

# Grundgevingar fyri at avvísar klagur

Jóhanna Arge, ráðgevi

Av teimum 66 klagunum, sum umboðsmaðurin fekk í 2013, endaðu 44 við, at umboðsmaðurin ikki gjørði meira við klaguna. Í hesi grein verður greitt frá orsøkunum til, at umboðsmaðurin, tá hann hevur kannað og umhugsað málið, ikki kann viðgera eina klagu ella ger av ikki at gera meira við klagur. Hetta verður fyrst og fremst gjørt við støði í teimum klagum, sum umboðsmaðurin hevur avvíst at viðgera í 2013.

## Uttan fyri heimildarøkið

Virkssemi umboðsmansins fevnir um fyrisitingarnar hjá landinum og kommununum og feløg, stovnar og felagsskapir, ið verða roknað við til almennu fyrisitingina. Tað vil siga, at umboðsmaðurin kannar avgerðir og viðferðir, sum borgarar og mál fáa frá úttinnandi valdinum.

Umboðsmaðurin kann ikki kanna privatar fyrítøkur, privatar stovnar ella almenn partafeløg, og umboðsmaðurin ger tí einki við klagur um viðurskifti við t.d. peningastovnar, byggisjusk hjá byggifyritøkum ella atferðina hjá Atlantsflog ella Føroya Tele.

Danskir fyrisitingarmyndugleikar í Føroyum sum t.d. Føroya Landfúti verða ikki roknaðir við til føroysku fyrisitingina, og tískil kann umboðsmaðurin ikki viðgera klagur um hesar myndugleikar.

Virkssemið hjá umboðsmanninum umfatar heldur ikki dómstólarnar. Hetta kemst helst av, at tað er ikki sambæriligt við valdsbýtið, at umboðsmaðurin, sum lóggevanði valdið hevur tilnevnt, kannar úrskurðir hjá dómmandi valdinum. Í einstøkum førum hevur umboðsmaðurin avvíst at viðgera klagur um mál, sum eru lögð fyri rættin, ella sum lítil ivi er um, verða lögð fyri rættin.

Onki forðar umboðsmanninum í at kanna mál, har lögmaður og landsstýrisfólk hava verið við. Teirri embætisfærsla sum ovastu fyrisitingarligu leiðarar verður tá kannað og ikki teirra virki sum politikarar. Umboðsmaðurin hevur ikki eftirlit við lögtinginum og kann ikki kanna mál, sum viðvíkja viðurskiftum millum lögmann/landsstýrisfólk og lögtingið. Við hesi grundgeving avvísti umboðsmaðurin undanfarna ár at kanna eina klagu um, at lögmaður skuldi havt sagt ósatt fyri lögtinginum, og at hann var vitandi um, at týðandi upplýsingar ikki vórðu latnar lögtinginum. Tílik mál má lögtingið ella landsstýrismálanevndin taka støðu til.

## Navnleysar klagur og viðgerð í trúnaði

Í umboðsmanslógini er ásett, at klagari skal navngeva seg. Seinastu árin hava tveir klagarar av ótta fyri starvssetanarligum avleiðingum heitt á umboðsmannin um at fjala samleika teirra fyri myndugleikanum, sum klagað varð um. Onnur klagan snúði seg um eina almenna starvssetan. Av tí, at tað ikki bar til at eyðmerkja klagaran, metti umboðsmaðurin klaguna sum ónavngivna, sum hann tískil ikki kundi viðgera. Í hinum førinum boðaði umboðsmaðurin klagaranum frá, at kravið um, at klagarin skal navngeva seg, hevur við sær, at umboðsmaðurin kann ikki dylja navnið á klagarum fyri myndugleikunum. Haraftrat er ásett í lógini, at myndugleikin skal kunnast um klaguna, og áðrenn umboðsmaðurin ger sína niðurstøðu, skal myndugleikin hava høvi at greiða frá viðgerðini av

málinum. Fyri at kunna gera hetta má myndugleikin vita, hvat mál klagan snýr seg um, tvs. eisini hvør klagarin er, og at hann hevur vent sær til umboðsmannin. Vanlig mannagongd er haraftrat at senda myndugleikanum møguligar viðmerkingar, sum klagarin hevur til frágreiðingina.

