LØGTINGSINS UMBOÐSMAÐUR

Tórshavn, tann 12. juni 2014
J.Nr.:10/ 201300092 / 20
(at tilskila í svari)
Tykkara J.nr.

Álit
viðv. klagu um vantandi skrivligt svar frá Almannaverkinum

Við skrivi, dagfest 3. desember 2013, hevur A sent umboðsmanninum soljóðandi klagu:

> "**Klaga um saksviðgerð og viðferð av Almannaverkinum, Menningardeildini/Deild Eysturoy**
> Eg søkti í desember 2012 um at fáa lønarkompensatión vegna inntøkumiss, tá eg mátti fara í orlov við sjúka soni mínum. Hann hevur sjúkuna B sum ger, at hann má passast heima og ikki kann fara á stovn.
>
> Eg fekk munnliga játtað lønarkompensatión frá Almannaverkinum og havi síðani eftir viðmæli frá barnadeildini søkt og fingið longt orlovið og lønarkompensatiónina tvær ferðir. Fyrstu ferð 1. apríl og aðru ferð 1. august fram til 1. desember 2013.
>
> Eg havi sostatt fingið lønarkompensatión vegna sjúkt barn frá 1. januar 2013 - l. desember 2013.
>
> Tað, eg klagi um, er, at eg ikki havi fingið nakað skrivligt svar uppá mínar umsóknir - einans munnliga tilsøgn, hóast at eg havi biðið um skrivligt svar.
>
> Eg klagi serliga um, at eg einki skrivligt yvirlit ella skrivliga frágreiðing havi fingið uppá, hvat eg havi rætt til, og hví útgjaldingarnar hava verið so skiftandi hesa tíðina. Eg veit sostatt ikki, um útgjaldingarnar eru rættar ella ikki.
>
> Eg klagi í triðja lagi um, at mínar skrivligu og munnligu áheitanir til Almannaverkið um at fáa hesar skrivligu frágreiðingarnar ferð eftir ferð vera ignoreraðar. Eg fái einki skrivligt svar frá teimum, hóast at hetta pr. tlf. er mær lovað ferð eftir ferð.
> ..."

Saman við klaguni sendi klagarin teldubrævasamskiftið, sum hon hevði havt við Almannaverkið. Í tann mun tað er viðkomandi fyri viðgerðina av klaguni, er hetta endurgivið undir málsgongdini.

Málsgongd
Tann 11. desember 2012 søkti klagarin Almannaverkið um endurgjald fyri inntøkumiss vegna sjúkt barn. Sambært einum uppriti hjá Almannaverkinum um málsgongdina tók Almannaverkið

tann 7. februar 2013 avgerð sambært § 17 í forsorgarlógini um at játta klagaranum fult endurgjald í tíðarskeiðinum 1. januar - 1. august 2013 fyri mista arbeiðsinntøku.

Við teldubrævi 30. apríl 2013 vendi klagarin sær til Almannaverkið, Eysturoy, við áheitan um at fáa avgerðina skrivliga. Teldubrævið var soljóðandi:

> " ...
> Eg havi ringt til tykkara fyri at fáa greiðu á, hvussu tað ber til, at eg einans havi fingið útgoldið brutto kr. 8.800 fyri apríl mánaða. Hetta hóast, at eg annars havi fingið hægstu kompensatión, og at eg einans fái útgoldið frítíðarískoyti frá arbeiðsgevara á kr. 6.800.
> ...
> ...
>
> 1. Kunna tit vinarliga senda mær tað skrivliga svarið uppá mína umsókn um lønarkompensatión vegna mista arbeiðsinntøku vegna sjúkt barn. Hesa havi eg ikki fingið.
>
> 2. Kunna tit vinarliga geva mær eitt skrivligt yvirlit yvir teir pengar, eg havi rætt til, herundir hvussu tit eru komin fram til, at eg einans skal hava 8.800 kr. fyri apríl mánað. Vinarliga vís til galdandi lóggávu, so eg eisini kann fylgja við í, hvat lógargrundarlag avgerðirnar byggja á."

