Góður fyrisitingarsiður

Sólja í Ólavsstovu, Løgtingsins umboðsmaður

Hóast tað ikki eru ásettar almennar reglur í fyrisitingarrættinum um t.d. málsviðgerðartíð hjá myndugleikum, verður mett, at tað er góður fyrisitingarsiður, at almennir myndugleikar hava skipað arbeiðsgongdirnar soleiðis, at málsviðgerðartíðin kann styttast og ikki verður óneyðuga drúgv

Arbeiðið hjá umboðsmanninum byggir sum útgangsstøði á lógir og reglur. Áðrenn fyrisitingarlógin og lógin um alment innlit vórðu settar í gildi í 1993 bygdi virksemið hjá almennu fyrisitingini í Føroyum á góðan fyrisitingarsið. Ongar skrivaðar reglur vóru fyri, hvussu samskiftið millum ein borgara og tað almenna skuldi fara fram, og ongar ásetingar vóru fyri, hvussu ein myndugleiki skuldi partshoyra ein umsøkjara ella grundgeva, áðrenn avgerð varð tikin í einum máli.

Góður fyrisitingarsiður er ikki ásettur í nakrari lóg, og er tí ikki bindandi fyri ein myndugleika á sama hátt sum ein lógaráseting, men er ein leiðregla fyri, hvørji virðir ein myndugleiki eigur at leggja dent á í sínum samskifti við ein borgara.

Góður fyrisitingarsiður økir um álitið á tann almenna myndugleikan. Tað er sjálvsagt, at álitið á ein myndugleika minkar, um ein málsviðgeri tekur ímóti gávum frá einum parti í einum máli. At taka ímóti gávum kann sostatt ikki sigast at vera góður fyrisitingarsiður, men tað kann í aðrar mátar verða torført eintýðugt at siga, hvat góður fyrisitingarsiður er.

Umboðsmaðurin hevur í fleiri málum víst á viðurskifti, har hann metir, at ein myndugleiki hevur sett til viks góðan fyrisitingarsið.

Hvat eyðkennir góðan fyrisitingarsið kann best lýsast í ítøkiligum málum. Sum dømi um góðan fyrisitingarsið kann nevnast, at ein myndugleiki eigur at:

- svara einum borgara innan fyri rímiliga tíð,
- svara einum borgara á slíkan hátt, at viðkomandi skilir avgerðina
- handfara borgarar á ein sømiligan og virðiligan hátt

Málsviðgerðartíð
Hóast tað ikki eru ásettar almennar reglur í fyrisitingarrættinum um málsviðgerðartíð hjá myndugleikum, verður mett, er tað er góður fyrisitingarsiður, at almennir myndugleikar hava skipað arbeiðsgongdirnar soleiðis, at málsviðgerðartíðin kann styttast og ikki verður óneyðuga drúgv.

Spurningurin, nær málsviðgerðartíðin fer út um mark, kann tí ikki svarast alment. Tá ein meting skal gerast um málsviðgerðartíðina hjá einum myndugleika, eru fleiri atlit at taka. Hesi atlit kunnu eitt nú vera, hvussu fjøltáttað málið er, vavið á kanningum, sum myndugleikin skal gera, herundir um talan er um drúgva málslýsing hjá ymiskum pørtum ella myndugleikum, rúgvismikið skjalatilfar, tann vanliga nýtta viðgerðartíðin og onnur viðurskifti, sum kunnu gera seg galdandi.

Um viðgerðartíðin dregur út, eigur myndugleikin, sambært góðum fyrisitingarsiði, av sínum eintingum, og hóast partarnir ikki hava vent sær til myndugleikan, at kunna partarnar í málinum um, at málsviðgerðin fer at taka longri tíð enn vanligt, og hvør orsøkin er til hetta. Tað er somuleiðis brot á góðan fyrisitingarsið, um myndugleikin ikki svarar eini áminning frá einum borgara.

Umboðsmaðurin hevur í fleiri førum átalað drúgva viðgerðartíð hjá einum myndugleika. Umboðsmaðurin hevur serliga gjørt vart við hetta á tí sosiala økinum, har ein drúgv málsviðgerð kann vera sera tyngjandi fyri ein borgara. Umboðsmaðurin hevur í hesum sambandi víst á, at serliga tá talan er um børn og ung, hevur tað stóran týdning, at viðgerðartíðin verður so stutt sum gjørligt. Vísast kann í hesum sambandi til LUM 201000025.

Munnligar avgerðir
Tað er ikki eitt alment fyrisitingarrættarligt krav, at myndugleikar skulu fráboða avgerðir skrivliga. Tað er heldur onki lógarkrav um, at ein avgerð, sum til fulnar gongur einum parti á møti, skal vera skrivlig ella grundgevast. Hóast hetta verða flestu fyrisitingarligu avgerðirnar fráboðaðar skrivliga. Sambært góðum fyrisitingarsiði kann borgari, sum skrivliga vendir sær til fyrisitingina, krevja at fáa eitt skrivligt svar frá myndugleikanum. Tað er eisini góður fyrisitingarsiður, at ein borgari, hóast ein avgerð til fulnar gongur honum á møti, fær eina skrivliga váttan um eina munnliga fráboðaða avgerð. Biður ein borgari um skrivliga váttan fyri eini avgerð, sum munnliga er fráboðað, hevur myndugleikin sambært góðum fyrisitingarsiði skyldu at gera hetta.

