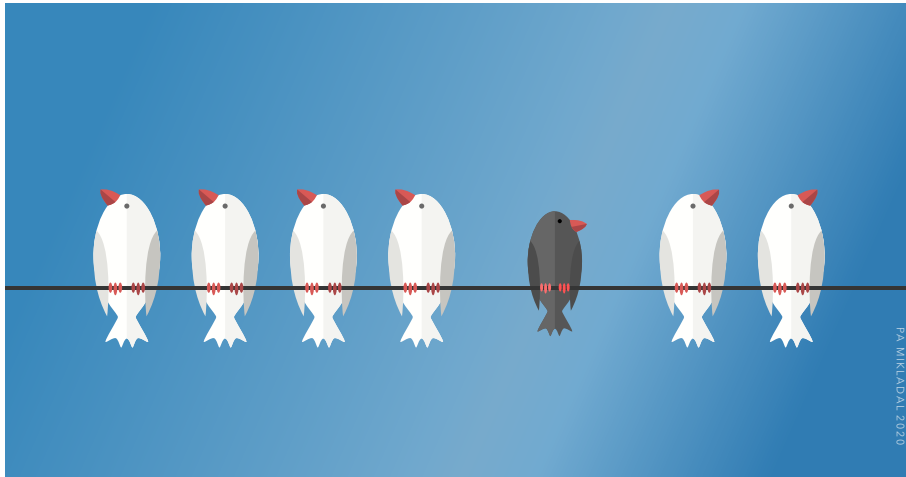


Tann einstaki borgarin

á oyðimarkarferð í almennu fyrisitingini



Frágreiðing til formansskapin í Løgtinginum um mál 10-14/00035 hjá Løgtingsins umboðsmanni

Mál LUM-10-14/00035 lá hjá Umboðsmanninum í tíggu mánaðir (frá 25. juni 2014 til 26. apríl 2015), men málið er ongantíð almannakunngjørt í frágreiðingunum hjá Løgtingsins umboðsmanni.

Skjøl, sum eg havi fingið í varðveitslu, vísa at klagan hjá tí einstaka borgaranum, um Almannaverkið, var misrøkt og óvirðiliga viðfarin hjá Umboðsmanninum.

Vanrøktin av málinum var so álvarslig, at Almannaverkið talaði at.

Tann einstaki borgarin

2007 – 2015

Tey luttakandi

- A:** Tann einstaki borgarin;
- B:** 1. málsviðgeri, fulltrúi á fakdeildini, á Almannaverkinum;
- C:** 2. málsviðgeri, sosialráðgevi, á Almannaverkinum;
- D:** 3. málsviðgeri, deildarleiðari á fakdeildini, á Almannaverkinum;
- E:** 4. málsviðgeri, fulltrúi á fakdeildini, á Almannaverkinum;
- F:** Sálarfrøðingur, undirveitari hjá Almannaverkinum;
- G:** Ráðgevi, hjá Løgtingsins umboðsmanni;
- H:** Løgtingsins umboðsmaður.

Kapittul eitt *Almannaverkið*

10. august 2007 A søkir Almannaverkið (sum tá nevndist Almannastovan) um fyrítíðarpensjón.

6. september 2007 Fráboðan (frá B til A) um læknakanning. *Í samband við umsókn tygara, [...] um fyrítíðarpensjón, skal Almannastovan brúka eina læknaváttan [...]. Tygum verða hervið biðin um, sum skjótast, at avtala tíð hjá læknanum.* [Sí skjal 1]

20. september 2007 Almannaverkið móttukur kommunulæknaváttanina.

21. november 2007 Fráboðan (frá C til A) um áheitan um útskrivingarbrøv. [...] *Tygum hoyra aftur frá Almannastnovuni, tá hesi skjøl eru móttikin.* [Sí skjal 2]

23. november 2007 Almannaverkið móttukur útskrivingarbrøvini frá psykiatriska deplinum.

Viðmerking: A hoyrði ikki aftur frá Almannaverkinum — sum lovað.

25. juni 2008 Fráboðan (frá C til A) um sálarfrøðisliga kanning. *Í sambandi við umsókn tygara, dagfest 10.08.2007 um fyrítíðarpensjón hevur læknaráðgevin á Almannastovuni avgjørt at biðja um sálarfrøðisliga kanning [...]. Sálarfrøðingurin sendir tygum fráboðan um, nær tygum skulu mæta.* [Sí skjal 3]

Viðmerking: A fekk ongantið nakra fráboðan frá sálarfrøðinginum — sum lovað.

