

RÍKISENDURSKOÐUN

Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu

Eftirfylgni



Febrúar 2025

Efnisyfirlit

Inngangur.....	3
Niðurstöður og samantekt.....	4
1 Eftirfylgni með tillögum til úrbóta.....	6
1.1 Úrbótatillögur í skýrslu Ríkisendurskoðunar frá 2021 og viðbrögð.....	6
Tillaga 1: Málsmeðferð og stjórnsýsla.....	6
Tillaga 2: Umbóta- og gæðastarf.....	11
Tillaga 3: Innra eftirlit.....	12
Tillaga 4: Nettun tekna og launagjalda.....	13
Tillaga 5: Geymslufjárreikningar.....	14
Tillaga 6: Stefnumótun til framtíðar.....	15
Tillaga 7: Stafræn þróun.....	17

Inngangur

Í samræmi við viðurkennda endurskoðunarstaðla fyrir opinbera aðila fylgir Ríkisendurskoðun eftir niðurstöðum stjórnarsýsluúttekta sinna eftir því sem við á, sbr. 9. gr. laga nr. 46/2016 um ríkisendurskoðanda og endurskoðun ríkisreikninga. Tilgangur slíkrar eftirfylgni er að kanna hvort og þá hvernig brugðist hefur verið við ábendingum og tillögum Ríkisendurskoðunar og hvort þeir annmarkar sem úttektir hafa leitt í ljós séu enn til staðar.

Með þessari skýrslu gerir Ríkisendurskoðun grein fyrir eftirfylgni með þeim niðurstöðum og tillögum til úrbóta sem settar voru fram í skýrslunni [Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu](#) (nóvember 2021). Ríkisendurskoðun vann úttektina að eigin fumkvæði í framhaldi af skýrslu embættisins [Sýslumenn – samanburður milli embætta](#) (mars 2019). Við úttektina voru þrjár spurningar lagðar til grundvallar:

- ✓ Hvernig rekstri Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu er háttað.
- ✓ Hvort verkefnum Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu er sinnt með skilvirkum og árangursríkum hætti.
- ✓ Hvort stjórnarsýsla embættisins er í samræmi við vandaða og málefnalega stjórnarsýsluhætti.

Ríkisendurskoðun setti fram sjö tillögur til úrbóta á ábyrgðarsviði Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu og dómsmálaráðuneytis. Í fyrsta lagi yrði að vinna á óásættanlegum bið- og málsmeðferðartíma á sviði fjölskyldumála og bæði lagfæra málsmeðferð og tryggja stöðugleika við afgreiðslu þinglýsinga. Í öðru lagi yrði að efla stöðu gæðamála hjá Sýslumanninum á höfuðborgarsvæðinu, þ. á m. að bæta yfirsýn um starfsemina, bæta verkefna og skilgreina árangursmælikvarða. Þriðja tillaga Ríkisendurskoðunar laut að úrbótum innra eftirlits, sú fjórða að nettun tekna og launagjalda í bókhaldi embættisins og sú fimmta að vanköntum við umsýslu geymslufjárreikninga og vörslu fjármuna á reikningum. Sjötta ábending Ríkisendurskoðunar sneri að stefnumótun fyrir sýslumannsembættið til framtíðar og þá sérstaklega mikilvægi þess að verkefnum yrði miðlað á milli allra sýslumannsembætta til að bæta þjónustu og létta álagi þar sem það væri mest. Sjöunda og síðasta tillagan var að efla yrði stafræna vegferð embættisins, bæði hvað sneri að innri starfs- og upplýsingakerfum en ekki síður varðandi stafræna þjónustu gagnvart almenningi.

Skýrslan var kynnt á fundi stjórnskipunar- og eftirlitsnefndar í desember 2021. Nefndin lauk umfjöllun sinni um málið í mars 2022. Í áliti nefndarinnar var tekið undir tillögur Ríkisendurskoðunar, sbr. [pskj. 712 – 495. mál á 152. löggjafarþingi](#).

Ríkisendurskoðun tilkynnti dómsmálaráðuneyti og Sýslumanninum á höfuðborgarsvæðinu um eftirfylgni embættisins í apríl 2024. Embættið kallaði eftir upplýsingum um viðbrögð beggja aðila við niðurstöðum og tillögum til úrbóta, svörum um hvort þeir annmarkar og veikleikar sem bent var á væru enn til staðar og gögnum sem varpað gætu ljósi á þróun mála frá útgáfu skýrslunnar. Þá var kallað eftir nýjum gögnum frá bæði ráðuneyti og embætti sýslumanns undir lok árs 2024.

Niðurstöður og samantekt

Af þeim sjö úrbótatillögum sem Ríkisendurskoðun kynnti í skýrslunni [Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu](#) (nóvember 2021) hefur í þremur tilfellum verið unninn fullur bugur á þeim annmörkum sem bent var á. Innra eftirlit hefur verið tekið fastari tókum (sbr. tillögu 3) og nauðsynlegar úrbætur hafa verið gerðar á bæði færslu bókhalds (sbr. 4. tillögu) og tilhögun geymslu-fjárreikninga (sbr. 5. tillögu). Í eftirstandandi fjórum tilvikum hafa bæði sýslumannsembættið sjálft og dómsmálaráðuneyti brugðist með jákvæðum hætti við tillögum Ríkisendurskoðunar og umtalsverðar úrbætur orðið á þeim veikleikum sem bent var á. Að mati Ríkisendurskoðunar er ekki tilefni til að ítreka tillögurnar en brýnt að bæði ráðuneyti og Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu haldi áfram á sömu braut.

Í 1. tillögu sinni árið 2021 lagði Ríkisendurskoðun áherslu á að bætt yrði úr óásættanlegum biðtíma og málsmeðferðartíma í vinnslu tiltekinna fjölskyldumála og tryggja stöðugleika í málsmeðferðartíma þinglýsinga. Málsmeðferðartími þinglýsinga hefur tekið framförum en getur verið sveiflukenndur. Til að viðhalda ásættanlegum málsmeðferðartíma hefur Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu gripið til þess að skerða þjónustustig á öðrum sviðum. Mikil framför hefur orðið varðandi stafvæðingu þinglýsinga en þar má þó enn gera betur (sjá nánar umfjöllun um 7. tillögu). Þrátt fyrir það er sem fyrr óviðunandi bið eftir afgreiðslu tiltekinna mála á fjölskyldu-sviði og er það jafnframt mat sýslumannsembættisins sjálfs. Ríkisendurskoðun hvetur embættið og dómsmálaráðuneytið að vinna áfram að úrbótum á því sviði og horfa til þess að ekki sé um átaksverkefni að ræða heldur verði að taka vandann föstum tókum til framtíðar.

Dómsmálaráðuneyti og Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu hafa unnið að úrbótum hvað snýr að gæðum þjónustu og verkferlum, sbr. 2. tillögu Ríkisendurskoðunar. Unnið er að þessum þáttum þvert á öll sýslumannsembætti á vettvangi Sýslumannaráðs. Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu hefur innleitt PowerBI mælaborð til að bæta yfirsýn um stöðu tiltekinna mála-flokka. Er svo komið að embættið getur greint ráðstöfun á vinnutíma starfsmanna eftir málaflokkum og er komið nær því markmiði að fylgjast með hlutlægum árangursmælikvörðum hvað snýr að afköstum og skilvirkni. Þrátt fyrir það er þessi yfirsýn embættisins takmörkuð enda hefur verkþókhald ekki verið innleitt og upplýsingakerfið Sýsla ekki vel til þess fallið að fylgjast með gæðum þjónustunnar, t.a.m. hvað snýr að málshraða.

