



**POLITIET**  
POLITIDIREKTORATET

# EVALUERING AV BEHANDLINGEN AV KLAGER OVER KRITIKKVERDIGE FORHOLD BEGÅTT I TJENESTEN I POLITI- OG LENSMANNSETATEN



# INNHOLD

<b>1</b>	<b>SAMMENDRAG</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>INNLEDNING</b>	<b>6</b>
2.1	Formål	6
2.2	Organisering av evalueringsarbeidet	6
2.3	Metode og datagrunnlag	6
2.3.1	Evaluering av innsendte klagesaker	6
2.3.2	Telefonintervjuer	7
2.3.3	Kvantitativ analyse	7
<b>3</b>	<b>KORT OM BAKGRUNNEN FOR EVALUERINGEN</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>ANALYSER OG RESULTATER</b>	<b>9</b>
4.1	Årsak til klager	9
4.2	Klagebehandlingsprosessen	10
4.3	Politiets kommunikasjon med klager	13
4.4	Utfall	14
4.5	Læring	15

<b>5</b>	<b>LÆRINGSPUNKTER OG FORESLÅTTE TILTAK</b>	<b>16</b>
<b>6</b>	<b>FORSLAG TIL FREMTIDIGE ANALYSER</b>	<b>18</b>
<b>7</b>	<b>REFERANSELISTE</b>	<b>19</b>
<b>8</b>	<b>VEDLEGG</b>	<b>20</b>
	Vedlegg 1 Oversikt over innsendte klagesaker og gjennomførte intervjuer	20
	Vedlegg 2 Analyseverktøy	21

# 1 SAMMENDRAG

*Publikumsklagene kan sammenlignes med en gullgruve. I en gullgruve finnes det litt gull og mye slagg. Men verdien på gullet er så høy at det forsvarer alt arbeidet med slagget.*

Hans Vik, politimester i Rogaland politidistrikt

Sitatet fra Hans Vik kan stå som et bilde på hvor viktige publikumsklagene bør være for politiet. Klager (og anmeldelser) utgjør et viktig materiale som kan brukes for å forebygge uønskede hendelser, redusere konflikter mellom politi og publikum og forbedre polititjenestens kvalitet. For å kunne hente mest mulig «gull» ut av denne graven må prosessen med behandlingen av klagene være best mulig.

Formålet med evalueringen har derfor vært å se på hvor for publikum klager, hvor god klagehåndteringsprosessen er i de forskjellige politidistriktene og særorganene, og hvilke utfall klagesakene får. I tillegg skal den også trekke frem eventuelle læringspunkter. Evalueringen er utført på bakgrunn av alle ferdigbehandlede klagesaker i etaten fra første kvartal 2013, i tillegg til telefonintervjuer gjennomført med politimester og/eller ansvarlig for klagebehandling i politidistriktene.

## Hvorfor klager publikum?

I underkant av 60 prosent av dem som leverer inn klage har reagert på en eller flere tjenestepersoners adferd. Denne andelen har økt kraftig siden forrige evaluering i 2009, da andelen var 38 prosent (NOU 2009:12). Andelen som klager på brudd på taushetsplikt har gått betydelig ned, fra 7 prosent i 2009 til 2 prosent i 2013.

## Har politidistriktene/særorganene en god klagehåndteringsprosess?

Generelt sett gjøres det et forsvarlig arbeid med klagebehandlingen i politiet. Nær 70 prosent av sakene i evalueringen kategoriseres som forsvarlig behandlet og bare 9 prosent anses som uforsvarlig behandlet, gitt utvalgets vurderingskriterier for dette. Sammenlignet med forrige evaluering (NOU 2009:12) ser vi klare forbedringer. Langt flere saker behandles innen tidsfristen, klagerne opplyses nå i stor grad om retten til å påklage avgjørelsen til Politidirektoratet, og sakene undersøkes i langt større grad før avgjørelse tas. Særlig gjelder dette mulighetene for innklaget tjenestepersonell til å

uttale seg om saken. Av forbedringspunkter finner vi at mange av sakene fortsatt er uryddige og til dels dårlig dokumentert, og det varierer noe mellom politidistriktene hvilke henvendelser som blir tatt inn i klagesporet.

## 7 av 10 klagesaker avgjøres som «Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk»

Sammenlignet med forrige evaluering (NOU 2009:12) ser vi at politiet i dag i mye større grad bruker kategorien «Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk» (68 prosent i 2013 vs. 16 prosent i 2009). At flere klager på denne måten får «delvis medhold» og vises forståelse for sin oppfatning av situasjonen vitner om at klagesaksbehandlingen er en egnet kanal for at politiet skal kunne fange opp publikums misnøye. Andelen saker som avgjøres med «Grunnlag for kritikk» øker også noe, fra 13 prosent i 2009 til 17 prosent i 2013. I 12 prosent av sakene finner ikke politiet grunnlag for kritikk. Dette er en kraftig tilbakegang fra forrige evaluering da denne avgjørelseskoden ble brukt i 54 prosent av sakene.

## Læringspunkter

Rapporten trekker frem 6 læringspunkter som kan bidra til en bedre klagesaksbehandling og bedre utnyttelse av læringspotensialet i klagesakene:

- For å gjøre klagesakene mer oversiktlige foreslår vi at det utarbeides en nasjonal standard for hvordan klagehåndteringen skal foregå med tilstrekkelig dokumentasjon.
- Vi foreslår en presisering av instruksene når det gjelder hva som skal behandles i klagesporet og hvordan saker og henvendelser som ikke er tatt inn i det ordinære klagesporet skal dokumenteres og rapporteres.
- For å bedre kommunikasjonen med klager foreslår vi at det utarbeides et standard oppsett for svarbrev med forslag til formuleringer.

- For å legge bedre til rette for læring både lokalt og nasjonalt foreslår vi at det utredes et nytt saksbehandlingssystem for behandling av klagesaker.
- Vi foreslår at det bør utarbeides bedre verktøy for rapportering fra politidistriktene til Politidirektoratet. Roller og ansvar for videre behandling av disse dataene i Politidirektoratet må også avklares.
- Vi mener det er viktig for publikums tillit til politiets klagesaksbehandling at dette arbeidet synliggjøres. Politiet må i enda større grad kommunisere ut til publikum at de tar til seg kritikk og at de ønsker tilbakemeldinger. For eksempel kan politimester samarbeide med lokale medier for å oppnå dette.

# 2 INNLEDNING

## 2.1 Formål

I forbindelse med Justisdepartementets oppdragsbrev knyttet til NOU 2009:12 «Et ansvarlig politi» har Politidirektoratet (POD) fått i oppdrag å utvikle politi- og lensmannsetaten som en lærende organisasjon – herunder utvikle kunnskapsbasert erfaringslæring. Noe av grunnlaget skal hentes fra behandlingen av klager på politiet.

Formålet med evalueringen har vært å trekke ut læringspunkter fra behandlingen av klagen og omsette disse til tiltak som Politidirektoratet kan initiere overfor politidistriktene og særorganene. Læringspunktene finnes både innen selve saksbehandlingen og innen de områdene/tjenesteutførelsen det klages over. Videre skal evalueringen vurdere hvor godt politiets klagesaksbehandling fungerer.

## 2.2 Organisering av evalueringsarbeidet

Evalueringsutvalget har bestått av Bertil Nordstrøm (prosjektleder) og Liv Karin S. Stenberg ved Analyseseksjonen i Avdeling for strategi og virksomhetsstyring i Politidirektoratet, i tillegg til politimestrene Finn T. Rud, Kjell Eskilt, Kjell Eide og Tor J. Backe-Hansen. Politimestrene har hatt hovedansvar for den politifaglige evalueringen av de innsendte klagen opp mot «Instruks for behandling av henvendelser om kritikkverdige forhold utført i tjeneste i politi- og lensmannsetaten» fastsatt av Justisdepartementet 21.11.2005, og som trådte i kraft 16. januar 2006 (POD 2005). Prosjektet har også hatt en styringsgruppe bestående av avdelingsdirektør Espen Frøyland og politimester Otto Stærk.