22. mai 2013 Teldubráv frá B til A: *Orsøkin til at pensjónsmálið er steðgað er, at tann 25.06.2008 fingu tygum eina áheitan um eina sálarfrøðiliga kanning hjá F, men hendan sálarfrøðiliga kanning er ikki komin til Almannavekið, og tí fær Almannaverkið ikki liðugt*

viðgjört pensjónsmálið. Sálarfrøðiliga kanningin er ein treyt fyri at pensjónsmálið kann halda áfram.

Viðmerking: B hevur misskilt fráboðanina hjá C (25. juni 2008). A (umsøkjarin) fekk eina fráboðan, meðan F (sálarfrøðingurin) fekk eina áheitan.

Tað skuldi tó vísa seg, at sálarfrøðingurin ongantíð fekk nakra áheitan frá Almannaverkinum. Eitt notat hjá Almannaverkinum sigur soleiðis:

Tann 30. mai 2013 móttukur Almannaverkið teldupost frá sálarfrøðinginum, ið upplýsur, at hann hevur havt samskipti við A, ið upplýsir, at A er ávíst til kanningar hjá honum í 2008. Sálarfrøðingurin hevur kannað eftir, men A er ikki at finna í hansara skráseting. Sálarfrøðingurin sigur seg heldur ikki minnst at hava fingið nakra áheitan frá Almannaverkinum í mun til A.

Hóast Almannaverkið ongantíð setti seg í samband við F, so fýlist B á, at »sálarfrøðiliga kanningin ikki er komin til Almannaverkið«. Tað sær út til at B eisini hevur misskilt sín leiklut í hesum máli. [Sí uppískoyti 1]



Einstaki borgarin skal takast upp á ráð, fáa skjóta og góða ráðgeving, og vit skulu stuðla borgarunum í at liva eitt so vanligt lív.

— Eyðgunn Samuelsen

28. oktober 2013 Teldubræv frá D (3. málsviðgera) til A: *Eg havi móttikið mailin frá tær, og má kunna teg um, at B er ikki í starvi á Almannaverkinum longur. Viðvíkjandi málinum annars vendi eg aftur til tín við einum svari, tá eg havi kunnað meg um málið.*

Viðmerking: A hoyrði ongantíð aftur frá D — sum lovað.

9. januar 2014 Teldubræv frá E [4. málsviðgera] til A: *Sagt skal verða frá, at omanfyri nevnda mál var á pensjónsfundi 19.12.2013. Grundað á at kanningin hjá sálarfrøðinginum ikki varð framd, sum ætlað, í 2008, verður ikki mett, at málið er nóg væl upplýst til at taka endaliga støðu til umsóknina um fyrítíðarpensjón. [...].*

Viðmerking: Í brævaskiftinum millum E og A, framgongur at Almannaverkið vil sleppa undan at taka ábyrgdina av tilvildarligu gongdini í fyrítíðarpensjónsmálinum. E gongur út frá at A ikki hevur gjørt eftir boðunum frá Almannaverkinum um at lata seg kanna hjá sálarfrøðinginum (F).

Skrivliga tilfarið í málinum vísir tað øvugta. Meðan Almannaverkið ongantíð setti seg í samband við sálarfrøðingin, so hevði A fleiri ferðir (via teldubrøv) verið í samband við sálarfrøðingin.

A hevði eisini fleiri ferðir verið í samband við Almannastovuna/Almannaverkið, bæði skrivliga og við vitjan á skrivstovuni. A var tó ongantíð boðin til eina samrøðu, ei heldur varð A bjóðað alternativa hjálp.

Kapittul tvey

Løgtingsins umboðsmaður

25. juni 2014 A sendir málið til Løgtingsins umboðsmann.



Hvat ger Løgtingsins umboðsmaður: Umboðsmaðurin skal vera ein trygd fyri vanliga borgaran móti avgerðum, hesin metir órættvísar, tilvildarligar, kanska beinleiðis skeivar, mistøk, vansketni ella vanrøkt av skyldum. — *Gurið Joensen*

2. juli 2014 G (ráðgevin hjá Umboðsmanninum) sendir klaguna til Almannaverkið (E) til viðmerkingar (partshoyring). [Sí skjal 4]

4. juli 2014 E biður um longda svarfreist til 1. september 2014. E fær svarfreistina longda.

