

POLITI

POLITIANMELDELSER VIA INTERNETT

DRI 3001 BACHELOR OPPGAVE VÅR 2007
AVDELING FOR FORVALTNINGSINFORMATIKK
UNIVERSITETET I OSLO

ANDERS EGENES - THIEN NGO - SIMEN PETTERSEN – THOMAS RIGVÅR

Innholdsfortegnelse

INNHOLDSFORTEGNELSE	3
1 INNLEDNING.....	4
1.1 MOTIVASJON OG BAKGRUNN.....	4
1.2 BESKRIVELSE/AVGRENSNING.....	4
1.3 METODER	5
1.4 POLITIETS ORGANISERING	5
2 HOVEDDEL.....	6
2.1 DAGENS RUTINE FOR FORENKLET POLITIANMELDELSE.....	6
2.1.1 Skjema for forenklet politianmeldelse (GP5007 B).....	6
2.1.2 Prosessen fra Anmeldelse til avsluttet sak.....	9
2.1.3 Realisering av rutine for forenklet politianmeldelse over Internett.....	11
2.2 NETTRUTINEN I DANMARK OG SVERIGE.....	12
2.3 AUTENTISERING	15
2.3.1 Formelle krav til Autentisering.....	15
2.3.2 Behovet for autentisering i en nettrutine	15
2.3.3. Forskjellige autentiseringsløsninger som kan benyttes i en nettrutine	16
2.3.4 Politiets behov for autentisering og borgerens behov for enkelthet	17
2.4 EFFEKTIVISERING OG FORMALISERING	19
2.4.1 Innholdet av den nettbaserte rutinen	19
2.4.2 Hvor mye av prosessen kan effektiviseres.....	20
2.4.3 Hvordan generere statistikkoder i nettrutinen.....	21
2.4.4 Behovet for informasjon som ikke er formalisert.....	22
2.4.5 Automatisk behandling og henleggelse?.....	23
2.5 FORSLAG TIL EN NETTRUTINE.....	24
3 KONKLUSJON.....	32
3.1 OPPSUMMERING	32
3.2 METODER OG PROBLEMER VI HAR STØTT PÅ	32
3.3 VIDERE JOBBING OG HVA VI KUNNE GJORT ANNERLEDES	33
LITTERATURLISTE:	34

1 Innledning

1.1 Motivasjon og bakgrunn

I dag blir stadig flere tjenester til borgerne fra det offentlige tilgjengelig via Internett. I denne oppgaven bruker vi begrepene borger og bruker om hverandre. Med borger/bruker mener vi en person¹ som ønsker å politianmelde tyveri av én eller flere gjenstander på egne vegne, eller på vegne av en virksomhet. I takt med utviklingen av det offentliges bruk av Internett er også borgernes bruksmønster i forandring. Med denne forandringen følger større krav til forvaltningens løsninger og tilgjengelighet. Noen forvaltningsorganer er flinkere til å følge forandringen i bruksmønsteret enn andre. For eksempel kan man lett søke studielån, levere selvangivelsen, søke skole, med mer via Internett. Ved Universitet i Oslo kan alle nødvendige studietjenester utføres via Internett.

I kontrast til nevnte Internett-baserte løsninger for offentlig myndighet, må borgerne fremdeles ned til politistasjonen og fylle ut skjema dersom de vil anmelde tyveri, for eksempel av mobiltelefon. Dette vil ofte være tidkrevende. Sett opp i mot bedringen i tjenestetilbudet som andre offentlige institusjoner har gjennomført, virker dette modent for en endring. Sannsynligheten for at politiet velger å bruke ressurser på å finne mobiltelefonen som ble stjålet er forholdsvis lav. "Henlagt" er et ord vi ofte hører i forbindelse med politi og det er det som skjer med de fleste politianmeldelser av mobilfontyverier. Dette fører til at borgerens motivasjon for å anmelde en stjålet mobiltelefon reduseres. Den eneste reelle motivasjonen som gjenstår er at forsikringsselskapene krever politianmeldelse for at det skal utbetales forsikringspenger. Nå er det ikke alle som har forsikring så da kan man anta at motivasjonen ikke er like stor hos alle, noe som kan bidra til mørketall på tyverier.

Hvordan skal man da klare å tilfredsstille den moderne borgerens bruksmønster og fjerne noen av hindringene som i dagens system hindrer borgere i å politianmelde tyveri, samtidig som man ivaretar politiets ressurser?

På oppdrag fra Politidirektoratet (POD) har gruppen gjort et forsøk på å belyse problemstillingene. Vi vil se på om en Internettløsning kan tilfredsstille borgerens nye forventninger og behov, politiets effektivitetsbehov og samtidig senke mørketallene.

1.2 Beskrivelse/Avgrensning

Prosjektet skal kort sagt skissere en mulig løsning for å inngi politianmeldelser ved hjelp av Internett. Vi vil bl.a. se på løsningsmuligheter i lys av det danske og det svenske politiets Internett-baserte rutiner. Prosjektet vil først omfatte en utgreiing om hvordan den nåværende anmeldelsesordningen er. Etter dette vil vi gå inn på hvordan dagens rutine kan realiseres som en nettbasert løsning. Her vil vi drøfte problemstillingene knyttet til identifisering av borger, informasjonssikkerhet, og krav til datakvalitet. Til slutt vil vi komme med en anbefaling og nærmere forslag til hvordan en nettbasert løsning kan realiseres. Til de forskjellige delene av oppgaven vil vi særlig legge vekt på spørsmål vedrørende effektivisering, informasjonskvalitet og informasjonssikkerhet.

Gruppens hovedtanke med dette prosjektet er ikke å gå inn på et spesielt detaljert nivå, men heller trekke linjer og opplyse sentrale problemstillinger rundt en slik nettrutine. Vi vil kun se på problemstillingene på skjemaet vedrørende forenklet anmeldelse², der vi bruker tyveri av mobilt elektronisk utstyr ("mobiltelefoner") som gjennomgående eksempel.

¹ Med person menes både juridiske og fysiske personer.

² Forenklet anmeldelse brukes til mindre alvorlige forhold, som tyveri, hærverk og skade med mer.

1.3 Metoder

Metodene vi har brukt i arbeidet med denne oppgaven er først og fremst intervjuer av ansatte i Politidirektoratet. Vi har også vært på befaring hos Drammen politidistrikt, hvor vi simulerte saksgangen i en politianmeldelse og fikk innblikk i hele prosessen, fra start til slutt.

Vi har studert arbeidsmetodene i boka "Målrettet Prosjektstyring" av Andersen, Grude og Haug, og satt oss inn i hvordan vi på best mulig måte kan gjennomføre prosjektet effektivt. Vi har benyttet oss av en milepælsplan med enkel oppbygning. Milepælsplanen ble revidert flere ganger i løpet av prosjektet. Prosjektstyring har vært førende for arbeidet vårt. Gruppemedlemmenes erfaring fra tidligere prosjekter har også vært viktig.

1.4 Politiets organisering

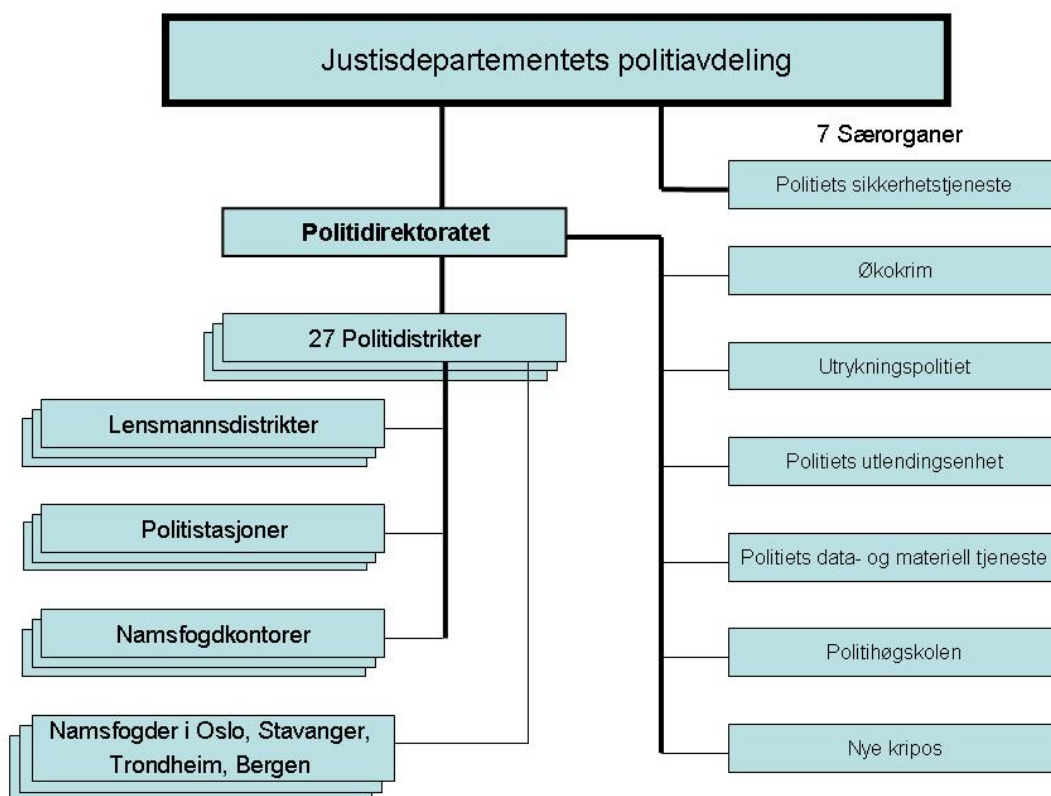


Fig: 1

(Figuren er hentet fra Finstad 1997, s.227, men modifisert av gruppen slik at den stemmer overens med reform 2000).

Hvert år mottar politiet ca. 290 000 anmeldelser i løpet av et år (POD, 2007, s. 18). Politiet i Norge har gjennomgått en stor reform som har forandret deres måte å styre på. Etter reform 2000 ble Politidirektoratet (POD) opprettet i 2001. Politidirektøren er øverste leder i POD. POD er underlagt Justisdepartementet og er derfor statlig styrt. Etter Justisdepartementets strategiske og ressursmessige rammer har de ansvar for faglig ledelse, styring, oppfølging og utvikling av politidistriktene og politiets særorganer. Politiet har 27 politidistrikter og 7 særorganer. Hvert politidistrikt har en politimester som er øverste leder for hvert enkelt distrikt. Politidistriktene er inndelt i 384 geografiske enheter. Politiets sikkerhetstjeneste er ikke underlagt POD, men justisdepartementet (www.politiet.no).

Politidirektoratet (POD) er de som i dag har ansvar for www.politiet.no. Det er også eventuelt POD som vil ha ansvaret for utviklingen av en fremtidig rutine for politianmeldelse over Internett. Politiets data- og materiell tjeneste (PDMT) har hovedansvaret for den daglige driften av politiets datasystemer og vil sannsynligvis ha ansvaret for driften av en nettrutine.

2 Hoveddel

2.1 Dagens rutine for forenklet politianmeldelse

I denne delen vil vi se nærmere på hvordan en forenklet politianmeldelse behandles i dag. Først tar vi for oss dagens skjema som anmelder må fylle ut, deretter følger en gjennomgang av politiets prosess ved behandling av forenklet politianmeldelse. I slutten av denne delen vil vi drøfte nærmere hvordan den manuelle rutinen kan realiseres som en nettrutine.

Politiet behandler to typer anmeldelser. Inngitt anmeldelse og mottatt anmeldelse. Inngitt anmeldelse vil her si at en gir inn anmeldelsen gjennom et intervju med en politibetjent. Den mottatte anmeldelsen er de anmeldelser som kommer inn skriftlig, for eksempel ved hjelp av forenklet anmeldelse skjema. Vi vil i denne rapporten fokusere på de mottatte anmeldelsene.

2.1.1 Skjema for forenklet politianmeldelse (GP5007 B)

Skjemaet for forenklet politianmeldelse benyttes i 40 % av alle anmeldelser (POD, 2007, s. 19). Skjemaet er delt i to hoveddeler hvorav én del fylles ut av melder (A) og den andre fylles ut av politiet (B). B-feltene blir ikke lenger registrert i skjemat av politiet, men fylles rett ut i Basis Løsningen (BL). BL er politiet sitt eget elektroniske saksbehandlingsverktøy for politianmeldelser. I BL blir også alle feltene fra skjemaets del A skrevet inn. Alle dataene som blir skrevet inn i BL er formaliserte. Formalisert informasjon er informasjon som kan beskrive en situasjon eksakt (Braadland, 2002, s.46). En datamaskin kan for eksempel bearbeide postnummer siden et postnummer er en eksakt beskrivelse av et sted. Basis Løsningen inneholder også alt gods som er meldt stjålet i forbindelse med politianmeldelser.

Del A er delt i tre deler: I - personinformasjon, II - Beskrivelse av den kriminelle handlingen, III - Annen informasjon. Alle feltene skal i utgangspunktet fylles ut, men om det ikke er mulig er det ikke påkrevd. For eksempel vil det være vanskelig for en person uten telefon og fylle ut telefonnummer. Det er ingen formelle regler som sier at noen av feltene er obligatoriske, men i praksis er noen av feltene nødvendige å fylle ut. Under følger en kort gjennomgang av feltene i skjemaets del A.

