Umhvørvisstovan
Postbox 2048,
Traðargøta 38
165 Argir

Tórshavn, tann 22. desember 2025
J.Nr.: LUM-16- 25/24863 og 25/27347
(at tilskila í svari)
Tykkara J.nr.

Álit
um málsviðgerðartíðina og vantandi svar frá Umhvørvisstovuni

1. Niðurstøða umboðsmansins

Umboðsmaðurin hevur viðgjørt tvær klagur um málsviðgerðartíð og vantandi svar frá Umhvørvisstovuni í sambandi við inngangandi teldupostar í tveimum ymiskum málum um ávikavist sundurbýting og samanlegging av matriklum og mvg-afturbering í sambandi við skifti av hitapumpu. Annað málið hevði verið virkið í yvir 2 ár, og hitt í 7,5 mánaðir. Borgararnir høvdu ikki fingið svar, tá teir í fleiri umførum mintu á málið. Umboðsmaðurin helt hetta als ikki vera nøktandi og gav samanumtikið Umhvørvisstovuni eina átalu fyri handfaringina av málinum og fyri ikki at hava nøktandi skjalføring í eina málinum.

2. Klagurnar

Í tíðarskeiðnum 15. september 2025 – 10. oktober 2025 móttók umboðsmaðurin tvær klagur um málsviðgerðartíðina og vantandi svar frá Umhvørvisstovuni í sambandi við inngangandi teldupostar, sum báðar verða viðgjørdar í hesum áliti, sum ávikavist klaga 1 og 2.
Umboðsmaðurin endurgevur her einans teir partar av klagunum, ið umboðsmaðurin metir vera viðkomandi fyri klagumálsviðgerðina.

Klaga 1
Við skrivi, dagfest 15. september 2025, sendi A, advokatur, umboðsmanninum soljóðandi klagu um málsviðgerðartíðina og vantandi svar frá Umhvørvisstovuni:

> "...
>
> Undirritaði skal hervið kæra um handfaringina á Umhvørvisstovuni av málinum viðv. sundurbýti/samanlegging av ognini matr. nr. ...

Talan er um eitt lutfalsliga einfalt mál, har Umhvørvisstovan er biðin um at frábýta nevnda øki av matr. nr. ... til samanleggingar við ognirnar hjá eigarunum matr. nr. ...

Fyrstu ferð søkt var um hetta var 22. august 2022, jfr. niðanfyri tilskilaða eintak teldupost sent til Umhvørvisstovuna.

19. september 2022, gjørdi Umhvørvisstovan vart við, at onki kort var viðheft umsóknini.

Sama dag var kort sent Umhvørvisstovuni til kunningar.

11. november 2022 varð sent avrit av treytaðum skeyti uppá nevnda part av ognini matr. nr. …, við áheitan um at fáa frábýtið avgreitt.

16. januar 2023, sendi undirritaði fyrispurning til Umhvørvisstovuna um hvussu tað leið við at fáa avgreitt hetta frábýti.

5. apríl 2023 varð rykt eftir svari.

9. august 2023 varð rykt eftir svari.

22. august 2023 fingu vit at vita, at matr. nr. … var frábýtt, samstundis sum spurt var um, hvussu tað leið við at fáa frábýtt matr. nr. ...

8. februar 2024 boðaðu vit Umhvørvisstovuni frá, at skeytini uppá matr. nr. … vóru tinglýst, og tað bara írestaði at frábýta matr. nr. …, til samanleggingar við ávikavist matr. nr. …,- so var alt uppá pláss.

27. februar 2024 varð Umhvørvisstovan mint á málið – men onki svar!

19. mars 2024 varð Umhvørvisstovan mint á málið – men onki svar!

11. apríl 2024 varð Umhvørvisstovan mint á málið – men onki svar!

14. mai *(apríl, mín viðmerking)* 2025 varð Umhvørvisstovan mint á málið – men onki svar!

Undir hesum umstøðum verður mett, at ongin vón er um at Umhvørvisstovan fer at svara uppá hesa umsókn, eins og tað ikki eru nøkur útlit til at málið nakrantíð verður viðgjørt.

Hetta er ikki ein haldbar støða hvørki fyri samfelagið ella borgaran, har ein almennur stovnur fullkomuliga ignorarar eina heilt vanliga umsókn um eitt frábýti, sum bara átti at verið ein avgreiðsluspurningur fyri stovnin, sum hesin hevur skyldu til at fáa uppá pláss.

