LØGTINGSINS UMBOÐSMAÐUR

Almannaverkið
Staravegur 18
Postsmoga 3096
110 Tórshavn

Tórshavn, tann 29. desember 2025
J.Nr.: LUM-16- 25/20038-24
(at tilskila í svari)
Tykkara J.nr. 701.K04-0154/25-5

Álit
um vantandi svar frá Almannaverkinum í sambandi við umlætting

1. Niðurstøða umboðsmansins

Umboðsmaðurin hevur viðgjørt eina klagu um vantandi svar frá Almannaverkinum, har klagari í apríl 2025 hevði vent sær til Almannaverkið við m.a. einari klagu um, at Almannaverkið ikki hevði veitt nóg góða hjálp til tess at fáa barn klagarans í eitt umlættingartilboð hjá Almannaverkinum. Almannaverkið tók ikki verulig stig at viðgera málið fyrr enn góðar fýra mánaðir seinni. Umboðsmaðurin helt samanumtikið, at málsviðgerðin hjá Almannaverkinum ikki samsvaraði við góðan fyrisitingarsið og heldur ikki við Barnarættindasáttmálan og Breksáttmálan. Eisini helt umboðsmaðurin, at Almannaverkið ikki hevði hildið vegleiðingarskylduna í fyrisitingarlógini og ráðgevingarskylduna í Almannalógini. Umboðsmaðurin metti, at tað var serliga tyngjandi, at talan var um eitt barn, har aktivi leikluturin hjá Almannaverkinum og skjótleikin av málsviðgerðini var ásettur í Almannalógini at vera av serligum týdningi. Umboðsmaðurin gav tí Almannaverkinum eina átalu fyri viðgerðina av hesum máli.

2. Klagan

Við skrivi, dagfest 9. juli 2025, sendi A umboðsmanninum soljóðandi klagu:

> "22. apríl sendi eg ... klagu til Almannaverkið. Eg havi rykt eftir svari í juni mánað, har eg spurdi, nær eg kundi vænta svar. Eg havi einki hoyrt aftur. Eg veit ikki, hvussu long viðgerðartíðin er í slíkum málum, men eg hevði vónað at fingið eitt svar sum skjótast, tá ið vit onga umlætting hava. Vit hava kempað fyri at fáa umlætting, og fyri at betra um hana, og standa nú við ongum."

Í áheitanini, dagfest 22. apríl 2025, ið bæði er ein klaga og ein áheitan um onnur viðurskifti, sæst, at klagarin metti, at Almannaverkið ikki hevði veitt nóg góða hjálp til tess at fáa barn klagarans, ið áður var givin í einum umlættingartilboði hjá Almannaverkinum, aftur í eitt umlættingartilboð hjá Almannaverkinum. Klagarin segði seg verða vónsviknan av Almannaverkinum og vísti á, at barnið í tíðarskeiðinum var vorðið alt meiri strongt við greiðum teknum um heilsulig afturstig. At enda í áheitanini segði klagarin:

"Sum familja standa vit nú næstan á berum ... Á seinasta fundi spurdi eg um "forventningsafstemning" í sambandi við, hvør eigur at gera hvat. T.v.s. er tað vit sum familja, sum standa við ábyrgdini at fáa ... (*barnið, mín viðm.*) aftur í umlætting og skúla ella hava stovnarnir eisini ábyrgd. Eg segði púra greitt, at eg ikki veit, hvat eg skal gera longur, og at eg havi givið øllum pørtum tey ráð og tips, sum eg hevði. Eg leiti eftir hjálp frá serkønum fakfólkum á økinum. Um tit ikki megna, kunna ella vilja veita hesa hjálp, so mugu vit fáa hana aðrastaðni frá.

Kann Almannaverkið siga mær, hvat eg kann vænta í hesi støðu, og um Almannaverkið ætlar at arbeiða við hesum máli frameftir? Um so er, hvat ætlar Almannaverkið ítøkiliga at gera fyri at fáa ... (*barnið, mín viðm.*) i umlætting aftur? Her hugsi eg um autismu pedagogisk tiltøk."

