

## Álit stjórnskipunar- og eftirlitsnefndar

um skýrslu umboðsmanns Alþingis fyrir árið 2013.

Nefndin fjallaði um skýrsluna á opnum fundi 24. febrúar 2015, sbr. 3. mgr. 19. gr. laga um þingsköp Alþingis. Á fundinn komu Tryggvi Gunnarsson, umboðsmaður Alþingis, Berglind Bára Sigurjónsdóttir skrifstofustjóri og Særún María Gunnarsdóttir, lögfræðingur hjá umboðsmanni Alþingis.

Í skýrslunni er yfirlit yfir starfsemi embættisins á árinu 2013, fyrsta starfsári embættisins í nýju húsnæði, Þórshamri, að Templarasundi 5 í Reykjavík sem Alþingi afhenti umboðsmanni og var formlega tekið í notkun 11. júlí þegar 25 ár voru liðin frá opnun skrifstofu umboðsmanns.

Fyrir liggur að húsnæðið uppfyllir ekki kröfur um aðgengi fatlaðra. Nefndin leggur áherslu á mikilvægi þess að embættið fái fjármagn til að ráða bót á því og koma aðgengismálum í lögbundið horf.

### Fræðsluefni.

Með tilkomu vefsíðu umboðsmanns Alþingis og þess að þar eru birtar jafnóðum helstu úrlausnir og álit hefur skýrslan verið í ákveðinni þróun og þjónar síður þeirri almennu upplýsingagjöf sem henni var ætlað í upphafi. Í skýrslunni eru því sérstaklega dregin fram þau mál sem umboðsmaður telur rétt að vekja athygli Alþingis á. Nefndin telur fara vel á þeirri tilhögun og þá sérstaklega þegar litið er til þess að umboðsmaður hefur unnið að undirbúningi og samantekt á fræðsluefni fyrir starfsfólk stjórnsýslunnar sem Alþingi samþykkti sérstaka fjárveitingu til. Fram kom að sú vinna hefði dregist vegna vinnu við undirbúning flutnings skrifstofunnar í nýtt húsnæði. Nefndin bindur hins vegar vonir við að umboðsmaður nái að ljúka þeirri vinnu, enda mjög mikilvægt að starfsmenn stjórnsýslunnar geti leitað í handhægt efni við úrlausn mála sem þeir hafa til umfjöllunar. Auk þess mun efnið nýtast til kennslu, endurmenntunar og nýliðabjálfunar hjá stjórnsýslunni hvort sem um ríki eða sveitarfélög er að ræða.

### Skipulagsbreytingar.

Í skýrslunni kemur fram að 494 ný mál komu til umboðsmanns á árinu 2013 og hann tók upp eitt mál að eigin frumkvæði til umfjöllunar en 543 mál hlutu lokaafgreiðslu á árinu 2013. Fjöldi kvartana hefur farið úr að vera um 300 á ári upp í 500 á ári en yfirgnæfandi fjöldi mála er engu síður lokið innan þess sex mánaða tímamarks sem umboðsmaður hefur sett sér. Fyrir nefndinni kom fram að ástæður þess eru m.a. að með nýju fyrirkomulagi og breyttu skipulagi á skrifstofu umboðsmanns frá árslokum 2013 hefur tekist að ljúka málum fyrir en áður þar sem nú sinna þrír lögfræðingar móttöku og mati á nýjum kvörtunum. Með því fá þeir sem leita til umboðsmanns upplýsingar um það innan tveggja til fjögurra vikna frá því kvörtun barst hvort hún verður tekin til meðferðar, nema leita þurfi gagna hjá stjórnvöldum áður en

slík ákvörðun er tekin. Nefndin telur að þessar breytingar hjá umboðsmanni séu til góðs og til þess fallnar að einfalda málsmeðferð hjá umboðsmanni og þar með bæta þjónustu við borgarann.

### **Ábendingar umboðsmanns.**

Fyrir nefndinni kom fram að frá því umboðsmaður tók til starfa hefur um 13,7% þeirra mála sem koma til efnislegrar athugunar lokið með álitum þar sem sett er fram gagnrýni á störf stjórnvalda og mælst til þess að gerðar verði úrbætur. Undanfarin ár hefur þessum málum farið fækkandi eftir að umboðsmaður hefur komið skriflegum ábendingum á framfæri við stjórnvöld, t.d. ef hnökrar eru á málsmeðferð. Nefndin telur að sú nálgun umboðsmanns að vinna þannig í þágu borgaranna að íþyngja ekki stjórnvöldum heldur leiðbeina þeim sé til þess fallin að auka gæði verkefna stjórnsýslunnar.

Nefndin tekur einnig undir með umboðsmanni um að bættar leiðbeiningar frá stjórnvöldum og aukið upplýsingaflæði geti bætt þjónustu við borgarana enn meira og þá ekki síður þegar þeir hafa óraunhæfar væntingar, t.d. til þess hversu langan tíma tekur að afgreiða mál. Það geti einnig aukið skilning og traust til stjórnsýslunnar sem vinnst með vönduðum verkum.