Stovnurin eigur tískil at fáa eina kraftiga átalu fyri tilvitað drál, og beinleiðis misrøkt av sínum almennu skyldum mótvegis borgaranum.

Eisini eigur stovnurin at fáa álagt at avgreiða málið beinanvegin!

Niðanfyri hesum teldupostu sæst alt samskifti við Umhvørvisstovuna.

Avrit av hesum skrivi er sent Umhvørvisstovuni til kunningar..."

Viðlagt klaguni var avrit av treytaðum skeytum umframt avrit av áminningunum til Umhvørvisstovuna í tíðarskeiðnum 8. februar 2024 – 14. apríl 2025.

Klaga 2
Við skrivi, dagfest 10. oktober 2025, sendi B umboðsmanninum soljóðandi klagu um málsviðgerðartíðina og vantandi svar frá Umhvørvisstovuni:

> "Eg klagi um at eg ikki kann fáa eitt svar frá Umhvørvisstovuni. Eg havi søkt um at fáa endurgoldið meirvirðisgjaldi av eini hitapumpu.
>
> Umsóknin var sent umhvørvisstovuni tann 31. januar 2025. Síðani havi eg 2 ferðir munnliga og seinast tann 25. september skrivliga spurt um nær eg kann vænta at fáa eitt svar uppá umsóknina frá teimum. Og enn havi eg einki frætt, uttan eitt automatisk svar har tað stendur "Takk fyri teldubrævið, Vit tøma postkassan yrkadagar gerandisdagar"
>
> Um tit hava brúk fyri at fáa avrit av umsóknini og/ella áminningini so sig mær frá..."

Viðlagt klaguni var avrit av umsókn um mvg-afturbering umframt avrit av áminning til Umhvørvisstovuna, dagfest 25. september 2025.

3. Málslýsing og viðmerkingar frá myndugleika og klagara

Sambært umboðsmanslógini § 6, stk. 2, skulu klagur vera umboðsmanninum í hendi í seinasta lagi eitt ár eftir, at viðurskiftini áttu sær stað. Sum meginregla viðger umboðsmaðurin tí ikki mál, sum eru svarað og endaliga avgreidd fyri meira enn einum ári undan klaguni til umboðsmannin.

Av tí at talan í hesum báðum førum er um mál, sum enn ikki vóru endaliga avgreidd fyri meir enn einum ári undan klagunum, hyggur umboðsmaðurin tó at málsgongdini longur enn eitt ár aftur í báðum málunum.

Klaga 1

Málslýsing
Av tí, at málsgongdin er nøktandi upplýst í klaguni, verður hon ikki endurtikin her.

Viðmerkingar frá myndugleika og klagara
Tann 16. september 2025 varð klagan send Umhvørvisstovuni til ummælis við einari freist áljóðandi 3 vikur. Samstundis varð Umhvørvisstovan biðin um at lata umboðsmanninum øll skjøl umframt skjalayvirlit í málinum.

Tann 6. oktober 2025 sendi Umhvørvisstovan umboðsmanninum soljóðandi frágreiðing:

> "...

Denne sag er opdelt i to sager, da den største del af de tre bådehuse er beliggende på matr. nr. ... – ejet af ... kommuna, mens en mindre del er beliggende på matr. nr. ..., ejet af ...
De tre ejendomme blev først udstykket fra matr. nr. ..., mens den efterfølgende opdeling af et lod af matr. nr. ... til sammenlægning med de nye ejendomme af matr. nr. ..., skulle foretages efter at de nye ejendomme af matr. nr. ... var skødet til de respektive nye ejere. Udstykningen af de tre bådhuse på matr. nr. ... er sket i sag nr. ... – vedhæftet er dokumenter fra denne sag.

I starten af året 2024, skiftede Umhvørvisstovan journalsystem, fra det gamle 360 til det nye Skjalhald. Dette skifte betød, at alle ikke afsluttede sager skulle oprettes på ny, i det nye system. Ved dette skifte, er der ved nogle få sager ved en fejl ikke blevet sat en sagsbehandler på til at varetage sagerne, hvilket har medført, at ansøgeren ikke har fået svar på sin forespørgsel om status på sagen.

Opfølgningen på at få den anden del af sagen gennemført og give svar til ansøgeren har været mangelfuld, og skal med rette kritiseres. Den aktuelle sag er blevet sendt til høring ved ... kommuna, og vi afventer at få et høringssvar snarest og kunne afslutte sagen hurtigst muligt efterfølgende. ... kommuna har informeret Umhvørvisstovan om, at høringssvaret kommer i løbet af oktober 2025, og Umhvørvisstovan vil efterfølgende få afsluttet sagen hurtigst muligt.

