



POLITIET

Politidirektoratet
Postboks 8051 Dep.
0031 Oslo

MOTTATT

POLITIET	
5	
AKS	AC8 - 13 008
Saksnr	04/01836 27

Deres referanse
2009/01836

Vår referanse
2009/02886-3 008

Dato
12.08.2009

Høring - Rapport - Forslag til fremtidig organisering av nødmeldtjenesten – 112 rapporten.

Ved skriv av 4. august 2009 er Hordaland politidistrikt invitert til å fremme eventuelle synspunkter til rapporten om "Forslag til fremtidig organisering av nødmeldtjenesten".

Politidistriktet har følgende merknader til forslaget:

Innledningsvis vil vi uttrykke tilfredshet med at temaet er satt på dagsorden. Prinsippet om nødmeldtjenester som bidrar til bedre brukervennlighet, samtidig som det fremmer kvaliteten i oppgaveutførelsen tiltres.

112 – sentralenes funksjon og arbeidsoppgaver

Arbeidsgruppens forslag til ny organisering er i rapporten beskrevet som modell C. Dette modellalternativet foreskriver at mottak av alle nødanrop og veiledning (min understreking) av innringer flyttes fra etatens eksisterende nødsentraler til en felles 112-sentral. Utalarming og ressurskoordinering for politiet skjer fra operasjonssentralen.

Funksjonen "mottak av nødanrop" kan gis ulikt innhold - alt fra planløs viderekobling til politiet til faglig selektering i forhold til reell nød og unødige anrop. Rapporten gir klart uttrykk for at operatøren på ny nødsentral også ved anrop som ligger innenfor politiets funksjonsområder skal foreta en konkret vurdering av om det er en reell nødmelding eller et unødige anrop. Om dette vises til rapporten, s. 106, første spalte, første avsnitt der det uttales: "Et unntak gjelder politisaker hvor anropet vil kunne (min understreking) bli satt over til politiets operasjonssentral". Med andre ord; nødsentralen skal ikke bare overføre meldingen til politiets operasjonssentral, men den skal også foreta en siling av meldingene. Denne forståelsen understøttes ytterligere av det som uttales på s. 93, hvor det fremgår at operatøren skal kunne gi råd og veiledning som kan begrense konsekvensene av nød-situasjonen. Videre er det ved bruk av eksempel "knivstikking" uttalt at operatøren skal iverksette tiltak for å sikre innsatspersonell og hindre at gjerningspersonen skader flere.

Hordaland politidistrikt

Den foreslåtte modellen, sammenholdt med den tekstlige utdypingen i rapporten, etterlater det klare inntrykk at operatørene på nødsentralen også skal gi innringer en viss veiledning i forhold til meldingens innhold, og om nødvendig iverksette nødvendige tiltak av klar politisk karakter. Så vidt sees er det også fokusert på dette i Politidirektoratets vedleggsskriv.

Vi stiller oss tvilende til om en slik løsning ivaretar formålet med omorganiseringen, nemlig å bidra til mer brukervennlighet og større kvalitet på oppgaveutførelsen. Rett nok bidrar det foreslåtte modellalternativet isolert sett til større brukervennlighet for innringer, idet vedkommende kun trenger å forholde seg til en operatør. Imidlertid viser erfaring at brukere ikke bare er opptatt av responstid for opprettelse av kommunikasjon/etablering av kontakt, men også av selve håndteringen av oppgaven. Politiets oppgaver, ikke minst på det operative fagfeltet, er komplekse og mangeartete. Når en i tillegg beveger seg over i grenseområdet mot etterforskning, blir bildet ytterligere komplekst. Operatører i politiet som håndterer nødmeldinger, herunder vurderer om meldingen er reell, har lang erfaring innenfor operative og etterforskningsmessige disipliner. Således stilles det store krav til faglig kompetanse hos det personellet som skal foreta disse vurderingene. For å sikre et forsvarlig vurderingsgrunnlag er altså fagkompetanse nødvendig, men likevel ikke tilstrekkelig. I svært mange tilfelle forutsetter nemlig en kvalifisert faglig vurdering tilgang til politiets informasjonssystemer. Det foreslåtte konseptet legger opp til at nødsentralen ikke skal ha tilgang til disse informasjonssystemer, hvilket etter vårt syn, og i lys av de rettslige skrankene som gjelder for håndteringen av opplysninger fra disse registrene, er et riktig standpunkt. I og med at dette sentrale verktøyet ikke er tilgjengelig for operatøren, vil det ikke kunne foretas en faglig forsvarlig vurdering av meldingens innhold.

