

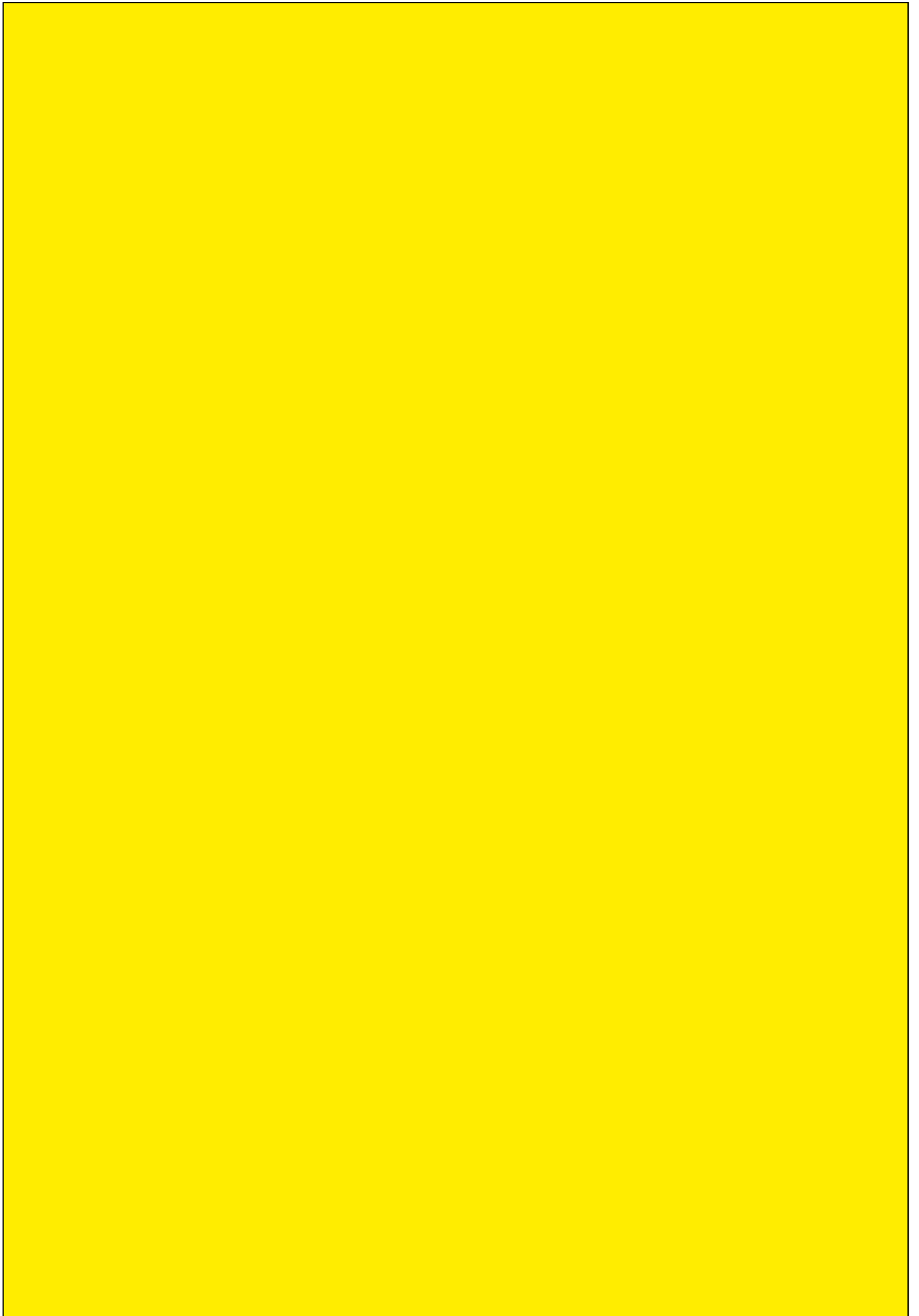


**POLITIET**  
POLITIDIREKTORATET

# Klager på politiet i 2020



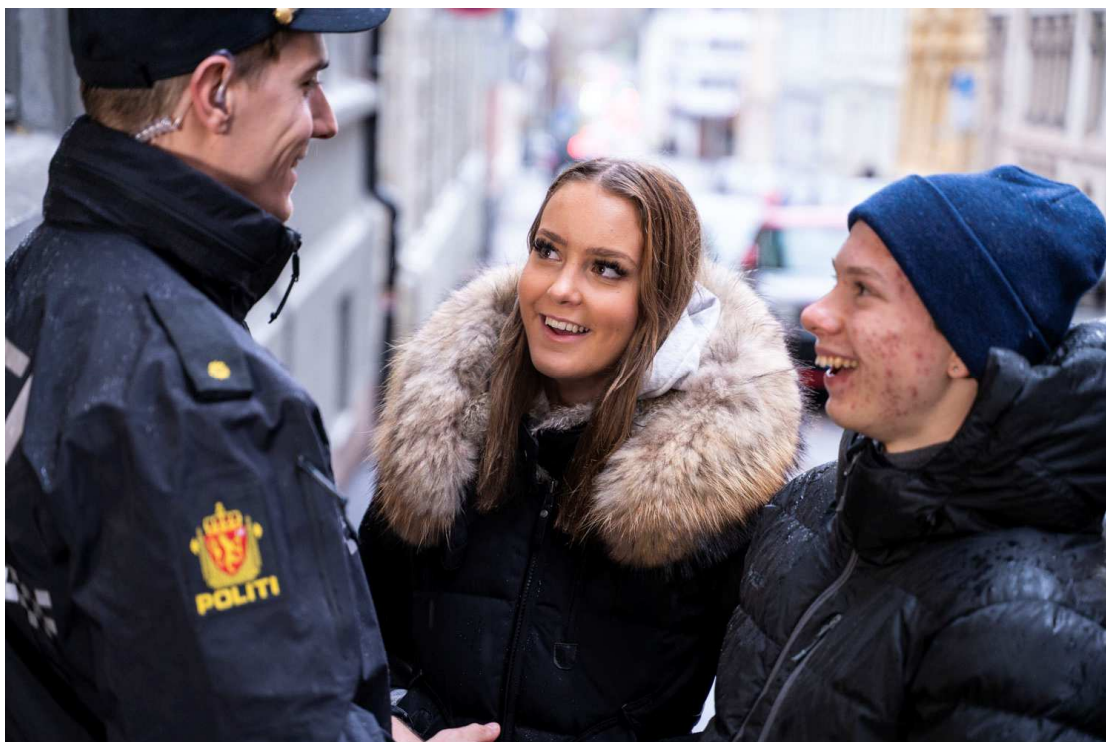
Foto: Politiet



# INNHALDSFORTEGNELSE

<b>SAMMENDRAG.....</b>	<b>4</b>
<b>1. INNLEDNING .....</b>	<b>6</b>
<b>2. STATISTIKK OVER REGISTRERTE OG BEHANDLEDE KLAGESAKER I POLITIDISTRIKTER/SÆRORGANER.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 MOTTATTE KLAGER .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2 ÅRSÅK TIL KLAGEN .....</b>	<b>10</b>
<b>2.3 BEHANDLEDE KLAGER OG GJENNOMSnittLIG SAKSBEHANDLINGSTID.....</b>	<b>13</b>
<b>2.4 UTFALL AV KLAGESAKSBEHANDLING .....</b>	<b>15</b>
<b>2.5 DISKRIMINERING .....</b>	<b>19</b>
<b>3. POLITIDIREKTORATETS KLAGESAKSBEHANDLING .....</b>	<b>23</b>
<b>4. ERFARINGER OG TILTAK FOR Å HINDRE KRITIKKVERDIGE FORHOLD</b>	<b>24</b>
<b>4.1 UTDRAG FRA INNRAPPORTERING FRA POLITIDISTRIKTENE .....</b>	<b>24</b>
<b>4.2 OPPFØLGING FRA POLITIDIREKTORATET .....</b>	<b>30</b>
<b>5. REFERANSELISTE .....</b>	<b>30</b>
<b>6. VEDLEGG.....</b>	<b>31</b>
<b>VEDLEGG 1: OVERSIKT OVER ANTALL ÅRSVERK I POLITIET .....</b>	<b>31</b>
<b>VEDLEGG 2: OVERSIKT OVER ÅRSÅKSKATEGORIER.....</b>	<b>31</b>

---



## SAMMENDRAG

### Politiet mottok færre skriftlige publikumsklager i 2020

Politidistriktene og særorganene *mottok* 933 klager i 2020. Dette er en nedgang på 7% fra 2019. Vi har ikke data som kan si noe direkte om hvorfor antallet mottatte klager har gått ned i 2020, men det er nærliggende å tro at noe av nedgangen har sammenheng med Covid-19 pandemien.

Videre *saksbehandlet* politidistriktene og særorganene 970 klager i 2020, inkludert 74 saker som ble overført til andre instanser for realitetsavgjørelse.

### Mørketall

Sett fra politiets synsvinkel er det positivt at flere misfornøyde publikummere velger å sende inn klage. Jo flere som sender inn en skriftlig klage når de er misfornøyd med politiets tjenester, jo flere anledninger får politiet til å forklare hva som skjedde og til å beklage der det er aktuelt. Dette gir også politiet muligheter til å lære av sine feil.

Antallet skriftlige klager politiet mottar er svært lavt sett i forhold til antallet oppdrag og publikumsmøter politiet har per år. Ikke alle som har en negativ opplevelse sender inn en skriftlig klage. Det er derfor sannsynlig at det er mørketall. At publikum sender inn klager er viktig for politiet. Publikumsklager utgjør et viktig materiale for politiet som brukes for å forebygge uønskede hendelser, redusere konflikter mellom politi og publikum og forbedre polititjenestens kvalitet.

### De fleste klager på ansattes adferd

Klagene fordeler seg, som tidligere år, i all hovedsak på kategoriene "Adferd" (51 %) og "Saksbehandling/service" (30 %). Klager på involvert personells adferd inkluderer hendelser hvor klager mener tjenstepersonen(e) har opptrådt bryskt, aggressivt, respektløst, nedlatende, uhøflig, unødvendig dramatisk eller lignende. Klager på saksbehandling/service kan være klager på lang saksbehandlingstid, brudd på saksbehandlingsrutiner eller det som oppfattes

som dårlig service på for eksempel passkontor, sentralbord eller lignende.

#### Gjennomsnittlig saksbehandlingstid går ned

Gjennomsnittlig behandlingstid (totalt alle politidistrikter og særorganer) gikk ned fra 54 dager i 2019 til 41 dager i 2020.