POLITIET		FORENKLET ANMELDELSE			Anm. nr	Dok. nr.
Fornærmedes/skadelidtes navn (etternavn, fornavn, ev. firmanavn)					B1	B2
A1					Politidistrikt B3	
Fødselsnummer A2	Telefon privat A3	Telefon arbeid (mobil) A4		Tjenestested B4		
Statsborgerskap A5	Yrke A6	Org. nr A7		Kode B5		
Adresse A8		Postnummer A9	Poststed A10		Registreringsdato B6	
Melders navn (etternavn, fornavn) A11			Telefon A12		Etterforskningsinstans B7	
Adresse A13		Postnummer A14	Poststed A15		Embetsmann B8	
Gjemingsbeskrivelse - Hva slags forbrytelse/straffbart forhold har funnet sted. (Gi en kort beskrivelse av alle straffbare forhold og hvordan de er utført)					Etterforsker B9	
A16					Statgr. B10	Modus
					Statgr. B11	Modus
					Statgr. B12	Modus
					Statgr. B13	Modus
Hvor fant det straffbare forhold sted (adresse) A17		Åsted (f.eks. trapp, stue, loft, hage gate m.m.) A18		Åstedskode B14		
Når fant det straffbare forhold sted A19	Ukedag A19-1	Dato A19-2	Klokke A19-3		Skadet gods B15	Kode
Ved tyveri/innbrudd i, eller forsøk på innbrudd i motorkjøretøy/båt, eller ved tyveri av sykkel, besvar også følgende:					Stjålet gods B16	
Registreringsnummer og nasjonalitetsbokstaver A20		Fabrikkmerke A21	Modell A22	Årsmodell A23		Signalementsrapport gods B17
Type (laste-, person-, varebil seil-, motor-, robåt, sykkel) A24		Farge A25	Understellsnummer/rammenummer A26	Låst? A27		Vedlagt egen liste gods B18
Skade påført: (f.eks. på bygning, kjøretøy/båt, vindu, dør m.m.) A28					Verdi gods B19	
A29					Gods til rette B20	
					Etterlyst B21	
					Hvor etterlyst? B22	
					Avlyst B23	
Stjålet: (Viktig! Oppgi alle mulige kjennetegn som kan medvirke til å identifisere stjålne/bortkomne gjenstander, f.eks. fabrikkmerke og -nummer, oppgi verdi)					Kroppslig undersøkelse B24	
Dersom plassen er for liten, skriv egen liste og vedlegg anmeldelsen					Tvangsmiddel B25	
Forsikringsselskap A30		Forsikringstype (Kasko, tyveri villa m.m.) A31			Etter ordre B26	
Jeg ønsker at gjerningspersonen blir tiltalt og straffet A32 <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei					Retten B27	
Jeg ønsker at mitt erstatningskrav blir tatt med i straffesaken mot gjerningspersonen A33 <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei Hvis ja, vil jeg snarest mulig sende politiet bilag som legitimerer mitt krav					Påtalemyndighet	
Jeg er kjent med at det er straffbart å inngi falsk/uriktig anmeldelse til politiet (str. §5 166-167) A34					Annet	
Sted	Dato	Underskrift			Beslag oppgjort B27	
					Mottatt, kontrollert av, dato B28	

GP 5007 B

Feltene er nummerert av gruppen.

Fig: 2

Del 1

A1- Fornærmedes/skadelidtes navn (etternavn, fornavn, ev. firmanavn): Feltet må fylles ut og angir hvem som er fornærmede eller skadelidte. De fornærmede kan være fysiske eller juridiske personer. Det er viktig å merke seg at den fornærmede eller skadelidte ikke nødvendigvis må være den samme som melder, den som fyller ut anmeldelsen. Det er altså mulig for en annen person enn den fornærmede eller skadelidte å politianmelde et forhold, men det er kun fornærmede eller skadelidte som kan begjære gjerningspersonen straffet og kreve erstatning. (se A32, A33).

A2 - Fødselsnummer: 11 siffer (fødselsdato + person nr.): Feltet må fylles ut og gir en unik identifikasjon av fornærmede eller skadelidte.

A3 - Telefon Privat, A4 – Telefon arbeid (mobil): Telefonnummer er viktig for politiet slik at politiet kan lett komme i kontakt med fornærmede eller skadelidte, men må ikke være fylt ut.

A5 – Statsborgerskap: Feltet er obligatorisk og fornærmede eller skadelidte skal fylle inn sitt statsborgerskap. Om man ikke skulle ha noen statstilhørighet kan statløs være alternativet. Om noen skulle ha flere statsborerskap må de velge ett.

A6 – *Yrke*: Dette er et felt som strengt tatt ikke brukes av politiet.

A7 – *Org Nr*: Er ikke obligatorisk og kun ment brukt hvis den fornærmede eller skadelidte er en organisasjon (juridisk person).

A8 – *Adresse*, A9 – *Postnummer*, A10 – *Poststed*: Nødvendig for at politiet skal kunne sende bekreftelse på at anmeldelsen er mottatt.

A11 – *Melders navn (etternavn, fornavn)*, A12 – *Telefon*, A13 – *Adresse*, A14 – *Postnummer*, A15 – *Poststed*: Som nevnt i A1 behøver ikke melder å være den samme som fornærmede eller skadelidte. Feltet må fylles ut dersom melder ikke er den samme som fornærmede eller skadelidte.

Del 2

A16 – *Gjerningsbeskrivelse - Hva slags forbrytelse/straffbart forhold har funnet sted. (Gi en kort beskrivelse av alle straffbare forhold og hvordan de er utført)*: Fritekstfelt for å beskrive det straffbare forhold. Anmelder er ikke nødt til å benytte seg av feltet, men kan benytte det til å beskrive den kriminelle handlingen i tillegg til de andre feltene. Fritekstfeltet blir ikke skrevet inn i BL, men blir tolket av en politibetjent som setter såkalte statistikkoder som tilsvarer mest mulig handlingen som er beskrevet. Man kan altså si at informasjonen i fritekstfeltet blir formalisert av en politibetjent. Om politibetjenten finner det hensiktsmessig å ha med fritekstfeltet blir selve skjemaet skannet og lagt ved som et vedlegg til anmeldelsen i BL.

A17 - *Hvor fant det straffbare forhold sted (adresse)*: Nødvendige opplysninger, men kan ofte være vanskelig å fylle ut, fordi det ikke alltid er klart hvor den straffbare handlingen fant sted. Politiet trenger også å vite gjerningsstedet for å kunne videreføre anmeldelsen til rette politidistrikt.

A18 - *Åsted (f.eks. trapp, stue, loft, hage gate m.m)*: Feltet blir tolket av en politibetjent og formalisert til en statistikkode.

A19 - *Når fant det straffbare forhold sted*, A19-1 – *Ukedag*, A19-2 – *Dato*, A19-3 *Klokke*: Nøyaktig angivelse for hvilket tidspunkt den kriminelle handlingen fant sted.

A20 – *Registreringsnummer og nasjonalitetsbokstaver*, A21 – *Fabrikkmerke*, A22 – *Modell*, A23 – *Årsmodell*, A24 - *Type (laste-, person-, varebil, seil-, motor-, robåt, sykkel)*, A25 – *Farge*, A26 – *Understellsnummer / rammenummer*, A27 – *Låst?*: Selv om feltene er tilpasset til et tyveri av bil benyttes feltene til alle andre gjenstander. Alle feltene er formalisert i BL og beskriver den stjålne gjenstanden. Hvis det er flere gjenstander må brukeren legge ved egen godsliste. Feltene er ikke nødvendige, men et minstekrav er at gjenstanden er unik identifiserbar ut i fra informasjonen som er inngitt. Så A20 er i praksis obligatorisk.

A28 - *Skade påført*: (f.eks. på bygning, kjøretøy/båt, vindu, dør m.m.),

A29 - *Stjålet*: (Viktig!) *Oppgi alle mulige kjennetegn som kan medvirke til å identifisere stjålne / bortkomne gjenstander, f.eks. fabrikkmerke og – nummer, oppgi verdi*: Begge disse feltene er fritekstfelt som anmelder kan benytte seg av for å beskrive gjenstanden som er tapt eller stjålet. I praksis benyttes feltene som oftest til å inngi informasjon som ikke dekkes av A20-A27.

Del 3

A30 – *Forsikringsselskap*, A31 – *Forsikringstype (Kasko, tyveri villa m.m.) Annet*: Kan benyttes av politiet til for eksempel å kontakte forsikringsselskap ved en evt. mistanke av forsikringssvindel.

A32 – *Jeg ønsker at gjerningsmannen blir tiltalt og straffet*:

Avkrysningsboks for ja eller nei. Dette feltet kan kun utfylles av den fornærmede eller skadelidte og gir politiet muligheten til å straffeforfølge saken.

A33 – *Jeg ønsker at mitt erstatningskrav blir tatt med i straffesaken mot*

gjerningspersonen: Avkrysningsboks for ja eller nei. Dette feltet kan kun utfylles av den fornærmede eller skadelidte og gjør at et straffekrav blir tatt med i en eventuell straffesak.

A34 – *Jeg er kjent med at det er straffbart å inngi falsk/uriktig anmeldelse til politiet (Str. §§ 166-167)*: Signaturfelt med Sted, Dato og Underskrift. Dette

feltet må fylles ut av anmelder. Anmelder er nå ansvarlig for eventuelle feilopplysninger han/hun kommer med.

2.1.2 Prosessen fra anmeldelse til avsluttet sak

Målet med denne delen av rapporten er å identifisere alle ledd en forenklet politianmeldelse må gjennom hos politiet. Selv om denne prosessen kan variere noe mellom politidistriktene, mener vi at vårt "case studie" ved Drammen politistasjon vil kunne være representativt. Gruppen har simulert en politianmeldelse av en stjålet mobiltelefon til Drammen politistasjon. I samarbeid med POD og politiet i Drammen ble den simulerte politianmeldelsen fulgt fra utfylling og levering til saken ble avsluttet.

Figuren er ment å gi en skisse til forklaringene i avsnittet under.

Prosessen fra politianmeldelsen fylles ut til saken er avsluttet (med utgangspunkt i tyveri av mobiltelefon)

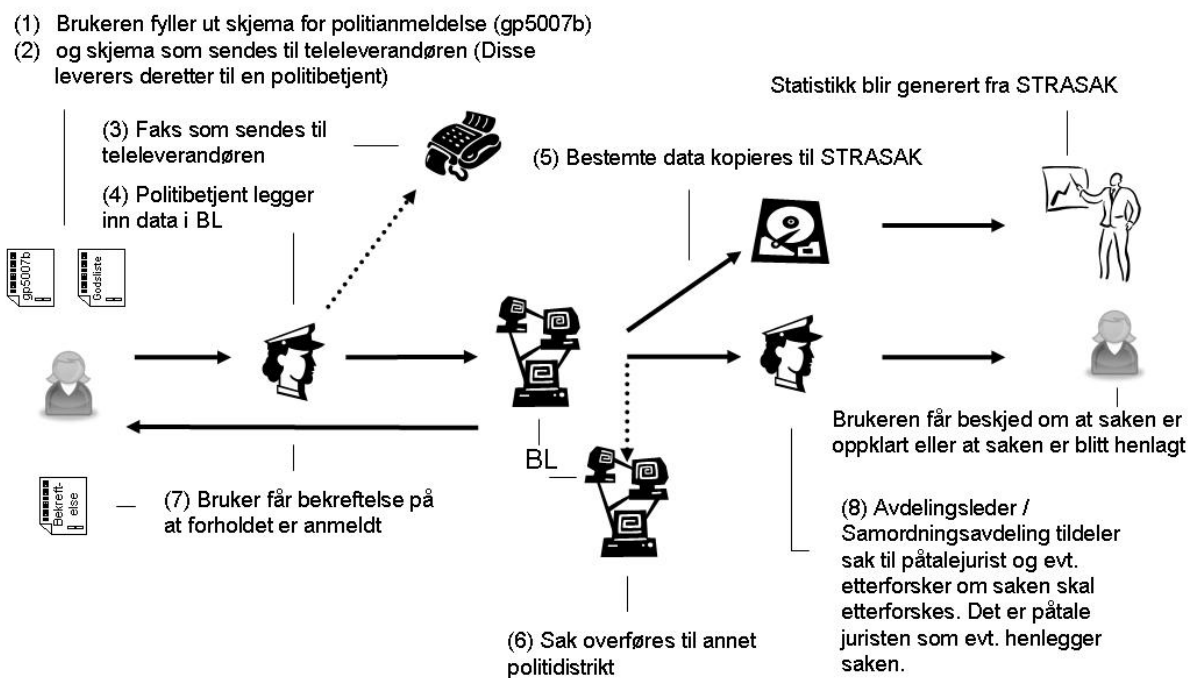


Fig: 3

Utfylling og levering av skjema

(1) Når den *fornærmede / skadelidte*³ ankommer politistasjonen må han henvende seg i skranken. Her vil han få utlevert "GP 5007 B" som er skjemaet politiet benytter for forenklet politianmeldelse. Politibetjenten gir så en rask gjennomgang av de forskjellige feltene og hvordan skjemaet skal fylles ut. I vårt tilfelle var det ikke noe kø på politistasjonen så vi fikk en grundig gjennomgang av hvordan skjemaet skulle fylles ut, noe som dessverre ikke alltid er mulig å få om det er stor pågang. Merk at en *melder* ikke nødvendigvis må være fornærmede eller skadelidte. Melder er den personen som anmelder at en eller flere gjenstander har blitt stjålet. Melderen har ikke samme rettigheter ved politianmeldelse som den fornærmede eller skadelidte. (2) Siden vi ikke hadde sperret mobiltelefonen fikk vi utlevert et tilleggsskjema for sperring av mobiltelefon. Etter å ha fylt ut begge skjemaene ble dette levert til betjenten i skranken. Betjenten gikk over skjemaet og sjekket at alle feltene var riktig fylt ut. Dersom anmelder er beruset eller ute av stand til å redegjøre for seg, kan politibetjenten nekte å ta imot anmeldelsen.