Í skýrslu sinni árið 2021 kallaði Ríkisendurskoðun eftir því að unnið yrði markvisst að stefnumótun þvert á sýslumannsembætti landsins. Þar yrði m.a. horft til til þess að dreifa álagi og auka skilvirkni málaflokksins, sbr. 6. tillögu. Gripið hefur verið til aðgerða þar sem starfsfólk annarra embætta hefur verið fengið til að létta á álagi hjá Sýslumanninum á höfuðborgarsvæðinu og að sama skapi hafa verkefni verið flutt frá því embætti til annarra. Hvorki kjarna-verkefni né þjónustustig Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu (eða annarra sýslumannsembætta) hafa verið skilgreind í stefnu sem tekur til allra embættanna. Benda verður á að dómsmálaráðuneyti vann drög að nýrri löggjöf um sameiningu allra sýslumannsembætta en féll frá þeim áformum að loknu umsagnarferli árið 2022. Eftir það hefur ráðuneytið unnið að greiningar- og stefnumótunarvinnu fyrir málaflokkinn í heild sinni í því skyni að undirbyggja

nauðsynleg umbótaverkefni og mögulegar lagabreytingar. Þeirri vinnu átti að ljúka sumarið 2024 en hefur tafist.

Eftir að Ríkisendurskoðun lauk eftirfylgni sinni í upphafi árs 2025 kom fram á þingmálaskrá 156. löggjafarþings að dómsmálaráðherra hefði í hyggju að leggja fram frumvarp til laga um sýslumann sem fela myndi í sér sameiningu sýslumannsembættanna níu í eitt. Markmið lagasetningarinnar eru í samræmi við áður framkomnar athugasemdir Ríkisendurskoðunar um mikilvægi þess að samhæfa starfsemi embættanna sem um eina skipulagsheild væri að ræða og knýja fram hagræðingu í rekstri þeirra. Óháð afdrifum boðaðs frumvarps hvetur Ríkisendurskoðun dómsmálaráðuneyti til að vinna áfram að þessum markmiðum.

Að mati dómsmálaráðuneytis er ekki tilefni til að skilgreina kjarnaverkefni sýslumanns-embættanna umfram það sem bundið er í löggjöf. Við löggjöf síðustu ára hafa heimildir ráðherra til að fela tilteknum sýslumannsembættum framkvæmd tiltekinna verkefna verið lög- bundnar. Því má segja að aukin áhersla hafi verið lögð á að fela sýslumannsembættum tiltekin sérverkefni umfram það að skilgreina kjarnaverkefni. Samkvæmt upplýsingum frá dómsmálaráðuneyti kemur þó til greina að breyta gildandi löggjöf varðandi kjarnaverkefni embættanna gefi niðurstaða yfirstandandi stefnumótunarvinnu tilefni til þess.

Sjöunda tillaga Ríkisendurskoðunar árið 2021 sneri að stafrænni vegferð Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu. Þá þegar hafði náðst árangur við stafvæðingu ýmissa samskipta almennings við embættið en starfskerfi þess voru ekki til þess fallin að styðja við stafræna þróun til framtíðar. Unnið hefur verið að úrbótum kerfanna en takmarkanir þeirra eru enn fyrir hendi. Þrátt fyrir það hefur vægi stafrænnar þjónustu aukist. Sérstaklega verður að nefna að rafrænar þinglýsingar eru nú mögulegar og eru nýttar m.a. af lánveitendum og fasteignasölum. Hlutfall skjala sem er þinglýst með rafrænum hætt er þó enn lágt, eða um 47,6% í september 2024. Að mati Ríkisendurskoðunar hafa sýslumannsembættin, þ. á m. Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu, náð umtalsverðum árangri á síðustu árum við stafvæðingu þjónustunnar en halda verður áfram á sömu braut til að ná fram því hagræði sem er mögulegt.

Tilefni er til að benda á að í svörum dómsmálaráðuneytis og Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu má finna vísbendingar um ólíka túlkun á þróun og stöðu fjárveitinga embættisins. Ríkisendurskoðun leggur sem fyrr áherslu á mikilvægi góðs samstarfs af hálfu beggja aðila til að vinna megi bug á þeim annmörkum sem bent hefur verið á og tryggja rekstrargrundvöll embættisins í samræmi við stefnumörkun þess.

1 Eftirfylgni með tillögum til úrbóta

Niðurstaða stjórnýsluúttektar Ríkisendurskoðunar árið 2021 var að rekstur Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu hefði verið í járnnum allt frá stofnun embættisins árið 2014. Það þjónaði um 64% landsmanna en nyti um 39% þeirra fjárveitinga sem dómsmálaráðuneyti veitti til allra sýslumannsembættanna. Álagsmerki væri að finna í bæði rekstri og starfsemi embættisins. Starfsánægja mældist lág, dæmi væru um óásættanlegan bið- og málsmeðferðartíma, gæðastarfi hefði ekki verið gefinn nægjanlegur gaumur, innra eftirliti væri ábótavant og innleiðing stafrænnar þjónustu ekki í samræmi við fyrirheit.

Ríkisendurskoðun taldi nauðsynlegt að bætt yrði strax úr málmeðferð tiltekinna mála, s.s. þinglýsingarmála, sem væru ekki afgreidd í samræmi við leiðbeiningaskyldu stjórnvalda. Úttektin leiddi jafnframt í ljós að dómsmálaráðuneyti taldi sig ekki hafa fengið fullnægjandi skýringar og svör frá sýslumannsembættinu um skipulag, starfsemi og rekstur þess. Þar á meðal um ráðstöfun fjármuna sem ætlast var til að nýttir yrðu til að kanna og bregðast við veikleikum í starfseminni hvað sneri að verkefnaálagi og skilvirkni. Ríkisendurskoðun lagði áherslu á bætt samvinnu ráðuneytisins og embættisins við að treysta rekstrargrundvöll þess til lengri tíma. Þá var ráðuneytið jafnframt hvatt til áframhaldandi úrbóta á grundvelli þeirrar stefnumótunar sem það hafði þá þegar lagt fram gagnvart sýslumannsembættunum á landsvísu.

1.1 Úrbótatillögur í skýrslu Ríkisendurskoðunar frá 2021 og viðbrögð

Í skýrslu sinni árið 2021 lagði Ríkisendurskoðun fram sjö tillögur til úrbóta og kallaði eftir viðbrögðum Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu og dómsmálaráðuneytis við þeim öllum. Sú fyrsta tók á bið- og málsmeðferðartíma Sýslumannsembættisins.

Tillaga 1: Málsmeðferð og stjórnýsla

Vinna þarf á óásættanlegum biðtíma og málsmeðferðartíma í vinnslu tiltekinna fjölskyldumála og tryggja stöðugleika í málsmeðferðartíma þinglýsinga. Umbætur eru í gangi en gera þarf enn betur til að ná þeim árangri sem lög mæla fyrir um. Þá þarf að lagfæra málsmeðferð þinglýsingaskjala með ágöllum strax.

Í svörum sínum árið 2021 tók dómsmálaráðuneyti fram að það hefði fylgst náið með bið- og málsmeðferðartíma hjá Sýslumanninum á höfuðborgarsvæðinu og ráðgerði að halda því áfram. Að öðru leyti tók ráðuneytið undir tillöguna. Það sama mátti segja um sýslumannsembættið sjálft. Að sögn embættisins hafði biðtími eftir þinglýsingu skjala árið 2022 styst frá því sem áður var. Þá væri hafin skoðun á því hvernig innleiðing verkbókhalds gæti leitt til skýrari yfirsýnar um verkefni og afköst innan einstakra málaflokka, þ.m.t. á fjölskyldusviði. Embættið vonaðist til þess að verkbókhald myndi einnig nýtast til þess að meta mannafla- og fjárþörf.