Tann 8. mai 2013 vendi klagarin sær til Almannaverkið við soljóðandi teldubrævi:

> "...
> Nú havi eg enn ein spurning.
>
> Eg havi fingið at vita munnliga frá tykkum, bæði D og E, at eg fái hægstu lønarkompensatión á 25.000, men at eg einans fái útgoldið brutto 22.300 kr. áðrenn skatt vegna tað, at tær írestandi 2.700 kr. verða trektar av til feriuløn og útgoldin mær 2. mai 2013.
>
> Nú er støðan tann, at eg havi ikki fingið útgoldið nakað 2. mai 2013, sum tit annars hava boðað frá. Gangi út frá, at tað er ein feilur. Kunna tit vinarliga fáa hetta í rættlag?
>
> Kunna tit vinarliga kvittera fyri móttøku av maili - bara so eg veit, at tað er komið á rætta stað."

Við teldubrævi tann 14. mai 2013 bað klagarin Almannaverkið vátta móttøkuna av teldubrøvum hennara 30. apríl og 8. mai 2013.

Tá klagarin einki frætti aftur frá Almannaverkinum uppá fyrispurningarnar frá 30. apríl, 8. og 14. mai, sendi hon tann 21. mai 2013 Almannaverkinum eina áminning um fyrispurningarnar.

Eftir hetta ringdi Almannaverkið sambært klagaranum og greiddi frá, at málið var flutt á Menningardepilin, og at hon skuldi venda sær hagar við spurningunum.

Almannaverkið hevur gjørt soljóðandi notat í málið tann 23. mai 2013:

> "Málið er flutt til Menningardepilin. Ur (undirritaða, *mín viðmerking*) hevur í samband við fyrispurningin hjá mammuni A lisið málið, men metir saman við sosialráðgeva á Menningardeplinum, at greiðast hevði verið, um málsviðgerin, sum hevur havt málið, svarar fyrispurninginum hjá mammuni.
>
> Orsøkin er:

- at viðkomandi hevur innlit í tað, ið játtað er, og eingin játtan er at finna, útyvir tað, ið stendur í uppritinum, dagfest 7. februar 2013.
- ...
- ...”

Tann 29. mai 2013 skrivar ein málsviðgeri á Menningardeplinum til E, málsviðgera á deildini hjá Almannaverkinum í Eysturoy:

> “Hóast mál eru flutt av depli til depil, so vil eg í hesum føri spyrja teg, um tú kanst gera mær tann beina at svara A uppá hennara fyrispurningar? Eg síggi, at hon vendir spurningarnar til tín og D, so tit hava helst havt eitt samskifti.”

Almannaverkið hevur tann 10. juni 2013 noterað, at Almannaverkið hevur tosað við klagaran um fyrispurningin frá apríl, og at avtalað varð, at málsviðgerðin skuldi venda aftur til klagaran.

Almannaverkið hevur tann 17. juni 2013 noterað, at klagarin hevur ringt og boðað frá, at hon enn einaferð fer at søkja um endurgjald fyri inntøkumiss vegna sjúkt barn, umframt at hon gjørdi vart við, at hon framvegis ikki hevði fingið hvørki játtanarskriv ella svar uppá hennara fyrispurningar.

Tann 1. september 2013 sendi klagarin Almannaverkinum soljóðandi teldubræv:

> **“**Til rætta viðkomandi, Menningardeildin
>
> Eg havi yvir telefon fingið at vita, at mín umsókn um løn/forsorg eftir §17 í samband við sjúkt barn ... verður viðgjørd á deild tykkara (flutt frá deild Eysturoy).
>
> Eg vil hervið biðja um at fáa eitt skrivligt svar uppá mínar umsóknir, tí frá ultimo 2012 og tí frá juni 2013 um løn/forsorg eftir §17.
>
> Higartil havi eg bert munnligt/yvir tlf. fingið at vita, at umsóknir mínar eru gingnar á møti, og at eg havi rætt til hægsta útgjald á 25.000 pr. mðr, jf. mítt inntøkugrundarlag.
>
> Eg havi **EINKI** fingið á skrift enn frá tykkara stovni, hóast eg havi verið heima við soninum vegna hansara sjúku, B, síðani januar 2013 og skrivliga havi biðið um svar uppá mínar umsóknir, umframt yvirlit yvir, hvat eg havi rætt til av peningi.
>
> Eg havi sent tykkum skrivligar fyrispurningar um hetta: 08.04.13, 30.04.13, 14.05.13, 21.05.13 og umaftur 21.05.13, tó uttan at fáa nakað sum helst aftursvar. Harumframt havi eg ringt minst 10 ferðir og tosað við viðkomandi saksviðgerar (D og E), sum báðar fleiri ferðir hava lovað, at eg skuldi fáa skrivligt svar og greinan av tí peningi, eg hevði rætt til (serliga við atliti til apríl 2013).
>
> Eg havi ikki fingið fatur á nýggja saksviðgera mínum um hetta málið, tá eg havi ringt. Eg væntaði at fáa skrivligt svar frá tykkum, nú eg l. august fekk longt løn/forsorgina eftir § 17 jf. umsókn mina frá juni/juli mðr. Men einki skrivligt svar uppá mína umsókn er komið enn, við tilhoyrandi greining av, hví upphæddin er tann, hon er.
>
> Orsøkin til, at eg ynski ikki bert svar, men eisini útgreinan av mínum rættindum, er, at útgjaldið varierar, tó uttan at eg havi nakran møguleika fyri at vita nágreiniliga, hví tað er so.
>
> Hesar útgjaldingar havi eg fingið frá tykkum (A-inntøka jf. løn/forsorg eftir §17):
>
> ...