29. august 2014 E sendir frágreiðingina til G.

9. september 2014 G sendir frágreiðingina hjá E til ummælis hjá A.

19. september 2014 A sendir sínar viðmerkingar til G.

23. september 2014 Bræv frá G til A: *Umboðsmaðurin hevur móttikið viðmerkingar tygara í skrivi, dagfest 19. September 2014. Hesar viðmerkingar eru í dag sendar Almannaverkið [sic] til ummælis við einari freist áljóðandi 14 dagar.*

Tygum frætta aftur frá okkum, tá ið Almannaverkið hevur svarað umboðsmanninum, ella tá ásetta freistin er farin. [Sí skjal 5]

Viðmerking: A hoyrði ikki aftur frá Umboðsmanninum í 2014 — sum lovað.

Kapittul trý

Almannaverkið setir spurnartekin við integritetin hjá Umboðsmanninum

3. februar 2015 Teldubræv frá E til G: *Sambært skrivi tykkara, dagfest 09.09.2014, skuldi Almannaverkið frætta aftur frá tykkum síðst í september mánað 2014 um omanfyri nevnda mál [LUM-10-14/00035 -ed.]. Í hesum sambandi fer Almannaverkið at spyrja, um Løgtingsins umboðsmaður hevur tikið støðu í málinum, ella nær Almannaverkið kann vænta, at støða verður tikin í málinum.*



Góður fyrisitingarsiður: Góður fyrisitingarsiður økir um álitid á tann almenna myndugleikan. Sum dømi um góðan fyrisitingarsið kann nevast, at ein myndugleiki eigur at handfara borgarar á ein sømiligan og virðiligan hátt.

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. — *Sólja í Ólavsstovu* [Les meira >](#)

Viðmerking: Hvorki skjöl ella notat í málsyvirilitinum hjá Umboðsmanninum siga nakað um hvat G svaraði til ábreiðsluna frá E um, at Almannaverkið skuldi frætta aftur frá Umboðsmanninum síðst í september 2014 — men gjörði tað ikki.

Í endamálsorðingini fyri Løgtingsins umboðsmann stendur at: *Umboðsmaðurin hevur eftirlit við at fyrisiting heimastýrisins ikki ger mistøk ella vanrøkir skyldur sínar, og at almenna umsitingin ikki fremur órætt móti einstaka borgaranum.*

Í hesum málinum er tað Almannaverkið sum hevur eftirlit við Løgtingsins umboðsmanni, sum hevur gjørt eitt mistak ella vanrøkt sínar skyldur.

Í brævinum frá Umboðsmanninum (G) til A, 23. september 2014, verður sagt at Almannaverkið fekk eina *freist áljóðandi 14 dagar*, men fyra mánaðir gingu uttan at Løgtingsins umboðsmaður rykti eftir svári. Tíðarfreistir hava ikki altíð verið so meiningsleysar á Umboðsmans-stovninum. [Sí uppískoyti 2]

16. februar 2015 Bræv frá G til A: *Almannaverkið hevur við skrivi, dagfest 13. februar 2015, boðað Umboðsmanninum frá, at Almannaverkið ikki ynskir at gera fleiri viðmerkingar til klagu tygara.*

Umboðsmaðurin fer tí undir endaligu viðgerðina av málinum. Avrit av skrivinum frá Almannaverkinum er viðlagt tygum til kunningar.

Tygum frætta frá okkum, tá ið Umboðsmaðurin er liðugur við viðgerð sína, ella fyrr um so er, at onkur ivamál taka seg upp undir viðgerðini.

Viðmerking: 23. september 2014, lovaði Umboðsmaðurin (G), at A skuldi hoyra aftur frá honum aftaná 14 dagar. Men, tað gingu meira enn fyra mánaðir áðrenn A hoyrði aftur frá Umboðsmanninum, og hevði Almannaverkið ikki lagt seg út í málið so lá tað framvegis í einari skuffu niðri í Vágsbotni.