3. Viðmerkingar frá myndugleika og klagara

Tann 10. juli 2025 varð klagan send Almannaverkinum til ummælis við einari freist at svara innan 1. september 2025. Freistin varð ásett í mun til summarfrítíðina.

Tann 29. august 2025 sendi Almannaverkið umboðsmanninum soljóðandi viðmerkingar:

"Viðvíkjandi klagu frá A
Almannaverkið hevur tann 10. juli 2025 móttikið skriv frá Løgtingsins umboðsmanni viðvíkjandi klagu frá A. Klagan snýr seg í høvuðsheitum um vantandi samskifti og vantandi umlættingartilboð til ... (*barn, mín viðm.*) klagarans.

Almannaverkið ásannar, at gongdin í málinum hevur ikki verið nøktandi. Tilgongdin at fáa ... (*barn, mín viðm.*) klagarans aftur í umlættingartilboðið ... hevur verið ov drúgv, og hevur somuleiðis verið merkt av vantandi samskifti millum Almannaverkið og klagaran.

Ein arbeiðsfundur varð hildin 21. juni 2025, og av røttum skuldi Almannaverkið sett seg í samband við familjuna stutt eftir henda fund. Av ymsum orsøkum sum t.d. innanhýsis misskiljingum og summarfrí vendir Almannaverkið sær ikki til familjuna umvegis teldupost fyrrenn 8. august 2025. Eftir hetta er leiðarin (*í umlættingartilboðnum, mín viðm.*) burturstaddur, og onnur starvsfólk á stovninum royna at ringja til klagaran, sum hevur fingið nýtt telefonnummar, og tískil fæst ikki telefonsamband millum stovnin og klagaran. Tann 20. august 2025 er teldupostur sendur til klagaran, har spurt verður um nýggja telefonnummar, so samband kann fáast í lag millum partarnar.

Samanumtikið verður ikki mett, at Almannaverkið hevur handfarið málið nøktandi. Almannaverkið átti av røttum at sett seg í samband við klagaran fyri summarfrítíðina, fyri at arbeiða fram ímóti at fáa ... (*barn, mín viðm.*) klagarans aftur í umlætting ...

> Almannaverkið arbeiðir nú við at fáa samskiftið aftur í rættlag við klagaran, fyri at fáa ... (*barn, mín viðm.*) klagarans aftur í (*umlættingartilboðið, mín viðm.*). Harumframt vil Almannaverkið arbeiða fyri, at líknandi støður ikki endurtaka seg."

Við skrivi, dagfest 1. september 2025, vórðu viðmerkingarnar hjá Almannaverkinum sendar klagaranum til ummælis við einari freist at svara í seinasta lagi tann 15. september 2025.

Tann 4. september 2025 sendi klagarin umboðsmanninum soljóðandi viðmerkingar, ið eru endurgivnar í tann mun tær eru viðkomandi fyri umboðsmansviðgerðina:

> "Eg havi lisið svarið frá Almannaverkinum sent til mín 1. september. Mínar viðmerkingar eru hesar:
> 1. Eg fegnist um, at Almannaverkið viðurkennir, at málið ikki er væl frágingið, og at tað er ov long tíð gingin í samskiftinum.
> 2. Eg meti tó ikki, at nakað nýtt kemur fram í svarinum, og at tað ikki verður svarað uppá tað, sum eg skrivi í klaguni. Tað kemur ikki fram, hvussu arbeiðast skal frameftir.
> 3. Skrivið ber kenslu av undanførslum, sum ikki kunnu forsvarast reiðiliga. ...
> 4. Eg havi ikki hoyrt frá Almannaverkinum, síðani tey hava fingið mítt nýggja telefon nummar, sum er á Sona. Tey hava eisini mín tpost og kontakt upplýsingar hjá manni mínum."

Við telduposti, dagfestur 15. september 2025, vórðu viðmerkingarnar hjá klagaranum sendar Almannaverkinum til ummælis við einari freist at svara í seinasta lagi tann 29. september 2025.

