
Totalt	72	174	606	52	107	62	1073

Totalt 72 av 1073 klager ble i 2010 avgjort med avgjørelseskoden "Grunnlag for kritikk".

Årsakskategoriene "Adferd" og "Saksbehandling/service" er dominerende i alle politidistriktene og særorganene. Av totalt 542 avgjorte klager i 2021 under årsakskategorien "Adferd", fant politidistriktene og særorganene grunnlag for kritikk i 26 saker, og "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk" i 80 saker. Av totalt 322 avgjorte klager under årsakskategorien "Saksbehandling/service" fant politidistriktene og særorganene grunnlag for kritikk i 38 saker, og "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk" i 78 saker.

2.5.1. Saker avgjort med grunnlag for kritikk sendt i kopi til Politidirektoratet i 2021

Tallene i tabell 9 baserer seg på tall politidistriktene og særorganene har rapportert til Politidirektoratet, jf. klageinstruksen § 7 første ledd. Det er rapportert om 72 saker som ga grunnlag for kritikk.

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 2021 mottatt kopi av 44 saker. Oversikten nedenfor er derfor mangelfull.

Det er store variasjoner mellom politidistriktene og særorganene i antall klager som gir grunnlag for kritikk. Verken Troms politidistrikt, Vest politidistrikt eller Sør-Øst politidistrikt, har i 2021 sendt kopi av saker med grunnlag for kritikk, til tross for at de har rapportert om til sammen 7 saker. Nedenfor gjengis et utvalg saker fra politidistriktene hvor klager på politiet ga grunnlag for kritikk i 2021.

Oslo politidistrikt har oversendt kopi av 12 saker med grunnlag for kritikk.² To av sakene gjelder klager fra publikum som blir filmet av tv-kamera under politiets kontroll. Dette er filming som skjer i forbindelse med at politiet medvirker i en tv-serie om politiets arbeid. Oslo politidistrikt skriver at situasjonen med produksjonsselskap som ønsker å lage produksjoner med nødetatene på mange måter representerer et dilemma. På den ene siden er det hensiktsmessig og ønskelig å fortelle om politiets arbeid, og på den andre siden vil dette fort være ubehagelig for de som blir filmet, og som

² Oslo politidistrikt har rapportert om 16 saker med grunnlag for kritikk.

kanskje opplever at det er krevende å protestere, eller unnlate å samtykke. Samtidig som serien nok er tenkt å være informasjon til offentligheten, representerer det utvilsomt en utfordring for politiets taushetsplikt. Oslo politidistrikt skriver at henvendelsen har foranlediget gjennomgang, både internt og overfor produksjonsselskapet.

En klage kommer fra en person som over tid har blitt oppmerksom på at rasistiske og trakasserende kommentarer til politiets twitter meldinger blir liggende i kommentarfeltet, og ikke slettes fortløpende. Oslo politidistrikt skriver at klagen var en nyttig påminnelse, og at det undersøkes om det går an å skru av kommentarfeltet. Dersom dette ikke går, vil de sørge for å etablere rutiner for moderering.

Tre av klagenes gjaldt politiets pålegg om ro/bortvisning. En person klager over at han ble bortvist av politiet, til tross for at han etterkom politiets beskjed om å helle ut alkoholen han drakk. Saken ble undersøkt, og politiets vaktjournal viser at klager ble bortvist fordi han drakk alkohol. Politidistriktet skriver at dersom han hadde helt ut alkoholen, og ikke hadde mer tilgjengelig, er de enig i at han ikke skulle vært bortvist på det grunnlaget.

En av klagenes gjaldt Statens vegvesen som hadde ringt politiet for å varsle om pågående juks på en teoriprøve. Politiets operatør mente at hendelsen ikke hastet, og at politiets nødtelefon ikke kunne brukes til dette. Oslo politidistrikt beklager at Statens vegvesen ikke ble møtt på en profesjonell og kompetent måte, og saken er blitt gjort kjent for lederne ved den involverte seksjonen.