Hvussu ofta hevði A ikki hoyrt “*Tygum frætta, tygum hoyra o.s.fr. ...*”, uttan at tað hevði nakað trúvirði:

1. “*Tygum hoyra aftur frá Almanastnovuni, tá hesi skjøl eru móttikin.*”
[Almannastovan, 21. november 2007]
2. “*Sálarfrøðingurin sendir tygum fráboðan um, nær tygum skulu mæta.*”
[Almannastovan, 25. juni 2008]
3. “*annars vendi eg aftur til tín [...], tá eg havi kunnað meg um málið.*”
[Almannaverkið, 28. oktober 2013]
4. “*Tygum frætta aftur frá okkum, tá ið Almannaverkið hevur svarað Umboðsmanninum, ella tá ásetta freistin er farin.*”
[Løgtingsins umboðsmaður, 23. september 2014]
5. “*Sambært skrivi tykkara, dagfest 09.09.2014, skuldi Almannaverkið frætta aftur frá tykkum síðst í september mánað [...].*”
[Almannaverkið (E) til Umboðsmannin (G), 3. februar 2015]

A hevði stríðst við Almannaverkið í sjeý ár og alt ið var komið burturúr var: “*Tygum frætta, tygum hoyra o.s.fr. ...*”. Hetta var eisini orsökkin til at A sendi málið til Løgtingsins umboðsmann og nú var Umboðsmaðurin farin at brúka sama arbeiðshátt sum Almanna-verkið. Og nú (16. februar 2015) sigur Umboðsmaðurin (G): “*Tygum frætta frá okkum, tá ið*

Umboðsmaðurin er liðugur við viðgerð sína ...”. Hetta er sættu ferð at hendan orðingin hevur verið brúkt. A hevði onga orsök til at trúgva at nakað hald var í orðunum hjá G.

20. apríl 2015 A sendir teldubráv til G, við fyrispurningi viðvíkjandi lyftinum hjá Umboðsmanninum um at A skuldi frætta aftur frá Umboðsmanninum í september 2014. A vildi geva Umboðsmanninum ein móguleika at koma við einari frágreiðing ella einari umbering, so álitíð kundi endurreisast. [Sí uppískoytini 3 og 4]

21. apríl 2015 Bræv frá G til A: *Tygum eru altíð vælkomín at skriva ella senda viðmerkingar um málið til Umboðsmannin.*

Við skrivi, dagfest 16. februar 2015, kunnaði umboðsmaðurin tygum um, at klaga tygara varð tikin upp til endaliga viðgerð.

Av tí, at sera nógv mál eru til viðgerðar hjá umboðsmanninum, skulu vit boða tygum frá, at tað tíverri ikki hevur eydnast okkum at avgreiða mál tygara enn. Umboðsmaðurin roknar við, at viðgerðin av máli tygara verður liðug í juni mánað í ár.

Viðmerking: Í hesum brævinum frá G var ongin frágreiðing um hví Umboðsmaðurin valdi at skúgva til viks hansara egnu tíðarfreistir. Heldur ongin umbering var fyri ikki at gera tað sum lovað var. Her var tí ikki talan um eitt mistak, men tilvitaða misrøkt.

Orðini hjá G — *Av tí, at sera nógv mál eru til viðgerðar ...* —, er tað sum Margie Warrell kallar, *a well-worn excuse*. [Sí uppískoyti 3]

Men, G smæðist tó ikki fyri at koma við einum nýggjum lyfti: *“Umboðsmaðurin roknar við, at viðgerðin av máli tygara verður liðug í juni mánað í ár.”*

26. apríl 2015 A afturkallar klaguna til Løgtingsins umboðsmann. Í brævinum til G verður sakliga og nágreiniliga greitt frá hvussu A var komin til hesa niðurstøðu.

28. apríl 2015 H (Løgtingsins umboðsmaður) tekur fráboðanina til eftirtektar og leggur afturat: *Um okkurt er, sum tygum ivast í viðvíkjandi hesum skrivi, eru tygum vælkomín at venda tygum til skrivstovu okkara.* [Sí skjal 6]

Spurningur

Til formansskapin í Løgtinginum: Kann Løgtingið liva við, at Umboðsmans-embætið ikki livir upp til eitt minstamark í fyrisingarsíði og trúvirði?

Við hávirðing,

Poul A Mikladal
mikladal@yahoo.com

Dagur: 06.09.07

J.nr.: 2007-02/3867

(at tilskila í svári)



Fráboðan um læknakanning

Í samband við umsókn tygara, dagfest 10.08.07 um fyritiðarpensjón, skal Almannastovan brúka eina læknaváttan.

Almannastovan hevur heitt á kommunulækna tygara



um at gera eina kanning av tygum, og lata okkum eina váttan um sjúku tygara.

Tygum verða her við biðin um, sum skjótast, at avtala tíð hjá læknanum.

Vinarliga



Deildarleiðari.