## 2.3 Metode og datagrunnlag

Evalueringen baserer seg på 3 ulike metoder:

1. Evaluering av et utvalg av klagesaker som er vurdert opp mot ovenfor nevnte instruks.
2. Telefonintervjuer av politimester/sjef for særorgan eller den som av politimesteren er utpekt som ansvarlig for klagebehandlingen i distriktet. Et intervju (Oslo politidistrikt) ble gjennomført som personlig intervju.
3. Kvantitativ analyse av data fra analyseverktøy utfylt på bakgrunn av evalueringen av de innsendte klagesakene.

I tillegg deltok et av evalueringsutvalgets medlemmer på en nattpatrolje i Oslo sentrum og samtalte med personene på vaktlaget om deres arbeidssituasjon generelt og klager spesielt.

Det er viktig å poengtere at evalueringen baserer seg bare på publikumsklager (ikke anmeldelser av straffbare forhold). I henhold til straffeprosesslovens § 67 og påtaleinstruksens kap. 34 er det Spesialenheten for politisaker som skal etterforske saker hvor det er mistanke om at tjenestemenn i politiet eller påtalemyndigheten har begått straffbare handlinger i tjenesten. Den klageordningen som ble innført med instruksen fra 2006 er ment å skulle fange opp de sakene hvor det åpenbart ikke er begått straffbare handlinger, men hvor publikum mener det er begått kritikkverdige forhold i utførelsen av tjenesten.

### 2.3.1 Evaluering av innsendte klagesaker

I begynnelsen av juni 2013 mottok alle politidistrikt og særorganer brev med henstilling om å sende inn samtlige avsluttede klagesaker fra perioden 01.01.2013 til 31.03.2013 (uavhengig av når klagen var mottatt)<sup>1</sup>. Innsendelsesfrist ble satt til 28.06.2013. Vi mottok tilbakemelding fra 26 politidistrikter og 3 særorgan. 1 politidistrikt svarte ikke på henvendelsen. Til sammen mottok vi 173 klagesaker fordelt på 25 politidistrikter og 1 særorgan. Antallet innsendte saker varierte sterkt fra Oslo politidistrikt som ligger på topp med 40 saker, til politidistriktene Helgeland, Nordre Buskerud og Vestfinnmark som alle sendte inn 1 klage. 2 særorgan og 2 politidistrikt hadde ingen ferdigbehandlede klager til innsending (se for øvrig Vedlegg 1). I gjennomsnitt har politiet i Norge mottatt og behandlet 568 saker per år siden klagesporet ble opprettet i 2006. Dette utgjør i gjennomsnitt 142 saker per kvartal. Utvalget på 173 klagesaker som evalueringen bygger på anses dermed som representativt for landet som helhet.<sup>2</sup>

De innsendte klagesakene ble evaluert opp mot «Instruks for behandling av henvendelser om kritikkverdige forhold utført i tjeneste i politi- og lensmannsetaten» fastsatt av Justisdepartementet 21.11.2005, og som trådte i kraft 16. januar 2006 (POD 2005).

1 Utrykningspolitiet mottok ved en feiltakelse ikke brevet og er ikke inkludert i evalueringen.  
2 Vår utvalgsmetode viste seg å ikke være helt tilfredsstillende, da vi endte opp med for få klager fra flere politidistrikter til å kunne utføre analyser på distriktsnivå.

### 2.3.2 Telefonintervjuer

Hvert politidistrikt og særorgan ble kontaktet for telefonintervju av politimester/sjef for særorgan eller den som i distriktet har ansvar for klagebehandlingen. Vi har gjennomført intervju med 25 politidistrikter og 3 særorgan. 2 politidistrikter klarte vi ikke å komme i kontakt med innenfor den oppsatte tidsperioden (se for øvrig Vedlegg 1). Intervjuene ble systematisk gjennomført med hjelp av intervjuguide. Metoden ble valgt for å belyse hvert distrikts/særorgans spesifikke prosess/rutine for behandling av klagesaker, og for å få informasjon om hvordan klagesakene blir brukt i læringsøyemed.

### 2.3.3 Kvantitativ analyse

I forbindelse med evalueringen av de innsendte klagen har evaluatorene brukt et analyseverktøy, se Vedlegg 2. Dataene derfra ble analysert og, når relevant, sammenlignet med resultater fra Finstadrapporten (NOU 2009:12). Resultatene fra disse analysene presenteres i kapittel 4: Analyser og resultater.

# 3 KORT OM BAKGRUNNEN FOR EVALUERINGEN

*Hensikten med kontroll er å unngå at feil blir gjort, eller enda mer presist: Å forhindre avvik fra det som er ønsket og/eller akseptert. I politiet vil dette innebære at kontrollordningene først og fremst er rettet inn mot at det ikke skal finne sted avvik fra de formelle og uformelle regler/normer og standarder som gjelder for «godt politiarbeid».*

NOU 2009:12, side 24

Politiet må stå til ansvar for sine handlinger både som organisasjon og som enkeltansatte. I dette ligger det også at individuelle politiansatte må holdes ansvarlig for hvordan de behandler publikum. Derfor trenger politiet kontrollordninger som klageordningen er en del av. Det er samtidig avgjørende at politiets kontrollmekanismer har tillit både blant publikum og innad i politiet. Fra Politiets nasjonale innbyggerundersøkelse 2012 (POD 2013a) vet vi at 81 % av befolkningen i Norge oppgir å ha tillit til politiet. I 2008 var dette tallet 83 %, mens det i 2010 var på hele 86 %. Selv om tallet svinger noe fra år til år kan vi fastslå at politiet i Norge nyter høy tillit. Tillit skapes over tid, men kan samtidig brytes ned raskt. Det medieskaptet bildet av en enkelthendelse kan påvirke publikums tillit mer enn hvordan kontrollmekanismene faktisk fungerer. En undersøkelse utført i forbindelse med evalueringen av Spesialenheten for politisaker og klageordningen (NOU 2009:12) viste at 67,7 % helt sikkert eller sannsynligvis ville levert inn en klage om de var svært misfornøyd med politiets behandling. Bare litt over halvparten av de spurte (52,3 %) trodde de ville få en rettferdig behandling. Dette viser at en av de viktigste verdiene klageordningen må skape er tillit til at klager vil få en grundig og rettferdig vurdering av sin klage.

Klager (og anmeldelser) utgjør et viktig materiale som kan brukes for å forebygge uønskede hendelser, redusere konflikter mellom politi og publikum og forbedre polititjenestens kvalitet. Politiet kan trekke lærdom ut av klagen på flere ulike nivå. Individuell læring oppnås både når involverte tjenestepersoner må reflektere over hendelsen og når det treffes tiltak i etterkant (for eksempel muntlig/skriftlig tilrettevisning). Men det er også viktig å bruke klagen til organisatorisk og systemisk læring<sup>3</sup>. Klager er historier fra publikum som handler om misnøye, med rette eller urette. Politiet har en egeninteresse i å se på disse historiene som nyttig informasjon, fordi det gir en annen type informasjon enn det politiet selv kan framskaffe (Walker 2005). Selv når klageren ikke får medhold er det mulig å lære noe om samspillet mellom politi og publikum. Man kan stille seg spørsmål som «Hvorfor reagerte klager som han/hun gjorde?» og «Hva kan vi gjøre annerledes neste gang for å unngå en slik situasjon?».

Som tidligere nevnt bygger evalueringen på to datakilder, nemlig innsendte klager og telefonintervjuer. I neste kapittel presenteres resultatene av analyser gjort på disse dataene.