I forhold til de øvrige sager, hvor de ikke er fordelt til en sagsbehandler, er dette gennemgået, så alle sager er tilknyttet en sagsbehandler, så lignende ikke skal gentage sig.

…"

Viðfest frágreiðingini vóru skjøl umframt skjalayvirlit í viðkomandi málunum.

Tann 15. oktober 2025 varð frágreiðingin frá Umhvørvisstovuni send klagaranum til viðmerkingarnar við einari freist áljóðandi 14 dagar.

Seinni sama dag, tann 15. oktober 2025, sendi klagarin umboðsmanninum soljóðandi viðmerkingar:

"

...
Til tað, sum nevnt er í umrødda skrivi frá Umhvørvisstovuni skal bert viðmerkjast, at Umhvørvisstovan sjálv hevur ábyrgd av sínum journalskipanum og, at alt verður tikið við, tá skift verður frá eini eldri til eina nýggja skipan.

Upplýst verður at hetta hendi í 2024, og at nýggjur málsviðgeri, orsaka av einum mistaki, ikki var settur til at avgreiða málini.

Vit ryktu eftir málinum tríggjar ferðir í 2024 uttan, at Umhvørvisstovan bara so mikið sum ønti aftur.

> Vit ryktu eisini 14. mai 2025, og fingu heldur onki svar hesuferð, sjálvt um journalskipanin eftir øllum at døma var komin uppá at koyra um hetta mundi.
>
> Hetta er týðuligt dømi um tað "arrogancu" og manglandi respekt fyri borgarunum, sum tíverri er eitt rættuliga útbreidd fyribrigdi innan almennu umsitingina í Føroyum.
>
> Hetta er átaluvert, tá slíkt drál og líkasæla í samband við viðgerð av einu slíkum einfaldum máli, heilt einfalt als ikki eigur at koma fyri.
>
> Umboðsmaðurin eigur tískil at brúka tey amboð hann hevur til tess at rætta uppá hesi serdeilis kritisablu viðurskifti, sum eftir øllum at døma valda á Umhvørvisstovuni í løtuni.
>
> Eintak av hesum skrivi er sent Umhvørvisstovuni til kunningar.
>
> ..."

Tann 27. oktober 2025 spurdi umboðsmaðurin Umhvørvisstovuna, um klagarin hevði fingið nakra kunning um status í málinum.

Tann 28. oktober 2025 upplýsti Umhvørvisstovan fyri umboðsmanninum, at klagarin varð kunnaður, tá mál klagarans varð sent kommununi til hoyringar tann 16. september 2025.

Tann 5. november 2025 boðaði umboðsmaðurin pørtunum frá, at av tí at tað ikki varð mett at verða neyðugt við framhaldandi partshoyringum, varð nú farið undir endaligu viðgerðina av hesum málinum.

Tann 12. november 2025 spurdi umboðsmaðurin Umhvørvisstovuna, hvussu nógv mál, talan var um, sum ikki høvdu fingið málsviðgera í sambandi við skiftið av journalskipan. Eisini varð spurt, um hesir borgara nú høvdu fingið kunning um støðuna í máli teirra og um, at mál teirra hevði ligið stilt síðan skiftið av journalskipan í januar 2024.

Tann 13. november 2025 svaraði Umhvørvisstovan, at funnið var fram til tvey mál, og at gongd var í báðum málunum.

Klaga 2

Málslýsing
Tann 31. januar 2025 sendi klagarin umvegis teldupost Umhvørvisstovuni eina umsókn um afturbering av meirvirðisgjaldi (mvg) av eini hitapumpu.

Tann 10. juni 2025 minti klagarin munnliga Umhvørvisstovuna á málið.

Tann 25. september 2025 minti klagarin skrivliga umvegis teldupost Umhvørvisstovuna á málið.

Tá klagarin ikki frætti aftur frá Umhvørvisstovuni, sendi hann umboðsmanninum eina klagu.

Viðmerkingar frá myndugleika og klagara

Tann 13. oktober 2025, varð klagan send Umhvørvisstovuni til ummælis við einari freist áljóðandi 3 vikur.