³ Med den fornærmede/skadelidte mener vi en fysisk eller juridisk person som har fått frastjålet en eller flere gjenstander.

Vi fikk også tilbud om å låne telefon slik at vi kunne ringe vår teleoperatør for å få sperret telefonabonnementet, da det ekstra skjemaet for mobiltelefon bare sperrer selve telefonen og ikke abonnementet. Vi ble også informert om at vi selv må ta kontakt med forsikringsselskap for eventuell erstatning. En bekreftelse på at forholdet er anmeldt blir normalt sendt i posten, men dersom man har det travelt kan man få en kopi av selve anmeldelsen. Ved levering av politianmeldelsen ble vi ikke spurt om å legitimere oss. Legitimasjon spørres kun etter i saker der politibetjenten har grunn til å tvile på anmelders identitet eller at noe ikke er som det skal være, for eksempel mistanke om forsikringssvindel. Dessuten vil legitimasjon etterspørres ved alvorlige forbrytelser som vold og narkotika.

Registrering av data

(3) Tilleggsskjemaet for mobiltelefon blir fakset av politibetjenten til telefonioperatøren. Siden vi ikke hadde fylt ut IMEI⁴ nummeret til mobiltelefonen vil politiet få en faks tilbake fra telefonioperatøren med dette, slik at mobiltelefonen kan få en unik identifikator. Det er ikke alltid teleoperatøren vet hva IMEI nr. til kunden er. (4) Politibetjenten som mottok anmeldelsen fører så det som ble skrevet på skjemaet inn i BL. (5) Et annet datasystem som politiet bruker er STRASAK. STRASAK er et felles datasystem for påtalemyndigheten og politiet som benyttes nasjonalt (Finstad, 1997). Data som blir lagt inn her er derfor tilgjengelig for alle politidistrikter. Det første som blir ført inn i BL er personinformasjonen. Om betjenten skulle ha problemer med å tolke navn, adresse, fødselsnummer kan betjenten kjøre et oppslag mot Folkeregisteret slik at personalia blir riktig. Ved hjelp av Folkeregisteret kan politiet også sjekke hvem som er den skadelidtes verge hvis han eller hun er under 18 år. BL har også støtte for såkalt "midlertidig adresse" slik at personer som ikke bor på sin folkeregistrerte adresse kan bli registrert på bostedsadresse i tillegg. Hvis adressen til skadelidte ikke stemmer overens med adressen til Folkeregisteret vil politiet bruke melderens noterte adresse. Dette kan være hensiktsmessig når bekreftelse på anmeldt forhold sendes ut pr. post. (6) Hvis forholdet skjedde i et annet distrikt, vil politiet overføre anmeldelsen videre til det distriktet som har ansvaret for området der det straffbare forholdet fant sted.

Det neste som legges inn i BL er statistikkodene. Statistikkodene settes etter en tolkning politibetjenten gjør av informasjonen som er inngitt i del II. Å sette presise statistikkoder kan ofte være vanskelig. Ofte kan dette skyldes at det er vanskelig å forstå hva som står skrevet på skjemaet eller at det er inngitt lite informasjon om selve tyveriet. Resten av skjemaet skrives rett av og inn i BL. Mobiltelefonen blir registrert i BL som en godsgjenstand. Det som blir registrert i BL er skrivebeskyttet, det vil si at politiet ikke kan komme seg inn i samme side og gjøre endringer der. Hvis endringer skal gjøres, må politiet legge ved en tilleggsrapport. (7) Betjenten overfører så saken videre til en ansvarlig. Etter at saken er blitt lagt inn i BL blir en bekreftelse på mottatt anmeldelse generert og sendt i posten etter et par dager. (8) I vårt tilfelle ble saken overført til samordningskontoret som har ansvar for de forenklede politianmeldelsene.

Samordningskontoret

Samordningskontoret har ansvar for fordeling, oppfølging og evt. henleggelse av forenklede politianmeldelser. Samordningskontoret vurderer om den forenklede politianmeldelsen skal etterforskes. Siden det i vårt tilfelle ikke er inngitt noen informasjon som gjør det hensiktsmessig å etterforske saken, ble saken lagt til observasjon. Til "observasjon" betyr i realiteten at anmeldelsen blir lagt til side sammen med alle de andre forenklede politianmeldelsene som ikke er hensiktsmessig å etterforske. (9) Etter ca. 14-30 dager vil saken bli henlagt, dersom det ikke har blitt ført opp nye opplysninger. Med nye opplysninger mener vi opplysninger som kan føre til at saken blir løst. Med henlagt menes det at saken blir flyttet til politiets arkiv. Etter en viss tid blir det fysiske anmeldelsesskjemaet med underskrift makulert. Selve anmeldelsen vil ligge i BL og kan senere gi politiet verdifulle opplysninger

⁴ IMEI står for International Mobile Equipment Identity, og er en internasjonal standard for merking av mobiltelefoner slik at de får et unikt serienummer.

hvis det er snakk om en serieforbrytelse med for eksempel samme "modus". Modus er politiets faglige ord for hvor og hvordan den kriminelle handlingen ble utført.

2.1.3 Realisering av rutine for forenklet politianmeldelse over Internett

Etter å ha lest og sett hvordan dagens rutine for politianmeldelse fungerer, ser en fort at dette er en ressurskrevende ordning for politiet. Ved å gjøre det mulig å levere en politianmeldelse via Internett åpner man døren for mange nye muligheter, men det følger også en del ulemper med. Ikke minst eksponerer man for en helt ny verden med nye risikoer.

I dagens manuelle anmeldelsesordning må anmelderen selv møte opp på politistasjonen for å anmelde et straffbart forhold. Vi har tatt utgangspunkt i anmeldelsesrutinen til Drammen Politidistrikt. Her kan en borger i tillegg til å levere anmeldelsen ved personlig oppmøte på politistasjonen, levere anmeldelse per brev. Det står til åpen diskusjon om det å ta imot anmeldelser per brev bør tillegges samme vekt som anmeldelser ved personlig fremmøte.

Ved å digitalisere anmeldelsesrutinen, vil effektiviseringspotensialet bli større enn det som man i dag har i den manuelle rutinen. Anmeldelsen kan bli lagt direkte inn i datasystemet, i stedet for at en betjent manuelt må legge det inn. Et elektronisk skjema åpner også for at formalisert informasjon kan bearbeides av datamaskiner. For eksempel kan statistikkoder genereres av en datamaskin på grunnlag av informasjonen som blir lagt inn av anmelder.

Informasjonskvaliteten kan også bli bedre. Siden borgeren selv fyller ut anmeldelsen via Internett, trenger politiet ikke lenger å tolke håndskriften til borgeren når informasjonen skal legges inn i BL. I noen tilfeller hvor det er umulig å forstå hva anmelder har skrevet må politiet ringe anmelder for å få en avklaring på hva som er skrevet. Informasjon som er formalisert kan kontrolleres og verifiseres samtidig som borgeren legger inn informasjon i en anmeldelse. For eksempel kan data som inngis kontrolleres for om de inneholder riktige parametere. Dette vil være til fordel for både politiet og anmelder.

Kontroll av data som anmelder legger inn kan også bidra til å gjøre det vanskeligere å levere falsk informasjon, men ikke umulig. Selv om en for eksempel kontrollerer personnummer, kan anmelder legge inn en annen sitt personnummer. Andre former for kontroll av data kan innebære en sjekk av anmelder mot en liste. Det kan for eksempel være ønskelig å svarteliste personer som er kjent for forsikringssvindel. Prøver en anmelder som er svartelistet å anmelde et forhold, blir anmeldelsen avsluttet og en melding blir sendt til politiet. Den som er svartelistet får en melding om å henvende seg til politistasjon for å anmelde forholdet der.

Det følger alltid vanskeligheter med autentisering av brukeren ved en Internettbasert rutine. Man har ingen enkel måte å autentisere brukeren på som gjør at det blir vanskelig å inngi falske anmeldelser. Med en digitalisert rutine er det alltid en fare for at en person anmelder en annen person unødvendig. For eksempel kan en person som er beruset og som er forbannet på vennen fordi han lånte bilen uten tillatelse, anmelde bilen for stjålet. Siden det kan bli enklere å levere politianmeldelser over Internett, må en regne med at det kan bli en liten økning i falske politianmeldelser. Til gjengjeld vil flere anmelde forhold som ikke ble anmeldt før og man vil kunne bedre mørketallet.

En anmeldelsesrutine over Internett vil kunne gjøre det mer brukervennlig for borgeren. Siden anmelderen ikke har noen politibetjent som kan informere om hvordan skjemaet skal fylles ut er det viktig at en rutine på Internett kan veie opp for dette. En fordel ved bruk av en nettrutine er at spørsmålene i skjemaet kan legges opp på en pedagogisk måte via en guide. I guiden kan anmelderen bli stilt et spørsmål av gangen og få forklart på en god måte hva som skal svares på. I tillegg kan det legges inn linker til mer utvidende forklaringer slik at anmelderne kan også få dette om det ønskes. Det viktige er at informasjonen kan tilpasses

anmelderen sitt behov. For eksempel kan en som skal anmelde en stjålet bil få andre spørsmål enn en som skal anmelde en stjålet mobiltelefon.

Man kan ikke komme bort ifra at de fleste borgere i dagens travle samfunn vil foretrekke en anmeldelsesrutine på Internett. Dette spesielt fordi en anmeldelse rutine på Internett vil være enklere og raskere. De som kvier seg over å komme til politistasjonen vil ved hjelp av en datamaskin og oppkobling mot Internett kunne anmelde fra sofakroken hjemme eller hvor de nå enn måtte befinne seg. De som ikke har tilgang på Internett eller ikke føler seg komfortable med å anmelde over Internett kan fremdeles anmelde på en politistasjon.

Ved at man lar borgeren selv velge beskrivelsen av det straffbare forholdet, vil politiet også få inn mer presis statistikk å forholde seg til. Mer presis statistikk kan brukes til etterforskning, og det vil også bidra til å synliggjøre en del mørketall. For eksempel er det ikke vanlig å etterforske tyveri av mobiltelefon pga. manglende bevis. En mobiltelefon kan også ha så liten verdi at det rett og slett ikke vil være fornuftig bruk av politiets / samfunnets ressurser å etterforske. Hvis man derimot registrerer flere tyverier av mobiltelefoner utført på samme måte i samme distrikt, kan dette utløse en etterforskning fordi det kan dreie seg om én gjerningsmann som til sammen har stjålet for store verdier, ikke bare isolerte enkelttilfeller. Et datasystem vil hele tiden kunne analysere alle anmeldelser for å se om det er noen sammenhenger, til og med etter at saken er henlagt.

Det er dessverre svært ujevnt fordelt når det gjelder borgernes IT – kompetanse. Det er heller ikke alle som har tilgang til Internett. For disse borgere kan løsningen være at de anmelder via politiets Internett rutine på politistasjonen. Her kan de i tillegg til å få Internett tilgang få veiledning i hvordan de skal anmelde. Ved å sette opp en eller flere dataterminaler på politistasjonen vil det være mulig å møte de som enten ikke har Internett tilgang eller den nødvendige kompetansen på halvveien. De kommer fortsatt ned på politistasjonen, men tar ikke nødvendigvis opp tiden til en politibetjent. Dette vil spare politiet for ressurser og i tillegg gi de som har nettilgang men mangler den rette kompetansen en innføring i hvordan det gjøres slik at hvis de mot all formodning skulle måtte anmelde flere kriminelle forhold, kan gjøre dette hjemmefra.

2.2 Nettrutinen i Danmark og Sverige.

Ideen om en Internett basert rutine for politianmeldelse er ikke ny. Når man skal utvikle en slik rutine kan det være hensiktsmessig å se på hvordan dette er løst i våre naboland, Danmark og Sverige

Det danske politiet har allerede opprettet en Internettbasert anmeldelsesrutine der man kan melde Internettkriminalitet, som barnepornografi og hacking. Det er også mulig å levere inn anmeldelser av sykler, motorkjøretøy og tyveri med en maks verdi på åtte tusen kroner. De har egne skjemaer for hver av de forbrytelser som kan anmeldes over nett. Rutinen inneholder for det meste formaliserte felter og noen rullegardinmenyer, men har også noen fritekstfelt for ”særlige kjennetegn” og ”andre opplysninger”. Før man kommer til selve siden der anmeldelsen blir fylt ut, får man en brukerveiledning til dette. Politiet gir også opplysninger om hva en bruker kan forvente seg etter at anmeldelsen er blitt sendt.

Brukerens og politiets kvalitetssikring er at opplysningene som blir tastet inn fungerer som en kvittering på det anmeldte forholdet. I visse tilfeller får brukeren en skriftlig kvittering fra politiet. For brukeren sin del er det betryggende å vite at anmeldelsen blir registrert og at den blir behandlet så fort som mulig.

Før brukeren fyller ut en anmeldelse, står det alltid oppgitt hvilket særlige opplysninger politiet trenger. Her er fornærmedes og melderens personopplysninger, adresse og

kontaktinformasjon essensielt. Rutinen fra det danske politiet har ingen autentisering av brukerens identitet ut ifra disse opplysningene.

I Sverige har de tilbud om anmeldelser via Internett og telefon. Gjennom Internett kan man anmelde forhold som tyveri av sykler og motorkjøretøy, innbrudd, tyveri av gods og lommetyveri. Via telefon kan man i tillegg til det som står beskrevet i Internett rutinen anmelde bedrageri, legemsfornærmelse og graffiti. Også her krever det svenske politiet at personopplysninger skal fylles ut. Til forskjell fra det danske løsningen benytter den svenske løsningen i større grad rullegardinmenyer enn fritekstfelt. Det svenske politiet har lagt ut informasjon om sikkerheten i den Internett baserte rutinen. De gir også beskjed om deres behandling av gitte personopplysninger.