3 Organisasjonisk læring dreier seg om at en hel organisasjon lærer av det enkeltmennesker eller grupper har lært, mens systemisk læring finner sted når et helt sett av organisasjoner innenfor samme virksomhet lærer av det en organisasjon i systemet har erfart.



# 4 ANALYSER OG RESULTATER

En viktig del av evalueringen har vært å analysere og vurdere:

- Årsak til klagen
- Klagebehandlingsprosessen
- Politiets kommunikasjon med klager
- Utfall av saken

Av de 173 mottatte klagesakene ble 162 saker tatt med videre i analysen. Ikke-avsluttede saker (dvs. saker som ikke inneholdt svarbrev eller informasjon om avsluttende kontakt med klager), saker som evalueringsgruppen anså for å ikke høre til i klagesporet, og saker med store mengder manglende data ble slettet.

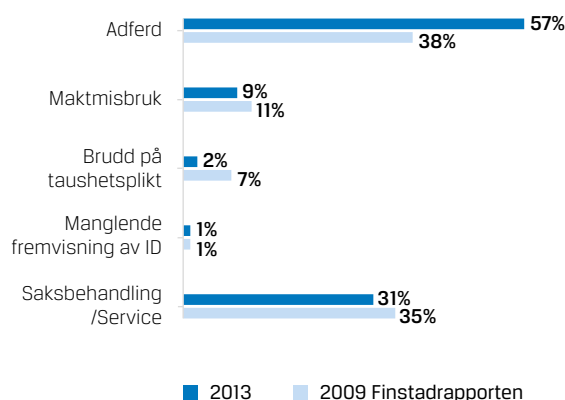
## 4.1 Årsak til klagen

Politidirektoratets instruks legger en detaljert struktur på saksbehandlingen i klagesaker. Særlig skal strukturen gi oversikt over saksporføljes innhold og resultater. Instruksen fastsetter at alle klager skal registreres i én av følgende forhåndsdefinerte kategorier:

1. Adferd (klager på uhøflig opptreden, ukorrekt handlemåte, trakassering eller liknende)
2. Maktmisbruk (klager på bruk/synlighet av skytevåpen, maglite, håndjern og hund i tillegg til misbruk av stilling)
3. Brudd på taushetsplikt
4. Manglende oppgivelse av ID (klager på manglende oppgivelse av tjenestenummer/ikke synlig tjenestenummer på uniform)
5. Saksbehandling/Service (klager på for eksempel manglende svar ved henvendelse, manglende uttrykning, manglende oppfølging, lang kø/ventetid, feilinformasjon og liknende)

Evalueringen viser at nesten 60 % av de som klager har reagert på politiets adferd, se Figur 1. I tillegg klager 31 % på saksbehandling og/eller service. Disse to kategoriene under ett står for 88 % av klagen. Det betyr at nesten 90 % av de som klager ikke er fornøyd med den «grad av service»/tjenesteutførelse de opplever å bli møtt med. 1 av 10 føler seg utsatt for maktmisbruk fra politiets side.

Figur 1: Årsak til klage



Kilde 2009: NOU 2009:12, side 97. N=218. I tillegg til de viste 5 kategoriene fant Finstadutvalget at 1 % av klagen falt i kategorien «Generelt om klager på politiet» hvor for eksempel henvendelser om hvordan man skal gå frem for å levere en klage skal registreres. Vi er ikke kjent med grunnen til at prosenttallene i Finstadutvalgets rapport ikke summerer seg til 100 %.

Vi har valgt å sammenligne funnene med funnene fra Finstadrapporten (NOU 2009:12). Sammenligningen viser en klar tendens; andelen som klager på politiets adferd øker betydelig, mens andelen klager på «Saksbehandling/service», «Manglende oppgivelse av ID» og «Maktmisbruk» holder seg stabil<sup>4</sup>.

Et hovedtema som går igjen i klagen er dårlig serviceinnstilling og uhøflig opptreden. Det er ofte tjenestepersoner fra ordenspatrolje eller publikumsvakt, passkontor eller sentralbord som er involvert. Det vil alltid finnes tilfeller hvor publikum reagerer negativt på politiets håndtering av en enkelt situasjon. Publikumshåndtering og kommunikasjon er

4 Nå må det nevnes at Finstadutvalget benyttet en annen metode for uttrekk av klager til analysen, nemlig stratifisert tilfeldig utvalg. Først ble det valgt ut et minstantall saker fra hvert politidistrikt, og dernest ble det supplert proporsjonalt etter politidistriktenes størrelse. Forskjellige utvalgsmetoder kan ha gitt skjevheter i datamaterialet som gir utslag i analysen og resultatene må derfor behandles med noe forsiktighet.

derfor temaer som alltid må ha høyt fokus i opplæring, trening og utvikling. En tolkning kan være at toleranseterskelen overfor politiet er blitt lavere og at publikum nå forventer samme grad av service fra en polititjenestemann/kvinne som en ansatt i en servicebedrift. Respekten for politiet kan også synes å være fallende.

Videre viser analysen at andelen klager på brudd på taushetsplikten har gått betydelig ned. Dette er en positiv utvikling. Riksadvokaten presiserte i sin høringsuttalelse til Finstadrapporten at «anmeldelser av taushetsbrudd alltid skal oversendes Spesialenheten» (Riksadvokaten 2010, s. 4).

## 4.2 Klagebehandlingsprosessen

Politiet mottar klager via mange forskjellige kanaler. Noen møter personlig opp i publikumsvakt, andre sender e-post/brev, andre igjen snakker med tjenestemenn de treffer/kjenner. Generelt kan vi si at total mengde klager politiet mottar er meget liten. Sammenlignet med antallet politihandlinger som utføres hvert år, ikke minst i publikumsnære møter, er det bare en minimal andel av denne tjenesteutøvelsen som ender i klageordningen. Selv om vi må anta en nokså stor grad av underrapportering (ikke alle som er misfornøyde klager) er det allikevel slik at politiets tjenesteutøvelse i all hovedsak utføres på en slik måte at det ikke er grunn til å klage. På den andre siden må ikke problemet være omfattende statistisk sett for at vi skal ta det på alvor. Ethvert kritikkverdig forhold er et brudd på samfunnskontrakten mellom politiet og publikum, og det underminerer samfunnsoppdraget og tilliten mellom publikum og politi.

Vi kan også stille spørsmålet om folk tror det nytter å klage? Kommuniserer politiet godt nok at de tar kritikken alvorlig når det er grunnlag for det? Er ordningen godt nok kjent? Finstadutvalget (NOU 2009:12) pekte blant annet på at klageordningen var lite kjent blant publikum, og at mangel på kunnskap om klageadgangen, samt mangel på kunnskap om framgangsmåten for å klage utgjorde et stort rettssikkerhetsproblem. Siden Finstadrapporten er det gjort mye for å gjøre klageordningen bedre kjent blant publikum. Et eget skriv om «Rettigheter og plikter som innbragt etter politiloven» ble distribuert fra Politidirektoratet til politimestrene og sjefen for Politiets utlendingsenhet i januar 2012 (POD 2012a). Skrivet foreligger på 20 forskjellige språk, og i skrivet inngår også den innbragtes rett til å klage på eller anmelde politiet. Det er i tillegg utgitt en egen brosjyre som beskriver

forholdet mellom klager og anmeldelser (POD 2012b). Brosjyren er oversatt til 17 forskjellige språk. Stikkprøver foretatt i evalueringsgruppens nærrområde viser at de ansatte i publikumsvakten er godt kjent med klageordningen og rettleider publikummere som har en klage å komme med. Dessuten opplyste flere av de intervjuede politimestrene at de jobber sammen med lokale medier for å gjøre ordningen kjent.