Tann 17. oktober 2025 sendi Umhvørvisstovan umboðsmanninum soljóðandi frágreiðing:

> "...
>
> Váttað verður innleiðandi, at B við telduposti 31. januar 2025 sendir Umhvørvisstovuni umsókn um mvg-afturbering. Umsóknin er viðfest. 10. juni 2025 rykkir umsøkjarin munnliga fyri svar uppá umsóknina.
>
> Umhvørvisstovan skal til kunningar upplýsa, at ein sjálvgreiðsla til umsókn um mvg-afturbering síðan juni 2024 hevur verið tøk á Vanganum. Tá søkt verður umvegis Vangan, verður málið sjálvvirkið stovnað í Skjalhald.
>
> Í hesum føri hevur umsøkjarin ikki søkt umvegis Vangan vísandi til at tað ikki ber til at søkja um mvg-afturbering á Vanganum, tá skift verður frá hitapumpu til hitapumpu. Sum ein avleiðing av hesum er málið ikki sjálvirkið stovnað í Skjalhald. Málið er av misgáum ikki blivið stovnað í Skjalhald í sambandi við móttøkuna av umsóknini og heldur ikki í framhald av spurninginum til málið í juni mánað 2025.
>
> 25. september 2025 fregnast umsøkjarin skrivliga eftir, nær hon kann vænta svar.
>
> Orsakað av vantandi stovning av málinum í Skjalhald er málið tíverri dottið niður millum hjá okkum, og tað harmast vit almikið um.
>
> Til kunningar verður upplýst, at umsøkjarin 16. oktober 2025 hevur fingið svar uppá sína umsókn. Avgerðin er viðfest til kunningar. Samstundis hevur umsøkjarin fingið kæruvegleiðing um, at avgerðin kann kærast til Fíggjarmálaráðið, sum varðar av mvg-lóggavuni.
>
> ..."

Tann 20. oktober 2025 varð frágreiðingin frá Umhvørvisstovuni send klagaranum til møguligar viðmerkingar.

Sama dag, tann 20. oktober 2025 svaraði klagarin umboðsmanninum, at hann ikki hevði viðmerkingar til frágreiðingina frá Umhvørvisstovuni.

Seinni sama dag, tann 20. oktober 2025, setti umboðsmaðurin Umhvørvisstovuni uppfylgjandi spurningar. Spurt varð um, hvørjar mannagongdir Umhvørvisstovan hevur fyri víðariavgreiðslu av inngangandi teldupostum. Harumframt varð spurt um, hvørt Umhvørvisstovan hevði

gjøgnumgingið inngangandi teldupostar og tryggjað sær, at hesir vóru knýttir at viðkomandi málinum, og at onnur mál ikki vóru, ið vóru dottin niðurímillum.

Tann 3. november 2025 sendi Umhvørvisstovan umboðsmanninum svar til uppfylgjandi spurningarnar, har millum annað stóð:

> "...
>
> Umhvørvisstovan hevur ein høvuðsteldupostkassa, us@us.fo. ... eins og starvsfólk á stovninum hava ein persónligan arbeiðsteldupostkassa í Outlook.
>
> US postkassin og felagspostkassarnir annars senda autosvar til avsendaran, tá ein teldupostur er móttikin, og verða tømdir allar yrkadagar. Journalførarin hevur høvuðsábyrgd av, at teldupostar í US postkassan verða lisnir og avgreiddir, antin við journalisering ella við at víðarisenda teir til viðgerð hjá avvarðandi starvsfólki. Avtala er gjørd við starvsfólk á stovninum um at loysa journalførarin av, um hann hevur forfall.
>
> ...
>
> Er talan um ein teldupost, sum hoyrir til eitt mál, sum longu er stovnað, verður telduposturin lagdur í málið. Um málið ikki er stovnað og hildið verður, at eitt mál skal stovnast viðvíkjandi teldupostinum, stovnar journalførarin málið, og telduposturin verður lagdur í. Nýggj mál verða altíð løgd til viðkomandi deildarleiðara... Tá eitt nýtt mál verður stovnað til viðkomandi deildarleiðara, fær deildarleiðarin boð um, at eitt nýtt mál er stovnað saman við upplýsing um málsnummarið.
>
> ...
>
> ...Mál viðvíkjandi MVG afturbering av hitaskipanum, verda løgd í mappuna "MVG". Hesar mappur liggja í Outlook, og tey sum varða av hesum málum, hava atgongd til mappurnar. Í slíkum føri hevur avvarðandi starvsfólk ábyrgdina av, at eitt mál verða stovnað í Skjalhald, og at telduposturin verður lisin og viðgjørdur.
>
> Starvsfólk hava ábyrgd av sínum persónligum teldupostkassa og av, at teldupostar sum verda móttiknir í teirra teldupostkassa verða viðgjørdir og journaliseraðir í viðkomandi mál í Skjalhald. Uppfylging uppá at teldupostar móttiknir í einum persónligum teldupostkassa verða svaraðir, er ábyrgdin hjá tí, sum hevur móttikið teldupostin.
>
> Víst verður annars á, at stovnurin umsitur stór og týdningarmikil málsøkir, og at virksemið og teldupostsamskiftið hvønn dag er nógv. Umhvørvisstovan miðar eftir, at móttiknir teldupostar verða svaraðir skjótast gjørligt. Innan nøkur málsøkir verða mál viðgjørd í tí raðfylgju, tey eru móttikin. Hóast mannagongdir fyri handfaring av innkomnum teldupostum, kunnu teldupostar hendingarferð detta niður millum.
>
> ...
>
> Sum greitt frá omanfyri verður høvuðsteldupostin gjøgnumgingið hvønn dag, og innkomnir teldupostar lisnir og avgreiddir við antin journalisering ella við at senda teldupostarnar víðari til avvarðandi starvsfólk at avgreiða. Teldupostar móttiknir í teldupostkassanum hjá starvsfólkum, hava starvsfólkini ábyrgd av.