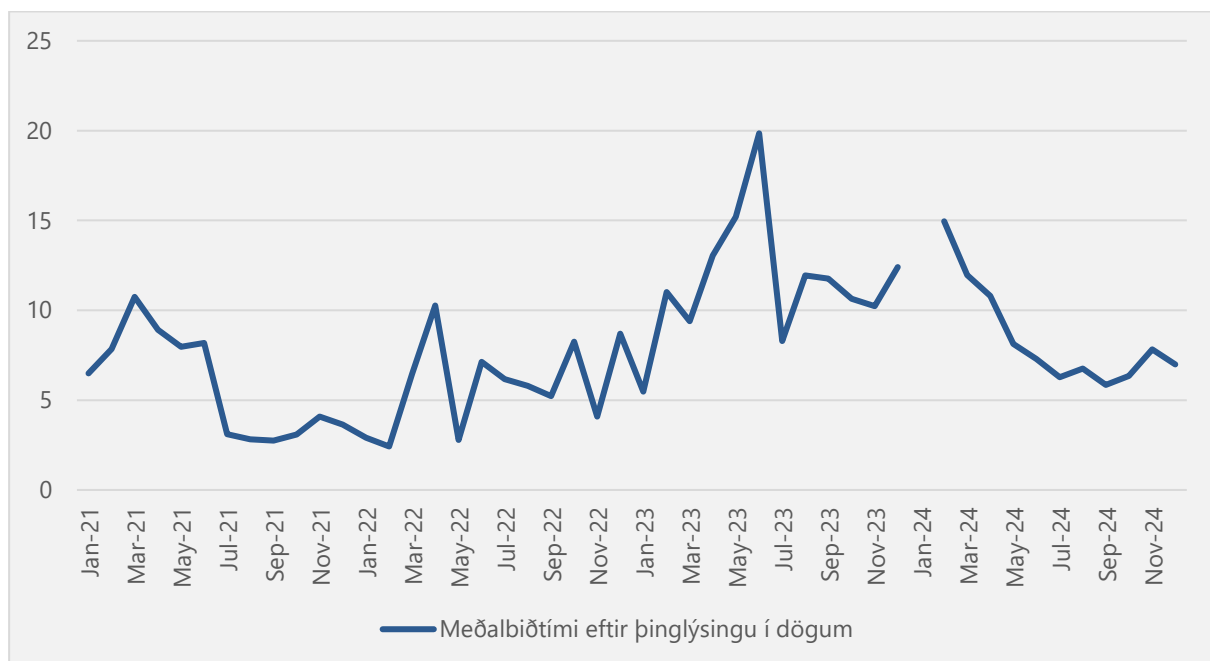
Verklagi við þinglýsingar var breytt í upphafi árs 2021 þannig að embættið hefur nú samband við þinglýsingabeiðanda að fyrra bragði komi í ljós ágallar sem er unnt að lagfæra án þess að senda skjalið úr húsi. Á sama tíma var farið að vísa skjölum strax frá þinglýsingu væru á þeim verulegir annmarkar. Samhliða var helstu hagaðilum gerð grein fyrir breyttu verklagi og þeir upplýstir um helstu atriði sem verða þess valdandi að tefja þinglýsingu skjala.

Samkvæmt skýrslu Ríkisendurskoðunar árið 2021 var biðtími vegna þinglýsinga um 5–6 virkir dagar í lok árs 2019. Biðtíminn lengdist árið 2020, m.a. vegna aukins fjölda skjala sem lögð voru fram til þinglýsingar á sama tíma og samkomutakmarkanir vegna sóttvarna settu starfsemi embættisins skorður. Þá var starfsfólki við þinglýsingar fjölgað og yfirvinna heimiluð til að vinna bug á því. Árið 2021 var haldið áfram að vinna markvisst að styttingu málsmeðferðartíma og í ágúst það ár var málsmeðferðartími þinglýsinga orðinn tveir dagar.

Við eftirfylgni árið 2024 óskaði Ríkisendurskoðun eftir því að Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu legði fram gögn um málsmeðferðartíma þinglýsingarskjala fyrir hvern mánuð árin 2021–2024 og yfirlit um fjölda skjala sem embættinu hefði borist til þinglýsingar greint eftir árum. Við eftirfylgni Ríkisendurskoðunar vakti athygli að sýslumannsembættið er háð upplýsingum frá Húsnæðis- og mannvirkjastofnun um málsmeðferðartíma þinglýsingarskjala.

Mynd 1.1. sýnir meðalbiðtíma þinglýsingarskjala árin 2021–2024. Bæði þau gögn og svör Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu gefa ótvírætt til kynna að málsmeðferðartíminn hefur verið sveiflukenndur á undanförunum árum. Ræður þá mestu fjöldi skjala sem lagður eru inn til þinglýsingar og mannauðsstjórn embættisins sjálfs. Lengstur var biðtíminn í júní 2023 eða um 20 dagar. Stystur var biðtíminn á tímabilinu júlí til ágúst 2021, eða að meðaltali 3,5 dagar. Samkvæmt upplýsingum frá sýslumannsembættinu var biðtíminn orðinn um átta dagar í janúar 2025. Helstu skýringar þess voru langtímaveikindi og fjarvistir í hópi þinglýsingafulltrúa embættisins.

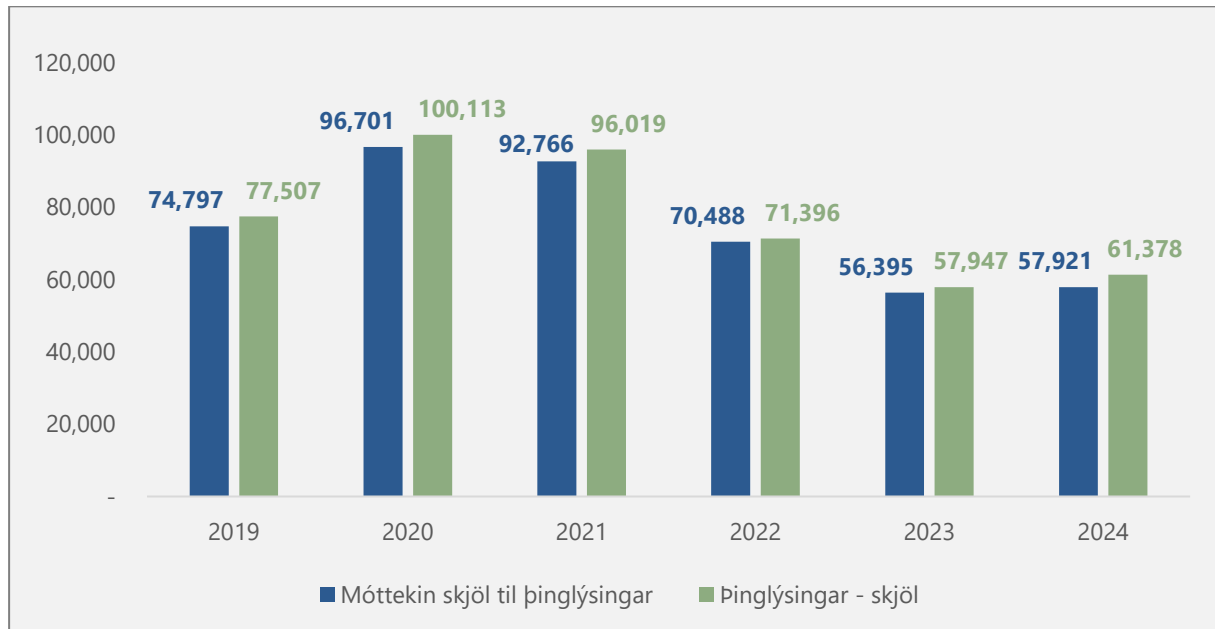
Mynd 1.1 Meðalbiðtími eftir þinglýsingu skjala eftir mánuðum 2021–2024*



