



Kortlægning af politiets møde med borgerne: Politiets borgervendte betjening

1. Iværksættelse af kortlægningen

Borgere, der henvender sig til politiet, skal opleve et imødekommende politi, der tager deres henvendelse alvorligt. Der må hverken i kommunikation eller opgaveløsning være tvivl om, at politiet er til for borgerne. Det er vigtigt for både borgernes tryghed og for politiet, der er afhængig af borgernes tillid og hjælp for at sikre en effektiv kriminalitetsbekæmpelse.

Der har imidlertid i medierne været omtalt en række konkrete sager, hvor borgere har oplevet, at politiet ikke har taget deres henvendelser alvorligt.

Justitsministeriet har på den baggrund iværksat en kortlægning af, hvordan borgerne oplever deres kontakt med politiet, når de indgiver en anmeldelse, ringer til alarmcentralerne eller i øvrigt kontakter politiet gennem politiets servicecentre eller personlige ekspeditioner. I den forbindelse har Justitsministeriet endvidere kortlagt organiseringen af disse borgerbetjeningsområder med fokus på både personaleuddannelse og den tekniske understøttelse af personalets arbejde. Formålet med kortlægningen er at identificere relevante initiativer, som kan forbedre politiets borgervendte betjening.

Kortlægningen har alene til formål at undersøge politiets kontakt med borgerne, og det har derfor ikke været inddraget i kortlægningen, hvordan de alarmerede beredskaber efterfølgende håndterer den akutte situation, herunder hvordan regionernes Akut Medicinsk Koordinationscenter håndterer viderestillede alarmopkald af sundhedsfaglig karakter.

Slotsholmsgade 10
1216 København K.

T +45 7226 8400
F +45 3393 3510

www.justitsministeriet.dk
jm@jm.dk

Kortlægningen foretages i to tempi. Første del af kortlægningen er Justitsministeriets egne faktuelle kortlægning af politiets borgerbetjening i politiets alarmcentraler, servicecentre og personlige ekspeditioner, der har taget udgangspunkt i organiseringen og de tekniske løsninger i disse borgerbetjeningsområder, uddannelse af personale samt en gennemgang af sager, hvor borgere har klaget over politiets adfærd til Den Uafhængige Politiklagemyndighed. Anden del af kortlægningen er en spørgeskemaundersøgelse om borgernes tilfredshed med politiets betjening, hvor politiets håndtering af opkald til alarmcentralerne og servicecentre og henvendelser i de personlige ekspeditioner vil blive inddraget. Spørgeskemaundersøgelsen vil fokusere på borgere, der har været udsat for eller overværet en ulykke eller forbrydelse. Spørgeskemaundersøgelsen gennemføres i løbet af 2017 af Danmarks Statistik og skal videreudbygge den interne faktuelle kortlægning.

I den forbindelse bemærkes det, at Den Uafhængige Politiklagemyndighed i sin årsberetning for 2016 har haft fokus på telefoniske henvendelser til politiet og alarmcentralerne. På den baggrund har Den Uafhængige Politiklagemyndighed ved brev af 17. marts 2017 rettet henvendelse til Rigspolitiet om observationerne i årsberetningen.

2. Organiseringen af politiets borgerbetjeningsområder

Som beskrevet fokuserer kortlægningen på politiets borgervendte betjening i alarmcentralerne (telefon 112), politiets servicecentre (telefon 114) og politiets personlige ekspeditioner. Organiseringen af og funktionerne ved de tre borgerbetjeningsområder beskrives nedenfor.

2.1. Alarmcentralerne (telefon 112)

Der er etableret tre alarmcentraler, som håndterer 112-opkald. Politiet betjener de to landsdækkende centraler, Alarmcenter Vest i Aarhus og Alarmcenter Øst i Slagelse, mens alarmcentralen i Storkøbenhavn betjenes af Hovedstadens Beredskab. Alarmopkald foretaget i Storkøbenhavn går som udgangspunkt til Hovedstadens Beredskab, men viderestilles til en af politiets to alarmcentraler, hvis der er flere end 15 borgere i kø. Alle øvrige opkald går til politiets alarmcentraler og viderestilles til den alarmoperatør, der har været ledig i længst tid, uanset om den pågældende operatør er placeret i Slagelse eller Aarhus. Opkald uden for Storkøbenhavn viderestilles således ikke på baggrund af borgerens placering.