I både Sverige og Danmark har man valgt en lav grav av autentisering. For eksempel kontrollerer den svenske tjenesten om personnummer er skrevet riktig, det vil si kontroll ut i fra definerte forhåndsregler. Dette vil si at et personnummer kun kan ha 12 siffer og inneholder riktige parametere. Det kontrolleres derimot ikke om personnummeret faktisk tilhører en person.

Under er tre skjermdump fra den svenske nettrutinen. Det første skjermdumpet viser noen av kategoriene brukeren kan velge ved anmeldelse av en stjålet gjenstand. Videre vil brukeren få opp et nytt skjema som er nøyaktig tilpasset den gjenstanden brukeren fikk stjålet. Som vi kan se av de to neste skjermdumpene er det forskjellige felter for anmeldelse av stjålet kamera og mobiltelefon.

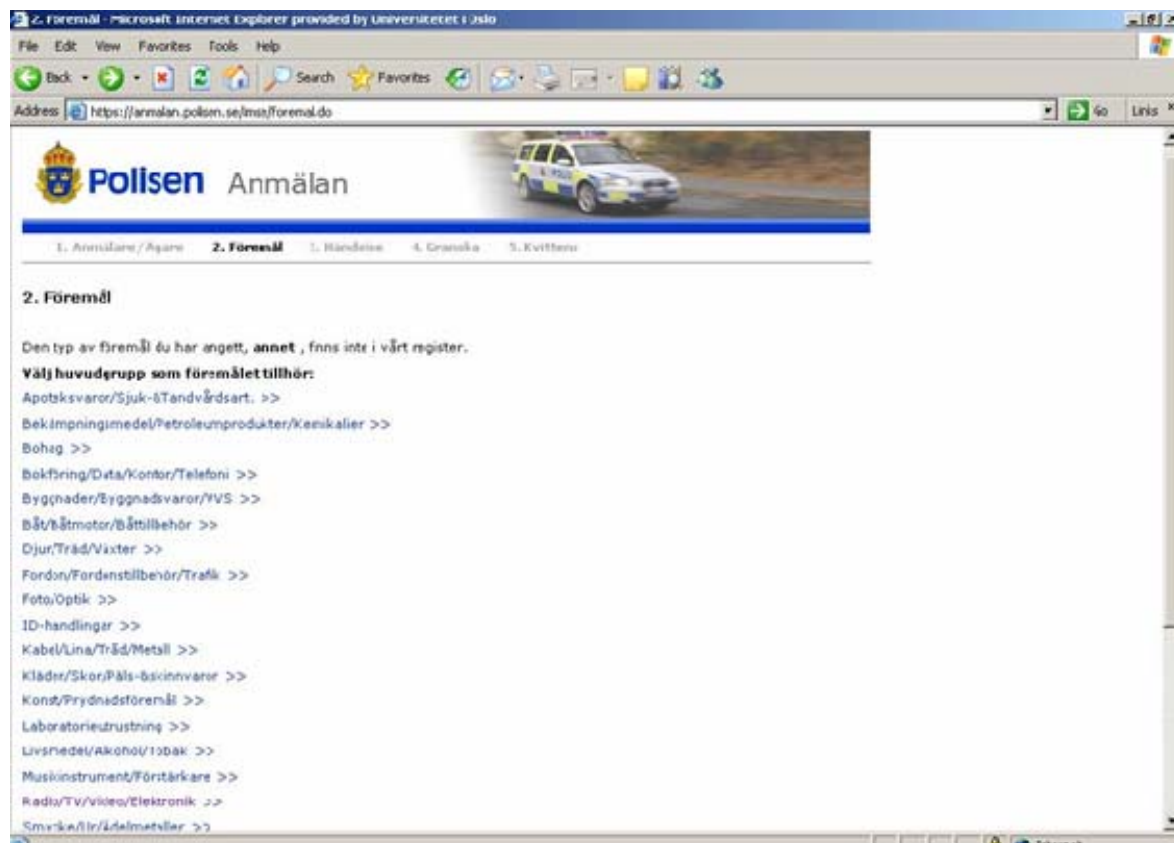


Fig: 4

Förändringar - Microsoft Internet Explorer provided by Universitetet i Örebro

File Edit View Favorites Tools Help

Address: https://anmalan.polisen.se/ins/foremal.do

Polisen Anmälan

1. Anmälan / Åsaga 2. **Föremål** 3. Händelse 4. Granska 5. Kvittens

2. Föremål

Beskriv föremålet i detalj.

Föremål: Kamera

Tillhör grupp: Foto/Optik/Tillbehör Obligatoriska uppgifter är markerade med *

Antal *

Fabrikat Om ej listat, skriv här

Typ (t.ex. digitalkamera eller itativ)

Modell (Modellnamn eller -nummer)

Bekränningsnr

Tillverkningsnr (Istället normalt på föremålet och t.ex. parantbevis.)

Märkning (Igen märkning, t.ex. initialer, symbol, önmärkning)

Märkning personnr (t.ex. 11651231-1234)

Färg Om ej listat, skriv här

Material

Särskilda kännetecken

Uppskattat värde (kr)

Fig: 5

Förändringar - Microsoft Internet Explorer provided by Universitetet i Örebro

File Edit View Favorites Tools Help

Address: https://anmalan.polisen.se/ins/foremal.do

Polisen Anmälan

1. Anmälan / Åsaga 2. **Föremål** 3. Händelse 4. Granska 5. Kvittens

2. Föremål

Beskriv föremålet i detalj.

Föremål: Mobiltelefon

Tillhör grupp: Mobiltelefon Obligatoriska uppgifter är markerade med *

OBS! Glöm inte att spara hos operatören.

Antal *

Fabrikat Om ej listat, skriv här

Modell (Modellnamn eller -nummer)

IMEI-/SERIE-nr (15 siffror utan bindestreck. Kan bl.a. identifieras vid strekkoden på kartongen. Vid fler än 15 siffror anges de 15 första.)

Operatör Om ej listat, skriv här

Telefonnummer

Typ av konaktkort Om ej listat, skriv här

Märkning (Igen märkning, t.ex. initialer, symbol, önmärkning)

Registrerad hos Om ej listat, skriv här

Regnr se föreg.fält (Om den är registrerad)

Färg Om ej listat, skriv här

Särskilda kännetecken

Uppskattat värde (kr)

Fig: 6

2.3 Autentisering

Autentisering er en betegnelse på prosessen hvor en bruker må verifisere seg. I denne delen vil vi se på hvilke krav som stilles til at anmelder må bevise sin identitet. Videre vil vi se på hvilken grad av autentisering det er behov for i en nettrutine.

2.3.1 Formelle krav til Autentisering.

Per i dag er det meget få krav til autentisering når man leverer inn en anmeldelse. Man fyller ut nødvendige personopplysninger i anmeldelsen, men kravene om å bevise at denne informasjonen faktisk stemmer er så godt som ikke-eksisterende. På bunnen av anmeldelsen kreves det at man skriver under på at informasjonen man har fylt ut stemmer, og at det blir gjort klart at det å levere inn en falsk anmeldelse er en forbrytelse, men bortsett fra det er det ingen krav om autentisering, jf. straffelovens §§ 166-167.

Det er mulig å laste ned en utskriftsvennlig versjon av skjemaet fra politiets hjemmeside (www.politiet.no). Ved å skrive ut anmeldesskjemaet og fylle det ut hjemme, kan man spare tid når man senere drar til politistasjonen for å levere dette inn, men per i dag er dette det eneste effektiviseringstiltaket som politiets hjemmesider tilbyr. Skjemaet må deretter leveres inn på politistasjonen, i følge politiets hjemmeside. Vi vil bemerke at politiet i Drammen tillater at skjemaet blir sent pr. post, mens politiet skriver på sine hjemmesider at det må leveres på nærmeste politistasjon. Hvis vakthavende politibetjent i Drammen har mistanke om at gitte opplysninger fra anmelderen er uriktige, eller at noe generelt er galt, kan han kreve at vedkommende legitimerer seg. Dette er for øvrig de eneste formelle kravene til autentisering som foreligger per i dag.

Dette må endre seg hvis anmeldelser av forbrytelser over Internett skal bli en realitet. En av hovedgrunnene til at det er så få krav til autentisering i dag er at de aller fleste ser på det å gå på politistasjonen og levere inn en anmeldelse som en alvorlig handling. Å stå der på politistasjonen, et sted de aller fleste av oss besøker maks 1-2 ganger i løpet av livet, og levere inn en falsk anmeldelse er noe de færreste av oss vil være i stand til. En falsk anmeldelse vil i dette tilfelle være å angi anmeldelse under uriktig identitet, eller at en skriver inn uriktig informasjon. At det per i dag kreves at alle anmeldelser leveres inn personlig, fungerer avskrekkende og tillater på denne måten de forholdsvis moderate kravene til autentisering.

Over Internett er derimot situasjonen en ganske annen. Med den følelsen av anonymitet som Internett tilbyr, opplever mange av oss at vi på Internett kan gjøre og si ting vi aldri ville sagt og gjort ute i det virkelige liv. Internett gjør mange handlinger mye enklere å utføre, rett og slett fordi det føles så upersonlig. Dette gir en slags trygghet som fjerner mange av de sperrene vi har som hindrer oss i å foreta handlinger vi normalt ikke vil gjøre, fordi vi frykter følgene av å bli tatt. Dessuten begynner Internett å bli svært utbredt og lett tilgjengelig for borgere. Levering av en falsk anmeldelse kan bli enklere fordi det ikke er noen som sjekker om vi for eksempel er overstadig beruset når vi sitter hjemme foran datamaskinen vår. Kravene til autentisering blir derfor større.

2.3.2 Behovet for autentisering i en nettrutine

Det er ikke ofte at en borger leverer inn en politianmeldelse. Politiets Internett-rutine må derfor være enkel i bruk samtidig som den må være sikker. Med en sikker rutine menes sikringen av de sensitive eller de som sammenlagt blir sensitive opplysninger som både borgere og politiet sender hverandre. Dersom man ikke har gode kontrollmekanismer i Internett-rutinen kan det føre til at uriktige opplysninger blir inngitt.

Hvis rutinen digitaliseres og graden av legitimering senkes, vil terskelen for å levere falske anmeldelser bli lavere. Også borgerens troverdighet til nettrutinen kan svekkes dersom man ikke har et autentiseringsskrav. Derfor er det viktig å ha gode autentiseringsløsninger som kan

erstatte legitimeringskravet. Men dersom autentiseringsløsningen er for komplisert, kan det gjøre det vanskelig for borgeren å ta i bruk systemet. Dette kan igjen føre til at færre benytter seg av rutinen.

Kravet til autentisering vil bli høyere hvis brukeren for eksempel skal kunne benytte seg av rutinen for å oppdatere informasjonen som på et tidligere tidspunkt ble inngitt. Det vil da bli viktigere å verifisere at brukeren er den han/hun utgir seg for å være, slik at vedkommende tildeles de rettigheter som er gitt ut. Skal en høyere grad av autentisering være mulig, trenger vi en form for innlogging der brukeren kan være sikker på at eventuelle oppdateringer eller endringer vil skje kun på brukerens område. Det vil si at andre ikke har tilgang til område, noe som fører til gjensidig trygghetsfølelse for bruker og politi. For å kunne gi den beste Internett løsningen, må politiet kartlegge nåtidens anmeldelsesrutine og gjøre en vurdering av framtidige behov og krav for brukerne.

2.3.3. Forskjellige autentiseringsløsninger som kan benyttes i en nettrutine

Per i dag finnes det mange alternative innloggingstjenester. I en nettrutine kan autentisering av brukeren gjøres gjennom en innloggingstjeneste, altså kontrollere om brukeren er den han/hun utgir seg for å være. Det er i dag mange forskjellige rutiner for å kontrollere data som legges inn av brukeren via Internett. Noen av rutinene gir en sikrere kontroll av brukeren, mens andre ikke gir så sikker kontroll. Vi har valgt å dele de forskjellige formene for kontroll inn i 5 kategorier. Kategoriene tar utgangspunkt i hvor sikker selve kontrollen av bruker og data som legges inn av bruker er.

Forskjellige kontrollrutiner for autentisering som kan benyttes i en nettrutine

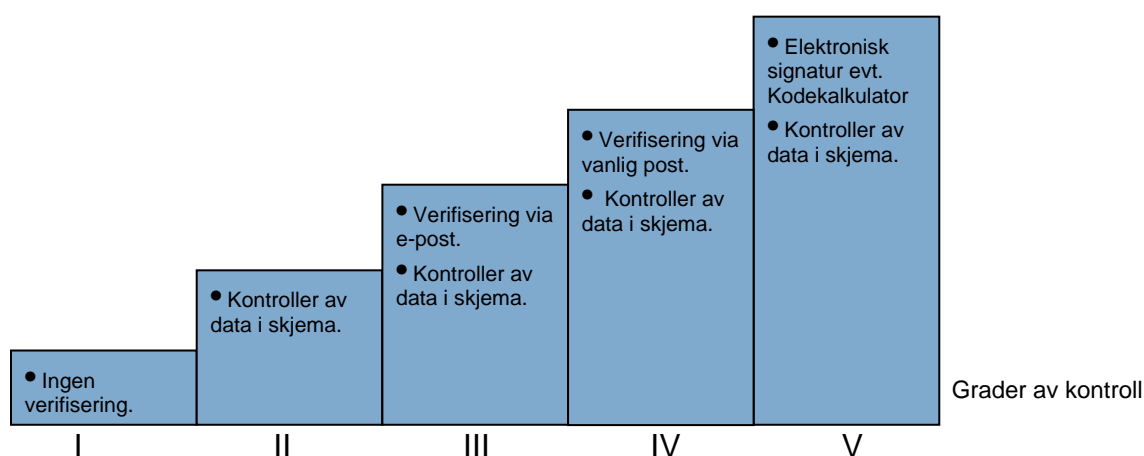


Fig: 7

I. Ingen kontroll av bruker eller data: Brukeren må ikke verifisere sin identitet på noen som helst måte. Det ligger heller ingen kontrollmekanismer i skjemaet som sjekker om dataene som er skrevet inn er korrekte.