Eg eri við at missa tolið við ikki at fáa nakað svar frá tykkum yvirhøvur, hóast at eg áhaldandi havi skrivað og ringt til tykkara.

Ikki minst um útgjaldið fyri apríl mánaða, sum nógv samskifti hevur verið um, millum omanfyri nevndu saksviðgerar í deild Eysturoy, arbeiðsgevara mín F og Landssjúkrahúsið, eins væl og millum meg og hesar saksviðgerar. Men sama skil. Eg havi onga skrivliga grundgeving fingið fyri, hví útgjaldið er so lágt sum sæst omanfyri.

Eg skrivi nú fyri eina seinastu ferð at geva tykkum møguleikan fyri at senda mær neyðugu og lógarkravdu svar uppá mínar umsóknir og tilhoyrandi greiningar av grundarlagnum (herundir lógargrundarlagnum) fyri omanfyristandandi upphæddum og mínum mongu fyrispurningum.

Um eg einki hoyri frá tær/tykkum í næstum, síggi eg ongan annan møguleika enn at fara til Løgtingsins umboðsmann við málinum.

Mítt tol er uppi."

Tann 2. desember 2013 sendi klagarin Almannaverkinum soljóðandi teldubræv:

"Til leiðaran á Menningardeildini (sent til G)

Góðan dagin,

Kanst tú vinarliga hyggja at okkara sak, sí umsókn um lønarkompensatión vegna sjúkt barn, H?

Útgjaldingarnar hava verið sera svingandi hetta árið, eg havi verið í orlov við honum, og eg havi einki fingið á skrift uppá, hví útgjaldingarnar hava verið soleiðis. Sí mail av 01.09.13.

...

Kanst tú vinarliga geva mær eitt yvirlit yvir, hvat vit hava rætt til av peningi hesar farnu mánaðarnar? Vit hava einki skrivligt fingið frá Almannastovuni, hetta hóast at eg nú í eitt ár havi verið heima við soninum, og at eg sjey ferðir havi skrivað til tykkara fyri at fáa skrivligt svar og havi ringt mangar, mangar fleiri ferðir enn tað um tað sama.

...

Vit hava roynt at fingið fatur á tær yvir telefon, men tað er ikki eydnast. Vit hava spurt í móttøkuni, um vit kunna fáa fund við teg. Vit fáa at vita, at hetta bert kann lata seg gera, um vit fáa fatur á tær yvir telefon. Men tað fáa vit júst ikki! Hóast at vit hava lagt boð um at fáa teg at ringja aftur, so verður okkara umbøn ikki gingin á møti. Vit fáa snøgt sagt ikki fatur á tær.

Sakin hevur koyrt í 1 ár nú. Hon er rættiliga einfald omaná tað heila. Vit ynskja bert tað, sum vit lógarmessiga hava krav uppá, tað er eina sømiliga viðferð og saksviðgerð, og ikki minst skrivligt svar uppá okkara umsókn.

Vil tú vinarliga seta eina tíð av, har vit kunna fáa fund við teg skjótast gjørligt og fáa greiðu á støðuni? Sí eisini mail sendur til tykkara 01.09.13."

Eftir at umboðsmaðurin tann 4. desember 2013 hevði sent Almannaverkinum klaguna til ummælis, sendi Almannaverkið tann 13. januar 2014 klagaranum eina skrivliga útgreinaða

fráboðan um avgerðirnar at játta henni endurgjald vegna inntøkumiss. Sambært fráboðanini hevði klagarin fingið kr. 10.050,00 kr. ov nógv útgoldið undanfarna árið.