*Ekki bárust gögn um meðalbiðtíma í janúar 2024. Ekki er tekið tillit til frídaga og ef biðtíminn er styttri en sjö dagar er ekki heldur ekki gert ráð fyrir helgum. Ef skráður biðtími er meiri en sjö dagar eru dregnir frá tveir dagar. Ef skjöl hafa verið dagbókarfærðristöðu í meira en ár eru þau ekki tekinn með í meðaltalið, enda um algera útlaga að ræða.
Heimild: Sýslumannsembættið á höfuðborgarsvæðinu

Samkvæmt gögnum Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu fækkaði skjölum sem lögð voru fram til þinglýsingar ár frá ári á tímabilinu 2021–2023. Árið 2024 voru þau tæp 58 þúsund. Mynd 1.2 sýnir hvernig fjöldi þinglýsinga þróaðist á tímabilinu 2019 til og með maí 2024.

Mynd 1.2 Móttækin skjöl til þinglýsingar og þinglýst skjöl 2019–2024

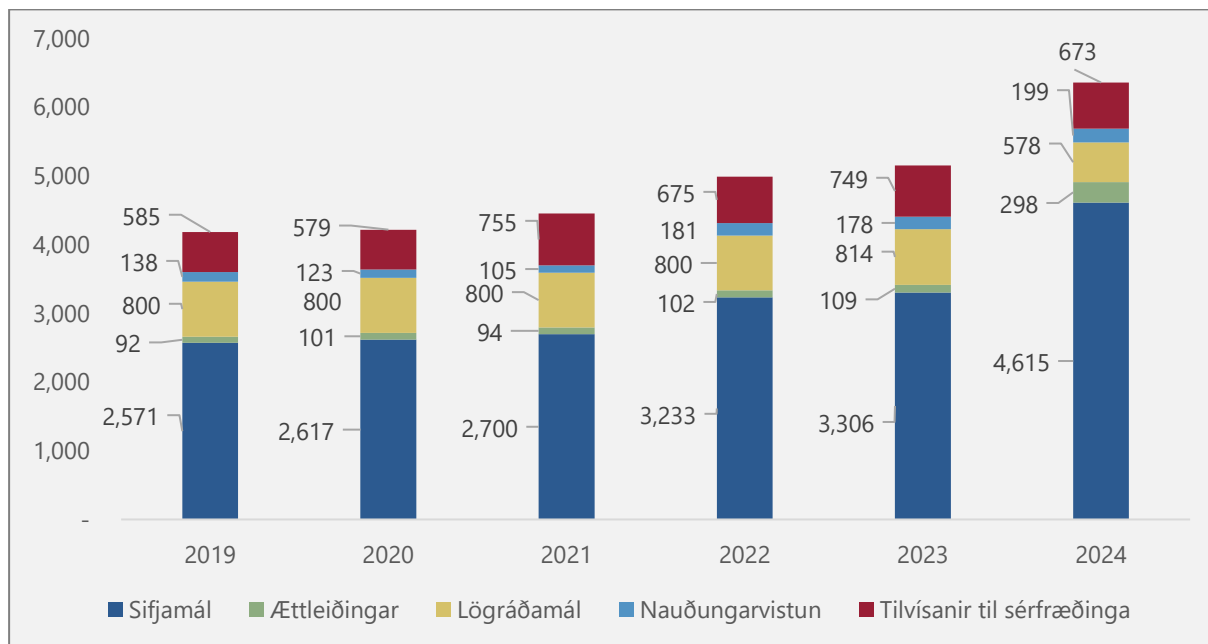


Heimild: Sýslumannsembættið á höfuðborgarsvæðinu

Samkvæmt svari Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu við eftirfylgni Ríkisendurskoðunar hafa komið tímabil þar sem fjarvistir starfsmanna hafa haft áhrif á afköst við þinglýsingar. Í þeim tilfellum hefur embættið gert ráðstafanir til að halda málmeðferðartíma í lágmarki með því að fela fulltrúum á öðrum sviðum að sinna þinglýsingum. Það hefur óhjákvæmilega bitnað á þjónustustigi annarra málaflokka. Við mat á árangri embættisins út frá málsmeðferðartíma verður jafnframt að taka tillit til þess að starfsfólki í þinglýsingarteymi hefur fækkað á undanförunum árum. Árið 2021 voru stöðugildi löglærðra fulltrúa 11,5 en eru nú 9 og stöðugildi skrifstofufólks voru 12 en eru nú 7. Samkvæmt svari dómsmálaráðuneytis við eftirfylgni Ríkisendurskoðunar telur ráðuneytið að sýslumannsembættið hafi náð árangri við að tryggja stöðugleika í málsmeðferðartíma þinglýsinga.

Varðandi málsmeðferðartíma fjölskyldumála kveðst Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu hafa unnið markvisst að styttingu málsmeðferðartímans. Embættið óskaði eftir aðstoð dómsmálaráðuneytis í lok mars 2021 gagngert til að stytta biðtíma eftir sáttameðferð og fékk til þess 11 m.kr. fjárveitingu. Með átaki hafi tekist að tæma biðlista eftir sáttameðferð í ágúst 2022 en síðan þá hafi málum farið fjölgandi og nú sé bið eftir sáttameðferð. Almennt hefur þungum og tímafrekum ágreiningsmálum fjölgað, t.d. tilfellum þar sem umgengni skal fara fram undir eftirliti. Samkvæmt svari embættisins er málsmeðferðartími þeirra mála þar sem ágreiningi milli málsaðila er ekki til að dreifa að jafnaði um 10 dagar. Mynd 1.3 sýnir fjölda stofnaðra mála á fjölskyldusviði 2019–2024 þar sem greint er á milli eðli þeirra.

Mynd 1.3 Stofnuð mál á fjölskyldusviði 2019–2024



Heimild: Sýslumannsembættið á höfuðborgarsvæðinu

Ríkisendurskoðun aflaði ekki gagna um málsmeðferðartíma fjölskyldu- eða sifjamála. Slíkar upplýsingar fást ekki úr þeim kerfishlutum Sýslu (upplýsingakerfi sýslumannsembættanna) sem mál fjölskyldusviðs heyrir undir nema með tímafrekri og handvirkri greiningu. Í skýrslu sinni árið 2021 benti Ríkisendurskoðun á að upplýsingar um málsmeðferðartíma sifjamála þyrfti að handvinna úr málaskrá sýslumannsembættisins og að kerfi sýslumanna byði ekki upp á yfirsýn um stöðu mála með einföldum hætti. Þessi staða er enn uppi en unnið er að innleiðingu verkþókhalds, sbr. viðbrögð við tillögu 2. Það mun bæta yfirsýn um skilvirkni og afköst embættisins við afgreiðslu mála.