#### Finner kritikkverdige forhold i nesten en av ti klagesaker

Andelen klager som avgjøres som "Ikke grunnlag for kritikk" går ned fra 56 % av alle klagenes som ble behandlet i 2019 til 49 % i 2020. Samtidig gikk andelen klager som avgjøres som "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk" svakt ned fra 18 til 17 %, mens andelen klager avgjort med "Grunnlag for kritikk" ligger uforandret på 9 %. Politiet klarer ikke å avklare hendelsesforløpet i 5 % av klagenes, mens 12 % av klagenes avvises og 8 % overføres til annen instans for realitetsbehandling. Nesten 2 av 3 klager som ble avgjort med "Grunnlag for kritikk" var klager på involvert personells adferd.

#### Økning i klager på diskriminerende behandling

I 2020 var det en betydelig økning i antall klager på etnisk diskriminering. Politiet mottok 61 slike klager i 2020 mot 23 i 2019. Dette kan trolig ses i sammenheng med Black Lives Matter-bevegelsen og dens påvirkning også i Norge. 20 av disse 61 klagenes relaterer seg til samme hendelse – en Twittermelding som politiet sendte ut. Antallet klager på annen diskriminering ligger på samme nivå som 2019 (ned en klage til 11 klager).

Diskrimineringssakene (både etnisk og annen diskriminering) er i første rekke knyttet til adferdskategorien (52 av 73 *behandlede* klager). Klager mener med andre ord at involvert personell har opptrådt uakseptabelt fordi klager har en annen etnisitet eller er knyttet til et annet grunnlag for diskriminering (for eksempel funksjonshemming). Oppsummert ser vi at politimesteren har funnet uheldige eller kritikkverdige forhold i 32 av 73 *behandlede* klager relatert til diskriminering (20 av disse

relatert til Twittermeldingen nevnt ovenfor). Det er viktig å notere at dette ikke nødvendigvis betyr at politimesteren mener det kan ha foregått diskriminering. Det kan være at saksbehandlingen/adferden i seg selv var kritikkverdig eller uheldig, men at det ikke finnes et diskriminerende element, eller at politimesteren finner saksbehandlingsfeil i hendelsen. I 24 av de 73 *behandlede* sakene relatert til diskriminering hadde involvert personell ikke opptrådt kritikkverdig, men derimot hatt grunnlag for sine handlinger, og løst oppgaven tilfredsstillende i forhold til de rammebetingelser som forelå. Åtte saker er avvist til behandling, og i syv saker har man ikke klart å avklare hendelsesforløpet. En klage er oversendt til annen instans for behandling (for eksempel et annet politidistrikt eller særorgan).

#### Politidirektoratets klagebehandling

Politidirektoratet mottok 42 klager til ny behandling i 2020. 33 klager ble ferdigbehandlet i 2020, og ni klager overført til behandling i 2021. Av de 33 klagenes Politidirektoratet behandlet i 2020 finner man ikke grunn til å kritisere politiets opptreden i 26 klager. I to saker finner Politidirektoratet at politiet har opptrådt uheldig, og man finner grunnlag for å kritisere politiets opptreden i tre saker.



## 1. INNLEDNING

I denne rapporten gir Politidirektoratet en samlet oversikt over politiets mottak og behandling av klager i perioden 1. januar – 31. desember 2020<sup>1</sup>.

Denne årsrapporten baserer seg kun på publikumsklager. Anmeldelser av straffbare forhold er ikke inkludert. I henhold til straffeprosessloven § 67 og påtaleinstruksen kap. 34 er det Spesialenheten for politisaker som skal etterforske saker hvor det er mistanke om at tjenestepersoner i politiet eller påtalemyndigheten har begått straffbare handlinger i tjenesten. Klageordningen er ment å skulle fange opp de sakene hvor det ikke er begått straffbare handlinger, men hvor publikum mener det er begått kritikkverdige forhold i utførelsen av tjenesten.

<sup>1</sup> I tallene for behandlede saker kan det ligge saker som er kommet inn før 1. januar 2020, men som ikke var ferdig behandlet per 31. desember 2019. På samme måte kan det være saker som er kommet inn i løpet av 2020 som først vil bli avgjort i 2021.

---

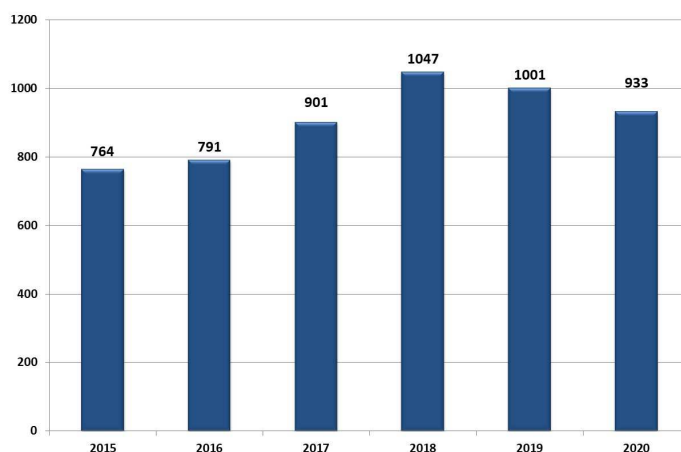
## 2. STATISTIKK OVER REGISTRERTE OG BEHANDLEDE KLAGESAKER I POLITIDISTRIKTER/SÆRORGANER

### 2.1 Mottatte klager

Politidistriktene og særorganene mottok 933 skriftlige klager i 2020, noe som er en nedgang på 7 % fra 2019, se figur 1. Vi har ikke data som kan si noe direkte om hvorfor antallet mottatte klager har gått ned i 2020, men det er nærliggende å tro at noe av nedgangen har sammenheng med Covid-19 pandemien. En del av klagen politiet mottar er for eksempel knyttet til passkontoret (problemer med timebestilling eller påstander om dårlig opplevd service for eksempel). Pandemien har ført til store reduksjoner i nordmenns reiseaktivitet og dermed også mindre behov for pass. Når aktiviteten på passkontorene minker er det ikke uventet at også antallet klager går ned. Covid-19 pandemien har også medført store restriksjoner i utelivet, med blant annet skjenkestopp og stengte restauranter og barer. Fra tidligere undersøkelser (POD 2013) vet vi at mange klager på polititjenestepersoners adferd er relatert til hendelser med bråk og andre episoder på byen i helgene.

Selv om antallet klager politiet mottar har økt noe de siste seks årene, er tallet fortsatt svært lavt sett i forhold til antallet oppdrag og publikumsmøter politiet har per år. Det er derfor sannsynlig at det er mørketall. Det er ikke slik at alle som mener de har grunn til å klage på politiet, faktisk sender en skriftlig klage. På den andre siden er det slik at noen av de klagen som faktisk kommer inn, er over forhold som politiet ikke kan lastes for. Klagesakene gir imidlertid politiet informasjon som er viktig for å ivareta en god relasjon til publikum. Det, samt at de kan gi viktige innspill til god faglig utvikling, er hovedårsaken til at det legges ned mye arbeid i behandlingen av disse klagen i politidistriktene og særorganene.

**Figur 1: Antall mottatte klagesaker i politidistrikter og særorganer 2015 - 2020**



Om vi ser på antall mottatte klager fordelt på politidistrikt/særorgan i samme periode ser vi av tabell 1 ( neste side) at tallene varierer fra år til år. Antall mottatte klager i mange politidistrikter og særorgan er så små at selv en liten endring gir store utslag. Endringer fra år til år kan like gjerne være utslag av tilfeldigheter som et resultat av arbeidet som er utført i politidistriktet.

Vi ser imidlertid at flere politidistrikter har hatt en markant nedgang i mottatte klager i 2020. Dette gjelder særlig Sør-Vest politidistrikt, men også Innlandet, Troms, Trøndelag, Sør-Øst og Øst politidistrikt. Som tidligere nevnt antas det at den pågående Covid-19 pandemien har hatt innvirkning på antallet klager i 2020. Dette er store politidistrikt med store by-sentra som alle har vært betydelig rammet av smitteverntiltakene som er blitt gjennomført.

Vest politidistrikt på sin side opplevde økt inngang av skriftlige klager i 2020. Politidistriktet har de siste årene jobbet mye med klagebehandlingsprosessen, og utarbeidet en lokal instruks for klagearbeidet. Det antas at flere klager nå "sluses inn" i klageordningen og at

Tabell 1: Mottatte klager fordelt på politidistrikt/særorgan 2015 – 2020

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Endring i prosent 2015-2020	Endring i prosent 2019-2020
Agder	27	13	33	45	44	<b>45</b>	67 %	2 %
Finnmark	36	26	32	40	50	<b>55</b>	53 %	10 %
Innlandet	45	48	63	55	54	<b>34</b>	-24 %	-37 %
Møre og Romsdal	15	21	27	28	32	<b>30</b>	100 %	-6 %
Nordland	47	34	46	32	25	<b>38</b>	-19 %	52 %
Oslo	112	144	180	174	212	<b>215</b>	92 %	1 %
Sør-Vest	93	97	55	99	108	<b>51</b>	-45 %	-53 %
Sør-Øst	110	117	124	149	121	<b>93</b>	-15 %	-23 %
Troms	21	30	28	28	42	<b>28</b>	33 %	-33 %
Trøndelag	63	55	69	79	92	<b>75</b>	19 %	-18 %
Vest	63	71	47	78	57	<b>93</b>	48 %	63 %
Øst	95	100	169	205	130	<b>108</b>	14 %	-17 %
KRIPOS	0	0	0	1	0	<b>0</b>	-	-
Politiets utlendingsenhet (PU)	8	11	7	10	6	<b>3</b>	-63 %	-50 %
Utrykningspolitiet (UP)	29	24	21	24	28	<b>65</b>	124 %	132 %
Økokrim	0	0	0	0	0	<b>0</b>	-	-
Sysselmannen på Svalbard	0	0	0	0	0	<b>0</b>	-	-
<b>TOTALT</b>	<b>764</b>	<b>791</b>	<b>901</b>	<b>1047</b>	<b>1 001</b>	<b>933</b>	<b>22 %</b>	<b>-7 %</b>



politidistriktet dermed har fått bedre notoritet i dette arbeidet.

Tabell 2 viser mottatte klager per 100 årsverk i politidistriktene. Vi har valgt å fordele klagene på alle ansatte (dvs. både politiansatte, jurister og sivilt ansatte) fordi klageordningen omfatter klager innenfor alle tre yrkesgruppene. Da mange politidistrikter foretar mange ansettelse mot slutten av året har vi benyttet et gjennomsnittstall for hele året (se Vedlegg 1).

Igjen ser vi at på grunn av små datamengder i noen politidistrikter svinger tallene mye i disse

politidistriktene. Små endringer i antall klager får store utslag. Som tidligere nevnt mottar politidistrikter med store bysentra flest klager. Denne forskjellen mellom politidistriktene jevnes noe ut når vi fordeler klagene per 100 årsverk.