### **Klagan komin ov seint**

Freistin at klaga til umboðsmannin er eitt ár. Verður klagað um eina avgerð, skal avgerðin vera tikin seinasta árið. Flestu klagurnar til umboðsmannin eru rættstundis. Seinastu fimm árinum hevur umboðsmaðurin í 11 førum avvíst at viðgera eina klagu grundað á, at hon er innkomin ov seint.

### **Kærumøguleiki ikki troyttur**

Klagur um avgerðir, ið ein møguligur hægri fyrisitingarmyndugleiki kann broyta, kunnu ikki sendast umboðsmanninum, fyrr enn viðkomandi hægri myndugleiki hevur tikið avgerð í málinum. Ein avgerð hjá t.d. Almannaverkinum kann í flestu førum kærast til Kærunevndina í almanna- og heilsumálum, og í tílíkum førum sendir umboðsmaðurin javnan kærumyndugleikanum klaguna við áheitan um at viðgera hana sum eina kæru. Eftir at kærumyndugleikin hevur tikið endaliga avgerð í málinum, kann málið klagast til umboðsmannin.

Fyri at umboðsmaðurin kann viðgera innihaldsligar spurningar í einum máli, skulu bæði viðgerandi myndugleikin og ein møguligur kærumyndugleiki hava tikið endaliga støðu til málið. Umboðsmaðurin kann ikki heita á myndugleikar um at steðga á við viðgerðini av einum máli. Umboðsmaðurin hevur tí avvíst at taka eina klagu til viðgerðar, sum snúði seg um, at klagarin óttaðist, at ein kommuna fór at veita alment innlit í upplýsingar um klagaran, sum klagarin ikki metti vóru fevndar av rættinum til innlit.

Førir ein klagari fram nýggj sjónarmið, sum klagadi myndugleikin ikki hevur havt høvi at taka støðu til undir málsviðgerðini, sendir umboðsmaðurin vanliga í fyrsta umfari hendan partin av klaguni til myndugleikan at viðgera. Hetta verður gjørt, tí umboðsmaðurin kann ikki finnast at einum myndugleika fyri nakað, hann ikki hevur havt høvi at viðgera. Í øðrum førum er klagan send kommunala eftirlitsmyndugleikanum, tí umboðsmaðurin hevur mett, at myndugleikin í fyrstu at løgu eigur at taka støðu til málið.

Er klagarin ikki vegleiddur um, at ein avgerð kann kærast til hægri myndugleika, heitir umboðsmaðurin vanliga á myndugleikan um at vegleiða borgaran um, hvønn myndugleika avgerðin kann kærast til. Er eingin ivi um, hvør kærumyndugleikin er, sendir umboðsmaðurin týðum klaguna beinleiðis til kærumyndugleikan til viðgerðar. Viðmerkt verður samstundis, at ein møgulig lógarásett kærufreist eftir umboðsmansins fatan fer ikki at telja, fyrr enn borgarin er vegleiddur um kærumøguleikan.

Verður avgerðin hjá einum undirskipaðum myndugleika ikki kærð til yvirskipaða myndugleikan innan ásettu kærufreistina, er ongin møguleiki fyri eini umboðsmansviðgerð av málinum.

Reglan um, at kærumøguleikin skal vera troyttur, forðar tó ikki fyri, at spurningar um t.d. málsviðgerð verða lagdir fyri umboðsmannin, hóast hesir eisini kunnu viðgerast av viðkomandi hægri myndugleika. Hesa heimild nýtir umboðsmaðurin vanliga til at viðgera klagur um drúgva viðgerðartíð og vantandi svar frá myndugleikunum uppá t.d. innlitsáheitanir og umsóknir um sosialar veitingar.

### **Ikki grundarlag fyri víðari kanningum**

§ 6, stk. 4 ásetir, at umboðsmaðurin tekur stöðu til, um grundarlag er fyri víðari kanningum í einum máli, sum klagað verður um. Umboðsmaðurin avvísir flest klagur við heimild í hesi áseting. At grundarlag ikki er fyri at kanna eitt mál nærri, merkir tó ikki, at klagurnar byggja á misskiljingar ella eru ógrundaðar. Grundgevingarnar eru nógv og ymiskar.

