

Politiet

I innbyggerundersøkelsens første del svarte du at du hadde erfaring med politiet i løpet av de siste 12 månedene. Hvis du har både personlig erfaring som bruker og erfaring som pårørende, ber vi deg svare ut fra din erfaring som personlig bruker.

Noen spørsmål vil kanskje være vanskelige å svare på, og i så fall kan du krysse av for "Vet ikke". Spørsmålene har svaralternativer gradert fra -3 til +3, der -3 er dårligste poeng og +3 er beste poeng. Sett et kryss i den ruten som best passer med det du mener. Bruk blå eller sort kulepenn.

Slik: Ikke slik: Krysser du i feil rute, fyll inn hele ruten slik: og sett nytt kryss i riktig rute.

Din bakgrunn og erfaring

1. Hvordan besvarer du spørreskjemaet?

- Erfaring ved egen kontakt
- Erfaring som pårørende

2. Hvor mange ganger har du vært i kontakt med politiet de siste 12 månedene? Regn med alle former for kontakt: Både det å oppsøke en politistasjon/et lensmannskontor, det å gå inn på politiets nettsider, det å sende brev/e-post til politiet og det å ringe til politiet.

- 1 gang
- 2-5 ganger
- 6-12 ganger
- 13 ganger eller flere

3. I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med politiet de siste 12 månedene? *Flere svar mulig*

- Søke om pass
- Tillatelse eller liknende (våpentillatelse e.l.)
- Levere anmeldelse
- Tips
- Nødsituasjon/akutt behov for hjelp (ulykke, kriminalitet e.l.)
- Trafikkontroll
- Ble selv kontaktet av politiet
- Fornærmet part i straffesak
- Annen sammenheng

4. Hva var viktigste grunnen til at du hadde kontakt med politiet de siste 12 månedene?

- Søke om pass
- Tillatelse eller liknende (våpentillatelse e.l.)
- Levere anmeldelse
- Tips
- Nødsituasjon/akutt behov for hjelp (ulykke, kriminalitet e.l.)
- Trafikkontroll
- Ble selv kontaktet av politiet
- Fornærmet part i straffesak
- Annen grunn

5. Hva slags kontakt har du hatt med politiet de siste 12 månedene? *Flere svar mulig*

- Snakket med en politiansatt: - På en politistasjon/et lensmannskontor (ansikt til ansikt)
- På patrulje e.l. (ansikt til ansikt)
- Ute i en nødsituasjon/ved akutt behov for hjelp (ulykke, kriminalitet e.l.)
- På telefonen
- Sendt/mottatt brev på papir fra/til politiet
- Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)
- Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra politiet
- Benyttet politiets selvbetjeningsløsninger på politi.no
- Vært i kontakt med politiet via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)
- Brukt politiets nettsider (politi.no) til informasjonsinnhenting
- Annen kontakt
- Ingen kontakt

6. Hva har vært din mest brukte kontaktform med Politiet de siste 12 månedene? *Ett svar mulig*

Kontakt ansikt til ansikt	<input type="checkbox"/>	E-post, melding via webskjema eller lignende	<input type="checkbox"/>
Telefonkontakt	<input type="checkbox"/>	Selvbetjeningsløsninger	<input type="checkbox"/>
Brev på papir	<input type="checkbox"/>	Vært på politiets nettsider	<input type="checkbox"/>
Brev over nett (sikker digital post)	<input type="checkbox"/>		

Tilfredshet med politiet

7. Tenk på politiet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved politiet?

	Svært misfornøyd							Svært fornøyd	Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3		
Tilgjengelighet									
Åpningstidene (for utstedelse av pass, tillatelser e.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventetiden på telefonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventetiden i resepsjonen på politistasjonen/lensmannskontoret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventetiden for å få svar på brev/e-post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventetiden for å få svar på ditt spørsmål	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventetiden for å få pass, tillatelser o.l.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiden det tar å få hjelp i en akuttsituasjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Materielle forhold									
Tilretteleggingen for funksjonshemmede ved politistasjonen/lensmannskontoret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilpasning									
Muligheten for å få løst din sak raskt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hjelpen/bistanden du fikk av politiet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilgangen til tolk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Politiets synlighet der du bor og ferdes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Politiets evne til å ivareta tryggheten i ditt nærområde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tjenester på nett									
Politiets internettsider (politi.no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (sende søknader, registrere informasjon o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?