**Tabell 2: Mottatte klager fordelt per 100 årsverk i politidistrikt**

	2016	2017	2018	2019	2020	Endring i prosent 2016-2020	Endring i prosent 2019-2020
<b>Agder</b>	2,1	5,1	6,6	6,3	<b>6,3</b>	204 %	0 %
<b>Finnmark</b>	6,9	8,8	10,6	12,2	<b>13,3</b>	93 %	9 %
<b>Innlandet</b>	6,0	7,7	6,3	6,0	<b>3,8</b>	-37 %	-37 %
<b>Møre og Romsdal</b>	4,1	5,2	5,1	5,7	<b>5,1</b>	24 %	-11 %
<b>Nordland</b>	5,1	7,2	5,1	4,0	<b>5,8</b>	14 %	45 %
<b>Oslo</b>	4,8	5,7	5,6	6,6	<b>6,6</b>	37 %	1 %
<b>Sør-Vest</b>	8,8	4,8	8,2	8,7	<b>4,3</b>	-51 %	-50 %
<b>Sør-Øst</b>	7,5	7,9	9,3	7,6	<b>6,0</b>	-20 %	-21 %
<b>Troms</b>	9,1	7,0	6,0	8,7	<b>5,8</b>	-36 %	-33 %
<b>Trøndelag</b>	5,8	7,0	7,6	8,9	<b>7,1</b>	22 %	-19 %
<b>Vest</b>	5,7	3,6	6,1	4,4	<b>7,0</b>	23 %	60 %
<b>Øst</b>	5,9	9,8	11,3	7,0	<b>5,6</b>	-6 %	-20 %

## 2.2 Årsak til klagen

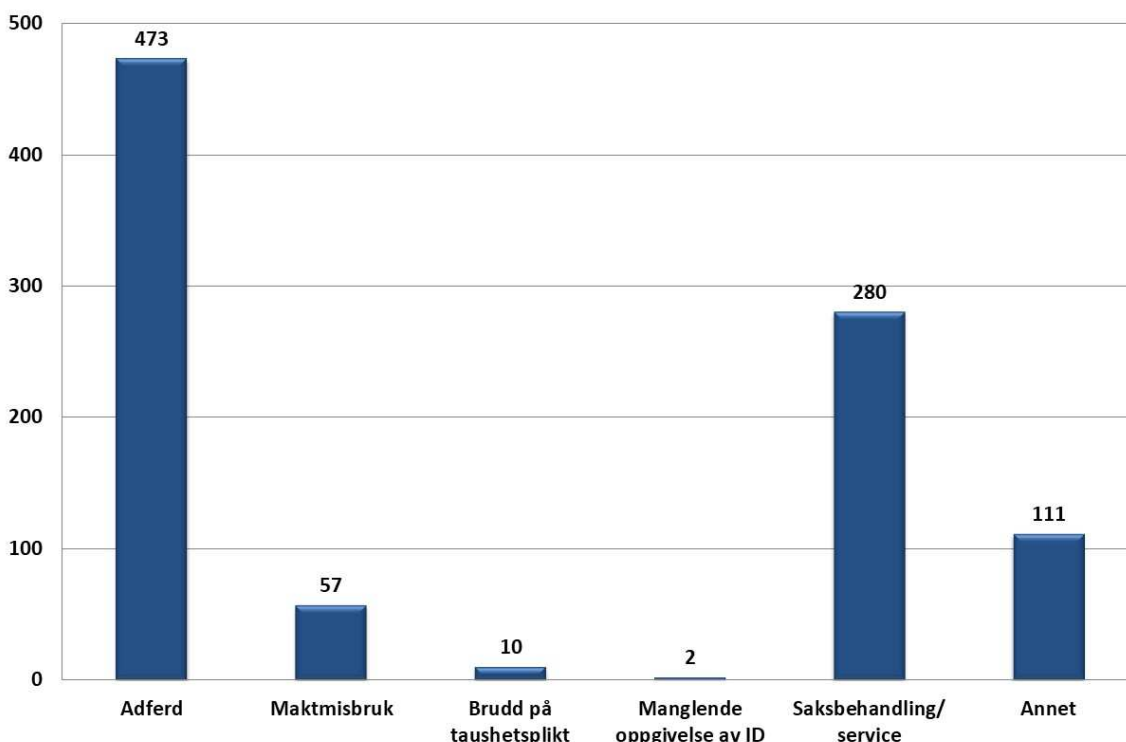
De skriftlige klagenes politiet mottar registreres i henhold til hvilken type hendelse det klages på, og fordeles i seks forskjellige årsakskategorier<sup>2</sup>. Figur 2 nedenfor viser en oversikt over mottatte klager 2020 fordelt på disse seks kategoriene.

Det er fremdeles slik at innbyggerne er opptatt av å bli behandlet høflig og respektfullt, og at dette er vel så viktig som om politiet faktisk har tilstrekkelig hjemmel for det de gjør. Et flertall av klagenes omhandler derfor hvordan man er blitt møtt av politiet, enten det gjelder saksbehandling eller generell adferd. Dette er ikke klager på maktmisbruk, men at man mener man burde bli møtt på en annen måte. Det kan være at det har gått lang tid fra man anmeldte til man hørte noe, at man må vente lenge på time til pass, eller det kan være at man har opplevd at politiet ikke møtte

en på den måten man ønsker, altså at involvert personell har opplevdes som uhøflige eller uprofesjonelle.

Som det fremgår av tabell 3 har andelen klager innenfor hver kategori holdt seg relativt stabilt. De to kategoriene som hele tiden har skilt seg ut med en stor andel av klagenes (og som står for til sammen 81 % av mottatte klager i 2020) er "Adferd" og "Saksbehandling/service". Sammenlignet med fjoråret ser vi at andelen innen kategorien "Adferd" øker noe, mens andelen klager som registreres i kategorien "Saksbehandling/service" går noe ned. Plasseringen av klager i årsakskategori er basert på skjønn. For eksempel kan en klage på uhøflig oppførsel hos en ansatt ved passkontoret kategoriseres både som dårlig service og uønsket opptreden/adferd. Fordelingen mellom de andre kategoriene er så å si uendret.

**Figur 2: Mottatte klager i 2020—fordelt på årsakskategori**



<sup>2</sup> Se Vedlegg 2 for forklaring på disse seks årsakskategoriene.

**Tabell 3: Mottatte klager 2015-2020 fordelt på årsakskategori**

Mottatte klager							
	Adferd	Maktmis- bruk	Brudd på taushetsplikt	Manglende oppgivelse av ID	Saks- behandling/ Service	Annet	Total
<b>2015</b>	404	51	15	12	257	25	764
<b>2016</b>	392	70	11	3	275	39	791
<b>2017</b>	358	65	9	5	375	89	901
<b>2018</b>	465	45	5	7	363	94	979
<b>2019</b>	465	51	10	2	343	130	1001
<b>2020</b>	<b>473</b>	<b>57</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>280</b>	<b>111</b>	<b>933</b>

Andel av totalt antall mottatte klager							
	Adferd	Makt- misbruk	Brudd på taushetsplikt	Manglende oppgivelse av ID	Saks- behandling/ Service	Annet	Total
<b>2015</b>	53 %	7 %	2 %	2 %	34 %	3 %	100 %
<b>2016</b>	50 %	9 %	1 %	0 %	35 %	5 %	100 %
<b>2017</b>	40 %	7 %	1 %	1 %	42 %	10 %	100 %
<b>2018</b>	47 %	5 %	1 %	1 %	37 %	10 %	100 %
<b>2019</b>	46 %	5 %	1 %	0 %	34 %	13 %	100 %
<b>2020</b>	<b>51 %</b>	<b>6 %</b>	<b>1 %</b>	<b>0 %</b>	<b>30 %</b>	<b>12 %</b>	<b>100 %</b>

Tabell 4: Antall mottatte klager 2020 fordelt på politidistrikt/særorgan og årsakskategori

	Ant. mottatte klager	Andel av mottatte klager totalt	Adferd	Maktmisbruk	Brudd på taushetsplikt	Manglende oppgivelse av ID	Saksbehandling/service	Annet
Agder	45	5 %	21	2	0	0	19	3
Finnmark	55	6 %	22	0	0	1	31	1
Innlandet	34	4 %	23	2	1	0	8	0
Møre og Romsdal	30	3 %	21	1	0	0	6	2
Nordland	38	4 %	20	8	1	0	6	3
Oslo	215	23 %	112	22	3	0	49	29
Sør-Vest	51	5 %	32	1	0	0	8	10
Sør-Øst	93	10 %	36	1	3	0	52	1
Troms	28	3 %	16	0	0	0	12	0
Trøndelag	75	8 %	30	8	0	0	22	15
Vest	93	10 %	44	0	0	0	29	20
Øst	108	12 %	53	8	1	0	32	14
KRIPOS	0	-	0	0	0	0	0	0
Politiets Utlendingsenhet	3	0 %	3	0	0	0	0	0
Utrykningspolitiet	65	7 %	40	4	1	1	6	13
Økokrim	0	-	0	0	0	0	0	0
Sysselembannen på Svalbard	0	-	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALT</b>	<b>933</b>	<b>100 %</b>	<b>473</b>	<b>57</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>280</b>	<b>111</b>

De to årsakskategoriene "Adferd" og "Saksbehandling/service" er dominerende i alle politidistrikter/særorganer (se tabell 4, side 12).

## 2.3 Behandlede klager og gjennomsnittlig saksbehandlingstid

Politidistriktene og særorganene *behandlet* totalt 970 skriftlige klager i 2020. Fordelingen vises i tabell 5 (nedenfor).

Instruks for behandling av henvendelser om kritikkverdige forhold utført i tjeneste i politi- og lensmannsetaten (JD 2019) slår fast at klagesaken som hovedregel skal være ferdig behandlet innen en måned etter at politiet mottok den. Alle politidistriktene og særorganene som har mottatt klager har i 2020 hatt klagesaker som har tatt lengre tid å behandle enn 30 dager. Tabell 6 (neste side) viser gjennomsnittlig saksbehandlingstid som fortsatt varierer mye mellom politidistriktene/særorganene.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid totalt går ned med 13 dager til 41 dager i 2020. Dette er fortsatt over fristen på 30 dager. Som tidligere nevnt har

Vest politidistrikt jobbet mye med klageprosessen i politidistriktet de siste årene. Politidistriktet gikk inn i 2019 med svært store restanser i klagebehandlingen, og satte da ned en prosjektgruppe som jobbet med å bygge ned alle restanser i løpet av 2019. Politidistriktet har nå fått på plass en effektiv klagebehandling, og på tross av betydelig økning i antall mottatte klager (opp fra 57 klager i 2019 til 93 klager i 2020) har politidistriktet en gjennomsnittlig saksbehandlingstid på 24 dager, godt innenfor fristen. Øst politidistrikt derimot har hatt store utfordringer med klagebehandlingen de siste to årene, og har nå en gjennomsnittlig saksbehandlingstid på 109 dager.