Alarmcentralerne tilsender det relevante beredskab primært i form af politi, de kommunale redningsberedskaber og ambulancer. Opkald, som kræ-

ver sundhedsfaglig visitation, viderestilles til regionens Akut Medicinske Koordinationscenter. Er opkaldet af politimæssig interesse, forbliver alarmcentralens alarmoperatør på telefonlinjen.

Alarmcentralerne bemandes som udgangspunkt af politibetjente, der har gennemgået en tre ugers alarmoperatøruddannelse. Fra 2016 har alarmcentralerne også ansat civile alarmoperatører. De civile alarmoperatører har oftest en beredskabsmæssig baggrund og gennemgår samme alarmoperatøruddannelse. Rigspolitiet foretog i februar-marts 2017 en evaluering af de civile alarmoperatører. Resultatet af evalueringen var positivt, og begge alarmcentraler vil fortsat ansætte civile alarmoperatører. Evalueringen viste derudover, at der i forbindelse med rekrutteringen af civile alarmoperatører skal være fokus på at ansætte personer med beredskabsmæssige kompetencer, f.eks. personer med en beredskabsfaglig uddannelse eller erfaring fra lignende funktioner i politiets servicecentre, hjemmeværnet, Falck, redningsberedskab mv. Rigspolitiet har besluttet, at hver alarmcentral kan ansætte op til 10 civile operatører, og rekrutteringen er igangsat.

De to landsdækkende alarmcentraler modtager årligt omkring 1 mio. opkald. Opkaldene besvares i gennemsnit inden for 9 sekunder.

Klager over alarmoperatører skal som udgangspunkt indgives til Den Uafhængige Politiklagemyndighed. Klager over civile operatører skal derimod indgives til politidirektøren i den pågældende politikreds.

Den Uafhængige Politiklagemyndighed kan ikke i myndighedens sagsbehandlingssystem elektronisk udskille adfærdsklager over alarmoperatører indgivet før 2016 fra de øvrige adfærdsklager over politiet indgivet i samme periode, da sådanne adfærdsklager ikke er registreret særskilt. Udskillelse af adfærdsklager over alarmoperatører indgivet før 2016 vil således kræve en manual gennemgang af alle adfærdsklager. Siden 2016 er sådanne adfærdsklager registreret med et særligt emneord, der gør det muligt at udfinde sagerne elektronisk. Den Uafhængige Politiklagemyndighed har i anledning af Justitsministeriets kortlægning fremsendt 11 adfærdsklager, der henholdsvis er registreret siden 2016 eller udfundet fra Den Uafhængige Politiklagemyndigheds årsberetninger fra 2014-2016. I 9 af sagerne udtalte Den Uafhængige Politiklagemyndighed kritik af politiets adfærd. I to af sagerne fandt Den Uafhængige Politiklagemyndighed ikke grundlag for at udtale kritik af politiets adfærd, men fandt politiets adfærd for henholdsvis beklagelig og uhensigtsmæssig.

Politiet har ikke registreret klager over civile alarmoperatører i 2016, hvor alarmcentralerne første gang ansatte civile alarmoperatører.

2.2. Servicecentre (telefon 114)

Der er placeret et servicecenter i alle landets politikredse, som håndterer 114-opkald. Når borgere ringer til 114, bliver opkaldet som udgangspunkt besvaret i den politikreds, som borgeren befinder sig i. Hvis der imidlertid er kø, vil opkaldet blive besvaret af en medarbejder i en af nabopolitikredse for at sikre, at borgerens ventetid bliver så kort som mulig.

Borgere kan ringe til servicecentre for at anmelde en forbrydelse, få oplysninger eller vejledning om f.eks. tilladelser, der udstedes af politiet, eller for at afgive oplysninger eller tip om en forbrydelse til politiet. Borgere kan også få oplysninger om åbningstiderne for de personlige ekspeditioner. Opkaldene besvares af både politibetjente og administrativt personale.