Tann 29. september 2025 sendi Almannaverkið umboðsmanninum soljóðandi viðmerkingar, ið eru flættaðar í viðmerkingarnar, ið klagarin sendi umboðsmanninum tann 4. september 2025:

> "Eg havi lisið svarið frá Almannaverkinum sent til mín 1. september. Mínar viðmerkingar eru hesar:
>
> 1. Eg fegnist um, at Almannaverkið viðurkennir, at málið ikki er væl frágingið, og at tað er ov long tíð gingin í samskiftinum.
>
> 2. Eg meti tó ikki, at nakað nýtt kemur fram í svarinum, og at tað ikki verður svarað uppá tað, sum eg skrivi í klaguni. Tað kemur ikki fram, hvussu arbeiðast skal frameftir.
> - Svar frá Almannaverkinum: Tá Almannaverkið svaraði Løgtingsins umboðsmanni í brævi dagfest 29. august 2025, var framvegis ikki samband fingið í lag millum Almannaverkið og klagaran viðvíkjandi arbeiðinum við at fáa ... (*barn, mín viðm.*) klagarans aftur í (*umlættingartilboðið, mín viðm.*). Ynskiligt var, at ein ætlan fyri arbeiðnum frameftir skuldi gerast í samráð við foreldrini. Fundur hevur nú verið millum klagaran og Almannaverkið ...
>
> 3. Skrivið ber kenslu av undanførslum, sum ikki kunnu forsvarast reiðiliga. ...
> - Svar frá Almannaverkinum: Almannaverkið harmast, at klagarin metir, at skrivið frá Almannaverkinum til Løgtingsins umboðsmann er merkt av undanførslum. Almannaverkið hevur í svari til Løgtingsins umboðsmann, dagfest 29. august

2025 ásannað, at gongdin ikki hevur verið nøktandi, at tilgongdin hevur verið ov drúgv og merkt av vantandi samskifti millum Almannaverkið og klagaran, og at samanumtikið metti Almannaverkið ikki, at málið hevur verið handfarið nøktandi. Sum omanfyri nevnt var fundur millum Almannaverkið og klagaran tann 23. september 2025, sum vónandi er grundarlag undir arbeiðinum at fáa ... (*barn, mín viðm.*) klagarans aftur í ... (*umlættingartilboðið, mín viðm.*).

4. Eg havi ikki hoyrt frá Almannaverkinum, síðani tey hava fingið mítt nýggja telefon nummar, sum er á Sona. Tey hava eisini mín tpost og kontakt upplýsingar hjá manni mínum."

- Svar frá Almannaverkinum: Víst verður til fundarfrágreiðingina frá fundi millum Almannaverkið og klagaran tann 23. september 2025.

Tann 3. november 2025 bað umboðsmaðurin Almannaverkið um øll skjøl, skjalayvirlit og alt samskifti í sambandi við viðgerðina av málinum, ið klaga klagarans snúði seg um.

Tann 10. november 2025 fekk umboðsmaðurin umbidna tilfarið og skjalayvirlit.

Tann 24. november 2024 boðaði umboðsmaðurin pørtunum frá, at farið nú var undir endaligu viðgerðina av hesum málinum.

4. Niðurstøða

Viðgerð mín av hesum máli snýr seg um málsviðgerðina hjá Almannaverkinum av áheitan klagarans, dagfest 22. apríl 2025, ið er lýst omanfyri.

Soleiðis, sum málið er lýst, er greitt, at klagarin sendi Almannaverkinum eina klagu tann 22. apríl 2025 og minti Almannaverkið á málið í juni 2025. Áminningin sæst ikki í skjalatilfarinum, men Almannaverkið hevur ikki víst hesum aftur.

Í skjalatilfarinum, ið eg fekk frá Almannaverkinum, sæst, at Almannaverkið hevði samskifti við klagaran umvegis teldupost tann 8. og 20. august 2025. Tann 17. september 2025 varð klagarin bjóðaður á fund við Almannaverkið, ið skuldi vera tann 23. september 2025. Almannaverkið hevur sent mær avrit av fundarfrágreiðingini frá hesum fundi, ið eg havi lisið.