Den største utfordringen politidistriktene/særorganene generelt sett møter med tanke på å overholde fristen på 30 dager er at det i noen saker tar svært lang tid å få innhentet opplysninger til saksbehandlingen. Det er ikke slik at alle klager kommer inn rett i etterkant av en hendelse og heller ikke slik at alle klager er velformulerte og detaljerte på hvem som har vært involvert og hvor hendelsen skjedde. Det kan derfor i noen tilfeller ta lang tid å finne ut hvem det er som har vært involvert, og når disse igjen ofte står på vaktlister og har uregelmessig arbeids-tid kan det ta tid før saksbehandler har klart å skaffe seg oversikt over

**Tabell 5: Behandlede klager fordelt på årsakskategori**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Adferd</b>	398	371	342	450	493	<b>487</b>
<b>Maktmisbruk</b>	46	68	67	42	53	<b>60</b>
<b>Brudd på taushetsplikt</b>	16	10	10	5	11	<b>9</b>
<b>Manglende oppgivelse av ID</b>	5	3	5	7	2	<b>2</b>
<b>Saksbehandling/Service</b>	242	254	366	350	362	<b>298</b>
<b>Annet</b>	25	34	86	88	139	<b>114</b>
<b>TOTALT</b>	732	740	876	942	1060	<b>970</b>

**Tabell 6: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for klagesaker 2016–2020. Målt i antall hele dager**

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Agder</b>	41	61	67	79	<b>47</b>
<b>Finnmark</b>	21	30	46	18	<b>20</b>
<b>Innlandet</b>	62	58	72	24	<b>36</b>
<b>Møre og Romsdal</b>	102	57	56	22	<b>21</b>
<b>Nordland</b>	32	25	23	30	<b>35</b>
<b>Oslo</b>	31	18	19	17	<b>17</b>
<b>Sør-Vest</b>	39	25	40	29	<b>56</b>
<b>Sør-Øst</b>	34	29	49	33	<b>43</b>
<b>Troms</b>	53	57	42	41	<b>47</b>
<b>Trøndelag</b>	46	37	47	43	<b>42</b>
<b>Vest</b>	47	29	152	290	<b>24</b>
<b>Øst</b>	40	23	20	67	<b>109</b>
<b>Politiets Utlendingsenhet</b>	28	78	52	34	<b>40</b>
<b>Utrykningspolitiet</b>	30	39	16	24	<b>32</b>
<b>TOTALT</b>	<b>43</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	<b>54</b>	<b>41</b>

saken. Noen ganger involverer klagen og saksbehandlingen også 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 vil med andre ord være utfordrende å klare å overholde 30-dagers fristen i alle klagesaker. I evalueringen av klagebehandlingen i 2013 (POD 2013) ble ledelsen i samtlige politidistrikter og særorgan intervjuet. Flertallet av de intervjuede var samstemte i at fristen ikke bør forlenges. Klager er «ferskvare» og det er viktig å behandle klagen mens de involverte fortsatt husker episoden. Mange trakk også frem det å «gjøre de misfornøyde mindre misfornøyd» som et viktig mål for klagebehandlingen. Det er derfor viktig at klager får rask tilbakemelding og ikke sitter igjen med en følelse av at klagen treneres, nedprioriteres eller ikke tas alvorlig. Det vises også til krav i forvaltningsloven § 11a som sier at i de tilfeller en sak vil ta uforholdsmessig lang tid, skal det gis et foreløpig svar. "I svaret skal det gjøres rede for grunnen til at henvendelsen ikke kan behandles tidligere, og så vidt mulig angis når svar kan ventes". Politidirektoratet vil påpeke at foreløpige svar bør gis i større utstrekning enn det som så langt har vært tilfellet. I de tilfeller hvor det er åpenbart at fristen ikke kan holdes bør det bli en fast praksis.

## 2.4 Utfall av klagesaksbehandling

Instruks for behandling av klagesaker (JD 2019) legger opp til 4 avgjørelseskategorier: "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. I saker som avgjøres med «Grunnlag for kritikk» har de involverte opptrådt kritikkverdige. I disse hendelsene er en instruks eller rutine brutt, tjenestepersonen har ikke opptrådt slik det forventes av en som er i politiets tjeneste, eller

saksbehandlingen har vært kritikkverdige. I saker som avgjøres med «Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk» finner ikke politimesteren tilstrekkelig grunnlag for å kritisere den/de involverte personlig. Dette kan gjelde saker der man erkjenner at saken ble uheldig for klager, men at det samtidig ikke var mulig å løse saken annerledes. I noen av sakene ser politimesteren 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 kritikkverdige). I saker som avgjøres som «Ikke grunnlag for kritikk» har ikke den/de involverte opptrådt klanderverdige. De har hatt grunnlag for sine handlinger, og løst oppgaven tilfredsstillende i forhold til de rammebetingelser som forelå. Disse klagenes er også viktige sett fra politiets perspektiv. I sitt svarbrev gir politimesteren klager en forklaring på hva som har skjedd. Her kan også informasjon om hva som har skjedd før og etter selve hendelsen inngå. 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. Klagenes gir også involvert personell mulighet til å reflektere over de valg de foretok i hendelsen. Klager som overføres til annen instans er klager som overføres for eksempel til Spesialenheten for politisaker, Politidirektoratet, eller annet politidistrikt/særorgan for realitetsbehandling.

Tabell 7 ( neste side) viser bruken av avgjørelseskoder i perioden 2015 – 2020.

Vi ser at av de 970 klagenes politidistriktene og særorganene behandlet i 2020, ble 896 realitetsbehandlet i det politidistriktet/særorganet som mottok klagen. 74 saker (8 %) ble overført til annen instans for realitetsbehandling og 120 (12 %) ble avvist. Dette gjelder klager som ligger utenfor rammene for instruks for klagebehandling. Det kan for eksempel være





klager på avgjørelser i straffesaker som i mange tilfeller skal rettes til påtalemyndigheten, jf. Straffeprosessloven § 59 a, rene erstatningskrav og klager på andre offentlige institusjoner som for eksempel barnevernet. 49 % av klagen som ble behandlet i 2020 ble avgjort som "Ikke grunnlag for kritikk". Dette er en nedgang på syv prosentpoeng i forhold til 2019.

Tabell 8 viser behandlede klager i 2020 fordelt på politidistrikt/særorgan og avgjørelse.

Som tidligere nevnt er en stor del av klagen klager på involvert personells adferd. Om vi fordeler de behandlede klagen på årsak til klagen og avgjørelseskode, ser vi av tabell 9 at halvparten (245 av 487 klager) av klagen levert inn på tjenestepersoners adferd avgjøres som «Ikke

**Tabell 8: Behandlede klager 2020 fordelt på politidistrikt/særorgan og utfall**

Politidistrikt/ særorgan	Grunn- lag for kritikk	Uheldig, men ikke grunnlag for kri- tikk	Ikke grunn- lag for kritikk	Undersø- kelsene har ikke lyktes i å avklare hendelses- forløpet	Av- vist	Over- ført	Totalt
Agder	0	25	17	0	4	0	46
Finnmark	1	7	28	0	5	2	43
Innlandet	4	5	17	0	0	2	28
Møre og Romsdal	3	4	21	0	0	0	28
Nordland	2	4	21	3	1	9	40
Oslo	45	56	71	30	5	8	215
Sør-Vest	7	4	45	0	0	5	61
Sør-Øst	2	1	76	0	4	0	83
Troms	0	2	16	2	2	3	25
Trøndelag	8	12	43	1	1	7	72
Vest	6	12	54	4	0	20	96
Øst	8	24	27	4	97	12	172
KRIPOS	0	0	0	0	0	0	0
Politiets utlendingsenhet (PU)	0	0	4	0	0	0	4
Utrykningspolitiet	3	9	38	0	1	6	57
Økokrim	0	0	0	0	0	0	0
Sysselembannen på Sval- bard	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALT antall behandle- de klager 2020</b>	<b>89</b>	<b>165</b>	<b>478</b>	<b>44</b>	<b>120</b>	<b>74</b>	<b>970</b>
<b>Andel av totalt antall be- handlede klager</b>	<b>9 %</b>	<b>17 %</b>	<b>49 %</b>	<b>5 %</b>	<b>12 %</b>	<b>8 %</b>	<b>100 %</b>

grunnlag for kritikk». Avgjørelsen "Ikke grunnlag for kritikk" innebærer at de involverte tjenestepersonene i disse sakene ikke har opptrådt klanderverdig. I 135 av 487 innklagede hendelser finner politimester at involvert personell har opptrådt kritikkverdig eller uheldig.

Totalt 89 klager ble i 2020 avgjort med avgjørelseskoden "Grunnlag for kritikk", 57 av disse gjaldt involvert personells adferd. Dette er i all hovedsak klager på hendelser hvor klager mener involvert tjenestepersonell har opptrådt bryskt, aggressivt, respektløst, nedlatende, uhøflig,

unødig dramatisk eller lignende. Noen av disse klagen har sin grunn i selve *kommunikasjonen* mellom klager og involvert tjenestepersonell. Klager kan i disse klagesakene gi uttrykk for at han eller hun har fått for lite informasjon under eller etter selve hendelsen det klages over. Fordi klageren ikke har forstått hva som skjedde (eller hvorfor dette skjedde) har politiet dermed utilsiktet skapt en negativ opplevelse hos klager. I flere av sakene har involvert personell forsøkt å "løse opp stemningen" med humoristiske uttalelser som klager (i den aktuelle situasjonen) oppfatter som respektløse og sårende. Ethiske normer for god

**Tabell 9: Avgjorte klager 2020 fordelt på klageårsak og avgjørelseskode. Andel av total i %.**

	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	57	78	245	33	55	19	487
Maktmisbruk	5	6	27	3	10	9	60
Brudd på taushetsplikt	0	1	6	0	1	1	9
Manglende oppgivelse av ID	1	1	0	0	0	0	2
Saksbehandling/Service	20	66	154	6	37	15	298
Annet	6	13	46	2	17	30	114
<b>TOTALT</b>	<b>89</b>	<b>165</b>	<b>478</b>	<b>44</b>	<b>120</b>	<b>74</b>	<b>970</b>
	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	12 %	16 %	50 %	7 %	11 %	4 %	100 %
Maktmisbruk	8 %	10 %	45 %	5 %	17 %	15 %	100 %
Brudd på taushetsplikt	0 %	11 %	67 %	0 %	11 %	11 %	100 %
Manglende oppgivelse av ID	50 %	50 %	0 %	0 %	0 %	0 %	100 %
Saksbehandling/Service	7 %	22 %	52 %	2 %	12 %	5 %	100 %
Annet	5 %	11 %	40 %	2 %	15 %	26 %	100 %
<b>TOTALT</b>	<b>9 %</b>	<b>17 %</b>	<b>49 %</b>	<b>5 %</b>	<b>12 %</b>	<b>8 %</b>	<b>100 %</b>



politiskikk eller opptreden er i hovedsak nedfelt i politiloven § 6. Normene er allmenngyldige og ikke avhengige av konkret hjemmelsgrunnlag eller hvilket saksområde det opereres på. I paragrafens tredje ledd heter det:

«Politiet skal opptre saklig og upartisk og med omtanke for personens integritet, slik at den som er gjenstand for inngrep fra politiet, ikke utsettes for offentlig eksponering i større grad enn gjennomføringen av tjenestehandlingen krever».