Øst politidistrikt sendte kopi av 13 saker som ga grunnlag for kritikk.³ Seks av klagenes gjaldt saksbehandlingstid på våpensøknader. Øst politidistrikt skriver at saksbehandlingstiden på våpensøknadene avviker kraftig fra det som anses som normal saksbehandlingstid på den typen saker.

En av klagenes gjaldt politiets kommunikasjon over telefon, etter at en person opplevde politiet som uprofesjonell, frekk og ufin i telefonsamtale med innringer. Politidistriktet undersøkte saken, og politidistriktet erkjenner dårlig språkvalg. Politidistriktet skriver at saken benyttes som bevisstgjøring i seksjonen omkring god kommunikasjon og profesjonalitet.

Trøndelag politidistrikt har sendt kopi av 2 saker med grunnlag for kritikk.⁴ Den ene saken gjaldt klage på passkontoret. I forbindelse med fornyelse av pass, ble et gyldig visum klippet opp, og følgelig gjort ugyldig. Dette var en feil fra politiet, som medførte en kostbar og komplisert prosess for klager, som måtte skaffe til veie nytt visum. Politidistriktet mente hendelsen ga grunnlag for kritikk, og orienterte om muligheten for å fremme erstatningskrav for eventuelle økonomiske tap. Den andre saken gjaldt klage over namsmannen, som i saksbehandlingen hadde sendt en uformell tekstmelding til en person, i stedet for brev. Politidistriktet skriver at dette ikke er vanlig praksis, og på bakgrunn av klagen vil politidistriktet gjennomgå sine saksbehandlingsrutiner for å unngå at slike feil skjer på nytt.

Agder politidistrikt har sendt kopi av 1 sak med grunnlag for kritikk.⁵ Klagen gjelder en politibil uten blålys som kjører rett ut i klagers kjørebane over hvit heldekkende stripe. Politiets sirener ble først satt på etter at politibilen er kommet over i klagers kjørefelt. I saksbehandlingen har politidistriktet

³ Øst politidistrikt har rapportert om 15 saker med grunnlag for kritikk.

⁴ Trøndelag politidistrikt har rapportert om 14 saker med grunnlag for kritikk.

⁵ Agder politidistrikt har rapportert om 2 saker med grunnlag for kritikk.

gjennomgått videoen, og skriver at det ser ut som politibilen unnlot å sette på blålys før den kom ut på E-18. Hendelsen er uheldig, og det er grunnlag for kritikk.

Finnmark politidistrikt har sendt kopi av 8 saker med grunnlag for kritikk. En klage kommer fra en person som flere ganger er blitt oppringt av politiet om saker som gjelder andre personer. Finnmark politidistrikt skriver at klagen har avdekket en alvorlig rutinesvikt. Ansatte i politiet skal alltid forvise seg om at rett person kontaktes. Dersom man mot formodning kontakter feil person, skal det ikke utleveres taushetsbelagte opplysninger. I dette tilfellet har politiet utlevert taushetsbelagte opplysninger til feil person, og politidistriktet skriver at de tar saken svært alvorlig har meldt fra til Datatilsynet. I tillegg har politidistriktet iverksatt interne tiltak for å hindre at dette skjer igjen. For å sikre at eventuelle fremtidige avvik følges opp på en god måte gjennomføres det opplæring av ansatte i håndtering av brudd på personopplysningssikkerheten.

Fire klager gjelder politiets grensekontroll. Dette gjelder både forståelse og håndtering av koronaregler.

Møre og Romsdal politidistrikt har sendt kopi av 1 sak med grunnlag for kritikk. Klagen gjelder politiets håndtering av etterforskning etter dødsfall. Kritikken gjaldt blant annet manglende informasjon til pårørende og gjennomføring av avhør. Politidistriktet viser i sitt svar til flere punkter de kunne håndtert bedre, og at funnene vil bli gjenstand for opplæring i hele politidistriktet.

Sør-Vest politidistrikt har sendt kopi av 1 sak med grunnlag for kritikk.⁶ Klagen gjelder politiets bruk av politikontakt, etter at klager hadde blitt oppsøkt på bopel av politikontakt i uniform.