Nógv teldupostsamskiftið á stovninum fer fram, sum liður í viðgerð av umsóknum innan málsøkini hjá stovninum. Tað er ymiskt hvussu long málsviðgerðatíðin er. Um teldupostur hendingarferð er dottin niðurmillum, verður hetta í seinasti lagi loftað, tá umsøkjarin rykkir fyri svar í málinum.

At enda verður víst á, at starvsfólk á stovninum umsita málsøkini hjá stovninum ábyrgdarfult, og at teldupostar sum heild verða lisnir, viðgjørdir og svaraðir so skjótt til ber.

Umhvørvisstovan harmast um, at teldupostar hendingarferð ikki verða svaraðir rættstundis. Víst verður samstundis á, at leiðsla og starvsfólk í felag leggja okkum eftir, at tað ikki skal koma fyri.

..."

Tann 5. november 2025 setti umboðsmaðurin Umhvørvisstovuni soljóðandi nærri uppfylgjandi spurningar:

"...

Umhvørvisstovan hevur, tann 3. november 2025, greitt umboðsmanninum frá, at journalførarin hevur høvuðsábyrgdina av teldupostum, ið koma inn á høvðuspostkassan, við at stovna mál og/ella víðarisenda teldupostin til avvarandi deildarleiðara.

Tá talan er um mál um MVG-afturbering verða hesi løgd í eina mappu í Outlook, ið eitur "MVG", og tá hevur avvarandi starvsfólk ábyrgd av, at mál verður stovnað.

Umboðsmaðurin ynskir at vita, um hetta skal skiljast so, at tá ein teldupostur við umsókn um mvg-afturbering verður móttikin í høvuðspostkassanum, leggur journalførarin teldupostin beinleiðis í mvg-mappuna uttan at stovna málið, og síðani hava tey starvsfólk, ið varða av mvg-mappuni ábyrgd av at lesa teldupostin, stovna, viðgera og avgreiða málið?

Í hesum sambandi ynskir umboðsmaðurin at vita, hvussu nógv starvsfólk varða av mvg-mappuni, og hvør mannagongd er fyri, hvussu teldupostarnar í MVG-mappuni verða fordeildir, og hvør hevur ábyrgdina av fordeilingini. Herundir, um teldupostar verða liggjandi í mvg-mappuni, til eitt avvarandi starvsfólk hevur átikið sær málið, ella um telduposturin verður liggjandi í mvg-mappuni, til málið er liðugt avgreitt.

Harumframt ynskir umboðsmaðurin at vita, hvar telduposturin við umsóknini um mvg-afturbering frá klagara, tann 31. januar 2025, hevur ligið, til málið varð stovnað, viðgjørt og avgreitt, og avgerð varð send klagara, tann 16. oktober 2025.

At enda ynskir umboðsmaðurin avrit av øllum skjølum í málinum umframt skjalayvirlitið í málinum, avritað úr journalskipan tykkara.

..."

Tann 12. november 2025 sendi Umhvørvisstovan umboðsmanninum svar til nærri uppfylgjandi spurningarnar, har millum annað stóð:

"...