Bestemmelser om en tjenstepersons opptreden er videre også tatt inn i politiinstruksen § 5-2  
Opptreden i tjenesten:

«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 ses å trenge hjelp, skal det ytes den bistand tjenesten tillater og som politimannen ellers ser seg i stand til»<sup>3</sup>.

«Kjørereglene» for adferd er med andre ord ganske konkrete og utfyllende. Det er også vanskelig å tenke seg tilfeller der det skulle være nødvendig å ty til uhøflighet for å få et oppdrag utført. På den andre siden skal (og må) en polititjenesteperson ofte opptre bestemt og med nødvendig autoritet og myndighet for å utføre oppdrag. Det er likevel viktig å være seg bevisst både hvordan et budskap blir formidlet, og hvordan det kan tenkes å bli oppfattet.

## 2.5 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,

<sup>3</sup> Veiledning om hva som er god og riktig adferd er også å finne i politiinstruksens §§ 3-1, siste ledd (Alminnelige bestemmelser om politiinngrep), 4-1 (Vandel) og 5-1 (Alminnelige retningslinjer).

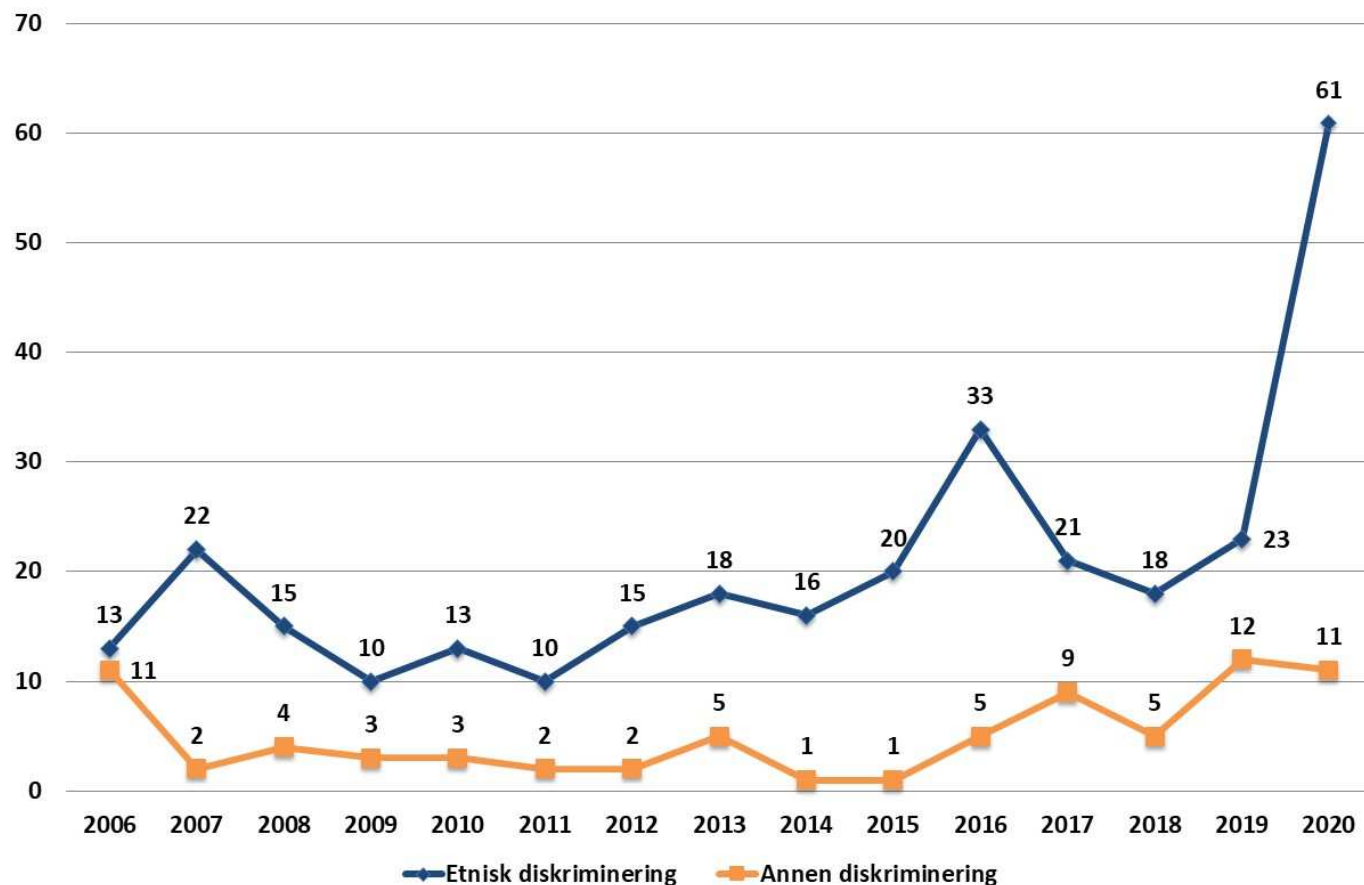
men derimot en motivasjon for en handling. I behandlingen av klagen registreres med andre ord både årsaken til klagen (dvs. "Adferd", "Saksbehandling/service", etc.) og om klagen er en klage over diskriminering.

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, og 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). 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 ser vi en stor økning i antall klager på etnisk diskriminering. Vi kan sette dette i sammenheng med Black Lives Matter bevegelsen og dens

**Figur 3: Mottatte klagesaker relatert til diskriminering 2006–2020**



påvirkning også i Norge. Et eksempel er en klage som kom inn i juli 2020 mens Black Lives Matter fremdeles var mye omtalt i mediene. Klager observerte politifolk som i følge klager "behandlet en mann aggressivt". Bakgrunnen for hendelsen, som klager ikke kunne ha kjennskap til, var at denne personen var tatt ut av sitt hjem etter melding om vold. Personen var svært utagerende, og stod i fare for å skade både seg selv og involverte polititjenestepersoner. Dette er et eksempel på en sak som kan se svært annerledes ut for en som kommer et stykke inn i situasjonen, og for de som har hele bakgrunnen. Dette er også eksempel på en sak som kan være vanskelig å gi gode svar på grunnet taushetsplikten til politiet. Til sist er det en sak som viser kompleksiteten i politiets oppdrag. Politiet er svært glad for at slike klager kommer inn, selv om involvert personell ikke opptrådte kritikkverdig i hendelsen. Det er viktig at politiet får mulighet til å skrive et grundig klagesvar, og dermed får muligheten til å ta ned en oppfatning om ubegrunnet politivold eller rasisme.

Politiet mottok også klager på etnisk diskriminering i 2020 der det er grunnlag for å kritisere politiets opptreden eller handlinger. 20 av de 61 mottatte klagen på etnisk diskriminering i 2020 kom etter en Twittermelding, der politiet skrev at de etter en hendelse "*leter etter en mann med somalisk opprinnelse*". Meldingen ble raskt fanget opp på ulike sosiale medier, og bare minutter etter at den ble lagt ut fikk mangfoldsrådgiver i dette politidistriktet en henvendelse om hvor man kunne klage på dette. Informasjon ble gitt om klageordningen og dette spredte seg raskt i ulike grupper, særlig på Facebook. Eksempel på en av klagen er denne:

*"Jeg klager med dette på bruk av ordet "somalisk opprinnelse". Jeg synes det er helt feil av [politiet] å bruke etnisitet "somalisk" når de ikke har funnet gjerningspersonen og bekreftet etnisitet."*

I svarbrevet fra politidistriktet poengteres det at de vil konkretisere retningslinjene for informasjon ut til innbyggerne, og ha fokus på å få ut så presis

informasjon som mulig. Likelydende svar ble sendt alle som klaget, og de landsdekkende minoritetsorganisasjonene. Flere av disse delte politiets svar på sosiale medier. Flere roste politiet for raskt svar, og for at det umiddelbart ble satt i gang et arbeid for å endre retningslinjene. Vi mener dette er et eksempel på hvordan politiet ved hjelp av publikums innspill kan bli bedre, men også på hvor viktig klageordningen er for å gjenopprette tillit når denne blir brutt.

I tillegg til disse klagen mottok Innlandet politidistrikt over 500 klager i en organisert lokal klagekampanje på politiets håndtering av saken hvor en norsk-somalisk familie flyttet fra Elverum etter det de beskriver som trakassering og rasisme over flere år. Disse klagen ble ikke behandlet etter klageinstruksen, men saken ble gjenstand for omfattende etterforskning og flere personer ble siktet. Informasjon om dette ble gitt til innbyggerne via media.

Tabell 10 (neste side) gir en oversikt over diskrimineringsaker behandlet i 2020, og deres utfall.

**Tabell 10: Klagesaker relatert til diskriminering, ferdig behandlet i 2020**

Årsakskategori	Type diskriminering	Grunnlag for kritikk	Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	Ikke grunnlag for kritikk	Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendel-	Avvist	Overført annen instans for be-	Totalt
<b>Adferd</b>	Etnisk	22	5	7	4	4	1	<b>43</b>
	Annen	0	1	6	1	0	1	<b>9</b>
<b>Maktmisbruk</b>	Etnisk	1	0	2	2	3	0	<b>8</b>
	Annen	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Brudd på taushetsplikt</b>	Etnisk	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Annen	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Manglende opp-givelse av ID</b>	Etnisk	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Annen	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Saksbehand-ling/ service</b>	Etnisk	1	1	2	0	1	0	<b>5</b>
	Annen	1	0	2	0	0	0	<b>3</b>
<b>Annet</b>	Etnisk	0	0	4	0	0	0	<b>4</b>
	Annen	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
<b>Totalt</b>	<b>Etnisk</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>60</b>
	<b>Annen</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>13</b>

Vi ser at diskrimineringssakene i første rekke er knyttet til adferdskategorien. Klager mener med andre ord at involvert personell har opptrådt uakseptabelt fordi klager har en annen etnisitet eller er knyttet til et annet grunnlag for diskriminering (for eksempel seksuell orientering).

