

Tórshavn, tann 4. februar 2019  
J.Nr.: LUM-21- 18/00081-21  
(at tilskila í svari)  
Tykkara J.nr.

## Álit

viðvíkjandi klagu um málsviðgerðartíð og vantandi svar frá Umhvørvisstovuni

Við skrivi, dagfest 15. august 2018, hevur A sent umboðsmanninum soljóðandi klagu:

“Undirritaða hevur einki frætt frá Umhvørvisstovuni, síðani heitt var á stovnin, 12. august 2017, um hvussu man ber seg at í sambandi við ummatrikulering av tveimum grundstykkjum, sum undirritaða eigur ( sí skjal 1 og 2).

Undirritaða hevur heldur einki frætt frá stovninum, síðan umsókn um ummatrikulering varð send til stovnin 22. mai 2018 (sí skjal 3A).”

## Málgongd

Tann 12. august 2017 sendi klagarin soljóðandi fyrispurning til Umhvørvisstovuna:

“Ummatrikulering av matr. nr. ... og ...

Undirritaða, sum eigur matr. ... og ... í Tórshavn, vil fegin vita, hvussu mannagongdin er í sambandi við ummatrikulering av hesum báðum matriklum.”

Sama dag fekk klagarin hetta sjálvvirkandi aftursvarið frá Umhvørvisstovuni:

“Takk fyri teldubrævið. Vit tøma postkassan yrkadagar. Tygum frætta, um teldubrævið krevur málsviðgerð. “

Tann 22. mai 2018 sendi klagarin umsókn um marknaumskipan av umrøddu matriklum til Umhvørvisstovuna.

## Partshoyring

Umboðsmaðurin gjørdi av at kanna hetta málið nærri, og við skrivi, dagfest 16. august 2018, varð klagan send Umhvørvisstovuni til ummælis við einari freist áljóðandi 3 vikur. Samstundis varð Umhvørvisstovan biðin um at lata umboðsmanninum øll skjøl í málinum til láns.

Tann 11. september 2018 sendi Umhvørvisstovan umboðsmanninum soljóðandi viðmerkingar:

”...

Klagan er í tveimum. Annar parturin snýr seg um manglandi svar uppá ein spurning um vegleiðing, og hin parturin snýr seg um manglandi svar uppá eina matrikulera umsókn.

Viðv. fyrra partinum kann Umhvørvisstovan staðfesta, at viðkomandi teldupostur við fyrispurningi um vegleiðing er komin til stovnin tann 14. august 2017. (*mín rætting 12. august 2017*) Hetta var í ferutíð, og tíverri er telduposturin dottin burturímillum og tí ikki svaraður. Hetta harmast Umhvørvisstovan sjálvandi um, men samstundis kann staðfestast, at borgarin ongantíð hevur rykt eftir svári.

Seinni parturin snýr seg um manglandi svar uppá eina umsókn um umbýti, sum er móttikin tann 22. mai 2018. Hetta málið er í lötuni til ummælis hjá Tórshavnar kommunu, sbrt. ásetingunum í § 20 í ML. Tá ummælið er afturkomið verður støða tikin til málið, harundir um umsóknin kann játtast. Vegleiðandi málsviðgerðartíðin hjá Umhvørvisstovuni í matrikulerum málum er í lötuni millum 6 og 12 mánaðar. Staðfestast kann í hesum føri, at borgarin hevur klagað eftir 3. mdr. uttan at viðkomandi hesa tíðina hevur rykt Umhvørvisstovuna eftir svári.”

Av tí at fyrispurningurin frá klagaranum frá 12. august 2017 ikki sást á skjalayvirlitinum í málinum, spurdi umboðsmaðurin tann 12. september 2018 Umhvørvisstovuna um fyrispurningurin frá august 2017 var skrásettur í einum øðrum máli. Sama dag svaraði Umhvørvisstovan :

”Vit hava eitt sonevnt ”árligt samli-mál” fyri fyrispurningar til matrikulin, sum ikki útloysa eina matrikulera málsviðgerð. Orsøkin til, at fyrispurningurin datt burturímillum var júst, at hann ikki bleiv journaliseraður í tað málið – ivaleyst tí avloysarin í journalini ikki visti um hesa mannagongdina. Fyrispurningurin kemur sama dag sum avvarðandi málsviðgerin kom aftur úr feriu, og hann hevur tíverri yvirsæð fyrispurningin í rúgvuni av teldupostum, tá hann kom aftur til arbeiðis.