Ut fra antall innsendte klager og informasjon fra telefonintervjuene virker det som om terskelen for hva man definerer som en klage varierer noe fra distrikt til distrikt. For eksempel vet vi at Østfinnmark politidistrikt har satt listen veldig lavt og kanaliserte også alle muntlige henvendelser, mishagsyttringer, forslag til forbedringer osv. inn i klagesporet, og gir disse samme oppfølging som for eksempel skriftlige klager. Dette gjøres bevisst for at ikke noen læringspunkter skal «glippe», men bli med helt til politimesternivå. Distriktet er med andre ord svært bevisste på å utnytte læringspotensialet som ligger i publikumsklagene. Hordaland politidistrikt derimot har rutiner på at en del saker etter vurdering ikke legges i klagesporet, men avsluttes på et lavere nivå med et personlig møte eller en telefonsamtale (for eksempel mellom leder for gjeldende driftsenhet og klager). Igjen et bevisst valg fra distriktets side for å behandle klagen/henvendelsen mest mulig effektivt og ikke «over-byråkratisere» kontakten med publikum. Ingen av disse strategiene er feil. Finstadutvalget påpekte sågar i sin evaluering: «Politiet bør ta i bruk mer allsidige måter i klagesakshåndteringen enn skriftlig kommunikasjon med klager, for eksempel dialogpregete møter» (NOU 2009:12, s. 107). Ulempen med de forskjellige strategiene er at det gir skjevheter i statistikken over mottatte klager.

Politidistriktenes behandling og dokumentasjon av klagesakene fremstår som uryddig og svak. Analysene viser at nær 70 % av klagesakene er uryddige og dårlig dokumentert, se Figur 2. Bare 15 % av sakene oppleves som tilstrekkelig ryddige og oversiktlige.

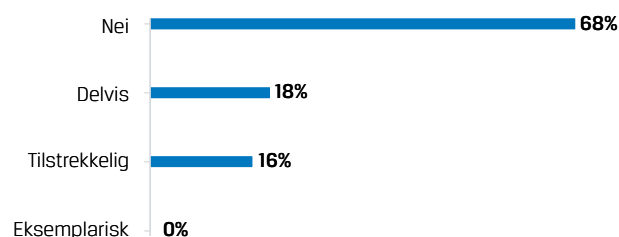
Informasjon om årsakskategori kan i de aller fleste tilfeller finnes som en del av «Vår referanse» i svarbrevet til klager. Når det gjelder sakens utfall er distriktene ikke like flinke til å dokumentere dette. Kun 2 politidistrikter (Vestfold og Romerike) har dokumentliste for hver sak som tydelig opplyser årsak til klagen, utfall og antall dokumenter. Ytterligere 3 politidistrikter (Nordre Buskerud, Hordaland og Telemark)

har en forside/ saksoppfølgingsliste til hver sak som gir informasjon om årsak og utfall. 5 politidistrikter har opplyst saksutfallet i følgebrev/e-post i oversendelsen av sakene (Sør-Trøndelag, Asker og Bærum, Haugaland og Sunnhordland, Sogn og Fjordane og Agder). For de resterende distriktene har vi ikke mottatt noen form for oversikt over saksutfall. Når svarbrevene til klager også i mange tilfeller er meget vage og ikke gir tilstrekkelig eller tydelig informasjon om politiets vurdering og avgjørelse blir det vanskelig å evaluere om saksbehandlingen har vært korrekt. Svært mange saker mangler også dokumentasjon på gjennomførte undersøkelser og annen informasjon som er hentet inn. At uryddighet vanskeliggjør evalueringsarbeidet er en ting, mer alvorlig er det at det blir vanskelig for saksbehandler i Politidirektoratet å sette seg inn i saken dersom klager sender saken videre til ny vurdering. Klager får dermed ikke det han eller hun har krav på: en ryddig og grundig vurdering av sin klage.

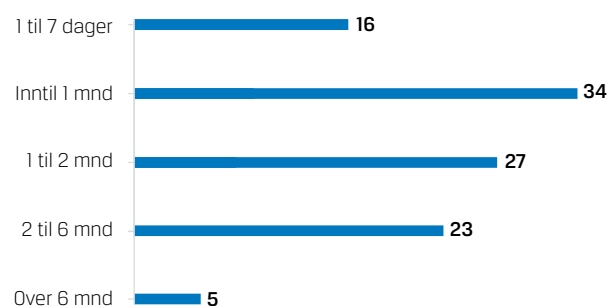
I henhold til instruksen skal klagen være ferdigbehandlet innen 1 måned. Dette målet ble oppnådd i 51 % av klagesakene. Av de 79 sakene hvor tidsfrist ikke var overholdt kunne vi fastslå lengden på tidsoversittelsen i 76 saker. Målt fra dato for mottak av klage til dato på svarbrev er gjennomsnittlig antall dager fristen oversittes med 62. Medianen er imidlertid 35 dager, som er mer i samsvar med instruksens<sup>5</sup>. I 16 av 76 tilfeller (21 %) er tidsoversittelsen på en til syv dager. Hovedvekten av sakene er ferdigbehandlet innen en måned etter fristens utløp (34 av 76 saker, eller 45 %), se for øvrig Figur 3.

Flere av respondentene trakk frem det å overholde tidsfristen som en stor utfordring i klagebehandlingsarbeidet. For å foreta undersøkelser i saken er man for eksempel ofte avhengig av tjenestepersoner som jobber skift. Samtidig er flertallet samstemte i at fristen ikke bør forlenges. Klager er «ferskvare» og det er viktig å behandle klagen mens de involverte fortsatt husker episoden. Mange trekker også frem det å «gjøre de misfornøyde mindre misfornøyd» som et viktig mål for klagebehandlingen. Ifølge service management-litteraturen kan dette oppnås ved at klager får rask tilbakemelding og ikke sitter igjen med en følelse av at klagen treneres, nedprioriteres eller ikke tas alvorlig, se for eksempel Grönroos (1990).

**Figur 2** Er saken oversiktlig og ryddig redigert?



**Figur 3** Med hvor mange dager oversittes fristen?



<sup>5</sup> Gjennomsnittet påvirkes mye av at datamaterialet inneholder saker med ekstraordinær behandlingstid. Medianen er derfor et bedre mål på det typiske antall dager i saksbehandlingen.

Videre forutsettes det i instruksen at dersom tidsfristen ikke kan overholdes skal klager informeres om dette. På dette punktet har de fleste politidistriktene fortsatt lang vei å gå. I bare 15 % av tilfellene er klager blitt informert om tidsoversittelsen. Det er selvfølgelig ikke effektiv saksbehandling å sende ut varsel om oversittelse for saker som ferdigbehandles kort tid etter fristen. Men i hele 52 % av disse sakene var oversittelsen på 1 måned eller mer.

Det varierer også i hvor stor grad politimester synes å være involvert i klagesaksbehandlingen. I 70 % av de sakene vi har evaluert synes politimester å ha vært involvert i tilstrekkelig grad. I 25 % av sakene derimot har politimester ikke hatt en sentral rolle. Politimester (eller bemyndiget) har signert svarbrevet til klager i 75 % av de evaluerte klagesakene.

Flertallet av distriktene har varianter av en modell hvor klagen registreres på politimester i arkivsystemet DocuLive som så tar en første vurdering av klagen. Politimester fordeler den så videre til leder for gjeldende driftsenhet for saksbehandling. Driftsenhetsleder innhenter rapport fra involverte tjenestepersoner, politi-operativ logg og annen relevant informasjon, og forfatter utkast til svarbrev som oversendes politimester sammen med sakens dokumenter. Politimester vurderer saken og skriver/sender ut svarbrev til klager. Leder for driftsenhet har som regel ansvaret for oppfølging av involvert tjenestepersonell i samråd med politimester.