Servicecentre har samlet modtaget mellem 132.000 og 183.000 opkald hver måned i perioden fra 2014-2016.

Klager over politibetjente i servicecentre skal som udgangspunkt indgives til Den Uafhængige Politiklagemyndighed. Klager over civile servicemedarbejdere skal derimod indgives til politidirektøren i den pågældende politikreds.

Den Uafhængige Politiklagemyndighed kan ikke i myndighedens sagsbehandlingssystem elektronisk udskille adfærdsklager over politibetjenes adfærd i servicecentre, da sådanne adfærdsklager ikke registreres særskilt. Udskillelse af adfærdsklager over politibetjenes adfærd i servicecentre vil således kræve en manual gennemgang af alle adfærdsklager. I Den Uafhængige Politiklagemyndigheds årsberetninger for 2014-2016 er der dog omtalt ti klager over politiets adfærd i servicecentre. Den Uafhængige Politiklagemyndighed udtalte kritik af politiets adfærd i to af sagerne. I de øvrige sager udtalte Den Uafhængige Politiklagemyndighed ikke kritik af politiet, men fandt dog i tre af sagerne politiets adfærd for beklagelig og i fire af sagerne politiets adfærd for uhensigtsmæssig.

Politiet har registreret 16 adfærdsklager over civile servicemedarbejdere i politiets servicecentre i perioden 2014-2016, der hovedsageligt er kendetegnet ved, at borgeren har haft en oplevelse af, at servicemedarbejderen ikke lyttede, ikke talte ordentligt eller misforstod den pågældende. Fem af

sagerne blev notitsbehandlet, hvilket indebærer, at en ledende polititjenestemand telefonisk kontakter klager for en drøftelse og mulig mundtlig afslutning af sagen. I otte af sagerne udtrykte politikredsen i den forbindelse beklagelse over den pågældende medarbejders adfærd, mens politikredsen ikke fandt anledning til at beklage den pågældende medarbejders adfærd i tre af sagerne.

2.3. Personlig ekspedition

I hver politikreds er der placeret en eller flere personlige ekspeditioner, hvor borgere kan henvende sig med spørgsmål eller for at anmelde en forbrydelse. Personalets baggrund varierer fra politikreds til politikreds, men ekspeditionerne betjenes som udgangspunkt af både politibetjente og administrativt personale. I ekspeditioner, der alene betjenes af administrativt personale, er der tilknyttet en politibetjent, der står til rådighed med henblik på optagelse af mere omfattende anmeldelser.

De personlige ekspeditioner er organiseret lokalt på baggrund af en vurdering af, hvilke særlige behov der gør sig gældende i den enkelte politikreds. I Københavns Politi er der f.eks. indført en såkaldt ”floorwalker-ordning”, hvor en uniformeret politibetjent inden ekspeditionen møder borgeren og spørger den pågældende om vedkommendes ærinde. Politibetjenten kan dermed hurtigt visitere opgaven og efter omstændighederne henvise borgeren til anden myndighed, sørge for at borgeren betjenes i ekspeditionsskranken uden om køen i akutte sager, eller berolige en borger, som er oprørt.

Det varierer fra politikreds til politikreds, hvor mange henvendelser der årligt rettes til de personlige ekspeditioner. F.eks. modtog Københavns Politis Borgerekspedition 23.658 personlige henvendelser i 2016, mens ekspeditionerne i Aarhus og Randers til sammen modtog 3.156 personlige henvendelser i 2016. Rigspolitiet er ikke i besiddelse af statistik over det samlede antal henvendelser i de personlige ekspeditioner.

Klager over politibetjente i politiets personlige ekspeditioner skal som udgangspunkt indgives til Den Uafhængige Politiklagemyndighed. Klager over civile medarbejdere i politiets personlige ekspeditioner skal derimod indgives til politidirektøren i den pågældende politikreds.