II. Automatisk kontroll av data i skjema: Dataene i skjema blir kontrollert om de passer de forhåndsdefinerte parameterne, slik som i den danske og svenske rutinen. For eksempel sjekkes det om personnummer er korrekt skrevet osv. Svakheter med denne løsningen er at feil data kan legges inn så lenge de oppfyller parametrene. En annen løsning er å kontrollsjekke dataene opp mot andre registre. For eksempel Folkeregisteret. Dette krever at systemet må kommunisere med andre datasystemer, selv om dette teknisk sett ikke er autentisering.

III. Verifisering via e-post: Brukeren må oppgi en e-post adresse som benyttes til autentisering. En løsning kan være at passordet til nettrutinen blir sendt på e-post. Dette er en løsning de fleste nettbutikker benytter seg av.

IV. Verifisering via post: Brukeren får tilsendt passord eller pin-kode via vanlig post. En ulempe med denne løsningen er at ved førstegangsbruk vil det kunne ta opptil flere dager før brukeren kan benytte seg av nettrutinen. For eksempel hos MinSide må man bruke pin-koden man fikk tildelt med selvangivelsen.

V. Verifisering via elektronisk signaturer eller kodekalkulator: Elektronisk signatur er en generell betegnelse på ulike måter å signere elektronisk informasjon på, slik at mottaker er sikker på avsender er den han utgir seg for være (Lenda, 2005, s.151). Brukeren får utlevert en kodekalkulator som genererer en unik kode. For eksempel hvis man vil logge seg inn i nettbanken må man ha en sekssifret kode og en kodekalkulator. Kodekalkulator og pin-koden er redskaper nettjenesten bruker for å identifisere brukeren.

2.3.4 Politiets behov for autentisering og borgerens behov for enkelthet.

Dersom vi skal ta i bruk en innloggingsfunksjon, hvilken kan da fungere for politiets Internett-rutine sett i forhold til de nevnte rutine i forrige avsnitt? Når det er snakk om kontroll av bruker går det klart frem at det er to idealer som står mot hverandre. Dessverre er det oftest slik at de sikreste løsningene også er de mest tungvinte. På den ene siden har man politiets ønske og behov for en sikker identifisering av brukeren, slik at man kan være sikker på at borgeren er den han utgir seg for å være, og at informasjonen han inngir er riktig. Det vil også være viktig for politiet at sikkerheten rundt identifisering er god, slik at ingen uvedkommende kan bruke andre personers identitet.

På den andre siden har brukeren behov for at den Internettbaserte tjenesten skal være enklest mulig. Dette gjelder brukervennlighet, at borgerne skal lett kunne ta i bruk en slik tjeneste/identifisering på en intuitiv måte. Samtidig er det et effektiviseringsperspektiv. Dersom det praktisk sett er like tungvint å logge seg inn på en tjeneste som det er å gå ned på politikontoret vil nok mange foretrekke å gjøre det på den «gammeldagse» måten. Dette vil nok også skje dersom en tar i bruk for eksempel elektronisk signatur. Da må en fysisk anskaffe seg dette. Sannsynligvis vil alle ikke ha muligheten til dette, og vil dermed føre til større digitale skiller blant borgerne.

Det beste alternativet vil da være å finne den løsningen som kan støtte best opp mot begge sider av idealet, og som strider minst mot hverandre. Man trenger en løsning som er sikker nok, men samtidig såpass enkel at det er hensiktsmessig for brukeren. Som nevnt tidligere har vi sett litt på våre nabolands rutiner. Både Sverige og Danmark har allerede oppegående rutiner for å anmelde forskjellige forhold. Det som er interessant er at de har valgt en så lav grad av autentisering (trappetrinn II). Det vil si autentiseringen kunne vært gjort betraktelig sikrere. Spørsmålet da blir om hvilken grad av autentisering vi eventuelt bør ha i Norge? Skal vi legge oss i samme nivå som våre naboland eller ha en sikrere linje? For eksempel elektronisk signatur, kodekalkulator, e-post etc. (trappetrinn III og oppover).

Autentisering av brukeren kontra hvor enkelt en anmeldelse er å levere

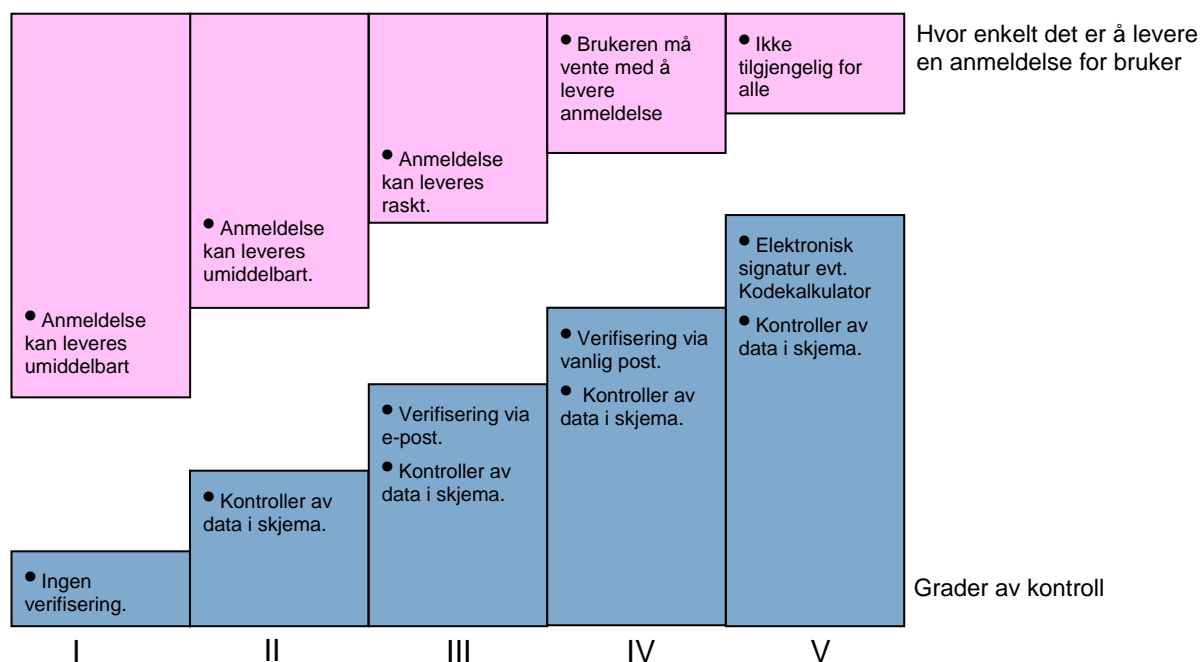


Fig: 8

Dersom man ser på figuren ovenfor, så kan man se de forskjellige trappetrinnene fra begge perspektivene. De blå stegene viser graden av kontroll der det høyeste trappetrinnet er sikrest. Det samme gjelder for de rosa trinnene, som viser enkelhetsgraden for å levere inn en anmeldelse. Etter vår mening vil da de to midterste (II, III) trinnene være mest hensiktsmessig, sett fra begges ståsted. Akkurat som i Sverige vil vi ha en kontroll av dataene i skjemaet. Et mulig alternativt kan være å få en slags verifisering via e-post eller sms i tillegg. På den måten vil en som skal sende inn en anmeldelse gjøre dette veldig raskt, samtidig som det er litt mer identifisering enn i den danske og svenske rutinen. Det kan tenkes at folk ikke har e-postadresse. Sannsynligheten for at disse tar i bruk nett-tjenesten er heller ikke stor. Her legger vi til grunn kravet til borgeren om at rutinen skal være et effektivt hjelpemiddel og i tillegg legger vekt på politiets krav om en sikker identifisering.

Dersom man har en høyere grad av identifisering vil dette føre til at folk for eksempel må vente på posten i flere dager før man eventuelt kan levere inn en anmeldelse (IV, V). I motsatt tilfelle hvor man har en lav grad av autentisering (I), vil det være enkelt å kunne skrive inn anmeldelser med falsk identitet. Dette vil muligens kunne føre til flere falske anmeldelser. Men en lav grad av autentisering har også et lyspunkt, for eksempel ved at dersom det blir såpass enkelt å sende inn en anmeldelse, vil flere benytte seg av tjenesten, og vi vil få mindre mørketall. Det må gjøres en vurdering over hvor stor motivasjonen til borgeren er for å levere "tulleanmeldelser" eller anmeldelser som er et forsøk på svindel.

2.4 Effektivisering og formalisering

Med en riktig Internett-løsning vil rutinen kunne effektivisere politiets arbeid i den forstand at det blir mindre papirarbeid for politiet. Politiet vil også kunne gi en mer lik behandling for samme forbrytelser. Ved å avlaste politiets arbeid kan man sende ut flere politifolk på patrulje, noe som er svært ønskelig.

2.4.1 Innholdet av den nettbaserte rutinen

Det finnes mange former for nettbaserte rutiner. Vi er ute etter en form for effektivisering av anmeldelsesrutinen. Hvilke data er det nødvendig at brukeren må legge inn i den nettbaserte rutinen for at den skal fungere på best mulig måte? Først og fremst tenker vi at det bør være forskjellige skjemaer for hver overtredelse ut i fra hva som er blitt stjålet. Vi vil ta for oss hvilken informasjon brukeren legger inn.

Del I

Vi tar utgangspunkt i rutinen for det manuelle anmeldesskjemaet. Informasjonen som er essensiell og som vi mener må være med i alle anmeldelsesrutinene er personopplysninger om melder og fornærmede. Med personopplysninger mener vi å inkludere:

- Hvilke rolle melder har (eier og/eller anmelder)
- Navn
- Adresse
- Personnummer
- Telefonnummer
- E-post adresse

Disse opplysningene registreres i databasen med én gang anmeldelsen blir sendt. Dataene kan kontrolleres før de blir sendt ved hjelp av parameterkontroll⁵ eller kontroll opp mot en database som for eksempel Folkeregisteret.

Del II

Videre må rutinen ha valgmulighet for gjerningsbeskrivelsen og godset. Vi deler gjerningsbeskrivelsen i tre deler; hvordan, hvor og når. For å effektivisere behandlingen av disse opplysningene er det nødvendig at dataene som brukeren legger inn er mest mulig formalisert. Formalisering av dataene kan oppnås ved bruk av forhåndsdefinerte valg. Dette kan for eksempel løses ved hjelp av rullegardinmenyer. Det vil antagelig være hensiktsmessig med en kategori som brukeren kan velge hvis ingen av kategoriene beskriver den kriminelle gjerningen. Da vil det være nødvendig at brukeren får mulighet til å beskrive gjerningen nærmere i et fritekstfelt. I tillegg må brukeren legge inn hvorfor den kriminelle handlingen fant sted. Brukeren kan beskrive hvor det kriminelle forholdet fant sted ved å skrive inn adressen. Tidspunkt for gjerningen skrives inn i et eget felt. Alle dataene nevnt ovenfor med unntak av fritekstfeltet er formalisert.

Den eksisterende manuelle anmeldelsesrutinen er en forenklet anmeldelsesform for alle mindre overtredelser. Den skal dekke flere former for kriminelle handlinger og inneholder derfor en rekke spørsmål som er helt irrelevant for andre forhold. For eksempel ved tyveri eller innbrudd i bil/motorkjøretøy skal det blant annet oppgis rammenummer og om bilen var låst eller ikke (se *fig. 2*, A26 og A27). Disse feltene er ikke relevante å ha med hvis brukeren skal anmelde for eksempel en stjålet mobiltelefon. Beskrivelsen av godset som er stjålet kan også løses ved bruk av rullegardinmenyer. I tillegg kan det være, som nevnt ovenfor, hensiktsmessig at brukeren får opp separate skjemaer ut i fra hvilken type gods som er stjålet. For eksempel kan det være forskjellige dynamiske skjemaer for mobiltyveri, kamera, veske, bankkort, nøkler med mer. Slik som i den svenske rutinen (se *fig. 4-6*). Det kan også være nødvendig at brukeren får mulighet til å beskrive godset nærmere i et fritekstfelt.

⁵ Parameterkontroll er en måte å kontrollere data ut i fra forhåndsdefinerte regler i en tekst eller et sifferfelt.

Del III

I den siste delen skal brukeren oppgi informasjon om forsikringselskap og forsikringstype. Disse kan enkelt formaliseres ved hjelp av rullegardinmenyer. Spørsmålet om eier ønsker at gjerningspersonen skal tiltales og straffes, om erstatning skal taes med i en sak mot gjerningspersonen og om anmelder er kjent med at det er straffbart å levere inn en falsk politianmeldelse kan løses med avkrysningsbokser.