Almannastovan í Tórshavn Tinghúsvegur 14 Postrúm 3096 FO- 110 Tórshavn Tlf. 35 35 70 • Fax 35 35 71	Almannastovan Norðoya deild Klaksvíksvegur 78A Postrúm 296 FO- 710 Klaksvík Tlf. 45 72 40 • Fax 45 72 41	Almannastovan Eysturoyar deild Heiðavegur 57 Postrúm 224 FO- 610 Saltangará Tlf. 47 47 10 • Fax 47 47 11	Almannastovan Suðuroyar deild Sjógøta 3 Postrúm 58 FO- 810 Tvøroyri Tlf. 35 35 60 • Fax 35 35 61
---	--	--	--

Dagur: 21.11.2007

J.nr.: 2007-02/3867

(at tilskila í svári)



Fráboðan um áheitan um útskrivingarbrev

Í sambandi við umsókn tygara, dagfest 10.08.2007 um fyritiðarpensión, hefur lækna ráðgevin á Arbeiðsmarknaðardeildini á Almannastovuni avgjørt at biðja um útskrivingarkort frá Psykiatriska Delpinum

Almannastovan hevur tann 21.10.2007 biðið um Landssjúkrahúsið um hesi útskrivingarbrev.

Tygum hoyra aftur frá Almannastovuni, tá hesi skjøl eru móttikin

Vinarliga



Almannastovan í Tórshavn

Tinghúsvetur 14
Postrúm 3096
FO- 110 Tórshavn
Tlf. 35 35 10 • Fax 35 35 11

Almannastovan Norðoya deild

Klaksvíksvetur 78A
Postrúm 296
FO- 710 Klaksvík
Tlf. 45 72 40 • Fax 45 72 41

Almannastovan Eysturoyar deild

Heiðavegur
Postrúm 224
FO- 610 Saltangará
Tlf. 47 47 10 • Fax 47 47 11

Almannastovan Suðuroyar

deild
Sjógota 3
Postrúm 58
FO- 810 Tvøroyri
Tlf. 35 35 60 • Fax 35 35 61

Dagur: 25.06.2008
J.nr.: 2007-02/3867
(at tilskila í svari)

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Fráboðan um sálarfrøðisliga kanning

Í sambandi við umsókn tygara, dagfest 10.08.2007 um fyritiðarpensión hevur lækna ráðgevin á Almannastovuni avgjørt at biðja um sálarfrøðisliga kanning.

Almannastovan hevur tí biðið [REDACTED] [REDACTED] um at gera hesa kanning.

Sálarfrøðingurin sendir tygum fráboðan um, nær tygum skulu mæta.

Vinarliga

[REDACTED]

sosíalráðgevi

Tórshavn, tann 2. juli 2014
J.Nr.: LUM-10- 14/00035-3
(at tilskila i svari)
Tykkara J.nr.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Viðvikjandi klagu tygara, dagfest 25. juni 2014

Umboðsmaðurin hevur móttikið omanfyri nevndu klagu tygara.

Fyri at umboðsmaðurin kann taka støðu til, um hetta er eitt mál, sum umboðsmaðurin antin kann ella eigur at taka upp til viðgerðar, er klaga tygara send Almannerkinum. Almannerkið er í hesum sambandi biðið um innan 18. august 2014 at lata umboðsmanninum eina frágreiðing um handfaringina av málinum.

Tygum frætta aftur frá okkum, tá ið Almannerkið hevur svarað umboðsmanninum.

Vinaliga

[Redacted]

ráðgevi

Tórshavn, tann 23. september 2014
J.Nr.: LUM-10- 14/00035-13
(at tilskila í svári)
Tykkara J.nr.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Viðvíkjandi klagu tygara, dagfest 23. juni 2014

Umboðsmaðurin hevur móttikið viðmerkingar tygara í skrivi, dagfest 19. september 2014. Hesar viðmerkingar eru í dag sendar Almannaaverkið til ummælis við einari freist áljóðandi 14 dagar.

Tygum frætta aftur frá okkum, tá ið Almannaaverkið hevur svarað umboðsmanninum, ella tá ásetta freistin er farin.

Vinaliga

[Redacted]

ráðgevi

Tórshavn, tann 28. apríl 2015
J.Nr.: LUM-10- 14/00035-37
(at tilskila í svari)
Tykkara J.nr.

[Redacted]

Viðvíkjandi klagu tygara, dagfest 25. juni 2014

Eg havi móttikið teldubráv tygara, dagfest 26. apríl 2015 har tygum millum annað boða frá, at tygum afturkalla klaguna.