Den Uafhængige Politiklagemyndighed kan ikke i myndighedens sagsbehandlingssystem elektronisk udskille adfærdsklager over politibetjentes adfærd i politiets personlige ekspeditioner, da sådanne adfærdsklager ikke

registreres særskilt. Udskillelse af adfærdsklager over politibetjenes adfærd i politiets personlige ekspeditioner vil således kræve en manual gennemgang af alle adfærdsklager. I Den Uafhængige Politiklagemyndigheds årsberetning fra 2014-2016 omtales imidlertid en klage over politiets adfærd i de personlige ekspeditioner. Den Uafhængige Politiklagemyndighed har endvidere fremsendt en klage fra 2017 over politiets adfærd i politiets personlige ekspeditioner. I sagerne udtalte Den Uafhængige Politiklagemyndighed ikke kritik af politiets adfærd, men fandt i den ene sag politiets adfærd for beklagelig.

Politiet har ikke registreret klager over civile medarbejdere i politiets personlige ekspeditioner i perioden 2014-2016.

3. Resultatet af kortlægningen

Den interne faktuelle kortlægning har vist en række problemstillinger i forhold til politiets borgervendte betjening, der gennemgås nedenfor.

3.1. Kortlægning af alarmcentralerne (telefon 112)

Kortlægningen har vist tre overordnede problemstillinger vedrørende alarmcentralernes håndtering af alarmopkald.

3.1.1. Oplysninger om den akutte hændelse

Før alarmcentralerne kan sende det nødvendige beredskab til en akut hændelse, skal alarmcentralerne have en række oplysninger om den akutte hændelse. Det gælder både mere konkrete oplysninger om typen og omfanget af ulykken, branden eller lignende og oplysninger om den relevante adresse. Det er uhensigtsmæssigt at sende beredskab i retning af en akut hændelse uden præcise oplysninger om sted og hændelse, da det i sidste ende kan koste værdifuld tid, hvis det rigtige beredskab ikke er sendt i første omgang, eller hvis beredskabet skal skifte kurs undervejs.

Alarmcentralerne råder over et omfattende it-system til fastlæggelse af placeringen af et ulykkessted mv. eller af den borger, som ringer op. It-systemet indeholder en tematisk søgefunktion med oplysninger om placering af diverse objekter, stednavne, vejkryds mv. Ved opkald fra telefonnumre, der er tilknyttet navn og adresse på en abonnent, viser it-systemet automatisk navnet og adressen, der er knyttet til telefonen, ligegyldigt om opkaldet foretages fra en fastnettelefon, mobiltelefon eller via IP-telefoni. Ved opkald fra mobiltelefoner viser it-systemet automatisk mobiltelefonens mastepacering. Dette kan visse steder i landet, hvor der er langt mellem masterne, indebære, at telefonens placering alene kan angives inden

for en radius af 2-5 km. Foretages opkaldet via 112-app'en, viser it-systemet derimod telefonens nøjagtige gps-placering inden for en radius af ca. 20 meter. It-systemet er knyttet til et digitalt kort.

Borgere, der kontakter alarmcentralerne, ved ikke nødvendigvis, hvilke oplysninger alarmcentralerne skal bruge for at hjælpe dem. Herudover kender borgerne ikke nødvendigvis deres præcise placering, ligesom de pågældende kan være oprørte og have vanskeligt ved at svare på alarmoperatørens spørgsmål eller forstå alarmcentralernes behov for oplysningerne. Det har medført sager, hvor der er opstået uoverensstemmelser mellem borgeren og alarmoperatøren. I visse af sagerne har alarmoperatøren også lagt en væsentlig del af ansvaret for at håndtere situationen over på borgeren, herunder at finde den rigtige adresse. Det er aldrig borgerens ansvar at håndtere den akutte situation. Der kan dog være situationer, hvor alarmcentralerne har behov for borgerens assistance, f.eks. ved at tilse tilskadekomne under vejledning fra sundhedsfagligt personale. Borgerne skal i sådanne tilfælde roligt vejledes om, hvorfor der er behov for deres assistance, og hvad borgeren konkret kan hjælpe med. I en enkelt sag, som har været behandlet af Den Uafhængige Politiklagemyndighed, anmodede alarmoperatøren borgeren om at ringe tilbage til alarmcentralerne via 112-app'en, da alarmoperatøren ikke kunne finde borgerens placering. Da borgeren forsøgte at ringe via 112-app'en, løb den pågældendes telefon tør for strøm. Alarmoperatøren fulgte ikke op på, om borgeren ringede tilbage, og borgeren, der led af Parkinsonssyge, blev først fundet 42 timer senere efter at være meldt savnet af sine pårørende.