Etter vår mening bør en ny nødsentral ved håndtering av politisk nødmeldinger, begrense sin virksomhet til å selektere bort helt åpenbare unødige meldinger. Som eksempel kan nevnes dagens praksis ved Oslo politidistrikt hvor kun oppringninger der det ikke er en person i andre enden blir selektert bort.

Forslaget om at operatøren ved ny nødsentral skal gi råd og veiledning som kan begrense konsekvensen av nødsituasjonen, herunder iverksette tiltak for å sikre innsatspersonell og hindre at gjerningspersonen skader flere, er behandlet alt for lett i rapporten. Det må her foretas politioperative vurderinger som vil stille store krav til operatørens fagkompetanse, og da kompetanse som kun kan erverves gjennom en kombinasjon av en bredt anlagt teoretisk opplæring og lang og allsidig praktisk tjeneste. Videre forutsetter forslaget at operatøren må ha inngående kjennskap til politiets taktiske planverk, herunder planverk som vil være styrende for valg av aksjonsplaner. Etter vår vurdering rommer den foreslåtte modellen på dette punkt en ikke ubetydelig risiko for at feil informasjon og uhensiktsmessig håndtering kan øke faren for de impliserte – så vel fornærmede og andre fareutsatte personer som politiets eget innsatspersonell. Selv om politiet settes i konferanse med operatøren på nødsentralen, vil sentralen i ethvert tilfelle representere et ekstra ledd i kommunikasjonslinjen. Dette fremstår som et unødvendig forsinkende ledd, som i tillegg øker risikoen for feilkommunikasjon.

På dette punkt konkluderer vi således med at den nye nødsentralen må sette over alle 112 anrop med en person i andre enden som gjelder politisk gjøremål til politiets operasjonssentral uten nærmere vurdering og rådgivning.

Hvordan sikre kunnskap om politiet på 112 – sentralene ?

Dersom nødsentralens oppgave i forhold til politisjere gjøremål begrenses til å sette over alle 112 anrop uten nærmere vurdering og rådgivning slik som nevnt ovenfor, vil behovet for kunnskap om politietaten være relativt begrenset. Dette vil etter vårt syn kunne løses ved målstyrte hospiteringsopplegg hos de berørte etatene. I så tilfelle må det vurderes unntak fra gjeldende regler om taushetsplikt som sikrer at den nødvendige informasjon kan tilflyte hospitantene. Dersom forslaget i rapporten skal legges til grunn, vil det imidlertid måtte gjennomføres en meget omfattende opplæring.

112 sentralens rolle/funksjon i forhold til redningstjenesten

Det fremgår av kap. 10.1 at : "Nødmeldetjenesten må bidra til samordning av nødetatens innsats slik at nødsituasjoner blir håndtert helhetlig og koordinert". Videre heter det at: "112-sentralen (gis) ansvaret for utalarming og samordning av innsatsen". Disse formuleringene er uklare og innbyr til misforståelser.

Dagens organisering av redningstjenesten forutsetter at politiet har en sentral oppgave som leder av den lokale redningstjenesten. Politiets ansvar er nærmere kodifisert i politiloven § 27.1 ledd. Når denne bestemmelsen sammenholdes med direktivene i polituinstruksen kapittel 12 og kgl. res. av 4. juli 1980 om "Organisering av redningstjenesten i Norge", kan det slås fast at politiet har ansvar for å iverksette, lede og koordinere redningsinnsats av enhver art.

Dersom forslaget innebærer at nødsentralene skal ha en sentral rolle i samordning og koordinering av nødetatens felles innsats ved hendelser som faller inn under redningstjenesten, vil det etter vårt syn innebære et brudd med dagens organisering. Konsekvensene ved en slik løsning er i liten grad berørt i rapporten. De fremtidige 112-sentralene må gis en rolle og et ansvar som tuftes på gjeldende ansvarsfordeling og organisering av redningstjenesten, nemlig at politiet, representert ved politistaben/operasjonssentralen/innsatsleder, har ansvaret for den overordnede/operative koordinering av ressursene, mens den enkelte fagetat gjennom sin fagleder planlegger bruk av, og styrer egne ressurser innenfor eget funksjonsområde.

Problemstillinger knyttet til taushetsplikt

En ny nødsentral vil etter forslaget være både fysisk og kommunikasjonsmessig atskilt fra politiets operasjonssentral. Dette er formentlig grunnen til at rapporten forbigår viktige problemstillinger knyttet til taushetsplikt i stillhet. Dette er en klar mangel. Den foreslåtte modellen medfører at nødsentralen og politiets operasjonssentral vil få et felles grensesnitt.