Teldubráv tygara er tikið til eftirtektar og eg geri tí ikki meira við málið.

Skjølini, sum tygum hava latið mær til láns, verða aftursend tygum.

Avrit av hesum skrivi er sent Almannaverkinum til kunningar.

Um okkurt er, sum tygum ivast í viðvíkjandi hesum skrivi, eru tygum vælkomín at venda tygum til skrivstovu okkara.

Vinarliga

[Redacted]

Løgtingsins umboðsmaður



Arbeiðsrit nr. 16/2007, um livikorini hjá fyritiðarpensjónistum í Føroyum, staðfestir týðiliga hvør skal taka sær av málgongdini í fyritiðarpensjónsmálum: *“Almannastovan er tann fyrsti stovnurin, ein vendir sær til, eftir at tað er staðfest, at ein er óarbeiðsførur, og tað er Almannastovan, ið tekur sær av umsóknini um pensjón.”* [p.61]

Ræðandi lesnaður

Arbeiðsritið hjá Granskingardeplinum byggir á samrøður við 20 tilvildarluga útvaldar fyritiðarpensjónistar. Hevur tú ætlanir um at biðja Almannaverkið um hjálp, er umráðandi at tú lesur hendan bóklingin áðrenn umsóknin verður skrivað. Frásagnirnar í bóklinginum eru líka viðkomandi í dag, sum tær vóru í 2007.

Ein borgari sigur: *“Í Føroyum var tað soleiðis, at tá eg ringi til Almannastovuna og spurdi meg fyri, fekk eg ongantið sama persón at tosa við. Í DK var tað ein kontaktpersónur, hon hjálpti mær at finna arbeið og skipaði fyri, at eg kom í skúla. Tað var nógv øðrvísi.”* [p.55]

Ein kvinna (48) sigur: *“Eg kenni ein í ‘systeminum’, tað er bjargingin hjá mær. Eg fái hjálp við at orða umsóknir og fái onkran at tosa mína søk, annars var eg illa fyri.”* [p.64]

GG: Arbeiðsritið átti at verið partur av undirvísingartilfarinum í fólkkúlanum.

Tá ein tíðarfreist er ein tíðarfreist – ið skal haldast

ÁRSFRÁGREIÐING 2001, LØGTINGSINS UMBOÐSMAÐUR [p.34-35]



Tá eg fór undir viðgerðina av hesari klaguni, sendi eg 2. mai 2001 eitt bræv til Tórshavnar Býráð, har eg bað um at fáa útflyggjað øll skjølini í málinum. Somuleiðis bað eg Tórshavnar Býráð um innan 4 vikur at koma við einum ummæli av klaguni frá SVF. Hetta bræv mítt er stemplað sum móttikið í Snarskivuni 7. mai 2001.

Tá ásetta freistin var farin, og eg framvegis einki hevði frætt frá Tórshavnar Býráð, sendi eg 31. mai 2001 eitt nýtt bræv til býráðið, har eg vísti á fyrra bræv mítt. Somuleiðis vísti eg býráðnum á skylduna í umboðsmanslógini til at útflyggja umboðsmanninum øll umbiðin skjøl. Eg bað tí Tórshavnar Býráð um at lata mær hesi skjølini beinanvegin. Hetta seinna bræv mítt er stemplað sum móttikið í Snarskivuni 5. juni 2001.

Hetta gjørdi ongan mun, og boðsendi eg tí Tórshavnar Býráð at koma á fund, fyri at fáa at vita, hví býráðið ikki hevði latið við seg koma. Fundurin varð hildin 26. juni 2001. Á hesum fundi søgdu bæði borgarstjórin og kommunustjórin seg hvørki kenna til ella at hava sæð hesi skriv míni. Kommunustjórin greiddi tó frá, at teir høvdu verið sera nógv burtur seinastu tíðina, so tað kundi vera, at skrivini vóru komin, hóast teir ikki høvdu sæð hesi.