3.1.2. Alarmoperatøruddannelsen og efteruddannelse af alarmoperatører

Alarmoperatørerne gennemgår en særlig uddannelse af tre ugers varighed. Uddannelsen gennemføres som en kombination af teoretiske oplæg og praktiske øvelser, cases og situationsspil. Alarmoperatørerne lærer at anvende alarmcentralernes it-system og at vurdere, hvilket beredskab der skal sendes til konkrete hændelser. Alarmoperatørerne uddannes i ordentlig tale, god service og spørgeteknik, der gør alarmoperatøren i stand til at forstå og kommunikere med borgere, der kan være meget påvirkede af den vanskelige og stressende situation, de står i. Endelig lærer alarmoperatørerne at reflektere over de psykologiske faktorer, som påvirker alarmoperatøren selv, herunder traumatisk stress og akkumuleret stress.

Rigspolitiet har endvidere oplyst, at begge alarmcentraler løbende evaluerer alarmoperatørerne. Der er dog ikke fastsat retningslinjer eller udarbejdet et koncept for evalueringerne. Rigspolitiet har oplyst, at der i 2017 vil

blive igangsat et projekt ved alarmcentralerne om brug af konceptet ”samtalestyring”, der allerede anvendes i servicecentre. Rigspolitiet har i den forbindelse i foråret 2017 gennemført et pilotprojekt om brug af ”samtalestyring” i vagtcentralen ved Fyns Politi. Erfaringerne fra projektet har medført justeringer i konceptet, der påtænkes implementeret på landsplan i både alarmcentralerne og vagtcentralerne som en koordineret del af de initiativer, der er beskrevet under pkt. 4. Samtalestyring indebærer, at der uddannes såkaldte ”samtaleambassadører”, der efterfølgende skal videreuddanne det øvrige personale ved bl.a. at lytte med på samtaler for efterfølgende at evaluere håndteringen af samtalerne. Samtaleambassadørerne skal lære personalet om samtalestyring ud fra elementerne indledning, dialog og afslutning for på den måde at vejlede borgeren gennem samtalen.

3.2. Servicecentre (telefon 114)

Servicemedarbejderne, der betjener 114-opkald, modtager en lokal tilrettelagt uddannelse i politikredsen. Uddannelsen indebærer typisk oplæring i sagsbehandlingssystemet POLSAS, introduktion til politiets øvrige it-systemer og almindelig sagsbehandling. Der gøres endvidere brug af sidemandsoplæring i forhold til håndteringen af mødet med borgere i telefonen. Uddannelsen tager som udgangspunkt fire til otte uger.

Foruden implementering af konceptet samtalestyring, der er beskrevet ovenfor, foregår evaluering af såvel nye som erfarne servicemedarbejdere lokalt.

Der er endvidere udarbejdet lokale vejledninger inden for en lang række sagsområder, herunder om forvaltningsretlige regler, for at gøre servicemedarbejderne i stand til at modtage og håndtere anmeldelser og vejlede borgere. Vejledningerne er tilgængelige for alle politikredse gennem databasen Moxie. Rigspolitiet har oplyst, at det varierer, hvor meget servicecentre benytter databasen, men at Københavns Politi benytter databasen i stort omfang. Materiale, der retter sig mod servicecentrenes arbejde, forventes fremadrettet overført til en særskilt database kaldet ”Når borgeren spørger” på politiets intranet.

En gennemgang af de 10 sager, der er omtalt i Den Uafhængige Politiklagemyndigheds årsberetninger for 2014-2016, viser, at servicemedarbejderne i visse sager ikke har talt ordentligt til borgeren, herunder ved at afbryde borgeren, at bruge en stærk sarkastisk tone over for borgeren eller ved at lægge på. Rigspolitiet har endvidere oplyst, at der i 2014-2016 har været indgivet 16 klager over civile servicemedarbejdere. Det kendetegnende for

klagerne er, at borgeren har oplevet, at servicemedarbejderen ikke lyttede, ikke talte ordentligt eller misforstod den pågældende.