Tað er rætt skilt, at journalførarin leggur teldupostar viðvíkjandi umsóknum um mvg-afturbering í mvg-mappuna uttan at stovna málið. Málsviðgerðin er skipað soleiðis, at málsviðgerin sjálvur stovnar umsóknir um mvg-afturbering í Skjalhald, tá talan er um umsóknir, sum ikki koma umvegis Vangan.

Viðmerkjast skal, at nógvir teldupostar til høvuðspostkassan og til persónliga arbeiðspostkassan hjá málsviðgeranum snúgva seg um spurningar til reglurnar fyri mvg-afturbering. Slíkar fyrispurningar enda sum oftast í MVG-mappuni. Av tí at umsókn um mvg-afturbering er tøk á Vanganum, koma flestu umsóknirnar umvegis Vangan og verða í tí sambandi stovnaðar sjálvvirkandi í Skjalhald.

Málsviðgerin hevur ábyrgdina av at lesa og svara teldupostar, um neyðugt stovna málið og síðani viðgera og avgreiða málið.

...

Av tí at mvg-mappan er ein undirmappa til høvuðspostkassan hava starvsfólk, sum hava atgongd til høvuðspostkassan, eisini atgongd til mvg-mappuna. Talan er um 10 starvsfólk. Av teimum 10 eru trý starvsfólk, sum varða av mvg-mappuni antin sum journalførari, málsviðgeri ella avloysari til høvuðspostkassan. Málsviðgerin hevur høvuðsábyrgdina av mvg-mappuni.

...

Talan hevur ikki verið um fordeiling av teldupostum í mvg-mappuni, við tað at einans eitt starvsfólk hevur til uppgávu at viðgera umsóknir um mvg-afturbering. Viðkomandi starvsfólk hevur atgongd til mvg-mappuna.

...

...Málini verða viðgjørd í tí raðfylgju, tey eru móttikin. Telduposturin verður liggjandi í mvg-mappuna, inntil málsviðgerðin fer í gongd, og tá verður málið sum tað fyrsta stovnað í Skjalhald, um umsóknin ikki er móttikin umvegis Vangan.

...

Telduposturin dagfestur 31. januar 2025 er sendur til persónliga arbeiðsteldupostin hjá málsviðgeranum og ikki til høvuðspostkassan hjá stovninum. Málsviðgerin viðarisendir teldupostin til undirritaða 19. februar 2025, og telduposturin hevur síðani ligið í ávikavist personliga arbeiðsteldupostin hjá málsviðgeranum og undirritaða.

..."

Viðfest teldupostinum vóru skjøl og skjalayvirlit í málinum.

Tann 13. november 2025 setti umboðsmaðurin Umhvørvisstovuni nærri uppfylgjandi spurningar, har millum annað stóð:

"...

Umboðsmaðurin sær í skjølunum frá Umhvørvisstovuni, at klagarin varð biðin um at senda umsóknina beinleiðis til málsviðgeran og ikki til høvuðspostkassan, sum Umhvørvisstovan annars hevur upplýst umboðsmanninum at vera vanlig mannagongd.

Umboðsmaðurin sær harumframt í skjølunum, at málsviðgerin, tann 19. februar 2025, tá umsóknin varð víðarisend ... *(leiðsluni, mín viðmerking)*, spurdi ... *(leiðsluna, mín viðmerking)*, um tær kundu hyggja at umsóknini saman.
Harumframt sæst, at málsviðgerin, tann 10. juni 2025, kunnaði ... *(leiðsluna, mín viðm.)* um, at klagarin júst hevði ringt eftir svari.

Sambært skjølunum hevur ... *(leiðslan, mín viðmerking)* ikki svarað teldupostunum frá málsviðgeranum, tann 19. februar 2025 og tann 10. juni 2025, men lat fyrst við seg koma viðvíkjandi málinum, tann 14. oktober 2025, tá ... *(leiðslan, mín viðm.)* í teldupost bað annað starvsfólk um at stovna málið.

Umboðsmaðurin ynskir at vita, um nakað samskifti og/ella málsviðgerð hevur verið av málinum í tíðarskeiðnum 19. februar 2025 – 14. oktober 2025.

..."

Tann 19. november 2025 sendi Umhvørvisstovan umboðsmanninum svar til nærri uppfylgjandi spurningarnar, har millum annað stóð:

"Vísandi til skriv dagfest 13. november 2025 vil Umhvørvisstovan við hesum vísa á, at umsóknin dagfest 31. januar 2025 frá B er dottin niður ímillum hjá okkum, og tað harmast vit almikið um. B hevur sum kunnugt fingið svar uppá umsókn sína 16. oktober 2025.