2.4.2 Hvor mye av prosessen kan effektiviseres

Anmeldelsesskjemaet som brukes i dag har felter hvor personopplysninger om anmelder legges inn, og felter hvor det aktuelle lovbruddet beskrives. Feltene kan deles i to kategorier, felter med formalisert informasjon, og felter med ikke formalisert informasjon. Feltene med formalisert informasjon kan skrives rett inn i BL. De ikke formaliserte feltene (fritekstfelt), som for eksempel beskrivelsen av lovbruddet, tolkes av en politibetjent som deretter legger inn statistikkoder⁶ som tilsvarende mest mulig av gjerningsbeskrivelsen. Siden vi alle er forskjellige individer, og tenker og vurderer informasjon forskjellig, fører dette til at skjønn ofte er en avgjørende faktor i hva anmeldelsen omhandler og hvilke lovbrudd mistenkte eventuelt blir tiltalt for. En datamaskin kan lese fritekst og presentere det, men den ikke kan forstå det i mangel av kognitive evner (Braadland, 2002, s. 47).

Hvordan kan politiet få en mer effektiv saksbehandling og hvordan skal man så løse dette i praksis? Den informasjonen som brukeren har skrevet inn og som er allerede formalisert kan legges rett inn BL uten at en politibetjent manuelt må skrive dette inn. Hele det første leddet i anmeldelsesprosessen kan nevnes som et eksempel (*fig: 3, 1*) Anmelder har skrevet ned sin anmeldelse på et skjema, og levert dette til en politibetjent. Ved en senere anledning fører politibetjenten dette inn i datasystemet (*fig: 3, 4*). Hvis anmelderen hadde levert inn sin anmeldelse over Internett, i digital form, kan mye kuttes ut, fordi store deler av anmeldelsen går rett fra anmelder til datasystemet i stedet for å gå veien om en politibetjent.

Informasjonen som ikke er formalisert må først formaliseres før den kan legges inn i BL. Som vi har nevnt tidligere representeres gjerningsbeskrivelsen og godset ved hjelp av statistikkoder i BL. Et alternativ er å la borgeren skrive statistikkodene direkte inn i anmeldelsen. Dette vil være problematisk siden en vanlig borger ikke har de samme forutsetningene som en politibetjent til å sette statistikkoder. Velger man å la borgeren sette statistikkodene vil man sannsynligvis ikke klare å få like god informasjonskvalitet som ønskelig. Et mål må være å oppnå høyere effektivitet og informasjonskvalitet. Så hvordan kan man klare dette?

For å oppnå høyere effektivitet og informasjonskvalitet kan man klassifisere informasjonen som blir innført i systemet, og oversette det til et språk som en datamaskin kan sortere og lese. Dette kan gjøres ved å la netrutinen hjelpe borgeren til å generere statistikkodene. I neste del vil vi gå nærmere inn på hvordan dette i praksis kan løses.

⁶ Statistikkodene er en representativ, unik identifiseringskode, for å representere en gjerningsbeskrivelse eller gods (mer om disse i 2.4.3)

Hvordan data behandles i dag før det legges inn i BL

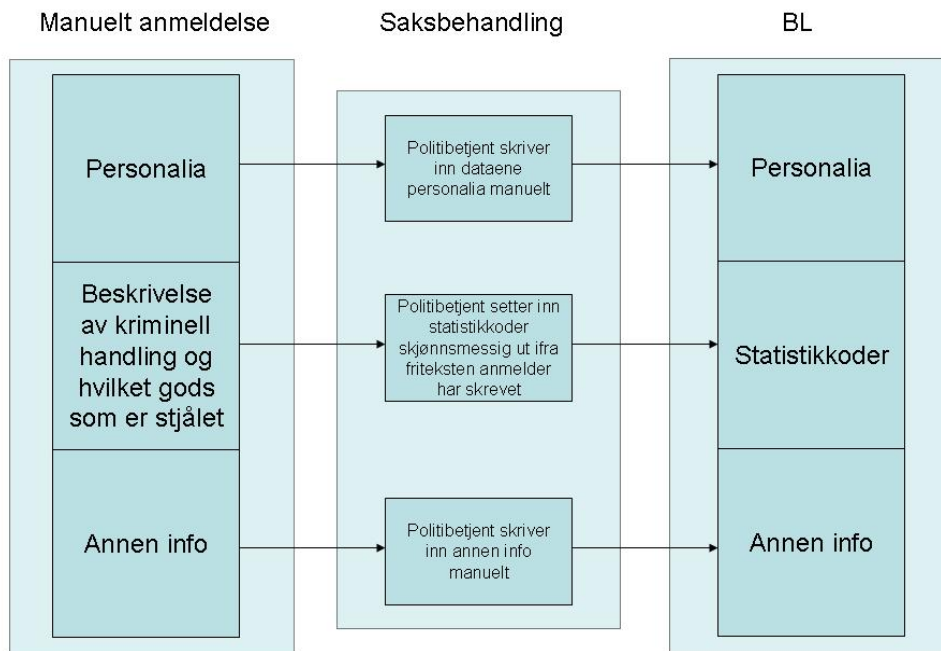


Fig: 9

Hvordan data fra en anmeldelse via Internett kan behandles før det legges inn i BL

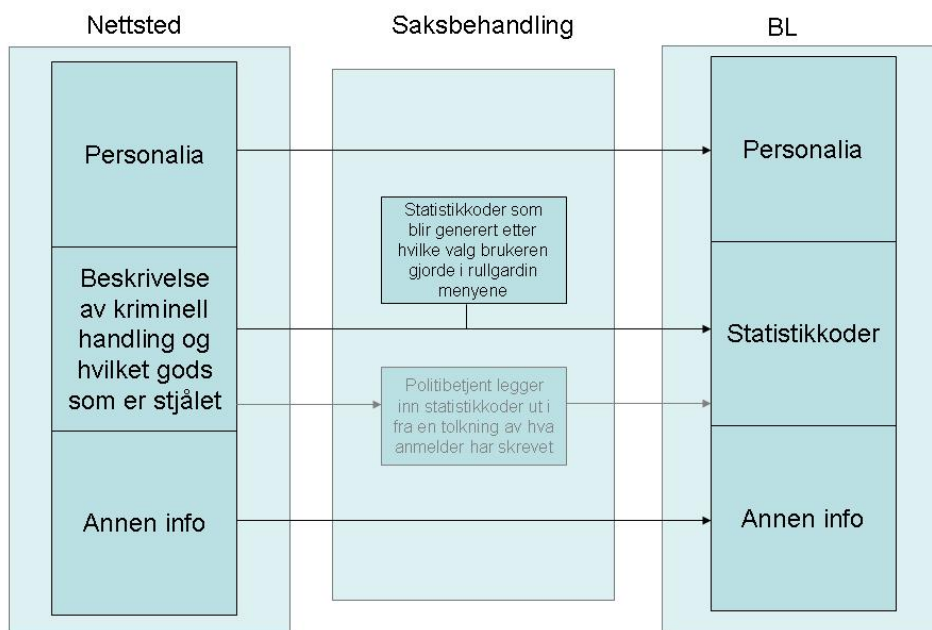


Fig: 10

Figurene 9 og 10 skal gi en illustrasjon på hvor mye som kan effektiviseres ved bruk av en nettrutine. Den midterste horisontale pila i figur 10 gir en indikasjon på effektiviseringspotensialet i å formalisere all informasjonen i et anmeldelsesskjema.

2.4.3 Hvordan generere statistikkoder i nettrutinen

Statistikkodene er en representativ, unik identifiseringskode, for å representere en gjerningsbeskrivelse eller gods. Disse lagres deretter i henholdsvis BL og STRASAK. Statistikkodene for gjerningsbeskrivelse er delt inn i hovedgrupper og undergrupper. Et eksempel på hovedgruppe er simpelt tyveri som har kodennummer 2100. Et eksempel på undergruppe av simpelt tyveri, er simpelt tyveri fra skole, som har kode 2115. Godskoder

fungerer på tilsvarende måte. I BL er koden til mobiltelefoner/utstyr 5500. Går man inn i lister med detaljerte godskoder finner man mobiltelefoner og diverse merker på post 5599. Samsung mobiltelefoner med lader og utstyr ligger på 5514, og Sony Ericsson mobiltelefoner er på post 5512. Alt som er mobiltelefonrelatert ligger mellom post 5500 og 5599.

For å kunne generere statistikkoder på grunnlag av det brukeren har lagt inn må informasjonen være formalisert. Som vi har nevnt tidligere kan dette løses ved hjelp av rullegardinmenyer. Etter å ha gjort et valg i en rullegardinmeny vil man få opp en ny rullegardinmeny som gir mulighet for å spesifisere enda mer osv. Under er en figur som viser hvordan et slikt system kan hierarkisk se ut.

Eksempel for hierarkisk struktur for rullgardinmenyene:

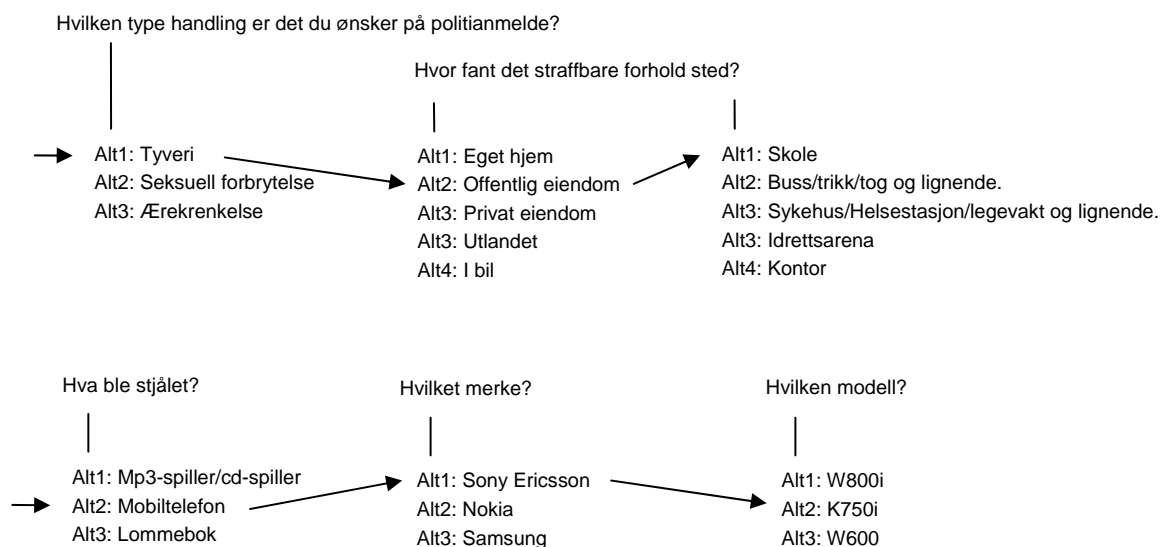


Fig: 11

Statistikkodene kan knyttes til hvilke valg brukeren gjør i rullegardinmenyene. Eksempelet ovenfor ville gitt oss statistikkoden 2115 (simpelt tyveri fra skole). Figurens nedre del beskriver godset som er stjålet. I dette eksempelet vil statistikkoden for godset bli 5512.

2.4.4 Behovet for informasjon som ikke er formalisert.

Vi har nå skissert en mulig løsning for å formalisere den ikke formaliserte informasjonen, men er dette godt nok for å tilfredsstillе borgerens behov? Selv om man har utarbeidet et bra system med rullegardinmenyer som nevnt over vil man antagelig ikke klare å dekke alle spesielle tilfeller. Ikke minst kan det være vanskelig å få frem alle de ulike nyansene som potensielt kan dukke opp. Noe som kan være veldig viktig ved en eventuell etterforskning.

Det kan også tenkes at en del borgere vil finne mangelen av fritekstfelter frustrerende, da de ønsker å formulere sin egen beskrivelse. En annen ting kan være at borgeren rett og slett mener de forhåndsdefinerte kategoriene ikke representerer hans/hennes oppfatning av situasjonen. Derfor kan det være hensiktsmessig med en løsning der man har både formaliserte felt (rullegardinmenyer) og fritekst felt som brukeren kan fylle inn ved behov. På den måten vil man fremdeles ivareta fordelene ved en manuell rutine samtidig som man oppnår en viss grad av høyre effektivisering og informasjonskvalitet.

2.4.5 Automatisk behandling og henleggelse?

En mulig tanke som vi bare nevner er at klassifisering av informasjonen kan gjøre det mulig, at enkelte saker faktisk kan behandles automatisk hvis informasjonen de inneholder oppfyller visse regler som er satt på forhånd. Når en sak er ferdigbehandlet kan saken i stedet for å bli henlagt legges til beredskap. Med beredskap mener vi at en sak til motsetning fra henlagt, som er å arkivere og legge en sak passivt i påvente av nye opplysninger, ligger aktiv til observasjon. Ved å ligge i beredskap vil saken kunne inngå i funn av større mønstre som kan danne grunnlag for en etterforskning. For eksempel kan det være ønskelig å starte en etterforskning hvis det blir oppdaget unormalt mange stjålne mobiltelefoner innenfor et gitt område.

Per i dag er det noen saker som aldri blir etterforsket, av varierende grunner, og hvor ikke engang anmelder har noe reelt håp om at saken noen gang vil bli oppklart. Disse sakene blir allikevel ikke henlagt før ca. 14-30 dager etter at de er blitt anmeldt. Problemet er at de som oftest heller ikke blir etterforsket på grunn av manglende bevis og lignende, noe som kan sies å gi borgeren falske forhåpninger. Dette er de sakene man kanskje kan tenke seg er hensiktsmessig å foreta en automatisk behandling av, uten at en politibetjent noen gang bruker tid på dem, og brukeren blir direkte informert.