3.3. Personlig ekspedition

Der er både ansat politibetjente og civilt ansatte i politiets personlige ekspeditioner. Fordelingen af personalet varierer fra ekspedition til ekspedition. Personalet i ekspeditionen modtager ikke en særlig uddannelse i borgervendt betjening. Personalet modtager dog typisk sidemandsoplæring af mere erfarent personale. I en række politikredse har personalet i ekspeditionerne deltaget i kurser i bl.a. konflikthåndtering og kommunikation. I seks politikredse varetages ekspeditionsbetjeningen til dels af servicemedarbejdere fra servicecentre.

Rigspolitiet har endvidere oplyst, at der hverken nationalt eller lokalt i politikredsene er udarbejdet særskilte retningslinjer for betjening af borgere i de personlige ekspeditioner. Personalet arbejder dog efter politiets overordnede centrale mål, herunder politiets servicedeclarationer. Rigspolitiet vurderer, at det ikke vil være relevant at opstille nationale servicemål henset til de forskellige belastninger i ekspeditionerne mv.

Justitsministeriet er alene bekendt med to klagesager over betjeningen i politiets personlige ekspeditioner.

4. Opfølgning på kortlægningen

Som det fremgår, har den foreløbige kortlægning afdækket en række forbedringsmuligheder i forhold til politiets borgervendte betjening.

Justitsministeriet har inddraget Rigspolitiet i kortlægningen af politiets møde med borgerne med henblik på i fællesskab at udvikle en række initiativer, der kan forbedre politiets borgerbetjening. Der er på denne baggrund besluttet i alt syv initiativer, der vil blive implementeret i løbet af 2017.

De syv initiativer er:

1. Spørgeskemaundersøgelse fra Danmarks Statistik

Som led i den videre kortlægning af området gennemføres en spørgeskemaundersøgelse blandt et repræsentativt udsnit af befolkningen. Formålet med undersøgelsen er at få mere viden om borgernes møde med politiet med henblik på at iværksætte yderligere tiltag, der kan forbedre politiets borgervendte betjening. Spørgeskemaundersøgelsen iværksættes i samar-

bejde med Rigspolitiet og gennemføres af Danmarks Statistik i løbet af sommeren og efteråret 2017. Herefter vil datagrundlaget fra Danmarks Statistik blive bearbejdet af Justitsministeriets Forskningskontor. Spørgekemaundersøgelsen vil fokusere på borgere, der har været i personlig eller telefonisk kontakt med politiet, fordi de har været udsat for eller været vidne til en forbrydelse, har anmeldt en forbrydelse eller et generende forhold, eller fordi de har været involveret i eller overværet en ulykke. Undersøgelsen adresserer således både politiets håndtering af opkald til alarmcentralerne og servicecentre og henvendelser i de personlige ekspeditioner.

2. Forbedring af politiet som serviceorienteret myndighed

Rigspolitiet vil afholde en række fokusmøder for ledere og andre nøglemedarbejdere i landets alarmcentraler, servicecentre og vagtcentraler for at sikre en fælles forståelse for politiet som en serviceorienteret myndighed og for at afdække og udbrede ”best practice” på tværs af politiets område.

På møderne vil bl.a. personalets uddannelse i borgervendt betjening, systematisk ledelsesmæssig opfølgning på borgerbetjening og løbende evalueringer efter et nationalt koncept blive drøftet. Møderne skal således også resultere i udarbejdelsen af et nationalt koncept for uddannelse af personalet og for opfølgning på borgerbetjening. I forhold til alarmcentralerne og vagtcentralerne vil møderne bl.a. fokusere på vigtigheden af personalets indlevelsesevne og hjælpsomhed over for borgere, der har brug for hjælp. I forhold til servicecentre vil møderne bl.a. fokusere på videreudviklingen af konceptet ”samtalestyring”, og om det kan tilpasses alarmcentralerne og vagtcentralerne.