Viðgerðin hjá umboðsmanninum fer fram á einum skrivligum grundarlag, og ein umboðsmansviðgerð er t.d. ikki egnað at greiða próvspurningar. Av tí, at umboðsmaðurin ikki avhoyrir vitni, kann umboðsmaðurin t.d. heldur ikki taka dagar ímillum tað, sum klagari og myndugleiki upplýsa, um hetta ikki samsvarar. Umboðsmaðurin hevur tí m.a. avvíst at viðgera eina klagu um, hvørt klagarin hevur móttikið eitt bræv frá myndugleikanum ella ikki. Myndugleikin hevði avrit av skrivinum í sínari varðveitslu, og brævið var ikki komið retur. Ein endalig staðfesting av spurninginum kundi ikki fremjast innan karmarnar av eini umboðsmansviðgerð, men mátti leggjast fyri dómsvaldið.

Umboðsmaðurin kann bert í avmarkaðan mun taka stöðu til avgerðir, sum heilt ella partvíst byggja á serligan fakkunnleika. Ein kanning av metingum hjá t.d. læknum krevur ein fakkunnleika, sum umboðsmaðurin ikki hevur. Umboðsmaðurin metir seg tí t.d. ikki kunna seta spurnartekn við eina niðurstöðu um, at tað læknafakliga ikki var grundarlag fyri at ávísa ein borgara til eina ávísa viðgerð, ella taka stöðu til, um sjúklingurin hevði fingið nøktandi viðgerð. Í tílíkum málum avmarkar umboðsmaðurin seg til at viðgera lögfrøðiligu spurningarnar, t.d. um málið er nóg væl upplýst.

Í einstøkum førum fær umboðsmaðurin klagur um málsviðgerðina í málum, sum eru avgreidd, og sum til fulnar ganga klagaranum á mæti. Í slíkum førum fær umboðsmaðurin ikki hjálpt klagaranum við málinum. Hann hevur fingið fult viðhald, og í flestu førum metir umboðsmaðurin tað ikki tæna nøkrum endamáli at viðgera málið umaftur og finnast at einum myndugleika fyri mistøk og feilir, sum myndugleikin hevur ásannað og rættað. Í øðrum førum standa møgulig brot ikki mót við orkuna, sum skal nýtast til at kanna málið.

Tá klagað verður um drúgva viðgerðartíð av einum máli, kemur í fleiri førum beinanvegin gongd á málið, eftir at umboðsmaðurin hevur sent klaguna til ummælis. Er talan ikki um átaluvart drál, ella at málið er steðgað upp, verður klagan vanlig avvíst við teirri grundgeving, at gongd er komin á málið, og at umboðsmaðurin tískil ikki fær hjálpt klagaranum við málinum.

Drúgv viðgerðartíð av einum máli merkir ikki altíð, at gongd ikki er í málinum, ella at myndugleikin ikki arbeiðir við málinum. Hetta kann vera, tá søkt verður um eina almenna góðkenning av einum ella øðrum slag, og málsviðgerðartilgongdin í stöðum er at meta sum ein samráðing um treytir heldur enn vanlig málsviðgerð.

Boðar ein myndugleiki frá, at hann tekur viðgerðina av málinum upp aftur, tá hann hevur fingið klaguna til ummælis, fær klagarin boð um, at hann kann venda sær aftur til umboðsmannin, tá myndugleikin hevur tikið eina nýggja avgerð, um klagarin til ta tíð er ónøgdur við avgerðina.

Í øðrum føri hevur umboðsmaðurin fyríbils avvíst eina klagu um fyrisitingina hjá einum myndugleika í einum ávísu málslagi, sum var regulerað í kunngerð. Hetta komst ikki av, at umboðsmaðurin helt klaguna vera týðningarleysa, men at umboðsmaðurin metti, at aðalráðið, sum var yvirskipaður myndugleiki í mun til klagada myndugleikan, átti at fáa høvi at kanna uppáhaldið og um neyðugt taka møgulig stig í málinum, áðrenn umboðsmaðurin tók stöðu til at viðgera klaguna.

Önnur dæmi um avvístar klagur kunnur vera, at umboðsmaðurin metir málið at vera ein samráðingarspurning millum løntakara og arbeiðsgevara, at málið er meldað til lögregluna o.o.

Myndugleikin, sum klagað verður um, verður vanligur kunnaður um grundgevingarnar hjá umboðsmanninum fyri ikki at viðgera eina klagu um teirra fyrising.