### **Frumkvæðismál.**

Í skýrslunni kemur fram að umboðsmaður hafi ákveðið að taka eitt mál til formlegrar athugunar á árinu 2013 og þar er einnig yfirlit yfir frumkvæðismál sem lokið var við á því ári og þau sem enn eru til umfjöllunar hjá umboðsmanni. Á fundi nefndarinnar upplýsti umboðsmaður að hann hefði tekið upp breytt verklag við frumkvæðismálin sem ætti sér fyrirmynd frá Danmörku sem felur í sér að ákveði umboðsmaður að taka upp mál að eigin frumkvæði setur hann tilkynningu um það á vefsíðu sína. Nefndin telur eðlilegt miðað við hlutverk umboðsmanns og kröfur um aukið gegnsæi í stjórnsýslunni að slíkar tilkynningar séu settar á vef umboðsmanns. Auk þess sem það veiti stjórnvöldum mikilvægt aðhald við að þjónusta borgarana.

Fyrir nefndinni kom fram að umboðsmaður væri með um 15 mál í vinnslu sem gætu orðið að frumkvæðismálum. Mun fleiri mál hefðu verið í vinnslu þar sem umboðsmaður hefði óskað eftir upplýsingum frá stjórnvaldi og fengið þær eða stjórnvöld brugðist við og umboðsmaður því ekki tekið þau til frekari umfjöllunar. Í skýrslunni kemur einnig fram að umboðsmaður hafi sett frumkvæðisathuganir á árinu 2013 í biðstöðu til þess að sinna afgreiðslu á kvörtunum. Nefndin hefur skilning á því en tekur fram að frumkvæðisathuganir hafa almennt forvarnagildi fyrir stjórnvöld, sérstaklega þegar um kerfislæg vandamál er að ræða en einnig þegar þau varða einstök mál. Nefndin leggur því áherslu á að umboðsmaður fái nægilegt fjármagn til að sinna þessu mikilvæga hlutverki sínu.

### **Málaflokkar.**

Stærstu einstöku málaflokkarnir hjá umboðsmanni skiptast með eftirfarandi hætti, tafir 26%, málefni opinberra starfsmanna 9%, skattar og gjöld 8%, almannatryggingar 5% og lög-reglu- og sakamál 5%. Kvartanir um málefni opinberra starfsmanna varða flestar starfslok, aðrar veitingu starfa og á undanförunum árum hafa einnig komið kvartanir vegna samskiptavanda á vinnustað.

### **Yfirstjórnunar- og eftirlitsheimildir ráðherra.**

Á fundinum var einnig rætt um yfirstjórnunar- og eftirlitsheimildir ráðherra í tengslum við sjálfstæðar kæru- og úrskurðarnefndir. Umboðsmaður tók fram að ráðherra ber takmarkaða ábyrgð á störfum slíkra nefnda en jafnframt að ekki er til stjórnsýsla án ábyrgðar, ráðherra hefur sem fyrr ákveðnar eftirlitsheimildir gagnvart slíkum nefndum og verður að sjá til þess að starfsemi þeirra sé í lögmætu horfi eða gera viðhlítandi ráðstafanir til þess að svo sé. Umboðsmaður vakti einnig athygli nefndarinnar á því að ákveðin stjórnvöld séu í vaxandi mæli farin að gefa út leiðbeiningar og tilmæli og að gæta þurfi að því að þau hafi fullnægjandi heimildir til útgáfu slíkra leiðbeininga eða tilmæla. Nefndin tekur undir þessi sjónarmið og telur að ráðherra þurfi að veita slíkum nefndum og sjálfstæðum stjórnvöldum aðhald, t.d. með því að óska reglulega eftir upplýsingum frá þeim, m.a. um gang mála og þær leiðbeiningar og tilmæli sem gefin eru út.

### **Hlutverk umboðsmanns Alþingis.**

Umboðsmaður Alþingis hefur í umboði Alþingis það mikilvæga hlutverk samkvæmt lögum að hafa með eftirlit með stjórnsýslu ríkis og sveitarfélaga og tryggja rétt borgaranna gagnvart stjórnvöldum landsins. Skal hann gæta þess að jafnræði sé í heiðri haft í stjórnsýslunni og að hún fari að öðru leyti fram í samræmi við lög og vandaða stjórnsýsluhætti. Nefndin tekur fram að almennt fara stjórnvöld eftir ábendingum umboðsmanns Alþingis.

Nefndin leggur engu síður áherslu á mikilvægi þess að stjórnsýslan fari að ábendingum umboðsmanns og bregðist við þegar umboðsmaður óskar upplýsinga um mál. Með því sé stuðlað að auknu trausti á stjórnsýslunni.

Helgi Hjörvar var fjarverandi við afgreiðslu málsins.

Brynhildur Pálsdóttir áheyrnarfulltrúi í nefndinni er samþykkt álitinu.

Alþingi, 11. júní 2015.

Ögmundur Jónasson,  
form., frsm.

Brynjar Níelsson.

Birgitta Jónsdóttir.

Karl Garðarsson.

Sigríður Á. Andersen.

Sveinbjörg Bina Sveinbjörnsdóttir.

Valgerður Bjarnadóttir.

Willum Þór Þórsson.