Et spørsmål som derimot kan stilles til den nettbaserte rutinen er om den er hensiktsmessig. Selv om majoriteten av de henlagte sakene som nevnt tidligere vil være saker som verken politiet eller anmelder har noen reelle håp om noen gang å se bli oppklart, vil det uunngåelig komme de små tyveri sakene som det vil være en sjanse for å oppklare, og det er viktig at systemet vil være i stand til å luke ut disse, slik at de ikke blir oversett. Det er også viktig å presentere et positivt bilde av systemet utad, slik at det ikke virker som om politiet rett og slett ikke bryr seg. Dette vil måtte skje som en generell endring i holdninger, like mye som en endring i fremgangsmåte og teknologi. Mange mennesker vil nok ha et problem med ideen om at saken deres kan henlegges direkte uten noen gang å bli sett på av en politibetjent, men sannheten er at dette antagelig tilnærmet allerede er realiteten for mange saker i dag. De blir sett på av en tjenestemann når de føres inn i systemet, men det er også der det stopper. Hvis dette steget som nevnt tidligere enkelt kan automatiseres uansett, er automatisk saksgjennomgang og henleggelse kanskje ikke så langt unna.

2.5 Forslag til en nettrutine

Skjermdumpene under er ment å gi en illustrasjon av hvordan de forskjellige funksjonene i en nettrutine for politianmeldelse kan se ut. De er hentet fra nettside som vi har laget i forbindelse med rapporten. Ved siden av skjermdumpene har vi lagt ved punkter om hva en slik side bør innholde. Alle punktene er ikke illustrert i skjermdumpene.

Del I

Startsiden:

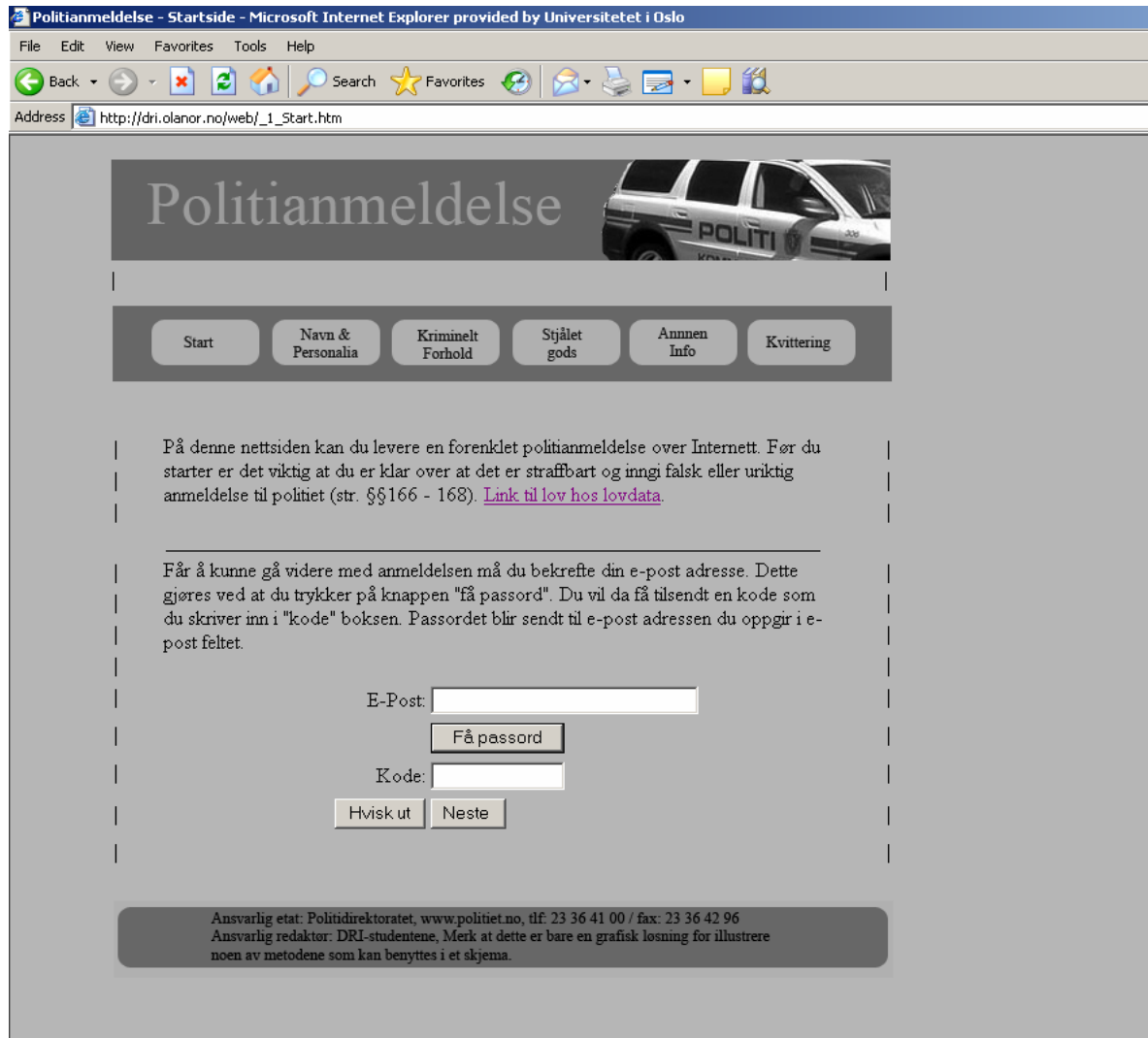


Fig: 12

- Lov om inngivelse av falsk anmeldelse, jf. straffeloven §§166-168. Vi har valgt å ta med § 168 fordi denne også omhandler falske anmeldelser. Dette er for å vise at det er straffbart å levere inn falsk anmeldelse, og vil forhåpentligvis bidra til en høyere terskel for å levere falsk anmeldelse.
- Diverse videre informasjon om brukerens rettigheter og plikter.
- Funksjon der brukeren taster inn personlig navn, personnummer og e-post adresse. Det som skjer her er at navn og personnummer blir sjekket opp mot Folkeregisteret for å sjekke at det er riktig. Og dersom dette er riktig vil brukeren få en e-post umiddelbart, der han får oppgitt en engangs kode til å bruke for å komme inn i rutinen. Bakgrunnen for disse funksjonene er at vi vil prøve å gjøre det enklest mulig for brukeren, samtidig som det skal være sikrest mulig for politiet. Om dataene ikke er korrekt skrevet inn får brukeren beskjed om dette, og får lov til å gå tilbake for å korrigere informasjonen.

Personalia:

Politianmeldelse

Start Navn & Personalia Kriminelt Forhold Stjålet gods Annen Info Kvittering

*Er du: Anmelder og eier Andmelder ? [Hjelp](#)

*Personnummer: [Hjelp](#)

*Fornavn - Mellomnavn: -

*Etternavn:

*E-postadresse:

*Gateadresse:

*Postnr.:

*Poststed:

Mobiltelefon:

Fastelefon:

Statsborgerskap: [Hjelp](#)

Orgnr: [Hjelp](#)

Ansvarlig etat: Politidirektoratet, www.politiet.no, tlf: 23 36 41 00 / fax: 23 36 42 96
Ansvarlig redaktør: DRI-studentene. Merk at dette er bare en grafisk løsning for illustrere noen av metodene som kan benyttes i et skjema.

Fig: 13

- Melders navn og personnummer kan registreres når man har autentisert seg inn med koden fra e-post funksjonen.
- Deretter kommer adresse, eventuelt flere adresser dersom brukeren har en midlertidig bostedsadresse. Det er også inkludert postnummer og poststed, slik at politiet eventuelt kan ta kontakt via post.
- Statsborgerskap, alternativt et statsborgerskap, eller dobbelt statsborgerskap eventuelt statsløs. Her vil det være flere formaliserte alternativer som brukeren kan velge.
- Bruker taster inn om han/hun er eieren og anmelder eller bare anmelder av den stjalne gjenstanden. Dersom det kun er anmelder, så har han/hun ikke mulighet til å kreve erstatning, eller begjære påtale mot gjerningsmannen og vil heller ikke få mulighet til å velge dette.
- Telefonnummer. Dette må skrives inn slik at politiet kan ta kontakt dersom de trenger det på grunn av etterforskningen, eller finner uregelmessigheter i anmeldelsen.
- Organisasjonsnummer. Dette må skrives inn dersom det er et foretak som er melder.

Del II

Beskrivelse av det straffbare forholdet:

Politianmeldelse - Steg 3 - Microsoft Internet Explorer provided by Universitetet i Oslo

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites

Address http://dri.olanor.no/web/_3_Kriminelt%20forhold.htm

Politianmeldelse

Start Navn & Personalia **Kriminelt Forhold** Stjålet gods Annen Info Kvittering

Beskriv den kriminelle handlingen best mulig ved hjelp av rullgardinmenyene. Valgene vil forandre seg dynamisk ut ifra hvilke valg du gjør.

Valg 1: Tyveri Hjelp

Valg 2: Offentlig eiendom

Valg 3: —Velg et av alternativene—

Hvor fant det kriminelle forholdet?

Land: —Velg et av alternativene— Hjelp

By: Skole

Gateadresse: Buss/Trikk/toq el.

Nr.: Sykehus/Helsestasjon

Beskrivelse av åssted: Idrettsarena

Kontor

På hvilket tidspunkt fant det kriminelleforhold:

Dato År: Mnd: Dag: Hjelp

Ukedag: Mandag

Klokkeslett:

Hvis du ønsker å beskrive det kriminelle forholdet mer detaljert kan dette gjøres i fritekstfeltet under.

Fig: 14

- Gjerningsbeskrivelse. Her går vi inn på hvilket straffbart forhold som har funnet sted, eventuelt flere forhold dersom det er tilfelle. Dette gjøres ved hjelp av rullegardinmenyer, med allerede fastsatte alternativer. Disse alternativene er for eksempel hvilken straffbar handling som har funnet sted, og hvordan den er utført.
- På hvilken adresse fant det straffbare forhold sted? Adresseinformasjonen som brukeren skriver inn blir kontrollert for om det er en gyldig adresse.
- Hvor er åstedet? Dette skjer også ved hjelp av rullegardinmenyer som har fastsatte alternativer.
- Når skjedde det straffbare forholdet? Dato, klokkeslett og ukedag.

Beskrivelse av Gods:

Politianmeldelse - Steg 4 - Microsoft Internet Explorer provided by Universitetet i Oslo

File Edit View Favorites Tools Help

Address http://dri.olanor.no/web/_4_stjaletdogs.htm

Politianmeldelse

Start Navn & Personalia Kriminelt Forhold **Stjålet gods** Annen Info Kvittering

På best mulig beskriv det stjalne godset ved hjelp av rullgardinmenyene. Alternativene vil forandre seg utifra hvilke du gjør.

Valg 1: Mobiltelefon [Hjelp](#)

Valg 2: Sony Ericsson

Valg 3: W800i

Serienr:

Farge:

Verdi:

Hvis du ønsker gi en grundigere beskrivelse av godset kan det gjøres i tekstboksen under.

[Hjelp](#)

Fig: 15

- Innholde i denne siden vil forandre seg dynamisk ut i fra hvilken form for gjenstand man har stjålet (slik som for eksempel i den svenske løsningen).
- Serienummer/IMEI nummer. Dette nummeret er et unikt identifiseringsnummer, og politiet kan bruke det til å spore opp telefonen i etterforskningen. Her kan det også være en direkte link til teleleverandørene, som også trenger IMEI nummeret for å kunne sperre telefonen, dersom den er stjålet.
- Fabrikkermerke. Også her bruker vi en rullgardinmeny med en liste over alle merker av mobiltelefoner, eksempel nokia, samsung osv.
- Modell. Her blir det samme som ved fabrikk merke, eksempel 5110, n70, n95.
- Årsmoell, hvilket år er gjenstanden laget
- Skade påført. Er det noe skade på gjenstanden og eventuelt hva? (ved hjelp av rullgardinmenyer)
- Til slutt vil det være en boks for fritekst der brukeren kan skrive inn uformalisert informasjon. Dette vil være informasjon om for eksempel andre identifiserbare kjennetegn med gjenstanden osv.

Del III

Annet:

Politianmeldelse - Steg 5 - Microsoft Internet Explorer provided by Universitetet i Oslo

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Refresh Print Mail Stop

Address http://dri.olanor.no/web/_5_Annen_info.htm

Politianmeldelse

Start Navn & Personalia Kriminelt Forhold Stjålet gods **Annen Info** Kvittering

Forsikringselskap: Gjensidige [Hjelp](#)

Type forsikring:

- Gjensidige
- DNBNOR
- Storebrand
- IF
- Bank1
- Annet

Ønsker du gjerningspersonen s... [Hjelp](#)

Ønsker du at ditt erstatningskrav skal taes i med i en sak mot gjerningspersonen: JA: NEI: [Hjelp](#)

Jeg er kjent med at det straffbart og inngi falsk eller uriktig anmeldelse til politiet (str. §§166-167): (sett kryss).

Tilbake Hvisk ut Send anmeldelse

Ansvarlig etat: Politidirektoratet, www.politiet.no, tlf. 23 36 41 00 / fax: 23 36 42 96
Ansvarlig redaktor: DRI-studentene, Merk at dette er bare en grafisk løsning for illustrere noen av metodene som kan benyttes i et skjema.