Samkvæmt svari Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu hefur ekki verið gripið til þess úrræðis af hálfu dómsmálaráðuneytis að miðla verkefnum fjölskyldusviðs til annarra embætta. Unnið sé að því innan fjölskyldusviðs að breyta inntaki þjónustunnar og straumlínulaga, t.a.m. sé ekki lengur gert ráð fyrir að bjóða aðilum máls viðtöl þegar samkomulag þeirra á milli liggur fyrir. Þá hafi verkefnum vegna hjónavígslna verið færð frá fjölskyldusviði. Þrátt fyrir viðleitni embættisins er það mat þess að þeir annmarkar og veikleikar sem Ríkisendurskoðun benti á í úttekt sinni árið 2021 varðandi málsmeðferð fjölskyldumála séu enn til staðar.

Í svari sínu frá 12. júní 2024 vegna eftirfylgni Ríkisendurskoðunar tók dómsmálaráðuneyti undir þessa afstöðu Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu og taldi ljóst að grípa yrði til frekari aðgerða til að koma úrvinnslu fjölskyldumála í viðunandi horf. Ráðuneytið hefur ítrekað fundað með sýslumanni um stöðu mála og rætt mögulegar lausnir. Frá því að Ríkisendurskoðun lagði fram tillögur sínar hefði ráðuneytið haldið áfram að fylgjast náið með bið- og málsmeðferðartíma hjá embættinu og veitt því aukið fé til reksturs árin 2021–2023 í því skyni að tryggja afgreiðslu mála innan eðlilegra tímamarka. Viðbótarfjárveiting ársins 2021 var 81,8 m.kr., 70,7 m.kr. árið 2022 og 45,3 m.kr. árið 2023.

Benda verður á að samkvæmt svari Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu hefði embættið þurft að mæta almennri aðhaldskröfu við ákvörðun fjárveitinga og það teldi að fjárveitingar hefðu í raun verið skertar. Því næðist ekki að viðhalda þjónustu á fjölskyldusviði í ljósi aukins málafjölda. Dómsmálaráðuneyti hefur andmælt þessari túlkun á þróun fjárveitinga og benti m.a. á í svari til Ríkisendurskoðunar í janúar 2025 að sýslumaðurinn hefði notið rekstrarstyrkingu árið 2024 til að fjölga sérfræðingum á fjölskyldusviði. Því ætti það ekki við rök að styðjast að fjárveitingar hefðu verið skertar umfram almennar aðhaldskröfur. Þá hefði ráðuneytið bæði veitt sýslumannsembættinu aukið fé til að vinna upp rekstrahalla ársins 2024 og til að standa undir auknum rekstrakostnaði vegna nýrra verkefna árið 2025 sem tengjast umsýslu með persónulegum talsmönnum fatlaðs fólks.

Samkvæmt upplýsingum frá dómsmálaráðuneyti ákvað það í lok árs 2024 að styrkja rekstur sýslumannsembættisins um allt að 10 m.kr. í því skyni að stytta biðtímann í sáttamiðlun og sérfræðiráðgjöf á fjölskyldusviði. Hrint var af stað sérstöku átaksverkefni í desember 2024 með samningi embættisins við sjálfstætt starfandi verktaka um framkvæmd sáttameðferðar. Auk sérstakra fjárveitinga til embættisins hefur dómsmálaráðuneyti einnig leitað leiða til að jafna álag milli sýslumannsembætta á landsvísu. Það hefur verið gert bæði með því að færa verkefni frá Sýslumanninum á höfuðborgarsvæðinu til annarra embætta (þó ekki af fjölskyldusviði) og með því að nýta fulltrúa hjá öðrum embættum til að sinna verkefnum Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu á álagstímum.

Samkvæmt svari ráðuneytisins við fyrirspurn Ríkisendurskoðunar var enn unnið að flutningi verkefna frá Sýslumanninum á höfuðborgarsvæðinu til landsbyggðarembætta í upphafi árs 2025. Markmiðið væri að skapa svigrúm í rekstri embættisins til að takast á við biðtímann. Undanfarið hefði ráðuneytið sett þrjá sýslumenn tímabundið yfir laus embætti í þeim tilgangi að bæta þjónustuna við almenning, með því að draga úr áhrifum umdæmismarka, og til að stuðla að aukinni hagkvæmni við rekstur embættanna. Nánar tiltekið var sýslumaðurinn á Suðurlandi settur tímabundið yfir embætti sýslumannsins í Vestmannaeyjum í október 2023, sýslumaðurinn á Norðurlandi vestra settur tímabundið yfir embættið á Vesturlandi í júní 2024 og síðast var sýslumaðurinn á Norðurlandi eystra settur tímabundið sem sýslumaður á Austurlandi í nóvember 2024.

Ráðuneytið kveðst vænta þess að umræddir þrjú sýslumenn endurskipuleggi starfsemi þeirra embætta sem undir þá heyra og skipti verkefnum betur milli stjórnenda, löglærðra fulltrúa og sérfræðinga, ásamt því að greina tækifæri til samlegðar í stoðþjónustu. Gerir ráðuneytið ráð fyrir að sú vinna muni skapa svigrúm í verkefnum starfsmanna og rekstri embættanna sem hægt yrði að nýta í þágu verkefna sem nú heyra undir embættið á höfuðborgarsvæðinu.

Frekari aðgerðir af þessum meiði eru til skoðunar hjá ráðuneytinu sem hluti af greiningar- og stefnumótunarvinnu í málaflokknum. Ákvarðanir ráðuneytisins á grundvelli þeirrar vinnu munu samkvæmt svörum þess taka mið af því að greiða fyrir tímanlegri úrvinnslu fjölskyldumála.

Álit Ríkisendurskoðunar vegna tillögu 1:

Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu hefur bætt framkvæmd þinglýsinga og vinnur að því markmiði að málsmeðferðartími sé fimm dagar. Málmeðferðartími hefur reynst sveiflukennður á undanförunum árum, allt frá tveimur dögum í ágúst 2021 til átta daga í janúar 2025. Embættið hefur brugðist við tímabundnu álagi við þinglýsingar með því að skerða þjónustu á öðrum sviðum. Dómsmálaráðuneyti vinnur að leiðum til að jafna álag milli sýslumannsembætta með tilfærslu verkefna og nýtingu starfsfólks þvert á embætti. Þrátt fyrir viðleitni Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu til að stytta bið- og málsmeðferðartíma á fjölskyldu-sviði embættisins og stuðning dómsmálaráðuneytis í þá veru, t.a.m. með tímabundinni aukningu fjárveitinga og tilfærslu annarra verkefna, hefur ekki tekist að vinna að fullu bug á þeim veikleikum sem Ríkisendurskoðun benti á árið 2021.

Önnur úrbótatillaga Ríkisendurskoðunar fjallaði um mikilvægi þess að Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu legði aukna áherslu á umbóta- og gæðastarf.

Tillaga 2: Umbóta- og gæðastarf

Efla þarf gæðamál hjá Sýslumanninum á höfuðborgarsvæðinu. Auka þarf heildaryfirsýn um stöðu mála, bæta verkferla og skilgreina mælikvarða um ásættanlegan árangur sem hægt er að fylgja eftir.

Dómsmálaráðuneyti gerði ekki athugasemd við tillögu Ríkisendurskoðunar en benti á að Sýslumannaráð, með fulltingi fagráða sýslumanna, hefði það hlutverk að vinna að sameiginlegum verkefnum embættanna, m.a. samræmingu verkferla og setningu mælikvarða fyrir kjarnaverkefni sem öll embætti sinna innan síns umdæmis. Ráðuneytið hefði lagt áherslu á samræmda málsmeðferð, líkt og komið hafi fram í stefnumörkun ráðuneytisins fyrir málaflokkinn í fjármála-áætlunum síðustu ára og í skýrslu ráðuneytisins [Sýslumenn – Framtíðarsýn; umbætur á þjónustu og rekstri](#) (2021).