Í vetur havi eg innskerpað fyri bæði Matrikuldeildini og journalini, at slíkir fyrispurningar altíð skulu journaliserast í sonevnda ”árliga samli-málið”.

Við skrivi, dagfest 13. september 2018, vórðu viðmerkingarnar hjá Umhvørvisstovuni sendar klagaranum til ummælis við einari freist áljóðandi 14 dagar.

Tann 17. september 2018 sendi klagarin umboðsmanninum soljóðandi viðmerkingar:

“Orsøkin til, at undirritaða ikki hevur rykt eftir svári frá Umhvørvisstovuni uppá fyrispurning til stovnin um vegleiðing (12. august 2017) í sambandi við ummatrikulering av tveimum matriklum kemst av:

Í fyrsta lagi:

at undirritaða fíar minuttir eftir senda teldupostin 12. august 2017, fekk soljóðandi aftursvar frá stovninum: *Takk fyri teldubrævið. Vit tóma postkassan yrkadagar. Tygum frætta, um teldubrævið krevur málsviðgerð.*

Í øðrum lagi:

at tað á heimasíðu stovnsins stendur, *at málsviðgerðartíðin kann vera ymisk, alt eftir teim ítøkiligum umstøðunum í málinum. Ein vegleiðandi málsviðgerðartíð er ímillum 6 og 12 mánaðir.*

Eftirsum undirritaða einki hevði hoyrt frá Umhvørvisstovninum aftaná níggju mánaðir, vendu vit okkum (t.v.s. sonurin ... vegna undirritaða) pr. telefon hin 22. mai 2018 til Umhvørvisstovuna at frætta, hvussu gekk við málinum, og nær man kundi vænta eitt svar uppá fyrispurningin frá 12. august 2017.

Vit skiltu, at umsóknin var dottin burturímillum á stovninum. Eftir góðari løtu fann fryntliga kvinnan á Umhvørvisstovuni teldupostin, og vildi hon leggja hann fyri málsviðgeran (...), sum vegna feriu ikki var at hitta fyrr enn um hálván juni 2018.

Eftir hesa samrøðu fyltu vit av okkara eintingum út eitt skjal í samb. við marknaumskipan og sendu tað til Umhvørvisstovuna.

Av tí, at framvegis einki hoyrdist frá Umhvørvisstovuni um málið, vendi undirritaða sær hin 15. august 2018 til Løgtingsins Umboðsmann.

Síðani LUM er komið inn í málið, hevur undirritaða skilt, at Umhvørvisstovan hevur sent málið til Tórshavnar býráð til hoyringar.

Einasta, undirritaða vil hava svar uppá frá Umhvørvisstovuni, er, um tað ber til at ummatrikulera ognir mínar, matr. nr. ... og matr. nr. ... soleiðis, at matr. nr. ... gerst størri og matr. nr. ... tilsvarandi minni.

Vónandi fær man svar uppá tað, sum málið heilt einfalt snýr seg um, nú 13 mánaðir eru gingnir, síðani fyrsti spurningurin var sendur Umhvørvisstovuni.“

Við skrivi, dagfest 18. september 2018, vórðu viðmerkingarnar hjá klagaranum sendar Umhvørvisstovuni til ummælis við einari freist áljóðandi 14 dagar. Samstundis bað umboðsmaðurin Umhvørvisstovuna greiða sær frá, hvørja málsviðgerð stovnurin hevur framt í málinum frá umsóknin um ummatrikulering kom inn 22. mai 2018 og til málið varð sent til ummælis hjá Tórshavnar kommunu tann 20. august 2018. Tann 15. oktober 2018 sendi umboðsmaðurin Umhvørvisstovuni eina áminning um málið. Tann 9. november 2018 sendi umboðsmaðurin aftur áminning til Umhvørvisstovuna um málið.

Tann 20. november 2018 sendi Umhvørvisstovan umboðsmanninum soljóðandi viðmerkingar:

“Umboðsmaðurinn hefur í skrivi dagf. 18. september 2018 sent skriv frá klagaranum til Umhvørvisstovuna til hoyringar, og setir samstundis einstakar spurningar til málsviðgerðina.