Eg fari í hesum sambandi at vísa á, at tað er ikki nøktandi, at skriv kunnu liggja í meira enn 7 vikur á býráðsskrivstovuni, uttan at móttakarinn, í hesum føri leiðslan í Tórshavnar Býráð, hevur sæð hesi skriv. Tá so ein rykkjari eisini verður liggjandi á sama hátt í meira enn 3 vikur, uttan at nakað verður gjørt, so ber hetta boð um, at okkurt er álvarsliga galið, antin við skipanini ella við hugburðinum. Eg fari tí at átala hetta og at mæla Tórshavnar Býráð til at eftirkanna og móguliga endurskoða mannagongdirnar í sambandi við innkomna postin. — *Joen H. Andreassen*

Joen H. Andreassen var føddur á Strondum í 1933. Hann var dómari í Føroyum frá 1977 til hann tók við starvinum sum Løgtingsins umboðsmaður frá 2001 til 2005.

Fyrirreikingarnar til at seta fyrsta umboðsmann í Føroyum vóru drúgvur. Formansskapurin í Løgtinginum var sera tilvitaður um, at um stovninum skuldi verða lív lagað, galt tað um at finna tann rætta persónin. Ein persón, sum var virður manna millum. Formansskapurin fekk umsiting tingsins at gera eitt yvirlit yvir allar royndar føroyskar lögfrøðingar, bæði innan- og uttanlands. Tosað varð síðan um, hvør hugsast kundi vera frægast skikkaður í hesum heilt serliga starvi.

Formansskapurin kom til ta niðurstøðu, at Joen H. Andreassen var tann rætti maðurin.

Hvussu skulu vit bera okkum at tá vit fáast við fólk ið ikki halda tað tey lova?



It's an old rule of life that we teach people how to treat us. Yet how often have you held back from calling someone out for failing to follow through on what they said they would do because, well, it was just less awkward to do it yourself. At least in the short term.

But here's the deal: when you decide not to confront someone on their broken promise and ill-managed commitment, you are, inadvertently, complicit in the problem. And as frustrating as it may be, you can almost certainly count on more of it. More broken promises. More turning up late. More cutting corners. More well worn excuses. More missed deadlines. And more of the stress, disappointment and resentment you'd much rather avoid.

Turning the tide begins with renewing your commitment to manage every area of your life with integrity. This means keeping your word and refusing to tolerate any less from others. Lowering your bar on accountability doesn't just undermine your own integrity, influence and reputation, it impacts all those around you.

— *Margie Warrell*

Margie Warrell writes a column for Forbes and her expertise has been quoted in numerous media outlets such as the Wall Street Journal, Bloomberg and Psychology Today. Margie was appointed by the Australian government as the first Ambassador for Women in Global Business in 2016.

How to make a good apology



An apology is more likely to resolve a complaint early than any other action you might take. An apology may be the only practical way of restoring trust and repairing a broken relationship with a customer. Apologies are very powerful and important.

Getting it right

An apology should be personal and written for the specific occasion. It will include:

- ✓ **an acceptance of what has gone wrong** “Staff didn’t ensure that you understood the procedure you needed to follow”
- ✓ **an acceptance of responsibility** “We should have explained the process to you adequately and we did not”

The earlier an apology is made, the more effective it is likely to be.

Common pitfalls to avoid

- ✗ **distance ourselves from the fault** “I apologise for ANY faults”
- ✗ **shift the blame in whole or part to others** “I am sorry this happened BUT it was someone else’s fault” Worst of all is if we seek to blame the complainant “I am sorry but if you hadn’t been late then ...”
- ✗ **give the impression we are only apologising because we are being forced to** “I have been told I should apologise ...”
- ✗ **question whether the other person has actually suffered** “I am sorry IF you were upset”

Quick Tip: Don’t use *if*, *but*, *however* or *any*.