	Svært vanskelig							Svært lett	Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3		
Finne informasjon									
Å finne frem til informasjon om politiet (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å finne informasjon om politiets tjenester på politiets internettsider	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontakt									
Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Legge frem din sak uforstyrret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forstå									
Å forstå: - Informasjonen på nettsiden politi.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Brev/e-post fra politiet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hvordan skjemaer (tillatelser, søknader e.l.) fra politiet skal fylles ut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?

(fortsettelse fra forrige side)

Utføre oppgaver

Å utføre oppgaver over internett (sende søknader, registrere informasjon o.l.)

Å levere anmeldelser

Å tilkalle hjelp i en nødsituasjon

Å få utstedt pass

Å få utstedt tillatelser

Å fremføre en klage til/på politiet

Svært
misfornøyd

-3

-2

-1

0

+1

+2

+3

Svært
fornøydVet ikke/Har
ikke erfaring**9. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i politiet.****Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til:****De ansattes service**

Å behandle deg (brukeren) med respekt

Å lytte

Å forklare beslutninger

Å være imøtekommende

Å gi veiledning/råd

Svært
misfornøyd

-3

-2

-1

0

+1

+2

+3

Svært
fornøydVet ikke/Har
ikke erfaring**10. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i politiet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?****De ansattes evne til å løse oppgavene**

De ansattes: - Faglige kompetanse til å løse oppgavene

- Evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter

- Evne til å følge deg (brukeren) opp

- Evne til å løse konflikter/ubehagelige situasjoner for deg

- Evne til å hjelpe deg i en nødssituasjon (ulykke e.l)

- Evne til å forebygge kriminalitet

- Evne til å gi råd om forebygging av kriminalitet

- Evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige

Svært
misfornøyd

-3

-2

-1

0

+1

+2

+3

Svært
fornøydVet ikke/Har
ikke erfaring**11. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i politiet. I hvilken grad mener du de ansatte:****De ansattes evne til å gi viktig informasjon**

Gir deg nødvendig informasjon

Gjør det de kan for sikre det du (brukeren) har rett til

I svært
liten grad

-3

-2

-1

0

+1

+2

+3

I svært
stor gradVet ikke/Har
ingen mening**Saksbehandlingsprosessen****12. Hvis du har levert en anmeldelse: Hva ble utfallet av anmeldelsen?**Henleggelse Oppklaring Saken er ikke ferdig behandlet

**13. Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene:
Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?**

Innvilget (positivt svar)	<input type="checkbox"/>	
Delvis innvilget	<input type="checkbox"/>	
Avslått (negativt svar)	<input type="checkbox"/>	
Saken er ikke ferdig behandlet	<input type="checkbox"/>	
Har ikke hatt noen søknad til behandling siste 12 måneder	<input type="checkbox"/>	➔ Gå til spørsmål 15

14. Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene:

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?

	Svært misfornøyd			0	Svært fornøyd			Vet ikke/Har ingen mening
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
Informasjon om saksbehandlingstiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saksbehandlingstiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvordan beslutningen ble forklart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Klagebehandling

15. Har du klaget på forhold ved politiet i løpet av de siste 12 månedene?

Ja, skriftlig	<input type="checkbox"/>	Ja, både skriftlig og muntlig	<input type="checkbox"/>
Ja, muntlig	<input type="checkbox"/>	Nei, har aldri klaget	<input type="checkbox"/>

➔ Gå til spørsmål 17

16. Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende?

	Svært misfornøyd			0	Svært fornøyd			Vet ikke/Har ingen mening
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Selve behandlingen av din klage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Samlet tilfredshet med politiet

17. På hvilken måte vil du omtale politiet?

	Svært negativt			0	Svært positivt			Vet ikke
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**18. Tenk tilbake på de erfaringene du har med politiet.
Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med politiet?**

	Svært misfornøyd			0	Svært fornøyd			Vet ikke
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. I hvilken grad pleier politiet å innfri dine forventninger?

	I svært liten grad			0	I svært stor grad			Vet ikke
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**20. Tenk deg et ideelt politi.
Hvor nær opptil dette idealet er politiet?**

	Svært fjernt fra idealet			0	Svært nær idealet			Vet ikke
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Hvor stor eller liten tillit har du til politiet?

	Svært liten tillit			0	Svært stor tillit			Vet ikke
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Takk for hjelpen!