I noen distrikter er klagebehandlingen delegert til politiinspektør, seniorrådgiver, leder for påtaleenhet eller lignende. 3 distrikter rapporterer i intervjuene om en helt desentralisert modell hvor klagen kanaliseres til leder for driftsenhet som har hele ansvaret for klagebehandlingen, inkludert å sende svar til klager. Instruksens fastsatt 21.11.2005 av Justisdepartementet fastslår at saken skal avgjøres av politimester/sjef for særorgan. I sitt følgebrev utdypet departementet imidlertid at forberedelse og behandling av saken kan skje på driftsnivå (POD 2005). Justisdepartementet fremhever hensynet til politimesters/særorgansjefens leder- og arbeidsgiveransvar som begrunnelse for dennes involvering. Et annet viktig poeng er den tillitsbyggende effekten det har at distriktets øverste leder er involvert i saken. Det synliggjør overfor klager at hans/hennes klage er tatt på alvor.

Respondentene fremhever også politimesters involvering som å ha en viss «oppdragende» effekt overfor de involverte tjenestepersonene. Det at politimester vurderer om kvaliteten på et publikumsmøte har vært god nok er et sterkt signal om hvilken oppførsel man ønsker skal være rådende. Videre vil en fullstendig desentralisert modell gjøre det vanskelig å trekke lærdom ut av klagen på tvers av enheter i distriktet – kunnskapen forblir lokalt og alle enheter blir «tvunget» til å gjøre seg de samme erfaringer. Vi synes «hovedmodellen» som er valgt i de fleste politidistriktene er en god modell, men for at den skal være effektiv og til hjelp for politimester i saksbehandlingen kreves det i større grad bruk av maler, for eksempel for formulering av svarbrev. Flere politimestre rapporterer at de legger mye arbeid ned i å omformulere de utkastene til svarbrev som de får inn.

Hoveddelen av klagesakene som ikke har svarbrev underskrevet av politimester eller bemyndiget stammer fra politidistrikter som følger en desentralisert modell. Videre kan vi nevne at to av distriktene med desentralisert modell i intervjuene varslet endring av lokal instruks til mer sentralisert modell.

En måte å illustrere grundighet og prioritering i klagebehandlingsprosessen på er å se på hvorvidt det er foretatt undersøkelser for å få opplyst omstendighetene rundt klagen. I 91 % av klagesakene finner vi at dette er blitt gjort (se Figur 4).

Sammenlignet med funnene i Finstadrapporten fra 2009 ser vi at sakene i 2013 i langt større grad undersøkes før avgjørelse. Finstadutvalgets funn viste at innklaget tjenestepersonell bare fikk uttale seg i knappe 50 % av sakene. Figur 4 viser at dette skjer i langt større grad i dag, og resultatene fra telefonintervjuene viser også at dette punktet er med i lokal instruks i alle intervjuede distrikter/særorganer.

Vi synes det generelt sett gjøres et forsvarlig arbeid med klagebehandlingen i politi-Norge. 68 % av sakene kategoriseres som forsvarlig behandlet og bare 9 % anses som uforsvarlig behandlet, gitt evalueringsutvalgets vurderingskriterier for dette. Noen distrikter utmerker seg sågar med en meget god prosess.

### 4.3 Politiets kommunikasjon med klager

I intervjuene har mange respondenter kommunisert at det viktigste med klageordningen er å gjøre de misfornøyde brukene mindre misfornøyd. Fra markedsføringsteori vet vi at både positive og negative erfaringer deles med venner og kjente, og at det er viktig å ha en kanal hvor de misfornøyde kan komme med sine opplevelser, se for eksempel Brown & Reingen (1987), Herr, Kardes & Kim (1991), Anderson (1998) og Bansal & Voyer (2000). Med et godt begrunnet svar vil man kunne tilfredsstille selv de som ikke får «medhold» i sin klage og dermed begrense den negative praten om politiet.

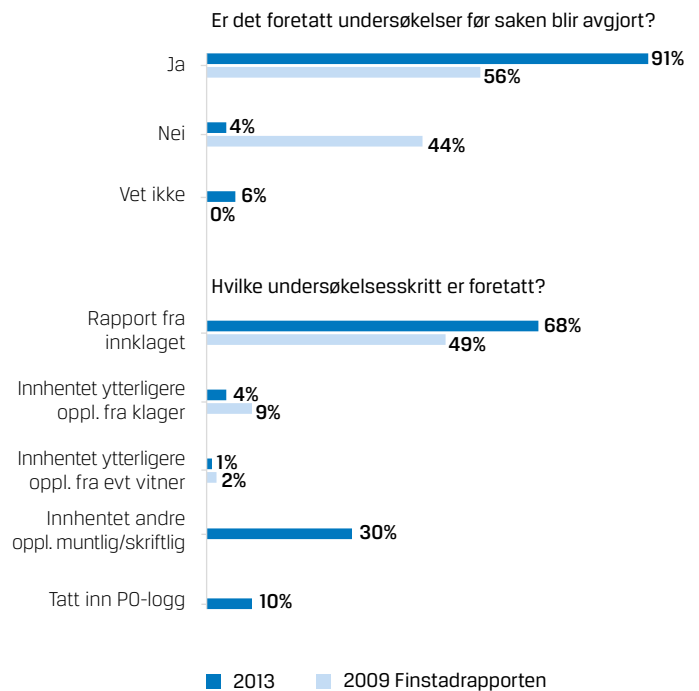
Evalueringsutvalget er også kjent med diskusjonen om hvorvidt avgjørelseskoden skal inkluderes i svarbrevet. Fordi disse kodene først og fremst er egnet til sortering knyttet til arkivføring og statistikkrapportering mener mange respondenter at de ikke skal inkluderes i svarbrevet. De mener det vil føre til mer forvirring for mottakeren (klageren) og ikke være oppklarende. På den andre siden påpeker både Finstadrapporten og Politidirektoratet i sin årsrapport for klagesaker (POD 2013b) viktigheten av at det i svarbrevet går klart frem hvordan klagen er vurdert. «Om avgjørelseskoden har blitt «uheldig, men ikke grunnlag for kritikk», skal det følgelig framgå av brevet til klager» (NOU 2009:12, s. 103). På dette området finner vi at politidistriktene har blitt noe bedre. Det er imidlertid fortsatt slik at det i flere saker er vanskelig å lese seg til avgjørelseskoden på grunnlag av svarbrevet til klager.

Figur 5 viser at nesten 70 % av sakene er tilstrekkelig klargjørende. Vi vil imidlertid peke på at nesten 1 av 10 svarbrev oppfattes som langt fra klargjørende, og nesten 20 % kommuniserer bare delvis hvordan politiet stiller seg til det som er meldt inn. For eksempel nevnes det i svært liten grad noe om hvilken (om noen) oppfølging saken vil få internt i politiet.

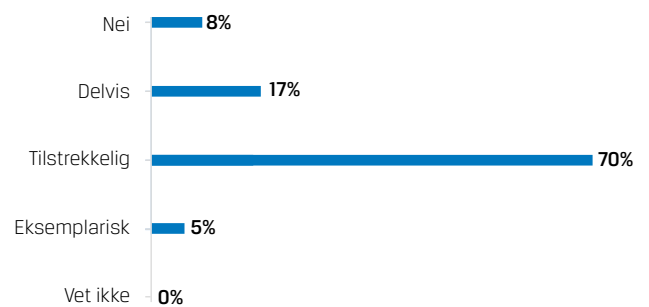
Finstadutvalget påpekte at klager kun i et fåtall saker ble opplyst om sin rett til å klage avgjørelsen inn for Politidirektoratet. På dette feltet har det skjedd en stor forbedring, se Figur 6.

Våre funn viser at 6 av 10 klager blir gjort oppmerksom på denne rettigheten. Men fortsatt går altså 4 av 10 svarbrev ut til klager uten at man gjør oppmerksom på retten til å

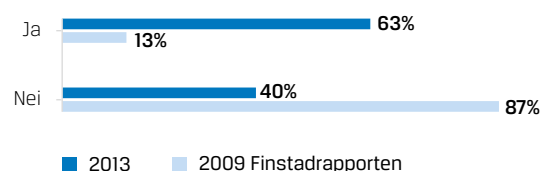
Figur 4 Undersøkelsesskritt foretatt i klagesaksbehandlingen



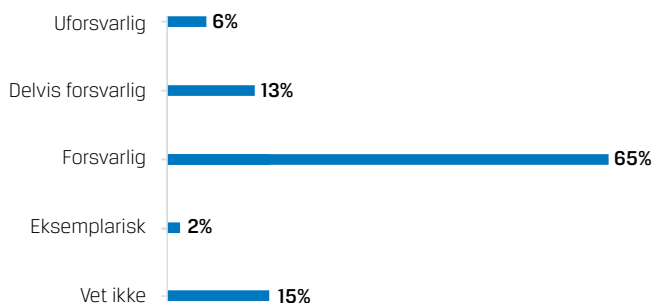
Figur 5 Er svarbrevet til klager klargjørende?



Figur 6 Gjøres klager kjent med klageretten?



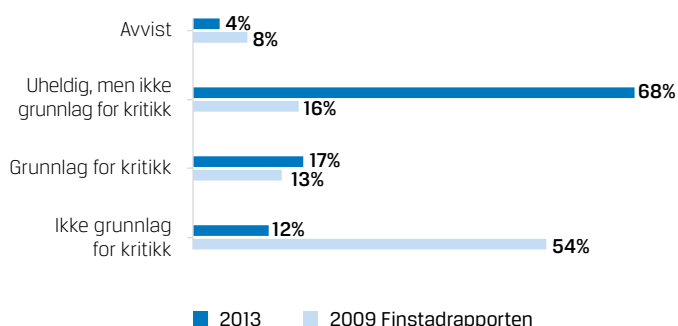
**Figur 7** Hva er totalinntrykket av kommunikasjonen med klager?



klage på beslutningen<sup>6</sup>. Et minimumskrav burde være at det tas inn en standardformulering som opplyser om videre klageadgang i alle svarbrev.

Figur 7 viser totalinntrykket evaluatorene sitter med etter å ha vurdert alle klagesvarene. Hovedinntrykket er at kommunikasjonen med klager er forsvarlig (65 % av sakene), men vi vil peke på at i 6 % av sakene anser vi denne delen av prosessen som uforsvarlig behandlet.

**Figur 8** Utfall av klagesaksbehandlingen

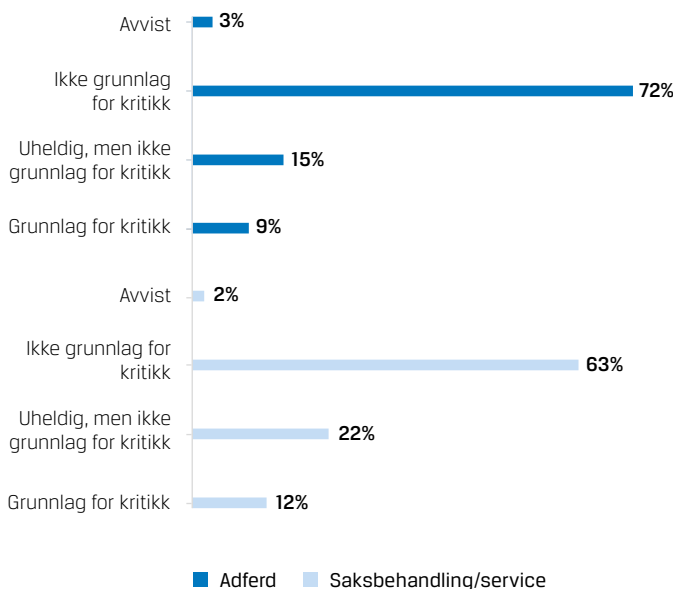


#### 4.4 Utfall

Av 162 saker i analysen var det mulig å registrere utfallet av klagen i 154 saker<sup>7</sup>. Sammenlignet med funnene i Finstadrapporten ser vi i Figur 8 at politiet i dag i mye større grad bruker kategorien «Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk». At flere klager på denne måten får «delvis medhold» og vises forståelse for sin oppfatning av situasjonen er positivt og vitner om at klagesaksbehandlingen er en egnet kanal for at politiet skal kunne fange opp publikums misnøye. Andelen saker som avgjøres med «Grunnlag for kritikk» øker også noe (i dag 17 % versus 13 % i Finstadrapporten).

En videre nedbrytning av årsakskategoriene «Adferd» og «Saksbehandling/Service» viser at det er en tendens til at klager på politiets adferd i større grad avgjøres med koden «Ikke grunnlag for kritikk»<sup>8</sup> (se Figur 9). Videre synes det som om det i større grad innrømmes kritikk og uheldige håndteringer i saker som faller inn i kategorien «Saksbehandling/Service» (total 34 % av disse sakene avgjøres med en av disse to kodene).

**Figur 9** Sammenhenger mellom årsakskategori og utfall<sup>9</sup>



6 Nå skal det nevnes at i dette tallet er også svarbrev der klager har fått «medhold» i sin klage inkludert.

7 At det ikke var mulig å registrere avgjøreskode i 8 saker, handlet først og fremst om at avgjøreskoden bare framkommer på politiets eget omslagsark og ikke i selve vedtaket til klager. I de fleste saker fulgte ikke omslagsark med. I noen saker var det vanskelig å lese ut i fra svarbrev hva avgjøreskoden var.

8 Merk at utvalget her er lavt og vi kan derfor ikke si noe om statistisk signifikans for funnene. Kategoriene «Maktmisbruk», «Brudd på taushetsplikt» og «Manglende oppgivelse av ID» har så få saker at videre nedbrytning ikke var forsvarlig.

9 Prosentandel er regnet ut på bakgrunn av de 154 sakene hvor det var mulig å fastsette utfall.

## 4.5 Læring

Klagesaksinstruksen fastsetter at politidistriktene og særorganene årlig skal rapportere til Politidirektoratet om saksbehandlingen. Dessuten skal politidistriktene gjøre rede for hvilke tiltak som ble satt i verk for å hindre kritikkverdige forhold. Telefonintervjuene viser at det er ulike grader av fokus og forskjellig oppfølgingspraksis i politidistriktene. Det finnes eksempler på politidistrikter som gjør mye og har et klart fokus på læringsutbytte av klagesakene (for eksempel Østfinnmark). Andre tar opp mer allmenngyldige klagesaker på ledermøter, regionsmøter, fagdager eller lignende. Noen distrikter kanaliserte problemer man har sett i klager og anmeldelser gjennom undervisningsenheten som så sørger for at dette blir tatt inn i den interne opplæringen. Politidirektoratets rolle i klagesakene framstår som å være begrenset til å samle og systematisere rapportene som kommer inn fra politidistriktene.

En forutsetning for læring er at involverte personer blir informert om saksutfallet. Det finnes liten informasjon i klagesakenes skriftlige dokumenter om at så er tilfelle. Intervjuene med sentrale personer i politidistriktene viser at det er lite systematikk i tilbakemeldingene til involverte tjenestepersoner. I de aller fleste tilfellene overlates dette til leder for driftsenhet. 1 politidistrikt melder om at innklaget alltid får kopi av svarbrev som går ut til klager. På samme måte som det bør være en rettighet for den politiansatte å gi sin beskrivelse av klagens utgangspunkt og omstendigheter, bør det også være en rettighet å få informasjon om hvordan klagen er blitt avgjort.

