



JUSTITSMINISTERIET

Politiets møde med borgerne

Initiativer der skal give borgere en bedre oplevelse, når de ringer 112 eller anmelder en forbrydelse til politiet. Samt en styrkelse af politiets digitale indsats.



12. oktober 2017

Indhold

1.	Indledning _____	2
2.	Politiets betjening af borgere _____	3
3.	Politiets brug af billed- og videooptagelser fra f.eks. borgere _____	5
4.	Tv-overvågning _____	6

1. Indledning

Politiet er til for borgerne. Det er derfor helt essentielt, at borgerne oplever, at politiet på ordentlig vis hjælper dem, når de har brug for det. Det skaber tillid og tryghed i vores samfund.

Selvom vi danskere heldigvis generelt mødes af et professionelt og imødekommende politi, er det vigtigt, at politiet lærer af de fejl, som bliver begået.

Derfor sætter vi nu en række initiativer i gang, hvor vi bl.a. sætter fokus på politiet som serviceorienteret myndighed. Vi styrker brugen af billed- og videooptagelser i politiets efterforskning, og vi indfører retningslinjer for, hvordan politiet indhenter overvågningsbilleder fra f.eks. borgere i deres efterforskning. Samtidig giver vi de erhvervsdrivende mulighed for at dele overvågningsbilleder med hinanden, og vi går i gang med at se på, hvordan tv-overvågning kan anvendes for at øge trygheden lokalt.

Jeg er glad for, at vi nu iværksætter en lang række tiltag for styrke politiets møde med borgerne.

Søren Pape Poulsen

Justitsminister

2. Politiets betjening af borgere

Politiet er til for borgerne. Borgere, der henvender sig til politiet, skal opleve et imødekommende politi, der agerer professionelt og tager borgernes henvendelse alvorligt.

For at give borgerne den bedst mulige betjening iværksætter Justitsministeriet og Rigspolitiet syv konkrete initiativer, der skal styrke politiet som serviceorienteret myndighed.

1. Ekstern undersøgelse om borgernes oplevelse af politiet

I løbet af sommeren og efteråret 2017 gennemføres en undersøgelse af borgernes oplevelse af politiet gennem en række spørgsmål til et repræsentativt udsnit af befolkningen. Formålet med undersøgelsen er at få yderligere indsigt i borgernes møde med politiet for at tage yderligere tiltag, der kan forbedre politiets borgervendte betjening.

2. Styrket fokus på undervisning og service

Der skal sikres en fælles forståelse og prioritering af borgerservice som en vigtig disciplin for politiet som serviceorienteret myndighed. Rigspolitiet vil derfor igangsætte særlige fokusmøder for ledere og andre nøglemedarbejdere i landets alarmcentraler, servicecentre og vagtcentraler inden foråret 2018. I den forbindelse vil Rigspolitiet bl.a. udvikle et nationalt koncept for uddannelse af personale og for opfølgning på borgerbetjening.

Politikredsene indleder i forlængelse af Rigspolitiets fokusmøder seminarer for alle medarbejdere i politiets alarmcentraler, servicecentre og vagtcentraler om politiet som serviceorienteret myndighed med fokus på "den gode samtale" med borgerne.

3. Borgerne mødes med en politileder ved klager

Rigspolitiet vil undersøge mulighederne for at indføre en lyttende samtalemodel i udvalgte klagesager. Modellen indebærer, at borgere, der har klaget over politiets adfærd, inviteres til en samtale med en relevant politileder, hvor de kan forklare deres oplevelser med politiet for derved at øge forståelsen mellem borger og politi.

Rigspolitiet kommer med en anbefaling herom inden udgangen af 2017.

4. Etablering af kontaktpunkt i Rigspolitiet

Der etableres et kontaktpunkt i Rigspolitiet, der skal facilitere løbende sparring og opsamling af gode erfaringer blandt politikredsene. Kontaktpunktet forventes oprettet i løbet af efteråret 2017.

5. Etablering af national borgerservicefunktion

Der etableres en national borgerservicefunktion, der skal fastlægge politiets strategiske retning for god borgerbetjening på tværs af organisationen. Borgerservicefunktionen skal gennem løbende kontakt med politikredsene og under inddragelse af borgere bidrage til, at den borgervendte betjening forbedres. Den nationale borgerservicefunktion forventes etableret i løbet af efteråret 2017.