Oppsummert ser vi at politimesteren har funnet uheldige eller kritikkverdige forhold i 32 av 73 behandlede klager relatert til diskriminering. Det er viktig å notere at dette ikke nødvendigvis betyr at politimesteren mener det kan ha foregått diskriminering. Det kan være at saksbehandlingen/adferden i seg selv var kritikkverdig eller uheldig, men at det ikke finnes et diskriminerende element, eller at politimesteren finner saksbehandlingsfeil i hendelsen. 20 av 24 saker avgjort som "Grunnlag for kritikk" var som tidligere nevnt relatert til en

og samme Twittermelding.

Det at politiet har behandlet 73 klager relatert til diskriminering betyr ikke at vi tror dette tallet viser realiteten vedrørende hvor mange som mente seg diskriminert av politiet i 2020. Politidirektoratet har ikke grunnlag for å si noe om det reelle antallet, det eneste vi kan si noe om er de sakene vi faktisk har mottatt. På tross av økning kan vi konstatere at antallet klager relatert til diskriminering er lavt, men det er ikke grunnlag for å trekke bastante konklusjoner ut fra dette. Det kan innebære at møtet med politiet stort sett er bra. Det kan også bety at ikke alle de som opplever seg diskriminert klager, noe vi har indikasjoner på fra flere møter politiet deltar på, blant annet i Oslo politidistrikt. Dersom dette er tilfelle kan det ha mange årsaker, alt fra at man ikke bryr seg, ikke vet om klageordningen, ikke stoler på politiet eller ikke tror at det nytter. Det

er derfor viktig at politiets klageordning promoterer aktivt når politiet er ute i diverse fora og mottar henvendelser som går på misnøye med politiet fra ulike minoritetsmiljøer.

### 3. POLITIDIREKTORATETS KLAGESAKSBEHANDLING

Ifølge instruksen for behandling av klager på politiet kan politimesterens avgjørelse sendes Politidirektoratet for ny vurdering. Politidirektoratet mottok 42 slike klager i 2020. 33 klager ble ferdigbehandlet i 2020, og ni klager overført til behandling i 2021.

Av de 33 klagene Politidirektoratet behandlet i 2020 finner man ikke grunn til å kritisere politiets opptreden i 26 klager. I to saker finner Politidirektoratet at politiet har opptrådt uheldig eller delvis kritikkverdig:

1. Klage over politiets opptreden og saksbehandling i forbindelse med at klager kontaktet politiet for å anmelde et forhold. Politimester i angjeldende politidistrikt fant det kritikkverdig at klager ikke fikk tilstrekkelig bistand til å fremsette anmeldelse. Politidirektoratet sier seg enig i denne konklusjonen, og tar den til etterretning. I tillegg anfører Politidirektoratet at det er sterkt beklagelig at det tok så lang tid å behandle klagen i første instans (politidistriktet).
2. Klage som omhandler politiets legitimasjonsplikt. Involvert personell har kun oppgitt tjenestenummer/tjenestebevis, og synes ikke å ha oppfattet at grad også ble etterspurt. Det er uheldig at grad ikke ble opplyst, da dette (eller alternativt "stilling") kreves etter politiloven § 20 når det etterspørres. Video av hendelsen ble gjennomgått i forbindelse med omgjøringsanmodningen, og det fremkommer klart at "navn og grad" etterspørres.

Politidirektoratet finner grunnlag for å kritisere politiets opptreden i tre saker:

1. Klage på at en politipatrulje hentet en katt og et fotoalbum hos eksamboeren til en polititjenestepersons stesøster. Oppdraget ble ikke loggført i PO. Politidirektoratet kritiserer den manglende notoriteten knyttet til oppdraget.
2. Klage på brudd på meldeplikt. Politidistriktet hadde meldeplikt til Fylkesmannen om mangler ved en skoles bekymringsmelding til barnevernet grunnet forhold knyttet til skolens arbeidsmiljø, jf. politiinstruks § 13 (2). I tillegg klager man på at hele familien ble kalt inn til avhør. Politidirektoratet mener det er kritikkverdig at meldeplikten ikke ble overholdt, men at det ikke er grunn til å kritisere avgjørelsen om å innkalle familien til avhør.
3. Klage angående politibistand til barnevernet for å hente en jente fra foreldre til institusjon. Politidirektoratet finner det kritikkverdig at politiet valgte å sette håndjern på en 14 år gammel jente når hun ble ført ut av foreldrenes hjem, all den tid det var seks polititjenestemenn til stede. Politidirektoratet fant også at politidistriktets rutiner ved mottak av bistandsanmodninger fra barnevernet ikke ivaretar kravet til notoritet og derigjennom heller ikke mulighet for vurdering/kontroll av bistandsanmodningen. På bakgrunn av dette ble politimester bedt om å påse at det utarbeides en instruks på området.

En klage var så diffus og lite konkret at man ikke forstod hva som var grunnlaget for klagen. En annen klage anførte at politiets utrykningskjøretøy hadde forårsaket en trafikkfarlig situasjon. Det var ikke mulig å identifisere kjøretøyet eller patruljen. Begge disse henvendelsene ble besvart på generelt grunnlag.

I tillegg til behandling av klager innsendt til ny vurdering fra politidistriktene har Politiet mottatt og behandlet tre klager som første klageinstans i 2020:

1. Saken gjelder informasjon gitt til publikum i forbindelse med søknad om erverv av våpen, og at denne informasjonen ikke samsvarer med slik regelverket praktiseres. Politidirektoratet har ansvar for informasjonen i rundskriv og rettledning på våpensøknadsblankett. Den ikke sammenfallende informasjonen førte til at klager måtte vente mye lengere enn nødvendig på svar. Politidirektoratet beklaget overfor klager, og lovet å rette opp i dette.
2. Klager anfører at politimester og etterforskningsleder har fremsatt uriktig anmeldelse mot klager. Politidirektoratet legger til grunn at klagen hovedsakelig gjelder forhold av straffeprosessuell karakter som tilhører påtalemyndighetens ansvarsområde. For øvrig ikke grunnlag for å kritisere politiets opptreden i saken.
3. Klager på etterforsker pga. dennes håndtering av en etterforskning, og mener politimester har brukt penger på å støtte anmeldelse mot klager. Klagen er oversendt Justis- og beredskapsdepartementet som rett klageinstans.

## 4. ERFARINGER OG TILTAK FOR Å HINDRE KRITIKKVERDIGE FORHOLD

Mange av klagenes i 2020 har vært av en slik karakter at det ikke har vært grunnlag for å iverksette tiltak direkte rettet mot forholdet det har vært klaget på. Det pågår imidlertid et løpende arbeid i politidistriktene og særorganene med kvaliteten på tjenestene som leveres, og alle politidistriktene har benyttet klager fra publikum til å se på og eventuelt endre rutiner og regelverk. Alle politidistriktene rapporterer også at de har samtale med involvert personell i saker av uheldig eller kritikkverdig karakter. Neste avsnitt gir et

utdrag fra rapportering om særskilte tiltak eller oppfølging av klagesaker i 2020.

### 4.1 Utdrag fra innrapportering fra politidistriktene

#### Agder politidistrikt

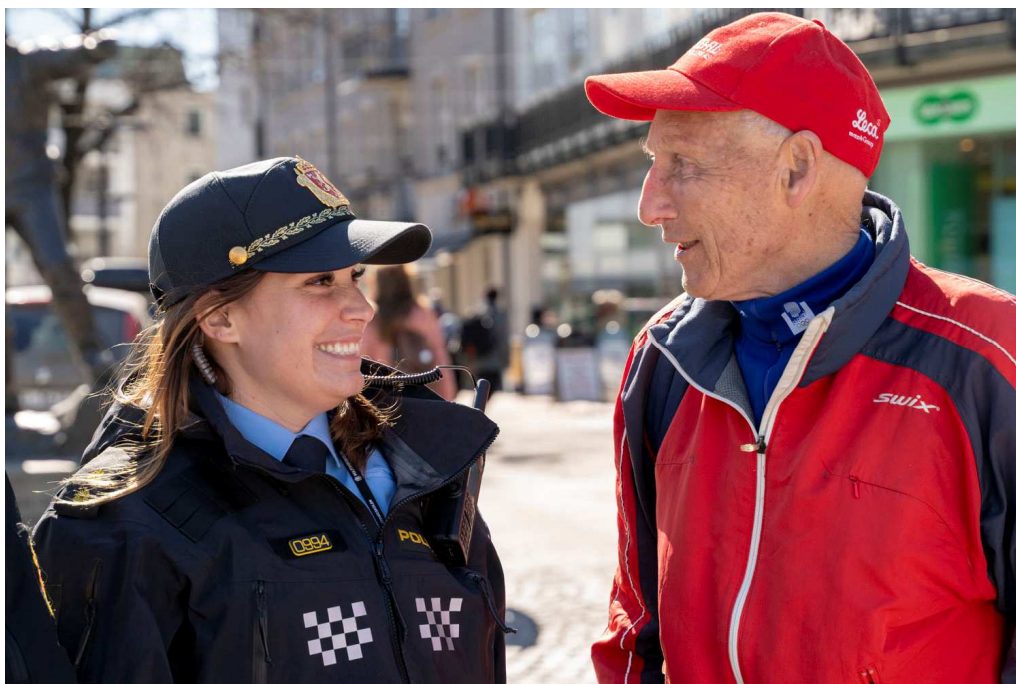
Som det fremgår av kapittel "2.3 Behandlede klager og gjennomsnittlig saksbehandlingstid" har Agder politidistrikt hatt store problemer med saksbehandlingstid de siste årene, og selv om gjennomsnittlig saksbehandlingstid gikk ned i 2020 er den fremdeles over fristen på 30 dager (47 dager i 2020). Politidistriktet har flere saker med for lang saksbehandlingstid uten begrunnelse utover kapasitet og rutinesvikt og har ikke lyktes med å få rutinene til å fungere tilfredsstillende. Konstituert politimester vurderer det slik at politidistriktet i 2021 vil klare å håndtere klagesaker etter de gjeldende regler som finnes og innenfor akseptabel saksbehandlingstid for de fleste saker. Politidistriktet er i ferd med å slutføre revisjon av intern rutinebeskrivelse for et system som sikrer god saksbehandling. Ny juridisk rådgiver er på plass fra januar 2021 og sammen med fungerende visepolitimester og konstituert politimester vil det nå bli etablert et system som sikrer bedre saksbehandlingsrutiner.

En klage fra 2020 relatert til anmodning om helseopplysninger uten samtykke førte til endrede rutiner i politidistriktet og flere klagesaker har vært diskutert på parole. Politidistriktet har også hatt saker med læringsverdi rettet mot enkeltmedarbeidere. Disse sakene er fulgt opp overfor disse personene.