Et annet forhold som ble påpekt av Finstadutvalget var at klagesakene i større grad burde sees i sammenheng med politidistriktenes håndtering av saker som Spesialenheten oversender politimestrene hvor det er kommet frem forhold som tilsier at saken bør vurderes administrativt jf påtaleinstruksens § 34-7 2. ledd. Dette for å utnytte læringspotensialet bedre. På bakgrunn av intervjuene vi har foretatt vet vi at dette gjennomføres i noe større grad nå. Flere distrikter har både Spesialenhetssakene og mer prinsipielle klagesaker oppe på ledermøter, regionmøter, lensmannsmøter etc. Vi stiller spørsmål om disse sakene fra Spesialenheten burde tas inn i klagesporet for formell behandling når de returneres til politidistriktet/særorganet.

# 5 LÆRINGSPUNKTER OG FORESLÅTTE TILTAK

Det første læringspunktet vi vil trekke frem er hvor viktig det er å ha ryddighet og oversikt i klagesaksbehandlingen.

## ■ Ryddighet og oversiktighet i klagesakene

En forutsetning for å gjøre analyser og se på utvikling over tid er at dokumentasjonen er ryddig og oversiktlig, samt gir mulighet for sporbarhet. Som vist i analysen er svært mange av klagesakene uryddige og dårlig dokumentert. Vi foreslår at det utarbeides en nasjonal standard for hvordan klagehåndteringen skal foregå med tilstrekkelig dokumentasjon.

## ■ Presisering av instruks

Evalueringen har også vist at terskelen for hva man definerer som en klage varierer noe fra distrikt til distrikt. Ulempen med de forskjellige strategiene er at det gir skjevheter i statistikken over mottatte klager. Det vanskeliggjør også arbeidet med organisatorisk og systemisk læring. Vi foreslår derfor en presisering av instruksen når det gjelder hva som skal behandles i klagesporet og hvordan saker og henvelser som ikke er tatt inn i det ordinære klagesporet skal dokumenteres og rapporteres.

## ■ Politimesters involvering

Det varierer også i hvor stor grad politimester synes å være involvert i klagesaksbehandlingen. Instruksen er klar på at politimester skal ha en sentral rolle i dette arbeidet. Finstadrapporten peker særlig på arbeidsgiveransvaret som et argument for politimesters involvering. Dette ansvaret ligger i det hele og fulle til politimester, også i forbindelse med klagesaker. I tillegg omfatter det også ansvaret for å styrke publikums tillit til politiet. Flertallet av distriktene har varianter av en modell hvor klagen registreres på/leses og vurderes av politimester som så fordeler til leder for gjeldende driftsenhet for saksbehandling. Evalueringsutvalget synes denne modellen er en god modell, men for at den skal være effektiv og til hjelp for politimester i saksbehandlingen kreves det i større grad bruk av maler, for eksempel for formulering av svarbrev. Som diskutert i kapittel 4 under punktet, "4.3 Politiets kommunikasjon med klager", er det viktig at klager får et begrunnet svar på sin klage. Vi foreslår derfor at det utarbeides et standard oppsett for svarbrev med forslag til formuleringer. Flere distrikter har allerede utarbeidet lokale maler og kan komme med innspill til en slik standard.

## ■ Eget datasystem for behandling av klagesaker

Mange respondenter etterlyser et bedre system for behandling av klagesaker enn DocuLive. DocuLive er i første rekke et arkiv- og dokumentbehandlingssystem. Det er vanskelig å hente ut alt læringspotensial så lenge dette systemet brukes. Systemet er i liten grad søkbart, for eksempel på tema som klagen omhandler. Det er mulig å hente ut data på årsak, men innen hver årsakskategori vil det finnes flere tema som kan være gjengangere og kan si noe om for eksempel systemsvikt eller ukultur. Disse dataene må i dag tas ut manuelt. Systemet er heller ikke søkbart på involverte personer noe som i store enheter eller enheter med stor utskiftning gjør det vanskelig å ha oversikt over eventuelle gjengangere blant tjenestepersoner. Et nytt system bør også gi mulighet for nasjonal oversikt og på den måten bedre organisasjonslæringen og den systemiske læringen.

## ■ Tilrettelegging for nasjonal læring

Et problem som ble påpekt i Finstadrapporten (NOU 2009:12) var at klagesaksbehandlingen ikke la godt nok til rette for nasjonal erfaringslæring. Vi mener dette fortsatt er tilfelle i dag. Delvis handler det om måten dataene rapporteres og oppbevares på. Det finnes ingen database å registrere dataene i. Det rapporteres i Word-format som betyr manuell registrering og fare for feilregistrering før de kan analyseres, og ingen synes å ha et overordnet ansvar for dataene. Flere av respondentene har påpekt at det kan være vanskelig å benytte konkrete klagesaker i opplæring/utvikling i distriktet da det i små distrikt er vanskelig å generalisere hendelsen nok til at personvern opprettholdes. De etterlyser en «verktøykasse» i Politidirektoratet med eksempler fra andre distrikter. Vi foreslår at ansvaret for rapporteringen i Politidirektoratet (herunder innhenting av data, oppbygging av database, analyse og rapportering) legges til Avdeling for strategi og virksomhetsstyring i Politidirektoratet. Det bør utarbeides et nytt rapporteringsverktøy for politidistriktene som muliggjør utbygging av database og deling av «beste praksis», gode løsninger og eksempler egnet for opplæring.

## ■ Kommunikasjon ut mot publikum

Vi mener det er viktig for publikums tillit til politiets klagesaksbehandling at dette arbeidet synliggjøres i betydelig større grad. For det første må brosjyren «Klager og anmeldelser mot politiet» være lettere tilgjengelig på politi.no. I dag ligger den som et vedlegg under fanen «Tjenester» – «Klager



på politiet», og da bare på bokmål og nynorsk (i tillegg virket ikke linkene den dagen vi forsøkte å åpne disse vedleggene, men det kan selvfølgelig ha vært en tilfeldighet). En engelsk versjon fant vi ved å lete gjennom publikasjonene (som er sortert etter utgivelsesår). Det er ikke sannsynlig at en misfornøyd publikummer er villig til å gjøre dette. Men enda viktigere er det at politiet i enda større grad må kommunisere ut at de tar til seg kritikk og at de ønsker tilbakemeldinger. For eksempel bør politimester samarbeide med lokale medier for å oppnå dette. Om Politidirektoratets årsrapport for klagesaker ikke anses som viktig nok for å skape «blest» i nasjonale medier er det sannsynligvis mer interesse for saken i lokalpressen.

Alle læringspunktene ovenfor kan normalt inngå i et kvalitetssystem. Vi foreslår derfor at Politidirektoratet bør vurdere å innføre et kvalitetssystem for klagehåndteringen.

# 6 FORSLAG TIL FREMTIDIGE ANALYSER

Vi foreslår følgende forbedringer til neste evaluering av klagesaksbehandlingen:

1. Endre utvalgsmetode. Metoden bør sikre at det kommer inn nok saker fra samtlige politidistrikt og særorganer til å sikre representativitet i datamaterialet også på distriktsnivå. Dette vil gjøre det mulig å utføre flere nedbrytningsanalyser.
2. Denne evalueringen har hentet det meste av sin informasjon fra politiets side. Det vi vet om klager er det som fremkommer i selve klagen. I neste evaluering bør det innhentes informasjon direkte fra klager. Dette ville vært interessant og nyttig i et læringsperspektiv.
3. Gjennomgangen av klagesakene ved hjelp av analyseverktøy bør videreføres.