...

...Tá ... *(leiðslan, mín viðmerking)* verður varug við, at málið er dottið niður ímillum, verður málið stovnað og síðani avgreitt, og umsøkjarin fær sum kunnugt skrivliga avgerð 16. oktober 2025.

… *(leiðslan, mín viðmerking)* og málsviðgerin hava í framhald av teldupostunum dagfest ávikavist 19. februar 2025 og 10. juni 2025 frá málsviðgeranum til ... *(leiðsluna, mín viðmerking)* samskift munnliga um umsóknina, og um at umsøkjarin hevur rykt eftir svari. Starvsfólk á stovninum samskifta dagliga munnliga sína millum í mun til viðgerð av málum innan málsøkini hjá stovninum. Tað er sostatt ikki óvanligt, at ein innanhýsis teldupostur, sum tann dagfestur 19. februar 2025 og 10. juni 2025, ikki verður svaraður skrivliga, men at munnligt samskifti tekur seg upp millum starvsfólk á stovninum í framhald av slíkum telduposti.
...

Ongin onnur málsviðgerð enn hon, sum framgongur av málinum, og sum umboðsmaðurin hevur fingið fult innlit í, er farin fram í tíðarskeiðnum 19. februar 2025 - 1 4 . oktober 2025 viðvíkjandi málinum. Málsviðgerin og ... *(leiðslan, mín viðmerking)* hava í tíðarskeiðinum av og á havt munnligt samskifti um málið.

...

> ... Leiðsla og starvsfólk ansa í felag eftir, at teldupostar ikki skulu detta niður millum. Teldupostar verða sum heild lisnir, viðgjørdir og svaraðir so skjótt til ber.
>
> ...”

Tann 20. november 2025 boðaði umboðsmaðurin pørtunum frá, at av tí at tað ikki varð mett neyðugt við framhaldandi partshoyringum, varð nú farið undir endaligu viðgerðina av málinum.

4. Niðurstøða

Viðgerð mín av hesum málum snýr seg um málsviðgerðartíðina og vantandi svar frá Umhvørvisstovuni í sambandi við inngangandi teldupostar í tveimum ymiskum málum um ávikavist sundurbýting og samanlegging av matriklum og mvg-afturbering í sambandi við skifti av hitapumpu.

Málsviðgerðartíð og vantandi svar
Skyldan at viðgera mál og svara borgara, ið vendir sær til myndugleikan, innan rímiliga tíð er staðfest í góðum fyrisitingarsiði. Myndugleikin eigur innan rímiliga tíð at viðgera mál og svara borgara, sum vendir sær til myndugleikan.

Klaga 1
Í klagu 1 sást, at klagarin í tíðarskeiðnum 22. august 2023 – 16. september 2025 ikki fekk svar frá Umhvørvisstovuni, hóast hann sendi fimm áminningar í tíðarskeiðnum 8. februar 2024 – 14. apríl 2025.

Sambært frágreiðingini frá Umhvørvisstovuni, skyldaðist vantandi svarið, at journalskipanin í byrjanini av 2024 varð broytt frá 360 til Skjalhald, sum hevði við sær, at øll mál, ið ikki vóru endað, skuldu upprættast av nýggjum í nýggju skipanini, og at málsviðgeri av misgáum ikki var settur á hesi mál.

Eg haldi tað als ikki vera nøktandi ella í trá við góðan fyrisitingarsið, at Umhvørvisstovan ikki svaraði klagaranum í tíðarskeiðnum august 2023 – september 2025, hóast fleiri áminningar vóru sendar.

Hóast journalskipanin varð broytt í byrjanini av 2024, gingu fýra mánaðir frá august 2023, tá klagari sendi fyrispurningin, til byrjanina av 2024. Umhvørvisstovan kundi og átti tí at havt svarað klagaranum, innan journalskipanin varð broytt í januar 2024.

Samstundis var tað als ikki nøktandi, at Umhvørvisstovan í sambandi við skiftið til nýggja skipan ikki gjøgnumgekk mál og tryggjaði sær, at tey høvdu málsviðgera. Trupulleikin átti í øllum førum at verið teimum greiður, tá áminningar um málið byrjaðu at koma inn.