Við eftirfylgni Ríkisendurskoðunar árið 2024 lagði ráðuneytið áframhaldandi áherslu á að stuðningur þess við umbóta- og gæðastarf sýslumannsembættanna tæki til málaflokksins í heild, þ.e.a.s. allra sýslumannsembætta. Sýslumannaráð gegni þar lykilhlutverki. Telur ráðuneytið sig hafa veitt bæði embættunum sjálfum og Sýslumannaráði aukið fé til að mæta kostnaði við stafrænar umbætur á þjónustu þeirra. Meðal verkefna ráðsins sé að þróa starfs- og upplýsingakerfi embættanna, nefnt Sýsla, í samræmi við tillögur ráðsins frá árinu 2022. Þessar fjárveitingar séu að mati ráðuneytisins til þess fallnar að bæta verkferla embættanna. Samhliða sé unnið að heildstæðri greiningar- og stefnumótunarvinnu fyrir málefni sýslumanna.

Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu tók einnig undir tillögu Ríkisendurskoðunar varðandi umbóta- og gæðastarf. Í svörum embættisins árið 2021 kom m.a. fram að í nýju skipuriti þess, sem tók gildi síðla sumars 2021, var gert ráð fyrir stöðugildi þróunar- og þjónustustjóra. Verkefni hans yrði m.a. að leiða þjónustu og umbótastarf með það að markmiði að einfalda verkferla og auðvelda aðgengi viðskiptavina að þjónustu og upplýsingum. Þá var fyrirhugað að þjónustu- og þróunarstjóri leiddi umbótavinnu þvert á fagsvið embættisins.

Samkvæmt upplýsingum frá Sýslumanninum á höfuðborgarsvæðinu sem var aflaði í júní árið 2024 hefur áður nefnt umbótastarf, sem hófst 2021 styrkt sýn á ferla og umbætur. Árið 2022 hófst vinna við innleiðingu mælaborða fyrir alla málaflokka sem embættið sinnir, sem stuðlað hafa að aukinni yfirsýn og þar með bætt afköst og stytt málsmeðferðartíma. Þar sem málakerfi sýslumannsembættanna á landsvísu er sameiginlegt er þetta þó ekki einungis á valdi embættisins á höfuðborgarsvæðinu. Þess væri þó vænst að þegar sjálfvirkni náist muni enn frekari umbætur nást fram. Jafnframt gat embættið þess að unnið væri markvisst að straumlínulögun þjónustuferla sem m.a. hefði skilað sér í styttri biðtíma þegar fólk leitar eftir þjónustu hjá embættinu. Loks kom fram að vinna við innleiðingu verkbókhalds væri í fullum gangi og að vonir stæðu til þess að með því náist eftirfarandi markmið:

- ✓ Að fá vitneskju um skiptingu á vinnuframlagi starfsmanna eftir málaflokkum.
- ✓ Að fá yfirsýn yfir verkefnaálag.
- ✓ Að fylgjast með málshraða og þjónustu.
- ✓ Að styðja við áætlanagerð og mat á fjárförf til embættis.

Í janúar 2025 var innleiðing verkbókhaldsins á lokametrinum samkvæmt svörum sýslumannsembættisins. Verkbókhaldslykill hefði verið í notkun árið 2024 en ljóst þætti að skilgreina yrði betur sundurliðun lykla og tengja betur saman vinnustundir við málaskrárkerfi. Stefnt væri að því að allir starfsmenn færi verkbókhald frá og með 1. febrúar 2025. Þau PowerBI mælaborð sem embættið hefur hannað og innleitt hafa skilað bættri yfirsýn um stöðu einstakra málflokka hverju sinni. Er svo komið að embættið getur greint ráðstöfun á vinnutíma starfsmanna eftir málaflokkum og er komið nær því markmiði að fylgjast með hlutlægum árangursmælikvörðum hvað snýr að afköstum og skilvirkni.

Álit Ríkisendurskoðunar vegna tillögu 2:

Dómsmálaráðuneyti og Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu hafa unnið að úrbótum hvað snýr að gæðum þjónustunnar og verkferlum. Unnið er að þessum þáttum þvert á öll sýslumannsembætti á vettvangi Sýslumannaráðs. Yfirsýn um skilvirkni, málshraða og afköst embættisins hafa tekið framförum en verkbókhald hefur þó ekki enn verið að fullu innleitt.

Þriðja tillaga Ríkisendurskoðunar til úrbóta sneri að innra eftirliti Sýslumannsembættisins.

Tillaga 3: Innra eftirlit

Skjalfesta þarf helstu verkferla og innra eftirlit tengt bókhaldi og fjárreiðum. Einnig þarf að skoða aðgangsheimildir starfsfólks í Orra (upplýsinga- og fjárhagskerfi ríkisins) og hjá viðskiptabanka m.t.t. verkefna sem starfsfólk þarf að leysa af hendi og loka aðgangi starfsfólks sem látið hefur af störfum.

Í viðbrögðum sínum árið 2021 gaf Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu fyrirheit um að verkferlar og innra eftirlit tengt bókhaldi og fjárreiðum yrði skjalfest á næstu mánuðum. Samkvæmt skipuriti sem tók gildi 1. ágúst 2021 yrði sú vinna á ábyrgð fjármálastjóra embættisins sem taka átti til starfa í október 2021.

Við eftirfylgni Ríkisendurskoðunar árið 2024 upplýsti sýslumannsembættið um að átak hefði verið gert á árinu 2023 í skjalfestingu verklagsreglna um bókhald, fjárreiður og rekstrartengd málefni. Þá varð vinnsla rekstrarskýrslu sjálfvirk. Helstu verklagsreglur sem innleiddar hafa verið hjá embættinu eru eftirfarandi:

- ✓ Verklagsregla um áætlanagerð – gerð rekstraráætlunar
- ✓ Verklagsregla um innkaup
- ✓ Verklagsregla um kostnaðareftirlit
- ✓ Verklagsregla um yfirferð fjárhagsstöðu – mánaðarleg yfirferð
- ✓ Verklagsregla um sorphirðu – förgun
- ✓ Verklagsregla um vörslufjárreikninga

Hvað lýtur að aðgangsheimildum starfsfólks að Orra er þær nú á hendi mannauðsstjóra sem er tengiliður við Fjársýsluna um þær. Aðgangur umfram sjálfsþjónustu kemur til eftir því hvers konar starfi nýr starfsmaður sinnir og þeim þörfum sem umrætt starf kallar á. Aukning aðgangs er háð óskum sviðsstjóra viðkomandi starfsmanns. Þá er aðgangi lokað við starfslok. Loks er aðgangur að bankareikningum embættisins takmarkaður við prókúru sýslumanns og fjármála- stjóra en þó hafa ákveðnir starfsmenn skoðunar- og millifærsluheimildir.

Í viðbrögðum sínum árið 2021 greindi dómsmálaráðuneyti frá því að það myndi fylgja tillögunni eftir með samtali við öll sýslumannsembættin á árlegum haustfundi. Reyndist það rétt að misræmi hafi verið milli embætta um verklag og innra eftirlit og að misbrestur væri á utanumhaldi aðgangsheimilda starfsmanna, myndi ráðuneytið fela Sýslumannaráði að beita sér fyrir samningu verklagsreglna fyrir öll embættin. Við eftirfylgni Ríkisendurskoðunar árið 2024 fullyrti ráðuneytið að sambærilegir veikleikar hefðu ekki komið fram hjá öðrum sýslumannsembættum og að það teldi að Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu hefði bætt úr þeim vanköntum sem Ríkisendurskoðun hafði bent á.