Í frágreiðingini frá Almannaverkinum, dagfest 29. august 2025, ásannar Almannaverkið, at gongdin í málinum ikki hevur verið nøktandi, at tilgongdin at fáa barn klagarans aftur í umlættingartilboðið hevur verið ov drúgv og merkt av vantandi samskifti millum Almannaverkið og klagaran.

Í frágreiðingini, skjalatilfarinum og viðmerkingunum frá Almannaverkinum sæst ikki greitt hvør orsøkin til vantandi samskiftið og drúgvu tilgongdina í málinum var. Ei heldur síggjast ella verður

víst á nøkur viðurskifti, ið kunnu hugsast at hava verið umberandi orsakir fyri málsviðgerðina av áheitan klagarans.
Galdandi er, at almennir myndugleikar hava eina skyldu at svara áheitanum frá borgarum. Skyldan er grundað á fyrisitingarrættarligu meginregluna um góðan fyrisitingarsið og atlitið til rættartrygd borgaranna.

Skyldan ber í sær, at myndugleikin skal taka støðu til áheitanina og geva viðkomandi eitt veruligt svar. Tað er ikki nøktandi, at myndugleikin ikki svarar. Um myndugleikin metir, at hann ikki fær givið eitt borgaranum eitt nøktandi svar, so eigur myndugleikin at upplýsa borgaranum um hetta. Harafturat skal myndugleikin viðgera áheitanina innan fyri rímiliga tíð.

Um málsviðgerðin av áheitanini dregur út, hevur myndugleikin skyldu at kunna borgaran um málsgongdina, nær svar kann væntast og um víðari framferð í málinum annars.

Í sambandi við skylduna at svara borgarum hava myndugleikar eisini skyldu at vegleiða borgarum, sum venda sær til myndugleikan. Myndugleikin vegleiðir innan egið málsøki, men hevur eisini skyldu at vísa borgarum á rætta stað, um áheitanin snýr seg um onnur málsøki. Vegleiðingarskyldan er galdandi bæði sambært § 7 stk. 1 í fyrisitingarlógini (løgtingslóg nr. 132 frá 10. juni 1993 um fyrisitingarlóg), sambært fyrisitingarrættarligu meginregluni um góðum fyrisitingarsið og kann eisini vera ásett í serlóggávu, eitt nú í Almannalógini (løgtingslóg nr. 72 frá 25. mai 2020 um almannatrygd og tænastur).

Í § 2 í Almannalógini (løgtingslóg nr. 72 frá 25. mai 2020 um almannatrygd og tænastur) er ásett serlig ráðgevingarskylda fyri Almannaverkið:

> **§ 2.** Almannaverkið skal veita persóni sosialfakliga ráðgeving um, hvør hjálp kann veitast sambært hesi løgtingslóg og í mun til aðra almannalóggávu.
> *Stk. 2.* ...
> *Stk. 3.* Ráðgevingin skal eisini fevna um, hvør tænasta kann veitast sambært hesi løgtingslóg og í mun til tænastustøði, eins og Almannaverkið skal vísa á møguleikar fyri hjálp hjá øðrum myndugleikum og sjálvsognarstovnum. Ráðgevingarskyldan fevnir um ráðgeving til persónin sjálvan og til avvarðandi.
> *Stk. 4.* Er talan um barn, ið hevur fingið brek ella varandi sjúku, skal Almannaverkið veita skjóta ráðgeving um, hvør hjálp kann veitast barninum og familjuni.
> *Stk. 5.* ...

Í serligu viðmerkingunum til § 2 stendur m.a. "Tá ein borgari hevur verið fyri almannahending, ber brek ella hevur sjúku, og tí hevur tørv á hjálp, skal Almannaverkið veita ráðgeving um, hvørja hjálp viðkomandi hevur rætt til...". Til § 2, stk. 4 stendur, "...Almannaverkið hevur serliga skyldu at veita foreldrum, ið hava fingið barn, ið ber brek ella hevur varandi sjúku, skjóta ráðgeving. Hesi foreldur kunnu vera í kreppustøðu ... Almannaverkið má sostatt hava ein aktivan leiklut at veita familjuni skjóta hjálp..."