— *Scottish Public Services Ombudsman*

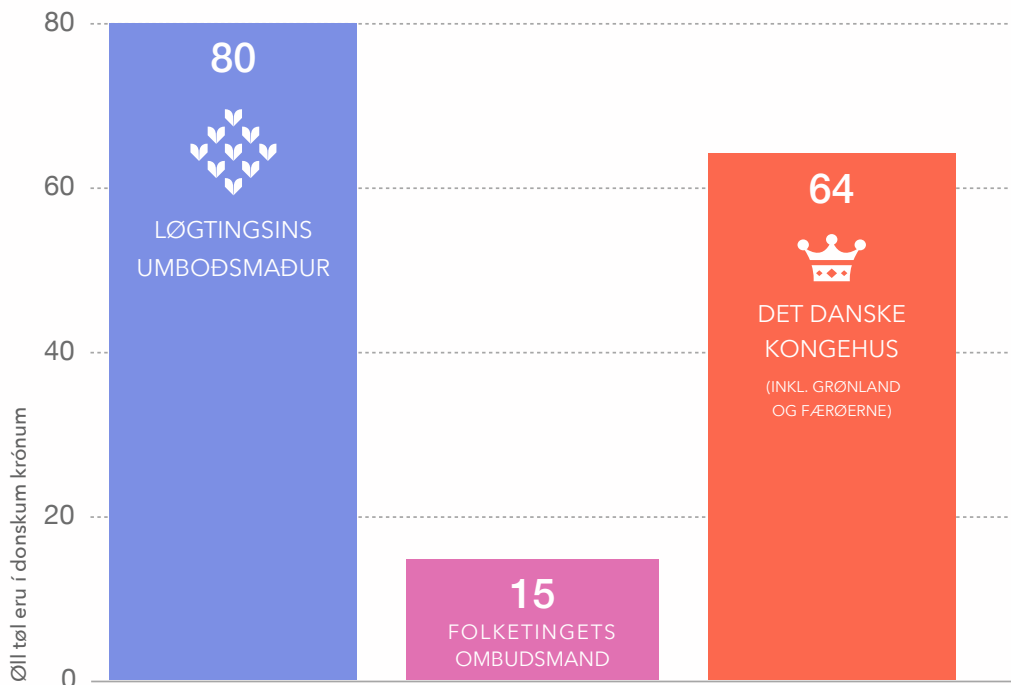
The Scottish Public Services Ombudsman (SPSO) is the organisation that handles complaints about public services in Scotland. The Ombudsman service is independent of government and with a duty to act impartially. The SPSO is responsible for looking at complaints made by individual members of the Scottish public about most organisations providing public services in Scotland.

Kostnaðarútgreining



MÁL OG VEGIR Almenn fyrisiting í verandi líki skal vera ósjónlig í 2015, soleiðis at skilja, at eingin munur sæst á, hvørt talan er um almenna ella privata tænastru. Kravið er, at tað almenna veitir eins góðar tænastru og ein og hvør onnur fyrirtøka í kapping. [p.94]

Myndin niðanfryri vísir, at Løgtingsins umboðsmaður ikki er ósjónligur, samanborðin við danska starvsbróðurin, um vit rokna árliga kostnaðin pr. íbúgva.



Stabbamyndin vísir at Løgtingsins umboðsmaður kostar einstaka borgaranum 80 kr. árliga; meðan ein færøyingur – ið er búsitandi í Danmark – fær bæði ein Umboðsmann og eitt Kongshús fyri 79 kr.

Í løtuni hevur Løgtingsins umboðsmaður bert eftirlit við fyrisitingini undir heimastýrinum. Tá øll málsøkir eru heimtikin verður roknað við at kostnaðurin fyri einstaka borgaran verður 194 kr. árliga.

Er virkseimið og tænastran hjá Løgtingsins umboðsmanni á sama stigi sum hjá tí privata?

Í klaguni hjá tí einstaka borgaranum, letur Løgtingsins umboðsmaður málið liggja í fyra mánaðir, uttan at rætta hond frá síðu og uttan at partarnir fáa nakað at vita.

Sama mannagongd hevði fingið avleiðingar í tí privata sektorinum. T.d. hevði tað verið átaluvvert um fiskur lá óviðgjørdur í fyra mánaðir.

“Poor customer service and maladministration waste time and money”



The year 2009–10 has been one of real achievement for the Office of the Parliamentary and Health Service Ombudsman. During the year, we responded to more than 24,000 enquiries from members of the public, often drawing to conclusion complaints that were long-standing or protracted or that were having a debilitating impact on people’s lives.

Time and again, it is small or seemingly insignificant oversights or errors that can cause real difficulty for individuals. In the autumn, I published *Small mistakes, big consequences*, which highlights the far-reaching impact that such mistakes can have on people’s lives.

My Office has a crucial role to play in helping Parliament hold public services to account and in highlighting areas for improvement. Poor customer service and maladministration waste time and money.

To ensure best value from limited resources, public bodies will need to get it right first time by focusing on their customers, acting fairly and transparently and seeking continuous improvement. — *Ann Abraham*

Ann Abraham was born in 1952 and studied at Bedford College, London, graduating in German and philosophy in 1974. She was Parliamentary and Health Service Ombudsman for England between 2002 and 2011. Her tenure as Ombudsman saw a major drive to focus the efforts of Government departments on providing good administration, departing from the traditional focus on avoiding maladministration.