

# Viðgerð av avvístum klagum

Jóhanna Arge, ráðgevi

*“Myndin av hesum málum í hagtølunum kann tó vera heldur misvísandi, tí hóast umboðsmaðurin avvísir mál av formligum orsökum ella ikki metir grundarlag vera fyri at gera meira við eina klagu, er hetta ikki altíð tað sama sum, at umboðsmaðurin ikki onkursvegna fær hjálpt klagaranum við málinum.”*

Umboðsmaðurin hevur, síðani hann byrjaði sítt virkseimi, á hvørjum ári avvíst eini 75% av klagunum, og soleiðis var eisini í 2016.

Orsøkirnar til, at umboðsmaðurin ikki viðger eina klagu kunnu vera av formligum slag, so sum at klagan kemur ov seint, ella at ovasti myndugleiki á økinum ikki hevur tikið endaliga avgerð í málinum.<sup>1</sup> Flestu klagurnar eru tó avvístar ella ikki viðgjørðar, tí umboðsmaðurin ikki metir seg hava nakað grundarlag fyri at gera nakað við klaguna.

Myndin av hesum málum í hagtølunum kann tó vera heldur misvísandi, tí hóast umboðsmaðurin avvísir mál av formligum orsökum ella ikki metir grundarlag vera fyri at gera meira við eina klagu, er hetta ikki altíð tað sama sum, at umboðsmaðurin ikki onkursvegna fær hjálpt klagaranum við málinum.

Handan grundgevingina um, at grundarlag ikki er fyri at gera meira við eina klagu, er nevniliga í fleiri førum talan um, at klagan í sjálvum sær er orsök til, at málið verður loyst uttan eina umboðsmansviðgerð, ella at tað í minsta lagi kemur gongd á málið.

## **Eingin viðgerð, men átti almannaveiting fyri fleiri mánaðir til góða**

Eitt dømi um eina klagu, sum er skrásett sum avvíst, var frá eini kvinnu, sum greiddi frá, at hon fyri tveimum árum síðani, eftir at hava verið sjúkraskrivað við útgjaldi úr dagpeningaskipanini, hevði søkt Almannahverkið um fyrítíðarpensjón, men at hon einki hevði frætt aftur. Kvinnan átti fleiri heimabúgvandi børn og hevði fleiri fastar útreiðslur, men hon hevði onga inntøku av nøkrum slag.

Umboðsmaðurin skrivaði til Almannahverkið og spurdi, hvussu leið við viðgerðini av umsóknini um fyrítíðarpensjón. Tað vísti seg, at Almannahverkið meira enn eitt hált ár frammanundan hevði sýtt kvinnuni fyrítíðarpensjón, tí arbeiðsførleikin var ikki varandi niðursettur við í minsta lagi eini helvt. Samstundis sum fyrítíðarpensjónin varð sýtt, hevði Almannahverkið sett endurvenjing í verk við tí endamáli at finna út av, um kvinnan kundi fara í arbeiðsroynd.

Endurvenjing er ein fyriskipan eftir lóg um arbeiðsfremjandi tiltøk, og kvinnan hevði tískil rætt til at fáa veiting eftir hesari lóg, meðan fyriskipanin stóð við og til endalig niðurstøða varð gjørð. Av einhvørjari orsök hevði hon ikki móttikið hesa veiting. Hóast klagan vísti seg at vera grundarleys, tí

---

<sup>1</sup> Sí grein í ársfrágreiðingini 2013, bls. 41ff: “Grundgevingar fyri at avvísa klagur”.

Almannaverkið hevði tikið stöðu til umsóknina um fyriritðarpensjón, vísti klagan, at kvinnan í fimm mánaðir av órøttum ikki hevði móttikið nakra veiting eftir lógini um arbeiðsfremjandi tiltøk.

Av tí, at Almannaverkið, tá endurbúgvingin endaði, fór at taka stöðu til, um kvinnan kundi fara í arbeiðsroynd, ella um hon leyk treytirnar fyri fyriritðarpensjón, hevði umboðsmaðurin onga orsök til at gera meira við klaguna.

### **Fýra áminningar í fýra mánaðir**

Eitt annað mál snúði seg um eina tannáringagentu, sum skrivaði til umboðsmannin um, at Barnaverndartænastan í kommununi ikki ønti henni aftur. Hon hevði spurt, um kommunan kundi gjalda fyri, at hon fór til sálarfrøðing. Tá gentan skrivaði til umboðsmannin, hevði hon sent kommununi 4 áminningar. Familjan hjá gentuni hevði undan hesum verið í støðugum sambandi við Barnaverndartænastuna.