Tann 21. januar 2014 sendi Almannaverkið klagaranum eina nýggja útgreining. Av skrivinum framgongur, at klagarin ikki sum áður fráboðað hevði fingið áleið kr. 10.000 ov nógv útgoldið, men at hon hevði fingið 13.490,00 kr. ov lítið útgoldið.

Partshoyring

Umboðsmaðurin gjørdi av at kanna hetta málið nærri, og við skrivi, dagfest 4. desember 2013, varð klagan send Almannaverkinum til ummælis. Almannaverkið varð samstundis biðið um at lata umboðsmanninum skjølini í málinum til láns.

Tann 10. januar 2014 sendi Almannaverkið umboðsmanninum soljóðandi viðmerkingar:

> ”...
> Víst verður til skriv - dagfest 4. desember 2013 - har biðið verður um frágreiðing og skjøl í sambandi við, at umboðsmaðurin hevur gjørt av at kanna málsviðgerðina i omanfyri nevnda máli.
>
> **Málsgongd**
> (Er ikki tikið við. Víst verður til málsgongdina omanfyri, *mín viðmerking.*)
>
> **Viðmerkingar til klaguna**
> Sum málslýsingin vísir, so hevur Almannaverkið ikki sent A skrivliga frágreiðing um hennara játtan, herundir víst á lógarheimildir, og hvussu endurgjaldið fyri mista arbeiðsinntøkuna var útroknað.
>
> Hetta harmar Almannaverkið, tí sjálvsagt eigur viðkomandi at fáa skrivligt svar. Málið er tikið upp, og verður skriv sent til A í næstum.
> ...
>
> Hjálagt er skjalayvirlit og øll skjøl í málunum.”

Við skrivi, dagfest 13. januar 2014, heitti umboðsmaðurin á Almannaverkið um at senda sær avrit av svarinum til klagaran, tá hetta varð sent klagaranum.

Tann 22. januar 2014 sendi Almannaverkið umboðsmanninum soljóðandi skriv:

> “...
> Í skrivi 13. januar 2014 verður biðið um avrit av svarinum til A, sum var umrøtt í skrivi okkara 10. januar 2014.
>
> Skriv, dagfest 13. januar, var sent A, har greitt var frá, hvussu játtanin um endurgjald fyri inntøkumiss eftir § 17, stk. 3 í forsorgarlógini var ásett, umframt yvirlit yvir útgjøld, sí hjálagda skriv.
>
> Eftir at skrivið er sent, hevur tað tíverri víst seg, at feilur var í ásetingini, og tí er skriv, dagfest 21. januar 2014, sent A viðvíkjandi hesum, sí hjálagda skriv.” (Skrivið er ikki endurgivið í álitinum, *mín viðmerking*)

Við skrivi, dagfest 24. januar 2014, vórðu skrivini hjá Almannaverkinum send klagaranum til viðmerkingar við einari freist áljóðandi 14 dagar.

Av tí at umboðsmaðurin einki hevði frætt aftur frá klagaranum, boðaði hann pørtunum frá við skrivi, dagfest 5. mars 2014, at umboðsmaðurin fór undir endaligu viðgerðina av málinum. Umboðsmaðurin heitti samstundis á Almannaverkið við eini freist áljóðandi 2 vikur um m.a. at greiða sær frá, um tað var vanlig mannagongd at senda skrivliga fráboðan um avgerðir og grundgevingar fyri broytingum í veitingini í slíkum málum.

Tann 21. mars 2014 sendi Almannaverkið umboðsmanninum soljóðandi viðmerkingar:

> "Í skrivi tykkara, dagfest 5. mars 2014, verður spurt, um tað er vanlig mannagongd at senda skrivliga fráboðan um avgerðir og grundgevingar fyri broytingum í veitingini í slíkum málum.
>
> Til hetta er at siga, at fasta mannagongdin er, at borgarin fær fráboðan um avgerð viðv. endurgjaldi fyri inntøkumiss við útrokning hjálagdari. Sum víst varð á í skrivi okkara, dagfest 10.01.2014, so er talan um eitt mistak, at tað í hesum føri ikki er gjørt.
> …"

Eftir áheitan frá umboðsmanninum fekk umboðsmaðurin á fundi 16. apríl 2014 eina gjøgnumgongd av, hvussu Almannaverkið útroknaði veitingar sum í ítøkiliga málinum. Umboðsmaðurin fekk m.a. upplýst, at tað í einum tíðarskeiði á uml. 3 mánaðir í 2013 høvdu verið trupulleikar við útrokningunum í slíkum málum. Hetta stóðst av, at farið varð frá nettoveitingum til bruttoveitingar, tað er, at veitingarnar gjørdust skattskyldugar.