Evalueringen har også til en viss grad tatt for seg i hvor stor grad politidistriktene evner å ta lærdom av de feil som blir påpekt. Dette er et tema som kunne vært belyst nærmere og som man bør se i sammenheng med andre læringsarenaer i etaten. I hvor stor grad diskuterer man for eksempel et oppdrag og de løsninger som ble valgt i ettertid?

# 7 REFERANSELISTE

- Anderson, Eugene W (1998): «*Customer Satisfaction and Word of Mouth*». *Journal of Service Research*, 1(1), pp. 5-17.
- Bansal, Hanir S., Peter A Voyer (2000): «*Word-of-Mouth Processes Within a Services Purchase Decision Context*». *Journal of Service Research*, 3(2), pp. 166-177.
- Brown, Jacqueline Johnson, Peter Reingen (1987): «*Social Ties and Word-of-Mouth Referral Behavior*». *Journal of Consumer Research*, 14(3), pp. 350-362.
- Grönroos, Christian (1990): *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington Books (Lexington, Mass.).
- Herr, Paul M., Frank R. Kardes, John Kim (1991): «*Effects of Word-of-Mouth and Product-Attribute Information on Persuasion: An Accessibility-Diagnosticity Perspective*». *Journal of Consumer Research*, 17(4), pp. 454-462.
- NOU 2009:12 (2009): *Et ansvarlig politi. Åpenhet, kontroll og læring*. Oslo: Departementenes servicesenter – Informasjonsforvaltning.
- POD (2005): *Instruks for behandling av henvendelser om kritikkverdige forhold utført i tjeneste i politi- og lensmannsetaten*. Oslo: Politidirektoratet 2005.  
[https://www.politi.no/vedlegg/lokale\\_vedlegg/politidirektoratet/Vedlegg\\_687.pdf](https://www.politi.no/vedlegg/lokale_vedlegg/politidirektoratet/Vedlegg_687.pdf).
- POD (2012a): *Rettigheter og plikter som innbrakt etter politiloven*. Oslo: Politidirektoratet 2012.  
[https://www.politi.no/vedlegg/lokale\\_vedlegg/politidirektoratet/Vedlegg\\_1593.pdf](https://www.politi.no/vedlegg/lokale_vedlegg/politidirektoratet/Vedlegg_1593.pdf).
- POD (2012b): *Klager og anmeldelser mot politiet*. Oslo: Politidirektoratet 2012.  
[https://www.politi.no/vedlegg/lokale\\_vedlegg/politidirektoratet/Vedlegg\\_1899.pdf](https://www.politi.no/vedlegg/lokale_vedlegg/politidirektoratet/Vedlegg_1899.pdf).
- POD (2013a): *Politiets nasjonale innbyggerundersøkelse 2012*. Oslo: Politidirektoratet 2013.  
[https://www.politi.no/vedlegg/rapport/Vedlegg\\_1943.pdf](https://www.politi.no/vedlegg/rapport/Vedlegg_1943.pdf).
- POD (2013b): *Årsrapport 2012. Henvendelser om kritikkverdige forhold utført i tjeneste i politi- og lensmannsetaten*. Oslo: Politidirektoratet 2013.
- Riksadvokaten (2010): *NOU 2009:12 – Et ansvarlig politi, åpenhet, kontroll og læring – Høring*. Oslo: Riksadvokaten 2010.
- Walker, Samuel (2005): *The New World of Police Accountability*. Thousand Oaks, California: Sage.

# 8 VEDLEGG

## Vedlegg 1. Oversikt over innsendte klagesaker og gjennomførte intervjuer

Distrikt/Særorgan	Ant. klagesaker	Telefonintervju gjennomført med
Agder	11	Visepolitimester
Asker og Bærum	5	Politimester
Follo	10	Virksomhetsplanlegger
Gudbrandsdal	6	Evaluator kom ikke i kontakt med distriktet innenfor tidsfristen som var satt
Haugaland og Sunnhordland	4	Konst. Politimester
Hedmark	6	Politimester
Helgeland	1	Politimester
Hordaland	3	Politiinspektør
Midtre Hålogaland	4	Politimester
Nordmøre og Romsdal	0	Politimester
Nordre Buskerud	1 <sup>10</sup>	Leder for retts- og påtaleenhet
Nord-Trøndelag	0	Leder for retts- og påtaleenhet
Oslo	40	Politiinspektør, strategisk avdeling
Rogaland	2	Politimester
Romerike	12	Seniorrådgiver
Salten	8	Politimester
Sogn og Fjordane	2	Politimester
Sunnmøre	2	Politimester
Søndre Buskerud	9	Politimester
Sør-Trøndelag	12	Politimester
Telemark	11	Politimester
Troms	4	Politimester
Vestfinnmark	1	Evaluator kom ikke i kontakt med distriktet innenfor tidsfristen som var satt
Vestfold	12	Politimester
Vestoppland	3	Politimester
Østfinnmark	6	Politimester
Østfold	3	Politimester og visepolitimester
Kripos	0	Sjef for Kripos
Politiets Utlendingsenhet	4	Leder for juridisk avdeling
Økokrim	0	Sjef for Økokrim

10 Nordre Buskerud hadde ingen saker ferdigbehandlet i perioden 01.01.2013-31.03.2013, men sendte inn en sak ferdigbehandlet i april 2013.

## Vedlegg 2. Analyseverktøy

A	Evaluert av:			
	Politidistrikt:			

B	Årsak		
		Sett X	Kommentarer
B1	Adferd		
B2	Maktmisbruk		
B3	Brudd på taushetsplikt		
B4	Manglende oppgivelse av ID		
B5	Saksbehandling/service		

C	Proessen					
		Ja	Nei	Kommentar		
C1	Burde klagen vært sendt Spesialenheten?					
C2	Er klagen i grenseland for oversendelse?					
C3	Er 1 måneders fristen overholdt?			Ved nei, med hvor lang tid?		
C4	Hvis nei, er fristoversittelsen håndtert på riktig måte?					
C5	Har politimesteren eller bemyndiget underskrevet klageavgjørelsen?					
C6	Er behandlingssporet forsvarlig vurdert?					
		Nei	Delvis	Tilstrekkelig	Eksemplarisk	Kommentar
C7	Er svarbrev klargjørende for klager?					
C8	Er det foretatt interne undersøkelser før klagen er avgjort?					
C9	Har politimesteren hatt en sentral rolle i klagesaksbehandlingen?					
C10	Er saken oversiktlig og ryddig redigert?					
		Uforsvarlig	Delvis forsvarlig	Forsvarlig	Eksemplarisk	Kommentar
C11	Ditt totale inntrykk av hvordan prosessen er håndtert?					

D Kommunikasjon med klager						
		Nei	Delvis	Tilstrekkelig	Eksemplarisk	Kommentar
D1	Ble klager involvert i valg av spor i tvilstilfeller?					
D2	Gir svarbrevet/ klageavgjørelsen begrunnelse for hva som er kritikkverdig?					
D3	Inneholder svarbrevet opplysninger om hvilke interne undersøkelser som ble foretatt før klagen ble avgjort?					
D4	Gir svarbrevet opplysninger om hvilke interne tiltak som er, eller vil bli gjort, som følge av klagen?					
		Ja	Nei			
D5	Er klager gjort kjent med klageretten?					
		Uforsvarlig	Delvis forsvarlig	Forsvarlig	Eksemplarisk	Vet ikke
D6	Ditt totale inntrykk av hvordan kommunikasjonen med klager er håndtert?					
E Utfall						
E1	Avvist/ikke vurdert	Ikke grunnlag for kritikk	Uheldig men ikke grunnlag for kritikk	Grunnlag for kritikk	Kommentar	

**Politidirektoratet**

Desember 2013

Opplag: 300

Trykk: Erik Tanche Nilsen AS

Layout: Fete typer

Foto omslag: Politidirektoratet

POD-publikasjon nr. 2013/11

ISBN 978-82-8256-044-3