Eftir at umboðsmaðurin vendi sær til kommununa við klaguni, játtaði Barnaverndartænastan beinanvegin sálarfrøðiliga hjálp til gentuna og beiggja hennara. Tá vóru fýra mánaðir gingnir, síðani gentan vendi sær til kommununa. Tað kom eisini í ljósmála, at tað um sama mundi hevði tikið kommununi 2 mánaðir at svara eini umsókn frá gentuni um at fáa matpakkar í skúlanum.

Umboðsmaðurin nýtti høvi at greiða Barnaverndartænastuni frá, at tað var sera umráðandi, at eitt barn, sum vendir sær til barnaverndartænastuna, tí tað tørvar hjálp, kann hava álit á, at barnaverndartænastan svarar skjótt og greitt. Umboðsmaðurin heitti eisini á Barnaverndartænastuna um at skipa eina nøktandi avloysaraskipan, soleiðis at mál ikki duttu niður ímillum, tá einstaki málsviðgerin var upptikin av øðrum átrokandi máli.

Tá gentan beinanvegin, eftir at umboðsmaðurin vendi sær til kommununa við klaguni, fekk svar uppá umbøn sína um hjálp, hevði umboðsmaðurin onga orsök til at gera meira við málið.

### **Hvør tekur sær av teimum yngru dementu**

Systir eina heilaskadda kvinnu um fimmti ára aldur vendi sær til umboðsmannin, tí eingin myndugleiki tyktist hava ábyrgd av at veita óhjálpu systrini hjálp. At byrja við hevði kvinnan onga ávísu diagnosu, men seinni varð staðfest, at hon hevði “frontal demens”.

Kommunan metti í fyrsta umfari ikki, at kvinnuni tørvaði røkt, men stuðul, og at tað tí var ábyrgdin hjá Almannaverkinum at veita kvinnuni hjálp. Almannaverkið og kommunan vóru í støðugum samskipti um málið, og eftir at kvinnan hevði verið innløgð á Psykiatriska deplinum stóð greitt, at annaðhvørt Almannaverkið ella kommunan mátti veita kvinnuni eitt búpláss.

Almannaverkið ætlaði at sýta umsóknini hjá kvinnuni um búpláss, tí Almannaverkið metti kommununa hava rætta tilboðið til kvinnuna. Kommunan hinvegin metti seg ikki hava hesa ábyrgd og vísti til, at talan var um kvinnu undir 67 ár. Hóast hetta veitti kommunan kvinnuni eitt bráðfeingis pláss á einum heimi í kommununi. Seinni fekk kvinnan varandi pláss á einum øðrum heimi í kommununi.

Eftir at systurin hevði vent sær til umboðsmannin um málið, varð sokallaða Markamótsskjalið undirskrivað, og seinni varð Markamótsnevndin, sum tekur stöðu til, hvørjar meginreglur eru galdandi í ábyrgdarbýtinum millum eldrarøkt og forsorg, sett. Hóast kommunan hevði veitt kvinnuni varandi búpláss, tók kommunan stig til at leggja umrødda málið fyri nevdina. Nevndin tók tíðliga í

ár avgerð um, at kommunur eiga at veita tilboð um búpláss á røktarheimi ella eldrasambýli til borgarar undir 67 ár, ið eru raktir av Alzheimers demens.

Av tí, at gongd var í málinum alla tíðina, viðgjørði umboðsmaðurin sum so ikki málið, men gjørði av at fylgja við málinum og fekk regluliga kunning frá myndugleikunum um, hvønn veg málið bar. Um so var, at eingin loysn fekst á málinum hjá dementu kvinnuni, hevði umboðsmaðurin tikið málið upp til viðgerðar, men av tí, at ein loysn varð funnin, og kvinnan fekk eitt varandi búpláss, hevði umboðsmaðurin onga orsök at gera meira við málið.

### **Hagtøl**

Í hagtølunum eru hesi trý umrøddu málini skrásett at vera avvíst av umboðsmanninum, tó at umboðsmaðurin onkursvegna hevur hjálpt klagarunum. Onnur dømi frá undanfarna ári eru, at umboðsmaðurin hevur sent rætta myndugleikanum málið at viðgera, at gongd er komin á viðgerðina av einum máli, tá umboðsmaðurin hevur sent eina klagu um drúgva viðgerðartíð til ummælis hjá myndugleikanum, og at ein myndugleiki, eftir at vera kunnaður um eina klagu, hevur boðað frá, at hann frameftir fer at broyta mannagongdir. Í øðrum førum hevur umboðsmaðurin vegleitt klagarum um aðrar møguleikar at loysa mál.

Fyri eisini í hagtølunum at geva eina rættari mynd av virkseminum hjá umboðsmanninum, fer umboðsmaðurin frameftir at broyta hagtalskrásetingina, soleiðis at eisini viðgerðin í teimum málum, sum ikki fáa eina gjølliga umboðsmansviðgerð ella enda við einum áliti, sæst aftur.