6. Nye retningslinjer for opfølgning på uhensigtsmæssig borgerbetjening

Rigspolitiet er ved at udarbejde retningslinjer for bedre ledelsesopfølgning på uhensigtsmæssig borgerbetjening. Det forventes, at retningslinjerne er taget i brug i de relevante enheder i politikredsene i første halvår 2018.

7. Serviceeftersyn af politiets servicedeclarationer

Politiets servicedeclarationer er ved at blive gennemgået for bl.a. at sikre en harmonisering af serviceniveauet for borgerne på tværs af politikredsene.

Oplysningskampagne om 112-app'en

Når en borger ringer til alarmcentralen ved brug af 112-app'en, modtager alarmcentralen automatisk den pågældendes præcise lokation. For at skabe opmærksomhed om 112-app'en gennemfører Rigspolitiet i efteråret 2017 en oplysningskampagne på de sociale medier.

3. **Politiets brug af billed- og videooptagelser fra f.eks. borgere**

For at styrke brugen af billed- og videooptagelser i politiets efterforskning iværksætter Rigspolitiet firekonkrete initiativer. Initiativerne spiller ind i en større modernisering af politiets it, der forventes implementeret i 2020.

8. **Politiet vil offentliggøre billeder på ny side**

Der etableres i inden udgangen af 2017 en ny side på www.politi.dk, hvor politiet vil offentliggøre billeder af personer, som politiet ønsker oplysninger om fra offentligheden – f.eks. efterlyste personer. Borgerne vil kunne dele link til hjemmesiden på sociale medier eller på anden vis. På den måde kan borgerne hjælpe politiet med at finde personer, som kan være vigtige for politiets efterforskning.

9. **Styrket vejledning af borgerne**

Borgerne skal vejledes om, hvordan politiet aktivt bruger billed- og videooptagelser i efterforskningen, og hvornår politiet kan og typisk også vil offentliggøre optagelserne. Det sker gennem en servicedeklaration, der gøres tilgængelig på www.politi.dk i efteråret 2017.

10. **Retningslinjer for politiets indhentelse mv. af digitale spor i efterforskningen**

Der udarbejdes primo 2018 nationale retningslinjer for politiets indhentelse mv. af billed- og videooptagelser i efterforskningen. Formålet med retningslinjerne er at understøtte, at politiet aktivt inddrager sådanne optagelser, som borgere og erhvervsdrivende mv. ligger inde med, i efterforskningen af strafbare forhold.

11. **Dialog med erhvervslivet om overvågningsudstyr**

Rigspolitiet vil sammen med Dansk Erhverv og De Samvirkende Købmænd drøfte de erhvervsdrivendes eventuelle behov for anbefalinger vedrørende kvaliteten af overvågningsudstyr (billedopløsning mv.).

4. Tv-overvågning

Ministeren følger op med to nye initiativer om tv-overvågning.

12. Tv-overvågning i utrygge områder

Tv-overvågning kan være med til at skabe tryghed lokalt. Justitsministeren vil derfor iværksætte et serviceeftersyn af de nuværende regler for og praksis med tv-overvågning i utrygge områder, og der er indledt en dialog med KL.

13. Erhvervsdrivendes deling af overvågningsbilleder

Justitsministeren vil i folketingssamlingen 2017/2018 fremsætte et lovforslag, som skal tillade erhvervsdrivende at dele overvågningsbilleder med hinanden i begrænset omfang i et sikkert it-system for at forhindre ny kriminalitet.

Der arbejdes med en model, som vil tillade deling af overvågningsbilleder af formodede gerningsmænd mellem bl.a. butikskæder eller butikker, som er organiseret på et særligt område eller i et særligt regi. En sådan deling kan ske på en række nærmere betingelser, f.eks. at der skal indhentes en tilladelse fra Datatilsynet, at der er tale om tyveri, dankortsvindel mv. over en vis beløbsgrænse (f.eks. 1.000 kr.) eller røveri, og at det strafbare forhold er anmeldt til politiet.

Politiets møde med borgerne

Initiativer der skal give borgere en bedre oplevelse, når de ringer 112 eller anmelder en forbrydelse til politiet. Samt en styrkelse af politiets digitale indsats.

Dato

12 oktober 2017

Justitsministeriet
Slotsholmsgade 10
1216 København K

Telefon

72 26 84 00

Email

jm@jm.dk

Foto

Lars Svankjær