Eg meti, at skyldan at veita foreldrum, ið hava fingið barn, ið ber brek ella hevur varandi sjúku, skjóta ráðgeving, er galdandi uttan mun til, um talan er um ein nýføðing ella um eldri børn, ið hava tørv á skjótari hjálp.

Ein myndugleiki hevur skyldu at skipa síni viðurskifti soleiðis, at áheitanir frá borgarum ikki uttan orsøk liggja stillar, og afturboðan verður givin borgaranum uttan óneyðugt drál. Hetta kann eitt nú gerast við at hava greiðar mannagongdir kring málsviðgerð og málsframhaldi av málum, undir hesum, at øll mál altíð hava eitt ábyrgdarhavandi starvsfólk, soleiðis at byrgjast kann fyri, at mál detta niðurímillum.

Eg haldi samanumtikið, at málsviðgerðin hjá Almannaverkinum ikki hevur verið samsvarandi góðum fyrisitingarsiði og ikki hevur verið samsvarandi vegleiðingarskylduni í § 7 í fyrisitingarlógini og ráðgevingarskylduni, ið er ásett í § 2 í Almannalógini.

Eg meti, at tað er serliga tyngjandi, at talan er um eitt barn, har aktivi leikluturin hjá Almannaverkinum og skjótleikin av málsviðgerðini er ásettur í Almannalógini at vera av serligum týdningi. Eg gevi í hesum sambandi gætur, at Almannaverkið ikki tekur verulig stig at viðgera áheitan klagarans fyrr enn fyrst í august 2025, eftir at klagað varð til mín, og at fundur ikki varð hildin fyrr enn seinast í september 2025.

Eg haldi harafturat, at tilgongdin hjá Almannaverkinum í hesum máli ikki samsvarar við Barnarættindasáttmálan (Bekendtgørelse nr. 6 af 16. januar 1992 om FN-konvention af 20. november 1989 om Barnets Rettigheder) og Breksáttmálan (Bekendtgørelse nr. 35 af 15. september 2009 om FN-konvention af 13. december 2006 om rettigheder for personer med handicap).

Í Barnarættindasáttmálanum er serliga grein 3, nr. 1 viðkomandi:

> *Grein 3*
> **1**. Í øllum tiltøkum viðvíkjandi børnum, sama um tey verða framd av almennum ella privatum
> stovnum fyri samfelagsliga vælferð, dómstólum, fyrisitingarmyndugleikum ella
> lóggávustovnum, skal barnsins tørvur setast fremst.
>
> ...

Í Breksáttmálanum er serliga grein 7, nr. 1 og 2 viðkomandi:

Grein 7
Børn, ið bera brek

1. Limalondini skulu taka øll neyðug stig til tess at tryggja, at børn, ið bera brek, til fulnar kunnu njóta øll mannarættindi og grundleggjandi frælsi javnbjóðis øðrum børnum.

2. Í øllum atgerðum, sum víkja at børnum, ið bera brek, skal tað, ið best tænir barninum, vera fremsta atlit
3. ...

Bæði grein 3, nr. 1 í Barnarættindasáttmálanum og grein 7, nr. 1 og 2 í Breksáttmálanum bera í sær, at myndugleikin í sínari málsviðgerð, og tá avgerð verður tikin, støðugt skal meta um, hvat barnsins besta er. Umlætting er ein týdningarmikil almannatænasta, ið m.a. veitt verður børnum við autismu til frama fyri alla familjuna. Soleiðis sum málið er lýst, haldi eg, at Almannaverkið í framdu málsviðgerðini ikki hevur havt tað, ið best tænir barninum sum fremsta atlit ella hevur sett barnsins tørv fremst. Eg gevi í hesum høpi serligan gætur, at Almannaverkið kendi tørvin hjá barninum og visti um støðuna hjá familjuni.

Eg meti samanumtikið, at málsviðgerðin hjá Almannaverkinum av hesum máli ikki hevur verið nøktandi og fari tí at geva Almannaverkinum eina átalu fyri viðgerðina av hesum máli.

Hanna Vang
Løgtingsins umboðsmaður