Politikredsene vil med støtte fra Rigspolitiet i forlængelse af Rigspolitiets fokusmøder afholde temadage for alle medarbejdere i landets alarmcentraler, servicecentre og vagtcentralerne med særligt fokus på borgervendt betjening og politiet som serviceorienteret myndighed.

3. Borgerne mødes med en politileder ved klager

Rigspolitiet vil undersøge muligheden for – under hensyntagen til det etablerede klagesystem – at indføre en lyttende samtalemodel i udvalgte klagesager.

Det er hensigten med den lyttende samtalemodel, at klager så hurtigt som muligt skal inviteres til samtale med en relevant politileder, hvor klageren får mulighed for at forklare sig og få anerkendt sin oplevelse af hændelsen.

Det forventes, at en lyttende samtalemiddel vil skabe en øget forståelse mellem borger og politi samtidig med, at politiets borgervendte betjening vil blive forbedret ved at se sagerne fra et borgerperspektiv. Samtalerne skal altså ikke anvendes til at placere et individuelt ansvar, idet dette håndteres i det formelle klagesystem.

I forbindelse med udviklingen af en sådan samtalemiddel skal Rigspolitiet være særligt opmærksom på snitfladerne til politiets notitssagsbehandling og til klagesagsbehandlingen i Den Uafhængige Politiklagemyndighed.

Rigspolitiet vil komme med en anbefaling herom inden udgangen af 2017.

4. Etablering af nationalt kontaktpunkt for borgerbetjening i Rigspolitiet

Rigspolitiet etablerer i løbet af efteråret 2017 et centralt kontaktpunkt, der skal sikre og understøtte politikredsene i løbende sparring og opsamling af ”best practice” og opfølgning på borgerbetjeningen i alarmcentralerne, servicecentre og de personlige ekspeditioner. Det vil i praksis betyde, at der etableres et erfaringsforum, hvor de enkelte kredsers erfaringer kan omsættes til tiltag eller egentlige udviklingsprojekter.

5. Etablering af en national borgerservicefunktion

I tilknytning til det nationale kontaktpunkt etablerer Rigspolitiet i løbet af efteråret 2017 en national borgerservicefunktion, der skal fastsætte politiets strategiske retning for god borgerbetjening på tværs af alle funktioner og fagligheder. Borgerservicefunktionen får ansvaret for at følge op på identificerede problemstillinger, herunder ved at inddrage borgerrepræsentanter med henblik på udvikling af politiets borgervendte betjening ud fra et borgerperspektiv.

Den nationale borgerservicefunktion skal endvidere fastsætte rammerne for og understøtte det nationale kontaktpunkt for borgerbetjeningen på tværs af fagligheder og enheder i dansk politi.

6. Nye retningslinjer for bedre håndtering af u hensigtsmæssig borgerbetjening

Rigspolitiet er ved at udarbejde retningslinjer for de ledelsesmæssige handlemuligheder ved håndtering af u hensigtsmæssig borgerbetjening med særligt fokus på sager, hvor der er indgivet en adfærdsklage eller dispositionsklage over en medarbejder, og hvor der samtidigt er behov for at gribe ledelsesmæssigt ind uden at forstyrre den verserende klagesagsbehandling. Med retningslinjerne, der forventes taget i brug i politikredsene i første

halvår af 2018, sikres en hurtig opfølgning på uhensigtsmæssig borgerbetjening og en mere ensartet håndtering af sagerne på tværs af politikredsene.

7. Serviceeftersyn af politiets servicedeclarationer

Rigspolitiet er ved at gennemgå politiets servicedeclarationer for bl.a. at sikre en harmonisering af serviceniveauet over for borgerne på tværs af politikredsene.

5. Oplysningskampagne om 112-app'en

Med henblik på at udbrede borgernes kendskab til 112-app'en iværksætter Rigspolitiet en oplysningskampagne på de sociale medier i efteråret 2017. Formålet med kampagnen er at skabe opmærksomhed om 112-app'en, der gør det muligt for alarmcentralen at se de præcise lokationer på borgere, der ringer 112 via app'en.