Tað er alt annað enn nøktandi, at tað í 1,5 ár, frá tí at journalskipanin varð broytt til Skjalhald í januar 2024, vóru sendar fimm áminningar til ítøkiliga málið, uttan at svar varð givið. Somuleiðis er tað alt annað enn nøktandi, at trupulleikin við vantandi málsviðgera ikki varð tikin upp og rættaður í 1,5 ár, frá tí, at journalskipanin varð broytt til Skjalhald í januar 2024.
Eg gevi mær tó far um, at Umhvørvisstovan hevur viðurkent álvaran í vantandi svarinum og málsviðgerðartíðini og hevur greitt frá, at onnur mál, har málsviðgeri ikki var knýttur at málinum, nú eru kannað, soleiðis at málsviðgeri nú er knýttur at øllum málum. Eg gevi mær eisini far um, at mál klagarans nú er sent í hoyring, at hoyringssvar væntaðist í oktober 2025, og at Umhvørvisstovan hevur kunnað klagaran um hetta.

Klaga 2
Í klagu 2 sást, at klagarin í tíðarskeiðnum 31. januar 2025 – 16. oktober 2025 ikki fekk svar frá Umhvørvisstovuni, hóast hann tann 10. juni 2025 umvegis telefon minti á málið, umframt tann 25. september 2025 skrivliga minti á málið.

Sambært frágreiðingini frá Umhvørvisstovuni, skyldaðist vantandi svarið, at málið var dottið niðurímillum. Eisini hevur Umhvørvisstovan greitt frá, at mál, sum detta niðurímillum, í seinasta lagi verða loftað, tá rykt verður eftir teimum.

Sambært frágreiðingini frá Umhvørvisstovuni, er mannagongdin tann, at teldupostar við umsókn um mvg-afturbering, ið ikki kunnu sendast umvegis Vangan, skulu sendast á høvuðspostkassan. Journalførararin leggur síðani umsóknina í mvg-mappuna, har málsviðgerin hevur ábyrgd av at stovna málið og avgreiða tað.

Skjølini vísa, at málsviðgerin í januar heitti á klagaran um at senda umsóknina beinleiðis til sín, og at málsviðgerin víðarisendi umsóknina til leiðsluna við umbøn um at hyggja at umsóknini saman. Í juni sendi málsviðgerin leiðsluni ein teldupost um, at klagarin hevði ringt inn og mint á málið. Í oktober bað leiðslan journalføraran um at stovna málið í Skjalhaldi.

Sambært skjølunum, er lýsta mannagongdin hjá Umhvørvisstovuni ikki fylgd í hesum máli, eins og málið ikki varð loftað, tá klagarin minti á málið.

Eg haldi tað als ikki vera nøktandi ella í trá við góðan fyrisitingarsið, at Umhvørvisstovan ikki svaraði klagaranum í 10 mánaðir og ikki loftaði málinum, tá klagarin í juni og september minti á málið. Serliga má havast í huga, at málið sýntist vera skjótt avgreitt vísandi til, at tað var gjørligt at avgreiða málið innan nakrar dagar eftir, at umboðsmaðurin hevði vent sær til Umhvørvisstovuna um málið.

Skjalføring
Hóast ongin beinleiðis lógaráseting er, ið áleggur almennum myndugleikum at skjalføra upplýsingar og skjøl, so hava almennir myndugleikar skyldu at skjalføra. Skyldan at skjalføra er staðfest í góðum fyrisitingarsiði og fylgir óbeinleiðis av reglunum um innlit og almenn savnindi.

Tað hevur stóran týdning fyri málslýsingina, at skjøl eru skrásett rætt í málinum og síggjast aftur í skjalayvirlitunum, umframt at ein ábyrgdarhavandi verður settur, tá ein afturboðan til borgaran krevst.

Undir málsupplýsingini í klagu 1 sást, at teldupostarnar, ið klagarin sendi Umhvørvisstovuni í februar og apríl 2024 hvørki sóust í skjalayvirlitinum, ella vóru at finna í skjølunum, sum Umhvørvisstovan sendi umboðsmanninum.

Tað er ikki nøktandi, at Umhvørvisstovan ikki hevur skrásett øll viðkomandi skjøl í málinum til klagu 1, so málsgongdin sæst aftur í skjalayvirlitinum, og harvið ikki hevur nøktandi greidleika í skjalføringini í málinum.

Samanumtikið

Samanumtikið fari eg at geva Umhvørvisstovuni eina átalu fyri handfaringina av teimum báðum málunum, herundir fyri ikki innan rímiliga tíð at hava fylgt upp í málunum og svarað borgarunum, umframt ikki nøktandi skjalføring.

Hanna Vang

Hanna Vang
Løgtingsins umboðsmaður