#### Finnmark politidistrikt

Finnmark politidistrikt har hatt en økning i mottatte klager fra 52 saker i 2019 til 57 saker i 2020. Ved slutten av året (november/desember) har distriktet hatt vakanser som har skapt noen utfordringer knyttet til håndtering av klagesaker og dermed noe økt saksbehandlingstid. Dette vil





forbedres i løpet av 2021. Politidistriktet har ikke mottatt/behandlet klager med særlig læringsverdi utover det som vanligvis blir behandlet. Klagene blir brukt til læring ved at sakene blir arbeidet med på ledermøter og de blir også tatt opp som generelle læringspunkter på paroler. Aktuelle ledere får tilbakemeldingen med svarbrev på klagene som er behandlet. Dette gjelder uansett utfall av klagen (positiv og negativ adferd/saksbehandling). Dette gjøres for at tjenesteperson som det er klaget på kan få tilbakemelding slik at det igjen kan bidra til ytterligere kompetanseheving.

### **Innlandet politidistrikt**

Det er en betydelig nedgang i antall klager fra 2019 til 2020. I 2020 var det registrert 35 klager over kritikkverdige forhold utført i tjeneste av ansatte i Innlandet politidistrikt mot 56 i 2019. I fire av sakene var det grunnlag for kritikk. I fem av sakene var konklusjonen uheldig, men ikke grunnlag for kritikk. Samtlige saker hvor det har vært "Grunnlag for kritikk" har vært fulgt opp i læringsøyemed. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i 2020 er 36 dager. Det er ved rapporteringstidspunktet kun en sak fra 2020 som

ikke er ferdigbehandlet.

Klagebehandlingen var tidligere fordelt til de tre tidligere fungerende lederne. Fra 1. november 2018 ble ansvaret av politimesteren delegert til SVS, ved politiinspektør/juridisk rådgiver. Dette har vist seg å være effektiviserende både i forhold til saksbehandling ved at det kun er en person/funksjon å forholde seg til og ved at man lettere får en likeartet behandling med formodentlig god kvalitet i saksbehandlingen. Dette samt samhandlingen med arkivpersonalet har vist seg å medvirke til en betydelig reduksjon i saksbehandlingstiden.

### **Møre og Romsdal politidistrikt**

Antall mottatte klager er ganske stabilt i politidistriktet. Noen av klagene har læringspotensial, og vi forsøker å utnytte dette best mulig slik som med administrative anbefalinger i avgjørelser fra spesialenheten. Møre og Romsdal politidistrikt har også i 2020 klart å holde saksbehandlingstiden under fristen på 30 dager.

En klagesak fra 2019 (relatert til bistand til barnevernet) har vært i fokus i 2020. Politidistriktet fikk kritikk fra Politidirektoratet for bruk av håndjern på en 14 år gammel jente (se også kapittel 3 "Politidirektoratets klagebehandling"). Saken har stort læringspotensial, og temaet ble tatt opp i politimesterens ledergruppe høsten 2020. Driftsenhetene skal rapportere om gjennomført opplæring innen 1.3.2021.

### **Nordland politidistrikt**

Klagesakene for 2020 tas løpende opp med de aktuelle driftsenhetslederne. Det er fast rutine å oversende klagesaker til enhetsleder som innhenter rapport/uttalelse fra involvert tjenestepersonell. På bakgrunn av klage og uttalelser fra involvert personell utarbeides det et forslag til klagesvar som oversendes politimesteren for endelig saksbehandling. I starten av nytt år blir det tatt en gjennomgang av alle klagesakene i politimesterens ledergruppe. De fleste klager i 2020 omhandler politiets adferd – dårlig oppførsel, uhøflig, nedlatende, manglende respekt fra politiets side ovenfor klager, anmelder, søker mv. I noen saker var klager beruset eller psykisk syk da hendelsen fant sted. Dette øker risikoen for å misforstå politiet, men stiller samtidig større krav til politiet og tjenestepersonenes oppførsel. I mange av sakene ville det vært uproblematisk å ta opp de samme temaene på en mer høflig måte. Dette viser at vi jevnlig må minne personellet vårt om at de plikter å opptre høflig og respektfullt uansett hvor krevende saken eller personen oppleves.

Politidistriktet opplevde at politiets bistand til barnevernet ble påklagd av foresatte i to saker i 2020. Det ble ikke funnet kritikkverdige forhold i politiets opptreden i disse sakene, men det viser hvor viktig klageordningen er for å kunne forklare de involverte hvorfor politiet valgte operative tiltak som kan virke skremmende eller som en

overreaksjon, bruk av uniformering, samt politiets rolle og bistandsplikt til barnevernet.

### **Oslo politidistrikt**

Antall innkomne klagesaker i Oslo politidistrikt i 2020 var 217 saker. Samtlige av disse var ferdigbehandlet per 15. januar 2021. Dette er det høyeste antall klager behandlet i Oslo siden man startet å føre klagestatistikk etter den «nye» klageordningen, men kun åtte saker flere enn i 2019. Det er fremdeles slik at antall klagesaker er relativt lavt hensett til de mange publikumsmøtene som finner sted hvert år. Bare på Oslo-politiets telefonnumre 02800, 22996050 og 112 var det ca. 450.000 henvendelser i 2020. Klagesakene gir oss likevel alt i alt informasjon som er viktig for å ivareta og videreutvikle en god relasjon til publikum. Det, samt at klagenes kan gi viktige innspill til god faglig utvikling, er hovedårsak til at Oslo politidistrikt legger ned mye arbeid i behandlingen.

Det nye beredskapssenteret på Taraldrud ble åpnet i oktober 2020. Flere av naboene har vært kritiske til dette senteret, og bekymret for støy fra helikopter og også mulig støy fra treninger (som at barn skal kunne høre lyd fra skytetrening). Det kom flere klager på helikopter og støy i 2020 – hele 18 saker. Vi har ikke ført statistikk på dette tidligere, men har vel inntrykk av at det aldri før har vært så mange klager på støy fra helikopter. Alle sakene er grundig gjennomgått, og forelagt flyvesjefen. Det er også mottatt klager på skyting og eksplosjoner fra Beredskapssenteret fra før senteret ble tatt i bruk. Det er også vist til bekymringer for barn, idet det er en oppfatning om at skytestøy kan høres på den lokale skolen. Skolen er kontaktet og forespurt om dette, og noen av klagerne er også fulgt opp med samtaler med ledelsen ved Beredskapssenteret.

Det kom inn i alt 14 klager på politiets adferd i

trafikken. Noen av disse har vi klart å finne tilbake til, og det er eksempler på at det var grunnlag for kritikk i disse klagen. I flere av disse sakene har det ikke vært mulig for oss å finne patruljen. Selv om ikke vi har klart å finne saken, er disse klagen oversendt de ansvarlige for kjøreopplæring, så de kan danne grunnlag for ytterligere læring. Denne type klager er uansett en svært god påminnelse på at politiet har et ekstra ansvar for korrekt adferd i trafikken.

Mye av begrunnelsen for innføring av det sentrale klagerreglementet og den pålagte innrapportering knytter seg til klager vedrørende usaklig forskjellsbehandling. I forbindelse med Black Lives Matter bevegelsen som også gjorde seg bemerket i Norge hadde Oslo politidistrikt mange møter med ulike aktører i for- og etterkant av demonstrasjonene, både arrangører av demonstrasjoner, samfunnsdebattanter, bloggere og etablerte rettighets- og minoritetsorganisasjoner. Fokuset for aktørene i Oslo var ikke bare på det som skjedde i USA, men også på norsk politi og møte med minoriteter. Kravet om "kwitteringsordning" ble gjentatt av flere, og Oslo politidistrikt fikk mange innspill til forslag til forbedringer. Noen av dem er iverksatt, andre krever noe mer tid, og atter andre er av nasjonal karakter og må tas opp med Politidirektoratet eller Politihøgskolen. Politidistriktet informerte også på møtene om det arbeidet som gjøres i politiet for å forhindre rasisme og diskriminering, og for å bygge tillit inn til minoritetsmiljøene. Her skal det kort nevnes at Oslo politidistrikt har egne mangfoldskontakter som jobber utelukkende med å ha kontakt med ulike trossamfunn og minoritetsmiljøer. Vi har en egen mangfoldskoordinator, og også egen mangfoldsrådgiver som var aktivt involvert i oppfølgingen i høst. Videre har vi en egen opplæring/trening for alle operative mannskaper, som har navnet "Rettferdig politi". Dette opplegget er laget i samarbeid med blant annet minoritetsungdom, og læring er hentet fra blant annet klagesaker, og innspill fra politibetjenter. Samtlige klagesaker som er kodet diskriminering sendes nå de ansvarlige for "Rettferdig politi", slik

at klagesakene kan vurderes inn i den opplæringen som pågår av samtlige operative mannskaper i Oslo. I tillegg til dette har flere av de som har sendt klage fått tilbud om samtale med mangfoldsrådgiver eller andre sentrale personer i politiet.

Klagesakene synes å bli godt behandlet, i den forstand at det legges ned mye arbeid i å finne ut av forholdet, noe organisasjonen samarbeider godt om. Vi ser at mange av våre ansatte legger mye arbeid i å gi så omfattende svar som de kan. Forklaringene er grundige, og flere ganger gir de uttrykk for at selv om de ofte mener de har handlet korrekt, så har tilbakemeldingene vært nyttige i forhold til refleksjon rundt det inntrufne. Vi ser også i år tilfeller der betjentene nok ikke har handlet riktig selv om de trodde det, og de blir takknemlige for grundig tilbakemelding på hvor de trådte feil. Dette kan også være i forhold til vanskelig juss. Da kommer det tilbakemelding på at de er glade for at de har lært noe nytt og vil dele dette med kolleger. Vi mener derfor at selve klageordningen, og det at de involverte må gi tilbakemelding, har en god læringseffekt i seg selv. Vi vet at sakene ofte drøftes på avsnittet/seksjonen de tilhører.

Det tilstrebes også et godt samarbeid mellom de som håndterer klagesaker og personalavdeling for å sørge for best mulig læringsutbytte av klagesakene. Klagesaksbehandling og vurdering av saker som skal sendes til Spesialenheten for politisaker skjer også samme sted, og er direkte underlagt visepolitimester. Også saker som sendes politimesteren til administrativ vurdering (saker fra Spesialenheten) behandles av de samme aktørene. Klagesaker (og anmeldelser) kan føre til personalmessige tiltak ovenfor den enkelte ansatte, men den største nytten finnes i erfaringer som kan videreformidles og resultere i ønskede endringer i praksis eller prosedyrer. Det er flere eksempler i 2020 på samtaler med ansatte, men også på at man bruker innkomne klager til å gjennomgå rutiner. I flere svarbrev er det eksplisitt påpekt at man har brukt saken til å gjennomgå



rutinene. Mange er også sendt til opplæringen "Rettferdig politi".