Politidistriktet skriver at det er grunnlag for kritikk, fordi politiet dro på hjemmebesøk i uniform. En telefonsamtale ville i dette tilfellet vært et tilstrekkelig og mer forholdsmessig forebyggende tiltak. Politidistriktet skriver at de skal sikre at dette ikke skal skje igjen.

Nordland politidistrikt har sendt kopi av 3 saker med grunnlag for kritikk. Den ene saken gjelder klage på adferd ved politiets operasjonssentral. Klager ringte politiet for bistand til å ivareta en overstadig beruset person, og opplevde politiet som frekk og lite hjelpsom. Politidistriktets undersøkelser viste at politiets operatør i løpet av samtalen kom med uttalelser som ikke er tråd med hvordan operatører skal utøve sin tjeneste, og ikke slik operasjonssentralen skal kommunisere med publikum. Politidistriktet skriver at forholdet er tatt opp internt for å forhindre lignende tilfeller i fremtiden. Saken er også tatt opp generelt i læringsøyemed, idet den er et godt eksempel på hvor viktig det er at politiet har fokus på kommunikasjonsform i møtet med publikum.

Innlandet politidistrikt har sendt kopi av 2 saker med grunnlag for kritikk. Den ene saken gjelder saksbehandling/service ved grensekontroll. Klager hadde ved innreise til Norge fra Sverige fremvist koronasertifikat, som ikke ble godkjent av kontrollør, og klager ble sendt for testing. Politidistriktets undersøkelser viste at klager hadde fremvist korrekt dokumentasjon, og ikke skulle blitt pålagt testing ved innreise.

2.6 Særskilt 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

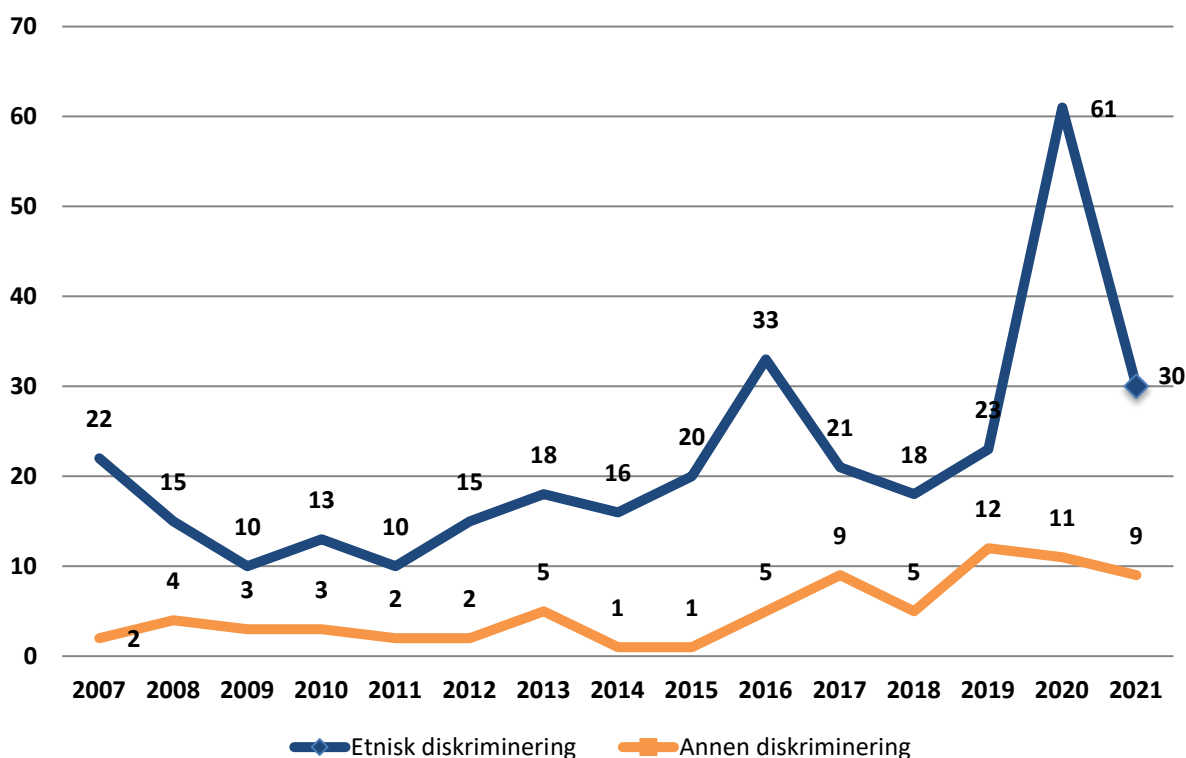
⁶ Sør-Vest har rapportert om 5 saker med grunnlag for kritikk.