Vísandi til hoyringsskrivið frá borgaranum, dagf. 17. september 2018 skal Umhvørvisstovan gera vart við, at okkurt vendir skeivt í hesum máli. Klagað verður um, at borgarin ongantíð hefur fingið svar uppá upprunaliga fyrispurning sín frá august 2017. Men vísandi til hoyringsskrivið kann staðfestast, at umboð borgarans tann 22. mai hefur verið í sambandi við Umhvørvisstovuna. Hóast málsviðgerðin var í feriu, hefur umboð borgarans fingið vegleiðing í málinum, og eftirfylgjandi verður ein umsókn send til Umhvørvisstovuna. Sostatt er nøktandi vegleiðing uppá fyrispurningin frá august 2017 givin í mei mánaða 2018, tí annars hevði umsøkjarin neyvan verið før fyri at søkt um ítøkiligar matrikularar broytingar.

Tá umsóknin kom inn byrjaði veruliga málsviðgerðin. Ábyrgdarhavandi málsviðgeri var í feriu, men eftir hann var afturkomin kom hann til málið í august 2018, og sendi tað til ummælis. Tá ummælið kom, bleiv staðfest, at tað var mangulfult, og málið varð tí sent til endurummælis hjá kommununi. Nýggja ummælið er enn ikki komið Umhvørvisstovuni í hendi.

Sum svar upp á fyrispurningin um, hvat er hent við málinum ímillum mei og august 2018, kann staðfestast, at talan var um eina nýggja umsókn, sum hefur staðið í bíðirøð til málsviðgerðin kom til hana. Ein av orsökunum til at bíðirøðin bleiv í longra lagi var, at málsviðgerin var í feriu ein part av tíðarskeiðnum.

Umhvørvisstovan skal samstundis staðfesta, at stovnurin metir sjálva klaguna um manglandi svar vera misvísandi, tí borgarin hefur fingið nøktandi svar tann 22. mai 2018, tvs. áðrenn klagan varð send til umboðsmannin. Hinvegin harmast Umhvørvisstovan sjálvandi, at upprunaligi fyrispurningurin frá 2017 datt burturímillum. Vísast skal á, at neyðug stig langt síðani eru tikin til tess at forða fyri, at slíkt mistak kann henda aftur.”

Tann 21. november 2018 vórðu viðmerkingarnar hjá Umhvørvisstovuni sendar klagaranum til kunning og møguligar viðmerkingar við eini freist uppá 14. dagar. Samstundis vórðu klagari og Umhvørvisstovan kunnaði um, at eftir hetta fór umboðsmaðurin undir endaligu viðgerðina av málinum.

Við skrivi, dagfest 4. desember 2018, sendi klagarin umboðsmanninum soljóðandi viðmerkingar:

“Undirritaða hefur sum so einki at viðmerkja til viðmerkingina (J.Nr. 21-18/00081-18) frá B, deildarleiðara, til klagu mína um vantandi svar frá Umhvørvisstovuni, annað enn, at vísa til og halda fast við viðmerkingina, eg sendi Løgtingsins Umboðsmanni 17. sept. 2018.

Mín fyrispurningur til Umhvørvisstovuna er framvegis hin sami: Ber til at ummatrikulera ognirnar matr. nr. ... og matr. nr. ..., soleiðis, at matr. nr. ... gerst størri og matr. ... gerst tilsvarendi minni? “

### **Niðurstøða**

Hendan klagan snýr seg um, at Umhvørvisstovan ikki svarar einum fyrispurningi frá klagaranum um mannagongdina í sambandi við ummatrikulering, og um drúgvu málsviðgerð av eini umsókn um marknaumskipan.

Tá klagað var til mín, var tað 1 ár síðani klagarin sendi fyrispurning til Umhvørvisstovuna um, hvussu mannagondin er í sambandi við ummatrikulering av tveimum grundstykkjum.

Í frágreiðingini frá Umhvørvisstovuni til mín frá 20. november 2018, sigur Umhvørvisstovan, at stovnurin í sambandi við telefonsamrøðu 22. mai 2018 við son klagarans, má hava vegleitt klagaran um málið, tí eftirfylgjandi verður ein umsókn send til Umhvørvisstovuna. Í málinum er tó einki notat frá hesi samrøðu.

Klagarin afturvísir at hava fingið svar frá Umhvørvisstovuni uppá sín fyrispurning og greiðir hinvegin frá, at 22. mai 2018 ringdi sonurin til Umhvørvisstovuna at frætta, hvussu gekk við málinum, og nær tey kundu vænta svar uppá fyrispurningin frá 12. august 2017. Klagarin sigur, at av telefonsamrøðuni skiltu tey, at fyrispurningurin var dottin burtur ímillum á stovninum. Starvsfólkið á Umhvørvisstovuni segði seg vilja leggja fyrispurningin til ein málsviðgera, sum vegna feriu ikki var at hitta fyrr enn um hálvan juni 2018.