### Sør-Vest politidistrikt

Sør-Vest politidistrikt vurderer administrativ oppfølging av de saker hvor det er naturlig. Dette gjøres med notoritet i Web sak, og vi har fokus på likebehandling i politidistriktet. Vi har flere eksempler på at læringspotensialet er tatt ut gjennom videre informasjon til ledergruppen eller som informasjon på Kilden. Vi har også eksempler på at saker er overført til HMS-sporet og fulgt opp som sak i Synergi eller i AMU. På denne måten forsøker vi å ta ut læringspotensialet i sakene, og utvikle oss i tråd med dette. I 2020 har flere klagesaker resultert i endrede/oppdaterte rutiner, og også klager avgjort med "Ikke grunnlag for kritikk" tas med i læringsløyfen.

### Sør-Øst politidistrikt

Sør-Øst politidistrikt har i 2020 kun brukt klagesakene til læring der hvor man har sett klare læringspunkter. Dette har vært håndtert på lokalt nivå i organisasjonen. Fra og med 01.12.19 har politidistriktet endret organiseringen av klagebehandlingen. Politidistriktet har nå utpekt

en saksbehandler som får et særskilt ansvar for å følge saksgangen og kvalitet i klagesvarene, samt å sørge for læring både på enhetsnivå, men spesielt på politidistriktsnivå.

### Troms politidistrikt

Som følge av at politidistriktet i 2020 har vært uten stilling som juridisk rådgiver har oppgavene knyttet til klagebehandling blitt overført til linjeorganisasjonen i driftsenhetene for saksbehandling der. Det har følgelig ikke vært iverksatt tiltak knyttet til erfaringslæring og dette må følgelig opptas i kommende år. Politidistriktet har ikke hatt klager hvor det var grunn til å kritisere involvert personell i 2020. Tre saker ble avgjort som "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk".

### Trøndelag politidistrikt

En ny rutine for behandling av klager på politiet ble utarbeidet i januar 2020 og ansvaret for klagesaksbehandlingen ble delegert til Stab for virksomhetsstyring ved juridisk rådgiver/ personvernrådgiver som tiltrådte i stillingen 1.1.2020. Det tok litt tid før den nye rutinen var helt innarbeidet i distriktet og

saksbehandlingstiden trakk seg litt ut i begynnelsen. Organisering av behandlingen på denne måten har likevel medført mye bedre kvalitet og ensartet praksis i klagesakene og meget bra og effektiv samhandling med Dokumentsenteret i forhold til journalføring samt oppfølging og rapportering til Politidirektoratet. Videre har distriktet nå oversikt over alle klagesakene og det å ha kun en person å forholde seg til har vist seg å være effektiviserende i saksbehandlingen. Juridisk rådgiver/ personvernrådgiver har også strammet inn på saksbehandlingstiden og følger opp de aktuelle ledere slik at distriktet klarer å nå målet sitt med å få ned saksbehandlingstiden til neste rapportering.

Svaret på klagen blir sendt til aktuelle ledere slik at disse kan følge opp læringspunktene i sin egen enhet. I 2021 vil det jobbes videre med prosessen for å sikre læringsutbytte fra klagesakene og resultat av arbeidet i 2020 vil bli presentert i ledermøtet til politimesteren i mars, da spesielt med fokus på evaluering og læring. Planen er å også ta opp enkeltsaker i ledermøter. Tiltakene vil ha god effekt på politiets omdømmemålinger. Risiko for liten effekt av tiltaket er manglende prioritering mht. gjennomføring av tiltaket.

### **Vest politidistrikt**

Vest politidistrikt har i 2020 diskutert flere klagesaker bredt blant mannskapene (tatt opp på parole eller lignende). I de fleste av disse har det ikke vært grunnlag for å kritisere politiets opptreden i sakene, men klagen har hatt prinsipiell betydning og læringseffekt. En klage avgjort som "Grunnlag for kritikk" ble også tatt opp på parole. Klagen relaterer seg til manglende låsing av en død persons leilighet og manglende kommunikasjon med politiet. Saken ble tatt opp på parole og gjeldende rutiner poengtert. Klagesaker med generelt læringspotensial tas også opp på ledermøter, dette gjelder fire saker i 2020. Det ble også gjennomført møte mellom klager og politiet i to klagesaker der det ikke var grunnlag for kritikk mot politiet.

### **Øst politidistrikt**

Øst politidistrikt har hatt utfordringer med behandling av klagesakene i 2020 på grunn av en krevende ressursmessig situasjon. Vi styrket bemanningen vår på slutten av 2019, men nye lange sykemeldingsperioder har dessverre resultert i at styrkingen vi foretok oss ikke hadde forventet effekt.

Alle våre vurderinger blir oversendt berørt nivå 2 leder, samt nærmeste leder til påklagde med anmodning om gjennomgang av utfallet av klagesaken overfor vedkommende. Vi har i tillegg utarbeidet en intern rutine i Øst politidistrikt for oppfølging av klagesaker med grunnlag for kritikk. I nevnte rutine fastslås bl.a. at nærmeste leder skal gi en tilbakemelding til SVS med tanke på hvilke tiltak som er igangsatt for å hindre gjentakelser av samme art/forhold. På denne måten sikrer vi en såkalt 360 graders notoritet over saksgangen.

### **Utrykningspolitiet**

På distriktsparolene er det avsatt tid til gjennomgang av klagesaker på tjenestepersoner som for tiden tjenestegjør i Utrykningspolitiet. Her blir det en generell orientering og gjennomgang av ulike klagesaker, som kan være med på å svekke vår tillit og troverdighet i befolkningen. I dette ligger det et stort lærings- og utviklingspotensial. Grunnet Covid-19 situasjonen har det i 2020 ikke vært anledning til å reise rundt på paroler i politidistriktene.

Eksempler på klagesaker er blitt tatt med i opplæring av nye mannskaper i UP, både under leksjon i etikk og moral og i leksjon for trafikk kontroll. Distriktsledere blir også fortløpende orientert om ulike klagesaker, og utfallet av saksbehandlingen.

Gjennomgående er det adferd som er den mest vanlige klageårsaken, men det kan synes som om innføring av app'en DFF (Digitalt Forenklet Forelegg) kan ha påvirket "den viktige samtalen"

med siktede, noe som har ført til flere klager. Siktete klager ikke på selve forelegget, men måten de blir behandlet på. Det har i innværende år ikke vært fremsatt klage på diskriminering, men det har vært mer enn dobling av antall klagesaker rettet mot mennskaper i UP fra i fjor. Det har også vært flere klager hvor publikum setter spørsmålstegn til hvordan politiet forholder seg til smittevernet (Covid-19). Klagesakene gir UP et godt bilde av hvordan mannskapene jobber, noe som gir oss grunnlag til å forbedre våre tjenester ut mot publikum.

## 4.2 Oppfølging fra Politidirektoratet

Politidirektoratet har de siste årene gjennomført flere evalueringer med fokus på politiets behandling av publikumsklager og anmeldelser

(POD 2013, POD 2015, POD 2016). Dette har gitt Politidirektoratet en bedre oversikt over gjennomføringen av klagebehandlingen i de forskjellige politidistriktene/særorganene samt en bedre innsikt i hvilke utfordringer som ligger i klageordningen.

På grunn av Covid-19 pandemien, og smitteverntiltak innført i den forbindelse, ble det ikke arrangert nasjonalt seminar for ansatte i politidistrikter/særorgan som er involvert i behandlingen av klager i 2020. Politidirektoratet håper å kunne gjenoppta dette årlige seminaret når smittevernsituasjonen tilsier det.

Tilbakemeldingene fra tidligere seminarer viser at en slik samling oppleves som svært nyttig, blant annet for å diskutere faglige spørsmål og å få en lik klagebehandling i hele politiet. Klager er en viktig kilde for læring i politiet, og det er viktig å få på plass en enhetlig behandling av disse klagenes i alle politidistriktene/særorgan.

## 5. REFERANSELISTE

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

POD (2013): *Evaluering av behandlingen av klager over kritikkverdige forhold begått i tjenesten i politi- og lensmannsetaten*. Oslo: Politidirektoratet 2013.

POD (2015): *Evaluering av politidistriktenes håndtering av saker oversendt fra Spesialenheten for administrativ behandling*. Oslo: Politidirektoratet 2015.

POD (2016): *Evaluering av innholdet i publikums klager på politiet*. Oslo: Politidirektoratet 2016.

## 6. VEDLEGG

### Vedlegg 1: Oversikt over antall årsverk i politiet 2016-2020

	2016		2017		2018		2019		2020	
	Per 31.12	Gjennom-snitt	Per 31.12	Gjennom-snitt	Per 31.12	Gjennom-snitt	Per 31.12	Gjennom-snitt	Per 31.12	Gjennom-snitt
Agder politidistrikt	624	630	650	648	673	677	704	704	726	718
Finnmark politidistrikt	367	378	361	363	395	377	418	411	449	413
Innlandet politidistrikt	789	797	845	820	890	874	887	896	898	891
Møre og Romsdal politidistrikt	513	514	561	520	543	553	567	558	613	591
Nordland politidistrikt	678	673	629	638	620	622	649	631	683	660
Oslo politidistrikt	2 930	2 982	3 124	3 087	3 152	3 096	3 193	3 215	3 376	3 238
Sør-Vest politidistrikt	1 114	1 107	1 181	1 157	1 243	1 205	1 210	1 242	1 231	1 177
Sør-Øst politidistrikt	1 532	1 560	1 584	1 570	1 580	1 601	1 568	1 585	1 574	1 548
Troms politidistrikt	343	331	442	402	496	467	489	485	498	486
Trøndelag politidistrikt	968	942	1 014	986	1 025	1 033	1 032	1 039	1 094	1 052
Vest politidistrikt	1 270	1 249	1 294	1 305	1 272	1 283	1 322	1 302	1 376	1 331
Øst politidistrikt	1 645	1 681	1 796	1 724	1 854	1 822	1 878	1 852	1 945	1 925
<b>SUM DISTRIKT</b>	<b>12 771</b>	<b>12 844</b>	<b>13 481</b>	<b>13 221</b>	<b>13 744</b>	<b>13 609</b>	<b>13 918</b>	<b>13 919</b>	<b>14 463</b>	<b>14 029</b>

Kilde: Politidirektoratet 2021

### Vedlegg 2: Oversikt over årsakskategorier

Politidistriktene og særorganene registrerer de innkomne klagen i en av følgende forhåndsdefinerte kategorier<sup>4</sup>:

#### 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*

<sup>4</sup> 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.

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

Politoloven § 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 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.