Álit Ríkisendurskoðunar vegna tillögu 3:

Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu hefur gert úrbætur á skjölun verklagsreglna um bókhald, fjárreiður og rekstrartengd málefni. Aðgangsheimildir í Orra eru teknar fastari tókum og aðgangi lokað við starfslok. Jafnframt hafa aðgangsheimildir starfsmanna að bankareikningum verið yfirfarnar.

Fjórða tillaga Ríkisendurskoðunar laut að nettun tekna og launagjalda.

Tillaga 4: Nettun tekna og launagjalda

Greiðslur vegna eftirlits með heimagistingu, kostnaður vegna utankjörfundar- atkvæðagreiðslu á höfuðborgarsvæðinu í forsetakosningum og greiðslur frá Atvinnuleysistryggingasjóði hafa ranglega verið færðar til lækkunar á launagjöldum í bókhaldi embættisins. Þetta þarf að leiðrétta og færa sem tekjur sbr. 2. mgr. 25. gr. laga um bókhald nr. 145/1994.

Árið 2021 svaraði Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu því til að umræddar færslur hefðu verið bókaðar skv. leiðbeiningum frá Fjársýslu ríkisins. Embættið kvaðst hins vegar myndu leiðrétta þetta og færa umræddar greiðslur sem tekjur í samræmi við tillöguna. Dómsmálaráðu-

neyti sá ekki ástæðu til að bregðast sérstaklega við tillögunni, hvorki árið 2021 né við eftirfylgni Ríkisendurskoðunar, enda hefði verið brugðist við af hálfu sýslumannsembættisins þegar árið 2021. Við eftirfylgni Ríkisendurskoðunar 2024 var ljóst að tillagan hafði komið til framkvæmda.

Álit Ríkisendurskoðunar vegna tillögu 4:

Úrbætur hafa verið gerðar á færslu bókhalds í samræmi við tillögu Ríkisendurskoðunar.

Fjórða úrbótatillaga Ríkisendurskoðunar fjallaði um verklag og umsýslu vegna geymslufjárreikninga.

Tillaga 5: Geymslufjárreikningar

Setja þarf verkferla og vinnulýsingar í tengslum við stofnun og lokun geymslufjárreikninga sem og um meðferð þeirra fjármuna sem geymdir eru á reikningunum. Gögn þ.m.t. samþykki að baki uppgjöri þurfa að fylgja með beiðni til bókhalds/gjaldkera til staðfestingar réttmætri útgreiðslu af reikningum. Þá þarf að bæta eftirlit með framvindu og stöðu eldri mála.

Í viðbrögðum Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu árið 2021 var tekið undir að skýrir verkferlar þyrftu að vera til staðar þegar kæmi að meðferð vörslufjár. Þar kom einnig fram að unnið væri eftir reglum sem settar höfðu verið seinni hluta ársins 2013, en framkvæmdastjórn embættisins hefði samþykkt nýjar og uppfærðar verklagsreglur sem unnið skyldi eftir. Í ljósi þeirra aðgerða sem Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu hafði gripið til, m.a. með setningu fyrrnefndra verklagsreglna, taldi dómismálaráðuneyti ekki tilefni til viðbragða af þess hálfu.

Við eftirfylgni 2024 upplýsti sýslumannsembættið um að ný verklagsregla um vörslufjárreikninga hefði tekið gildi 2022. Eftir það tók embættið ákvörðun um að nýta sér greiðsluþjónustu Fjársýslu ríkisins sem felur m.a. í sér gjaldkerapjónustu vegna geymslufjárreikninga. Unnið er að frekari uppfærslu verklagsreglunnar í því ljósi. Þess má geta að dómismálaráðuneyti telur sem fyrr að sýslumannsembættið hafi brugðist við tillögunni með fullnægjandi hætti.

Álit Ríkisendurskoðunar vegna tillögu 5:

Verklagsreglur um geymslufjárreikninga hafa verið endurskoðaðar. Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu hefur samið við Fjársýslu ríkisins um að annast greiðsluþjónustu fyrir embættið sem felur m.a. í gjaldkerapjónustu og umsýslu geymslufjárreikninga.

Sjötta úrbótatillaga Ríkisendurskoðunar laut að stefnumótun Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu og skýrari skilgreiningum á kjarnaverkefnum þess og þjónustustigi.

Tillaga 6: Stefnumótun til framtíðar

Skilgreina þarf betur kjarnaverkefni og þjónustustig Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu með það að markmiði að treysta betur rekstrargrundvöll embættisins. Rýna þarf ítarlega þær tillögur sem lagðar hafa verið fram bæði af hálfu sýslumanns og dómsmálaráðuneytis um aukna skilvirkni s.s. með breytingu á málsmeðferð eða gjaldskrá. Þá þarf að horfa á verkefni allra sýslumanna á landinu sem eina heild og færa verkefni á milli einstakra embætta þannig að aukin sérhæfing skapist og léttu álagi þar sem það er mest.

Árið 2021 lýsti dómsmálaráðuneyti sig sammála þessari tillögu Ríkisendurskoðunar og greindi frá að þegar lægu fyrir áform um endurskoðun löggjafar sem varða umdæmismörk og verkefni sýslumanna. Vísaði ráðuneytið til skýrslunnar [Sýslumenn – Framtíðarsýn; umbætur á þjónustu og rekstri](#) sem kom út í maí 2021. Þar hefði megináhersla verið lögð á að þjónustustig embættanna yrði framúrskarandi. Í viðbrögðum Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu við tillögu Ríkisendurskoðunar var einnig vísað til þeirrar stefnumótunarvinnu. Jafnframt tók Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu undir mikilvægi þess að þjónustustig embættisins yrði ákveðið og mannaflapörf þess metin á grundvelli þeirra verkefna sem því væru falin. Með því mætti treysta betur rekstrargrundvöll embættisins til framtíðar. Skipuriti embættisins hefði verið breytt 1. ágúst 2021 og því ætlað að efla fjármálastjórn og auka áherslu á þjónustu og þjónustustýringu. Þá væri fyrirhugað að vinna að nýrri heildarsýn fyrir embættið og skilgreina markmið og árangursmælikvarða.

Í júní 2024 greindi Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu Ríkisendurskoðun frá því að embættið hefði unnið með dómsmálaráðuneyti við að greina og undirbúa flutning verkefna til annarra embætta. Skilgreining á kjarnaverkefnum og þjónustustigi embættisins til framtíðar, sem hefði þann tilgang að treysta betur rekstrargrundvöll þess, væri því ekki lokið.

Við eftirfylgni Ríkisendurskoðunar í apríl 2024 greindi dómsmálaráðuneyti frá því að árið 2022 hefði það kynnt drög að frumvarpi til nýrra laga um eitt sýslumannsembætti fyrir landið allt. Það myndi leysa af hólmi lög nr. 50/2014 um framkvæmdarvald og stjórnarsýslu ríkisins í héraði. Eitt af markmiðum þess hefði verið að koma til móts við niðurstöður og tillögur Ríkisendurskoðunar. Breytingin myndi styðja við heildstæða og markvissari stefnumótun og verkefnadreifingu milli ólíkra starfsstöðva og ná fram bættri nýtingu mannauðs og fjármagns.