Når operatøren ved den nye nødsentralen mottar en melding av politisjær karakter, handler vedkommende i politiets interesse. En kan tenke ulike scenarier hvor spørsmål om opplysningsplikt/taushetsplikt vil gjøre seg gjeldende.

Eksempel 1: Operatøren mottar melding fra innringer som opplyser at han har vært innblandet i en trafikkulykke. Han opplyser at han etter å ha drukket alkohol har kjørt av veien. Han har tatt seg til bopel og er skadet. Hvem skal operatøren varsle? Åpenbart helse, men hva med politiet? All den tid operatøren også handler på vegne av politiet, har han en plikt til å sette samtalen over til politiet, eventuelt koble operasjonssentralen på konferanse-

telefon. De samme hensyn vil gjøre seg gjeldende dersom en tredjeperson ringer inn tilsvarende melding.

Eksempel 2: En person ringer 112 for å inngi tips om en planlagt forbrytelse. Før han blir satt over til politiet bryter han samtalen. I en slik situasjon er det naturlig at operatøren informerer operasjonssentralen om samtalen. Politiet finner opplysningene interessante og begjærer utskrift av lydloggen. Hvem er eier av lydloggen? Etter vår vurdering opptrer operatøren på vegne av alle etatene med den følge at politiet har rett på innsyn i lydlogg som angår politisjære/påtale oppgaver.

All den tid nødsentralen er en felles kommunikasjonskanal mellom etatene og publikum, må det etableres klare retningslinjer mht skrijving av operasjonslogg, herunder politiets tilgang/innsyns adgang. Det samme gjelder for samtaleopptak.

Samarbeidsrutiner

For å sikre god kommunikasjon, er det behov for å etablere gode formelle samarbeidsrutiner. Foruten daglig samarbeid hvor praktiske problemstillinger fortløpende søkes løst, bør mer formelt samarbeid etableres på ledernivå for å kunne håndtere overordnede problemstillinger. I etableringsfasen vil det være behov for hyppige møter. Når organisasjonen har ”satt seg”, fremstår kvartalsvise/halvårige møter som fornuftige.

Politiets bistand til helse og brann

En anmodning om politiets bistand under helse og/eller brannvesenets gjennomføring av oppdrag, jf. politiloven § 2 nr. 5, bør – som i dag – rettes til politiet via operasjonssentralen.

Antall og plassering

Vi har ingen bestemt formening om antall nødsentraler. Arbeidsgruppens forslag om to sentraler i Vest synes fornuftig. Ved organisering av sentralene bør en i størst mulig grad tilstrebe at hvert politidistrikt har kun en nødsentral å forholde seg til.

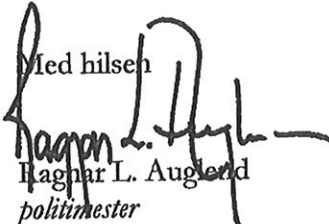
Praktisk og sikker kommunikasjon mellom operasjonssentralene og 112- sentralene/ mellom politiets mobile enheter og 112-sentralene

Etablering av rutiner og tekniske løsninger som sikrer praktisk og sikker kommunikasjon mellom operasjonssentralen og 112 – sentralen synes uproblematisk.

Dersom rapporten skal forestås slik at det skal kunne skje kommunikasjon direkte mellom 112 - sentralen og politiets mobile enheter, fremstår det som svært betenkelig. Politiet, representert ved operasjonssentralen, skal i enhver sammenheng skal styre egne ressurser, herunder også ressurser til å bistå andre nødetater. Direkte kommunikasjon uten involvering av operasjonssentralen vil dessuten undergrave et av de bærende prinsippene i politi-reformen, nemlig enhetlig styring av alle politiets operative ressurser gjennom operasjonssentralen for å oppnå god og effektiv ressursutnyttelse.

Er det noen prinsipielle forskjeller mellom dagens samarbeid mellom OPS og 110 og 113 og de foreslåtte sentralene ?

Som påpekt ovenfor er rapporten noe uklar hva angår den nye 112 – sentralens funksjoner og ansvarsområde. Ved valg av modell C, der nødsentralen kun viderekopler telefoner til politiet uten vurderinger så lenge det er en person i andre enden, vil det ikke være noen prinsipielle forskjeller fra dagens ordning.

Med hilsen

Ragnar L. Auglend
politimester

Saksbehandler:
John Reidar Nilsen
Tlf: