

UMBODSMADUR ALÞINGIS

Þórshamri, Templarasundi 5, 101 Reykjavík
Sími: 510 6700 • Netfang: postur@umbodsmadur.is
Heimasíða: www.umbodsmadur.is

Mál nr. F10/2025

Reykjavík, 27. júní 2025

Heilbrigðisráðuneytið
Síðumúla 24
108 Reykjavík

Það hefur vakið athygli umboðsmanns að aðgengi að afgreiðslu þjónustumiðstöðvar Sjúkratrygginga Íslands að Vínlandsleið 16 hefur verið takmarkað þannig að þar er nú alfarið lokað á föstudögum. Á vefsvæði stofnunarinnar á island.is kemur hins vegar fram að tekið sé á móti símtölum á föstudögum á milli klukkan 10 og 13, og eins sé hægt að ræða við spjallmenni á þeim tíma. Þá sé hægt að skila hjálpartækjum á milli klukkan 8 og 13 á föstudögum en slíkt fari fram í öðru húsnæði. Aftur á móti er ekki ljóst hvort unnt sé að sækja hjálpartæki til stofnunarinnar á föstudögum eða hvort einungis sé hægt að skila þeim.

Með vísan til frumkvæðisheimildar umboðsmanns Alþingis og þar sem heilbrigðisráðherra fer með yfirstjórn sjúkratrygginga er þess óskað, sbr. 5. og 7. gr. laga nr. 85/1997, um umboðsmann Alþingis, að ráðuneytið, eftir atvikum í samráði við Sjúkratryggingar, veiti umboðsmanni upplýsingar um hvort því hafi verið kunnugt um umrædda breytingu á afgreiðslutíma stofnunarinnar, hvers vegna hún var talin nauðsynleg og hvaða mat liggi til grundvallar þeirri ákvörðun að breyttur opnunartími afgreiðslu stofnunarinnar nægi til að sinna skyldum hennar. Sérstaklega er óskað eftir afstöðu ráðuneytisins til þess hvort og þá hvernig slíkir starfshættir séu til þess fallnir að tryggja réttindi borgaranna í samskiptum við stofnunina. Er hér til dæmis haft í huga hvort þessu geti fylgt vandkvæði fyrir þá við að leggja fram umsóknir eða gögn, nálgast hjálpartæki eða koma á framfæri athugasemdum eða andsvörum innan tiltekinna tímafresta. Til hliðsjónar bendi ég á að í 8. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993 virðist gengið út frá því að stjórnvöld hafi opið á öðrum dögum en almennum frídögum. Jafnframt er óskað eftir afstöðu ráðuneytisins til þess hvort og þá hvernig slíkir starfshættir almennt samrýmast sjónarmiðum um leiðbeiningarskyldu í stjórnsýslu og sjónarmiðum um vandaða stjórnsýsluhætti, sbr. 1. mgr. 2. gr. laga nr. 85/1997.

Þess er óskað að svar ráðuneytisins berist umboðsmanni ekki síðar en 8. ágúst nk. Sjúkratryggingum er sent afrit af þessu bréfi til upplýsingar.

Virðingarfyllst,
f.h. umboðsmanns Alþingis

Vilhelmína Ósk Ólafsdóttir

Vilhelmína Ósk Ólafsdóttir
skrifstofustjóri frumkvæðismála og
OPCAT