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. Klager relatert til disse forholdene registreres som "Annen diskriminering" i klagebehandlingsprosessen. Med etnisitet menes blant annet nasjonal opprinnelse, avstamning, hudfarge og språk, jf. lov om likestilling og forbud mot diskriminering (likestillings- og diskrimineringsloven) § 6. Slike klager registreres i klagebehandlingsprosessen som "Etnisk diskriminering".

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 - 2021



I 2021 mottok politiet til sammen 39 klager som gjaldt diskriminering. 30 av disse gjaldt etniske diskriminering. Mottatte klager på etnisk diskriminering har variert fra 10 klager i 2009 og 2011 til 33 klager i 2016. I 2019 mottok politiet 23 klager på etniske diskriminering. I 2020 var det stor økning i antall klager på etnisk diskriminering. Vi kan sette dette i sammenheng med Black Lives Matter-bevegelsen og dens påvirkning også i Norge.

Tabell 10 gir en oversikt over diskrimineringsaker behandlet i 2021, 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	2	4	11	3	1	2	23
	Annen	1	0	3	0	1	0	5
Maktmisbruk	Etnisk	1	0	2	0	1	0	4
	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	1	4	1	1	0	7
	Annen	1	1	2	0	0	0	4
Annet	Etnisk	0	0	0	0	0	0	0
	Annen	0	0	1	0	0	0	1
Totalt	Etnisk	3	5	17	4	3	2	34
	Annen	2	1	6	0	1	0	10

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 11 av 44 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 i 2021 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.

Våren 2022 legger Politidirektoratet frem en ny handlingsplan for å styrke politiets arbeid med mangfold, dialog og tillit frem mot 2025. Den dekker både:

- Det interne arbeidet som er rettet mot politiet som organisasjon, ledere og ansatte (rekruttering, kompetanse, ledelse, organisasjonskultur og arbeidsmiljø).
- Det eksterne arbeidet som omfatter politiets oppgaveløsning og hvordan politiet møter innbyggerne på ulike arenaer.

Planen favner arbeidet med mangfold, dialog og tillit i bredt. Det er særlig lagt vekt på tiltak som retter seg mot minoriteter: Etniske og religiøse minoriteter (herunder samer (urfolk), nasjonale minoriteter og personer med innvandrerbakgrunn); lesbiske, homofile, bifile, transpersoner, interkjønnpersoner og queerpersoner (lhbtqi); samt personer med nedsatt funksjonsevne. Det er i arbeidet med planen gjennomført dialog- og innspillsmøter med innbyggere, organisasjoner og samarbeidsaktører.

Det er identifisert fire satsingsområder i arbeidet med planen: 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. Dette omfatter bl.a. tiltak knyttet til kompetanse innen temaer som dialog, kommunikasjon og konflikthåndtering, tiltak for å styrke tilliten til gjennomføringen av personkontroller, samt tiltak knyttet til klageordningen i politiet.

3. 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 68 klagesaker i 2021. Dette er 26 flere enn i 2020. Videre behandlet Politidirektoratet 28 klagesaker i 2021. Av de 28 klagesakene fant man grunnlag for kritikk i 2. I disse sakene hadde politidistriktet også konkludert med grunnlag for kritikk. Klagen ble oversendt til ny behandling da klagerne mente politidistriktenes svar ikke var tilfredsstillende. Begge sakene ble oversendt for klagebehandling til Politidirektoratet i 2020 og er derfor ikke omtalt over under punkt. 2.5.1.