Fig: 16

- Forsikringselskap. Hvilket forsikringselskap har brukeren og hvilken type forsikring. Brukeren hjelpes frem ved rullegardinmenyer.
- Sperre av mobilabonnement og mobil. Her får brukeren tilbud om en automatisk sperring av sitt mobilabonnement og sin mobiltelefon. Dette skal ideelt sett gå automatisk med direkte kommunikasjon mellom rutinen og de forskjellige teleleverandørene. Her kan informasjonen (hovedsakelig navn og IMEI nummer) brukes på nytt slik at brukeren slipper å taste det inn en gang til.
- Begjære påtale og kreve erstatning. Her er det kun den skadelidte som kan begjære påtale, så dersom den som anmelder kun er en anmelder og ikke den skadelidte vil disse feltene ikke være tilgjengelig.
- Før brukeren kan trykke send må det krysses av for at brukeren har lest og forstått at det å levere inn falsk anmeldelse eller inngi feilaktig informasjon til politiet er straffbart.
- Når brukeren har trykket på send vil brukeren få opp en kvittering på at anmeldelsen er levert.

Kvittering:


Politianmeldelse - Steg 6 - Microsoft Internet Explorer provided by Universitetet i Oslo

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Refresh Print Mail Stop

Address http://dri.olanor.no/web/_6_Kvittering.htm

Politianmeldelse



Start Navn & Personalia Kriminelt Forhold Stjålet gods Annen Info **Kvittering**

Under er en oversikt over alle opplysningene du har skrevet inn. Kontrollerer om opplysningene er korrekte.

Personalia:

- *Personnummer: 12043457231
- *Fornavn - Mellomnavn: Ola
- *Etternavn: Nordmann
- *E-postadresse: ola.nordman@norge.no
- *Gateadresse: Oslogata - 3
- *Postnr: 0192
- *Poststed: Oslo
- Mobiltelefon: 4700000000
- Fasttelefon:
- Statsborgerskap: Norsk
- Orngr: Privat person

Beskrivelse av Kriminell handling:

- Sted for tyveri: Offentlig skole
- Land: Norge
- By: Oslo
- Adresse: Asbjømsensvei - 20
- Åssted: Samlingsal
- Tidspunkt: Mandag - 29.010.2007 - 11:45

Egen beskrivelse:

Noen må ha stjålet min W300 SE mobiltelefon mens jeg spiste mat i samlingsalen på skolen (Kjelsås skole). Jeg la den på boret når jeg startet å spise og når jeg var ferdig

Done

Start Politianmeldelse Steg 6 Høst oppgaver - Micro Politianmeldelse [Samlet

Fig: 16 (del 1 av 2)

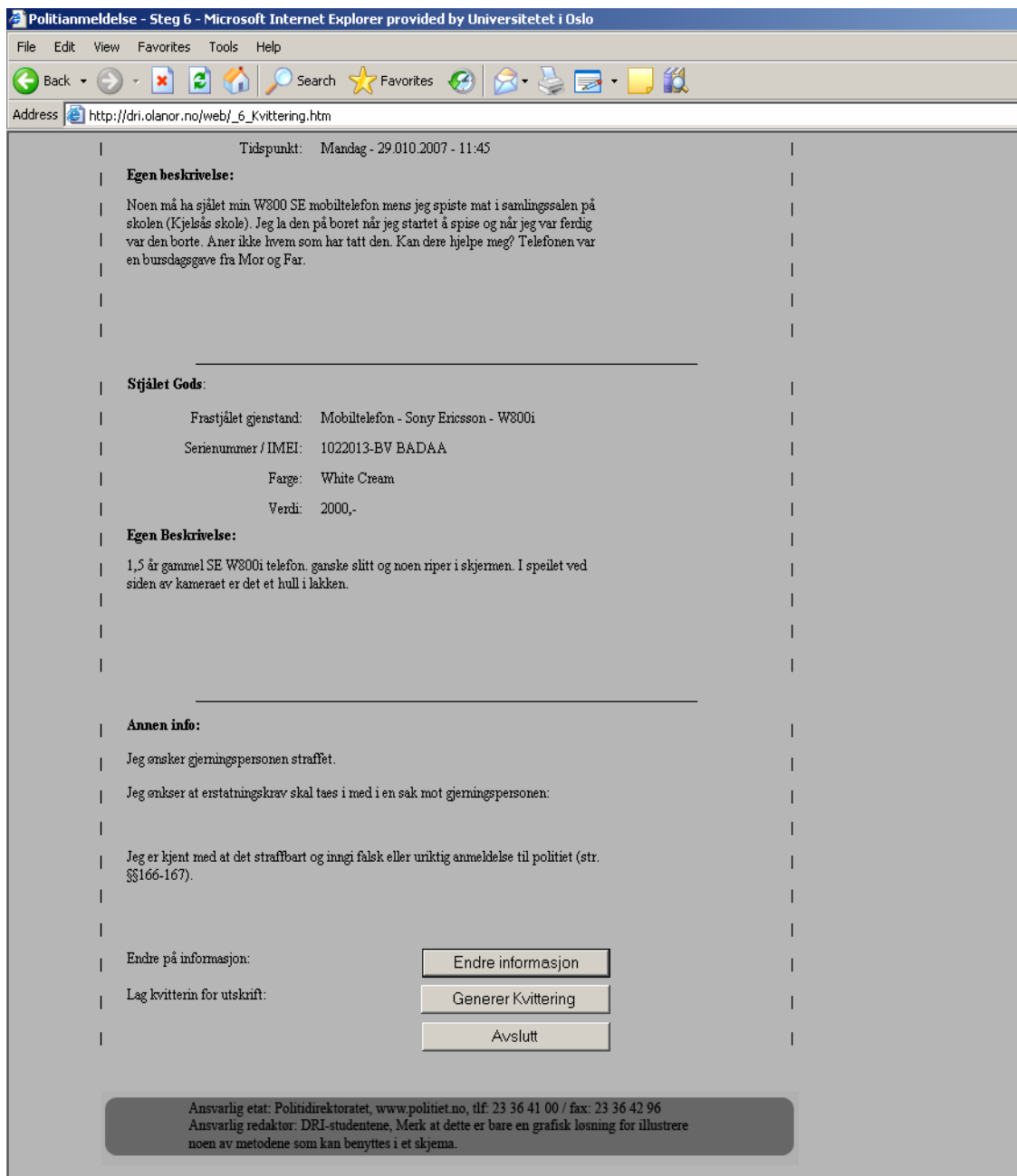


Fig: 17 (del 2 av 2)

- Kvittering. Brukeren får tilbud om å generere en kvittering som kan lagres lokalt på datamaskinen eller skrives ut. Brukeren kan til slutt velge å trykke på avslutt.

Hjelp:

Fig: 18

I løpet av hele rutinen vil brukeren hjelpes frem ved hjelp av informasjonsbokser som vises dersom en drar musepekeren over hjelpeikonet.

3 Konklusjon

3.1 Oppsummering

Med tanken på en mer brukervennlig og effektiv anmeldelsesrutine har vi gått nærmere inn på den eksisterende manuelle anmeldelsesrutinen til politiet. Vi gikk igjennom alle rutinens prosesser fra anmeldelse til avsluttet sak. Det viser seg at autentisering av bruker er temmelig mangelfull, og at en autentisering skjer kun ved mistanke om falsk anmeldelse eller forsikringssvindel. Kvalitetssikringen av den manuelle rutinen kunne blitt bedre og mer effektivt med en digitalisert rutine. Alternativ for en bedre autentisering kan være en innloggingsfunksjon enten via e-post eller gjennom sms. Dette er for å sikre både politiets og brukerens interesser.

Den norske Internett rutinen bør ha likhet til den svenske og danske rutinen. Den svenske og danske Internett rutinen inneholder for det meste rullegardinmenyer med plass til fritekst om bruker trenger det. Bruker bør få en automatisk bekreftelse fra datasystemet når anmeldelsen ble gjennomført.

Om man setter for høyt krav til kontroll og sikkerhet i rutinen kan den fort bli for tungvint. Derfor er det viktig å finne det riktige kompromisset mellom de to idealene. Vi mener en mild grad av kontroll er godt nok for å ivareta begge idealer. En av de store utfordringene blir å opprette en god anmeldelsesrutine der borgerens tolkningsmessige vurderinger står sentralt og på den måten spare politiet for mye arbeid samtidig som informasjonskvaliteten blir bedre.

3.2 Metoder og problemer vi har støtt på

Metodene vi har brukt for å komme fram til svarene i denne oppgaven er først og fremst basert på intervjuer av personer hos Politidirektoratet, Politiets Data- og Materiell-tjeneste samt andre politifolk i forskjellige politidistriktene. Disse har vært svært nyttige. Vi brukte i mindre grad også fagbøker og informasjon fra nettet underveis i oppgaven. Vi har i tillegg gjennomført en tur til Drammen politidistrikt, hvor vi simulerte en politianmeldelse og fikk innblikk i hele prosessen det involverer.

Faren for å falle i fallgruver er alltid tilstede ved utforming av et større prosjektarbeid (Andersen, Grude, Haug, 2004). Disse fallgruvene finnes på fem forskjellige områder:

- Prosjektets fundament
- Planleggingen av prosjektet
- Organisering av prosjektet
- Oppfølging under prosjektarbeidet
- Det utførende arbeid i prosjektet

Prosjektets fundament er utviklingen av en nettbasert rutine for politiet. Vi hadde sterke interesser for prosjektet, og målet stod klart for oss. Utforming av prosjektbeskrivelsen gikk greit.

Til planleggingen lagde vi en disposisjon som vi ble nødt til å forandre underveis. Forandringen kom naturlig da nye momenter dukket opp underveis som vi valgte å ta med i oppgaven.

Gruppestrukturen har vært mer eller mindre flat under organisering av prosjektet. Thien Ngo har vært leder for gruppen. Hennes ansvar var i hovedsak å holde kontakten med oppdragsgiver. Hun har også hatt ansvaret for å gi ut møteinnkallinger, men ofte har de vært ganske provisoriske, siden vi allerede hadde faste møter på mandager. Vi har brukt

webfolders for å sette opp en struktur i oppgaven, der alle gruppas medlemmer kan komme inn å redigere de gjeldene dokumentene til enhver tid.

Vi har fulgt opp prosjektarbeidet ved å ha hyppige samlinger for å diskutere oppgaven. Slik ble den mest mulig gjennomarbeidet fra flere hold. Vi har også skrevet mye sammen, siden vi har sittet mye sammen og jobbet med oppgaven. Vi opponerte også hverandres deler gjennom diskusjoner. Vi delte inn oppgaven i kapittel og hver enkelt i gruppen har hatt hovedansvaret for hver sin del. Dette betyr ikke at vi har skrevet hver vår del, men den ansvarlige for hver del har hatt ansvar for å få oppgaven gjort.

Rent arbeidsmessig sett kunne strukturen vår vært mer fast og klarlagt, og en mer rigid milepælsplan kunne vært brukt. Dette er ikke å si at vi ikke hadde disse tingene, men da vi endret disposisjonen og planen etter hvert som oppgaven utviklet, ble disse tingene også endret for å passe inn.

Vi hadde en relativt dynamisk måte å jobbe med arbeidsplanen og oppgaven generelt på, og vi synes dette fungerte bra for oss. Vi kunne selvfølgelig hatt leveringsfrister og oppgaver som var mer strenge og klart definerte, men vi føler ikke at dette ville gjort oppgaven bedre, bare annerledes.

3.3 Videre jobbing og hva vi kunne gjort annerledes

Hvis vi skulle videreført oppgaven noe utover det som er blitt presentert i den per i dag, er det noen punkter som kunne videreføres, og noen som kunne legges til. Opprinnelig var det planlagt å inkludere et kapittel i oppgaven som omhandlet potensiell kommunikasjon mellom politiet og tredjeparts interessenter. Dette ville kunne hjelpe på effektiviseringen, og gjøre politiets arbeid enda enklere. Spørsmål som kan stilles i sammenheng med dette er hva som skal være med i rutinen, hvem som skal styre den og rett og slett hvordan man skal få til dette. Vi kunne også ha skrevet litt mer om brukerens rett til innsyn og om sikkerheten rundt en datarutine.

En annen ting som kunne vært inkludert i en eventuell videreføring ville vært å faktisk programmere systemet som er blitt beskrevet i oppgaven vår.

En annen ting man må legge vekt på dersom en nettrutine blir en realitet, er at man må fokusere på en omorganisering/omstrukturering av politiets ressurser. Vi har snakket mye om at en nettjeneste slik som denne vil være med på å effektivisere politiets rutiner betraktelig. Det vil allikevel ikke si at politiet ikke har nye utfordringer i tilknytning til en Internettbasert rutine for anmeldelser av tyveri. Det vil bli et større behov for flere datakyndige, blant annet må det opprettes nye rutiner for behandling av anmeldelser levert via Internett. Dette krever både økonomiske, informatiske og ikke minst menneskelige ressurser.

Litteraturliste:

Andersen, Grude, Haug: *Målrettet prosjektstyring*, NKI-forlaget. 2004.

Den danske nettjenesten for politianmeldelser:
<http://www.politi.dk/da/borgerservice/anmeldelser>

Den svenske nettjenesten for politianmeldelser:
<http://www.polisen.se/inter/nodeid=41463&pageversion=1.jsp>

Det Norske Politiets nettsted: www.politiet.no

Finstad, Liv: *Politiet og samfunnet*. I: *Kriminologi*. Oslo, Pax, 1997, [s 274 – 304].

Huse-Saastad, Ann-Rite [et al.]: *Mer fornøyde brukere*. Oslo 2007. (Politidirektoratet intern rapport; nr 2/2007)

Braadland, Trond: *Innføring i Informasjonsteknologi*, 2002. Fagbokforlaget [s44-53].

Peter Lenda; *lov om elektronisk signatur*. I: Jansen og Schartum: *Informasjonssikkerhet - rettslige krav til sikker bruk av IKT*: 2005. Fagbokforlaget.[s 151-153]