Sambært klagaran fyltu tey eftir samrøðuna av sínum eintingum út eina umsókn um marknaumskipan og sendu tað til Umhvørvisstovuna.

Grundað á klaguna og frágreiðingina frá klagaranum, leggi eg til grund, at tá klagað varð til mín 15. august 2018, hevði klagarin hvørki fingið svar uppá fyrispurningin frá 12. august 2017 ella uppá umsóknina um marknaumskipan frá 22. mai 2018.

Sambært § 7 í fyristingarlógini (lóg nr. 132 frá 10. juni 1993) skal ein fyrisitingarmyndugleiki í tørvandi mun veita vegleiðing og hjálp til persónar, sum venda sær til myndugleikan við spurningum innan málsøkið hjá myndugleikanum.

Sambært góðum fyrisitingarsiði skulu slíkir fyrispurningar eins og avgerðarmál viðgerast og svarast innan rímliga tíð. Hesum viðvíkjandi verður víst til niðurstøðu mína í málinum LUM 17/00081, sum snúði seg um drúgva málsviðgerðartíð hjá Umhvørvisstovuni.

Umhvørvisstovan greiðir frá, at tað hendi ein feilur á stovninum, sum gjørdi, at fyrispurningurin frá klagaranum frá 12. august 2017 datt burturímillum. Hetta varð stovnurin tó ikki varugur við fyrr enn sonur klagarans ringdi 22. mai 2018. Fyrispurningurin varð tá lagdur til málsviðgera at svara, men hevur klagarin tó enn ikki fingið svar. Annað er, at klagarin av sínum eintingum hevur funnið út av at senda umsókn um marknaumskipan.

At fyrispurningur klagarans dettur burtur ímillum hjá Umhvørvisstovuni, kann vera ein hendiligur feilur, men kann eisini vera tekin um, at stovnurin ikki hevur eina nóg væl skipaða móttøku og skráseting av skjølum. Eg kann ikki út frá umstøðunum í hesum málinum staðfesta, hvør veruliga orsøkini er til íkomnu støðuna, har fyrispurningur dettur burtur ímillum. Men tá Umhvørvisstovan móttók umsóknina frá klagaranum um marknaumskipan, burdi Umhvørvisstovan boðað klagaranum frá, at nú umsókn um marknaumskipan varð

móttikin, metti Umhvørvisstovan, at tað ikki var aktuelt longur at svara fyrispurninginum um mannagongdina fyri ummatrikulering.

At Umhvørvisstovan ikki svarar fyrispurninginum frá klagaranum um mannagongdina fyri ummatrikulering, er ein beinleiðis orsök til, at umsóknin um marknaumskipan ikki verður latin inn fyrr enn 22. mai 2018. Tá hevur klagarin longu bíðað í 9 mánaðir eftir svári frá Umhvørvisstovuni. Tí átti Umhvørvisstovan eisini eftir umstøðunum í málinum, og fyri at bøtt uppá drúgvu málsviðgerartíðina, sum stóðst av, at fyrispurningurin var dottin burtur ímillum, at uppraðfest viðgerðina av umsóknini um marknaumskipan.

Undir hesum umstøðum er tað ikki nøktandi, at tað ganga 3 mánaðir frá, at Umhvørvisstovan móttækur umsóknina um marknaumskipan, til Umhvørvisstovan byrjar uppá sína málsviðgerð og sendir umsóknina til Tórshavnar kommunu til ummælis. Hetta skuldi verið gjørt beinanvegin tá umsóknin kom inn.

Eg fari tí at geva Umhvørvisstovuni eina áttalu fyri handfaringina av hesum málinum.

Viðmerkjast skal, at tann 22. januar 2019 hevur Umhvørvisstovan upplýst mær, at Umhvørvisstovan nú hevur móttikið ummælið frá Tórshavnar kommunu og er í ferð við at avgreiða umsóknina um marknaumskipan.

Eg fari at biðja Umhvørvisstovuna lata meg frætta, hvat víðari hendir í málinum.

Sólja í Ólavsstovu  
Løgtingsins umboðsmaður