Umboðsmaðurin helt síðani fram við viðgerðini av málinum.

Niðurstøða

Hendan klagan snýr seg um, at klagarin ikki fekk skrivligt svar uppá umsóknir sínar um endurgjald fyri mista arbeiðsinntøku vegna sjúkt barn, og at Almannaverkið ikki svaraði fleiri áheitanum frá klagaranum um at fáa skrivligar útgreiningar av avgerðunum. Tá samanumkom, t.v.s. eftir at klagan til mín varð send Almannaverkinum til ummælis, og Almannaverkið hevði eftirkannað málið fyri aðru ferð, varð komið fram til, at klagarin hevði fingið útgoldið umleið kr. 13.000 ov lítið.

Viðgerð mín av hesi klagu er avmarkað til spurningar um málsviðgerðina hjá Almannaverkinum í málinum. Orsøkin til hetta er, at sambært § 6, stk. 3 í umboðsmanslógini kann umboðsmaðurin ikki viðgera klagur um avgerðir, sum ein møguligur hægri fyrisitingarligur myndugleiki kann broyta, fyrr enn hesin hægri myndugleikin hevur tikið avgerð í málinum. Av tí at avgerðirnar í hesum málinum ikki eru kærdar til Kærunevndina í almanna- og heilsumálum, havi eg ikki heimild at viðgera hesar.

Í tveimum førum innan eitt ár fráboðaði Almannaverkið munnliga klagaranum avgerðina at játta henni endurgjald fyri mista arbeiðsinntøku vegna sjúkt barn. Avgerðirnar gingu klagaranum til fulnar á møti. Av tí at klagarin tann eina mánaðin fekk minni útgoldið enn aðrar mánaðir, bað hon um eina skrivliga útgreining av avgerðini. Klagarin hevði ongan møguleika at kanna eftir, um útgoldna veitingin var røtt, tí hon hevði einans munnliga fingið at vita, at hon fekk fult endurgjald.

Tað er ikki eitt generelt fyrisitingarrættarligt krav, at myndugleikar skulu fráboða avgerðir skrivliga, og í útgangsstøðinum er einki krav um, at ein avgerð, sum til fulnar gongur partinum á møti, sum talan er um í ítøkiliga málinum, skal vera skrivlig ella grundgevast. Hóast hetta verða flestu fyrisitingarligu avgerðirnar fráboðaðar skrivliga, og sambært góðum fyrisitingarsiði kann

borgari, sum skrivliga vendir sær til fyrisitingina, eisini krevja at fáa eitt skrivligt svar frá myndugleikanum. Tað er eisini góður fyrisitingarsiður, at ein borgari, hóast ein avgerð gongur honum til fulnar á møti, fær eina skrivliga váttan uppá eina munnliga fráboðaða avgerð. Biður ein borgari um skrivliga váttan fyri eini munnliga fráboðaðari avgerð, hevur myndugleikin sambært góðum fyrisitingarsiði skyldu at gera hetta.

Tað er tí eingin ivi um, at Almannaverkið eftir áheitan hevði skyldu til at útgreina avgerðirnar fyri klagaranum. Almannaverkið hevur eisini greitt mær frá, at tað er vanlig mannagongd at senda útgreinaðar avgerðir um endurgjald vegna inntøkumiss.

Frá tí at klagarin á fyrsta sinni setti fram áheitan um at fáa avgerðina skrivliga, til hon fekk eina útgreining av avgerðini, gingu meira enn 8 mánaðir. Í hesum tíðarbili sendi klagarin Almannaverkinum í øllum førum fimm skrivligar áminningar, í flestu førum uttan at fáa nakað svar. Í onkrum føri varð játtað henni, at hon skuldi fáa eitt svar, men hóast hetta fekk klagarin ikki eina útgreining av avgerðunum fyrr enn ein mánað eftir, at umboðsmaðurin sendi Almannaverkinum klaguna til ummælis. Eg kann tí ikki taka undir við frágreiðingini hjá Almannaverkinum, tá sagt verður, at talan var um eitt mistak

Samanumtikið haldi eg, at handfaringin av hesum máli er alt annað enn nøktandi, og fari eg tí at geva Almannaverkinum eina átalu fyri hetta.

Sólja í Ólavsstovu
umboðsmaður