Den første klagesaken omhandlet politiets gjentatte tilfeldige kontroller av en person og at bakgrunnen for kontrollhyppigheten skyldtes personens etnisitet. Politidistriktet uttalte i sitt svarbrev at omfanget av disse kontrollene, foruten om to, "vanskelig kan forklares på annen måte enn at din etnisitet er bakgrunn." Politidistriktet konkluderte med at politiets handlemåte samlet ga grunnlag for kritikk. Politidistriktets svarbrev ble påklaget til Politidirektoratet og det ble gjort gjeldende at *samtlig*e kontroller hadde grunnlag i personens etnisitet. På samme måte som politidistriktet, fant ikke Politidirektoratet grunnlag for at de to påklagede tilfeldige kontrollene hadde grunnlag i personens etnisitet. Politidirektoratet understreket likevel forståelse for at politiets kontroller av personen samlet hadde forringet tilliten til politiet. På generelt grunnlag ble det videre vist til Politidirektørens uttalelser publisert på politiet.no om politiets tiltak mot diskriminering.⁷ I tillegg ble det understreket at politiet ikke skal kontrollere folk på bakgrunn av etnisitet og at politiets praksis ikke skal oppleves som diskriminerende. Avslutningsvis ble det vist til at arbeidet fremover skal ha et særskilt fokus på hvordan politiet kan styrke dialogen og bygge tillit til minoriteter i samfunnet, se mer om dette arbeidet under punkt 2.6 over.

Den andre klagesaken omhandlet politiets opptreden i forbindelse med et oppdrag på klagers bopel, herunder ble det anført at politiet hadde tatt seg inn på bopelen uten grunn, polititjenestepersonen hadde opptrådt etnisk diskriminerende ved å stille fordomsfulle spørsmål, politiet hadde gitt pålegg om ro i leiligheten i 24 timer, og videre at polititjenestepersonen hadde truet med ulike konsekvenser ved at pålegget ikke ble overholdt. På samme måte som politidistriktet, konkluderte Politidirektoratet med at pålegget om ro i leiligheten i 24 timer var uhjemlet og at politiets beklagelse også måtte omfatte polititjenestepersonens uttalelser. Politidirektoratet konkluderte imidlertid med at det ikke forelå opplysninger i saken som tilsa at polititjenestepersonen hadde opptrådt

⁷ <https://www.politiet.no/aktuelt-tall-og-fakta/aktuelt/nyheter/2021/10/01/tiltak-for-a-styrke-tilliten-til-politiet/>

diskriminerende i tjenesteutførelsen. Det ble likevel påpekt at det utvilsomt hadde oppstått en uheldig situasjon som var både ubehagelig og stressende for klager og at dette muligens hadde påvirket opplevelsen av kommunikasjonen. Det ble avslutningsvis understreket at politiet alltid skal opptre hensynsfullt og skånsomt i møte med publikum, og at midlene som tas i bruk må stå i forhold til situasjonens alvor.

5. Referanseliste

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

6. Vedlegg

Vedlegg 1: Oversikt over årsakskategorier

Politidistriktene og særorganene registrerer de innkomne klagen i en av følgende forhåndsdefinerte kategorier⁸:

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, mæglite, håndjern, hund osv.), klager på misbruk av stilling eller lignende forhold. Dette har sin bakgrunn blant annet i politiloven § 6 annet ledd: *"Politiet skal ikke ta i bruk sterkere midler uten at svakere midler må antas utilstrekkelige eller uhensiktsmessige, eller uten at slike forgjeves har vært forsøkt. De midler som anvendes, må være nødvendige og stå i forhold til situasjonens alvor, tjenestehandlingens formål og omstendighetene for øvrig"*, og politiinstruksen § 3-2 første og annet ledd: *«Politiet kan benytte makt under iverksettelse og gjennomføring av en tjenestehandling når dette følger av lov eller sedvane, og det ellers finnes klart nødvendig og forsvarlig i betraktning av situasjonens alvor, følgene for den maktanvendelsen rettes mot og forholdene for øvrig. (...) Med makt menes her tvangsmessige fysiske inngrep mot person, og mot fast eller rørlig eiendom i tilfelle der denne eiendom blir påført skade"*.

3. Brudd på taushetsplikt

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

- 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*

⁸ 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.

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

6. Annet

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