Í máli um inntøkumiss kom umboðsmaðurin til ta niðurstøðu, at Almannaverkið eftir áheitan frá borgaranum hevði skyldu at útgreina avgerðirnar fyri klagaranum, hóast hann hevði fingið tað, sum hann hevði søkt um. Umsøkjarin kundi ikki beinleiðis í útgoldnu upphæddini síggja, um tað, hann hevði fingið, eisini var tað, sum hann hevði rætt til. (LUM 201300092)

Í einum øðrum máli metti umboðsmaðurin, at ein munnlig avgerð hjá Landssjúkrahúsinum um at nokta umsókn um fylgjara í sambandi við sjúkraviðgerð uttanlands átti at verið givin skrivliga. Hóast klagarin hevði biðið um hetta, hevði hann onga grundgeving fingið fyri avgerðini. Umboðsmaðurin helt, at Landssjúkrahúsið, sambært góðum fyrisitingarsiði, átti at havt givið umsøkjara skrivliga grundaða avgerð, tá umsóknin ikki varð gingin á møti. Umboðsmaðurin heitti á Landssjúkrahúsið um at broyta siðvenju og geva sjúklingum, sum fáa noktað umsókn um fylgjara, skrivliga grundgeving fyri avgerðini. Harumframt helt Umboðsmaðurin tað vera sera átaluvert, at Landssjúkrahúsið, hóast fleiri áheitanir frá Føroya Kærustovni um at grundgeva avgerðirnar, onki hevði gjørt fyri at bøta um hetta. (LUM 14/00007)

Innihald í skrivi
Hóast ongi formlig krøv eru til skriv, sum ein myndugleiki sendir til ein borgara, so eru tó nakrar grundleggjandi upplýsingar, sum av eyðsýndum orsøkum skulu vera í einum skrivi. Tær eru m.a., at móttakarin skal kunna síggja, hvørjum myndugleika brævið er frá, og hvør hevur skrivað brævið, at málburðurin skal vera greiður, og móttakarin lættliga skal kunna lesa, hvat málið snýr seg um.

Tað er ikki í samljóð við góðan fyrisitingarsið, at tað ikki sæst, hvør hevur undirskrivað eina avgerð. Í einum máli um barnapening helt umboðsmaðurin ikki, at tað sambært góðum fyrisitingarsiði var nøktandi at senda eitt uppkrav til ein borgara uttan at nevna, hvat barn, peningurin var fyri, og hvat kravið snúði seg um, t.v.s um talan var um eina eftirstøðu, ella hvat tíðarskeið eftirstøðan var fyri. Brævið var ikki undirskrivað, og hvørki adressa ella telefonnummar hjá stovninum vóru tilskilað -

hetta hóast móttakarin skuldi undirskriva skrivið, sum í veruleikanum mátti metast at vera ein gjaldsavtala. Umboðsmaðurin mælti myndugleikanum til, at brøv frá stovninum verða undirskrivað, so móttakarin sær, hvør hevur skrivað brævið, og at upplýsa, hvussu borgarin kann seta seg í samband við myndugleikan. (LUM 200600001)

Í einum øðrum máli metti umboðsmaðurin tað ikki vera nøktandi at skriva til ein borgara á slíkan hátt, at tað ikki týðiligt sást á brævinum, hvat kravið snúði seg um. (LUM 200900065)

Hugburður

Um ein borgari skal hava álit á einum myndugleika, er tað neyðugt, at myndugleikin samskiftir og handfer borgaran á ein sømiligan og virðiligan hátt. Sum dømi um hetta skal vísast til eftirlitskanning av endurbúgvingarmálum hjá Almannastovuni. Umboðsmaðurin vísti til nøkur mál, har hann helt, at hugburðurin í avgerðarskrivinum var óhøviskur og ómotiverandi. Umboðsmaðurin bað Almannastovuna umhugsa slíkar útsagnir í avgerðarskrivum til viðskiftafólk síni, tí slíkar útsagnir kunnu fáa viðskiftafólk, sum eru í einari veikari støðu, at missa mótið. Slíkur hugburður er ikki sambæriligur við góðan fyrisitingarsið. Í hoyringarskrivi sínum harmaðist Almannastovan um málburðin og var samd við viðmerkingunum hjá umboðsmanninum um, at játtanarskrivini áttu at verið meira jalig og motiverandi. Í sama viðfangi heitti Almannastovan á starvsfólki um at nýta høviskan málburð í samskifti við viðskiftafólkini. (LUM 200700061)