Eftir að málið hafði verið kynnt á samráðsgátt stjórnvalda ákvað ráðuneytið að ekki yrði mælt fyrir frumvarpinu á Alþingi. Áfram væri þó unnið að greiningu og stefnumótun fyrir málaflokk sýslumanna í heild og stigin hefðu verið skref í þá átt að samhæfa starfsemi embættanna innan gildandi lagaramma. Þó stæðu væntingar enn til þess að umrædd vinna myndi skila aðgerðaáætlun sem tæki m.a. til mögulegra lagabreytinga sem væru til þess fallnar að lágmarka áhrif umdæmismarkna og fælu í sér endurskoðun á skipulagi og verkefnaskiptingu embættanna.

Í upphafi árs 2024 fékk dómsmálaráðuneyti KPMG til að leiða vinnu við greiningu á starfsemi sýslumannsembætta á landinu öllu og mótun framtíðarstefnu fyrir málaflokkinn í heild. Jafn-

framt skipaði þáverandi dómsmálaráðherra stýrihóp helstu haghafa sem var ætlað að vinna náið með ráðgjöfum KPMG. Upphaflega var stefnt að verklokum sumarið 2024 en samkvæmt svari dómsmálaráðuneytis við fyrirspurn Ríkisendurskoðunar er verkefnið enn í gangi. Verkefnið hefur verið kynnt nýjum dómsmálaráðherra og bíður úrlausnar. Vonir ráðuneytisins standa til þess að hrinda megi ýmsum úrbótum sem byggja á þeirri vinnu í framkvæmd.

Eftir að Ríkisendurskoðun lauk eftirfylgni sinni í upphafi árs 2025 kom fram á þingmálaskrá 156. lögjafarþings að dómsmálaráðherra hefði í hyggju að leggja fram frumvarp til laga um sýslumann sem fela myndi í sér sameiningu sýslumannsembættanna níu í eitt. Markmið lagasetningarinnar eru í samræmi við áður framkomnar athugasemdir Ríkisendurskoðunar um mikilvægi þess að samhæfa starfsemi embættanna sem um eina skipulagsheild væri að ræða og knýja fram hagræðingu í rekstri þeirra. Óháð afdrifum boðaðs frumvarps hvetur Ríkisendurskoðun dómsmálaráðuneyti til að vinna áfram að þessum markmiðum.

Samkvæmt svörum dómsmálaráðuneytis við eftirfylgni Ríkisendurskoðunar telur það ekki vera þörf á frekari skilgreiningu á kjarnaverkefnum Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu, frekar en annarra sýslumanna, umfram það sem kveðið er á um í lögum. Aftur á móti kann að vera að skilgreiningar kjarnaverkefna taki breytingum með hliðsjón af framtíðarstefnu málaflokksins sem er í mótun. Undanfarin ár hefur ráðuneytið fylgt þeirri stefnu að fjölga sérverkefnum tiltekinnna sýslumannsembætta á kostnað kjarnaverkefna. Þannig hefur verið lögð á það áhersla við lagasetningu undanfarinna ára, að lögbinda heimild ráðherra til að ákveða hvaða sýslumannsembættum sé falin framkvæmd tiltekinnna verkefna. Dómsmálaráðuneyti hefur að jafnaði nýtt sér umræddar heimildir þegar aðstæður leyfa og lagt áherslu á að finna verkefnum stað hjá landsbyggðarembætti til að íþyngja ekki embættinu á höfuðborgarsvæðinu frekar.

Dómsmálaráðuneyti tekur sem fyrr undir tillögu Ríkisendurskoðunar um að skilgreina megi betur þjónustustig Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu og raunar allra sýslumannsembætta. Samkvæmt svari ráðuneytisins dags. 24. janúar 2025 telur það mikilvægt að þjónustustig allra embætta verði samræmt svo að þjónustuþegum verði ekki mismunaði eftir því hvaða embætti á í hlut.

Álit Ríkisendurskoðunar vegna tillögu 6:

Verkefnum hefur verið miðlað í ríkari mæli milli sýslumannsembætta, m.a. í því skyni að jafna álag milli þeirra. Skilgreining á þjónustustigi Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu og annarra sýslumannsembætta er ekki lokið og skilgreining á kjarnaverkefnum hvers embættis til framtíðar er háð niðurstöðum yfirstandandi greiningar- og stefnumörkunarvinnu dómsmálaráðuneytis. Ráðuneytið er hvatt til að ljúka þeirri vinnu sem fyrst og vinna áfram að því marki að samhæfa rekstur og starfsemi embættanna sem einnar heildar og lágmarka áhrif umdæmismarka. Dómsmálaráðherra hefur samkvæmt þingmálaskrá í hyggju að leggja að nýju fram frumvarp um sameiningu sýslumannsembættanna sem myndi ná því markmiði.

Sjöunda og síðasta tillaga Ríkisendurskoðunar um mögulegar úrbætur fjallaði um nauðsyn þess að halda áfram og efla stafræna vegferð sýslumannsembættisins.

Tillaga 7: Stafræn þróun

Halda þarf áfram á stafrænni vegferð og efla hana eins og kostur er. Töluverður árangur hefur þegar náðst með tilkomu rafrænna eyðublaða en enn á eftir að efla starfskerfin svo þau nái að þjóna tilgangi sínum sem best. Þá hefur innleiðing rafrænna þinglýsinga dregist úr hömlu. Einnig er nauðsynlegt að viðskiptavinum verði gefinn kostur á að afgreiða sig sjálfa með afrit skjala o.fl. án þess að þurfa að bíða dögum saman eftir einfaldri afgreiðslu.

Í viðbrögðum dómsmálaráðuneytis árið 2021 kom fram að það hefði í hyggju að vinna áfram að tækniframförum sýslumanna í samræmi við þau markmið sem kæmu fram í fjármálaáætlunum og í skýrslunni [Sýslumenn – Framtíðarsýn; umbætur á þjónustu og rekstri](#) (mars 2021). Ráðuneytið hét jafnframt áframhaldandi stuðningi við Sýslumannaráð og innleiðingu stafrænna lausna við málsmeðferð embættanna. Í því sambandi væri m.a. litið til þróunar þjónustuvefs sýslumanna. Ráðuneytið taldi mikilvægt að fylgjast með nýtingu hans og leita leiða til að hækka hlutfall þeirra sem nýttu hann við afgreiðslu erinda. Í skýrslu Ríkisendurskoðunar árið 2021 kom fram að Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu teldi mikilvægt að sýslumenn hefðu fullt forræði á starfskerfum sínum og ákveddu forgangsröðun og þróun verkefna hvað sneri að stafrænni vegferð. Tók embættið undir með Ríkisendurskoðun að innleiðing rafrænna þinglýsinga hefði dregist úr hömlu og að bregðast yrði við þeirri stöðu.

Við eftirfylgni Ríkisendurskoðunar árið 2024 benti dómsmálaráðuneyti á að það hefði veitt Sýslumanninum á höfuðborgarsvæðinu og Sýslumannaráði stuðning til að stafvæða ferla og málsmeðferð, t.d. þinglýsingar (sbr. 1. og 2. tillögu). Sýslumannsembættin hefðu tekið upp samstarf við Stafrænt Ísland og þætti ráðuneytinu að árangur hefði verið eftirtektarverður, sbr. þær viðurkenningar sem þau höfðu fengið fyrir sjálfvirknivæðingu opinberrar þjónustu. Hlutfall rafrænna umsókna væri skilgreindur árangursmælikvarði fyrir bættu stafræna þjónustu embættanna samkvæmt fjármálaáætlun. Í lok ársins 2023 hefði hlutfallið staðið í 71% og hafði hækkað um 9% milli ára.

Samkvæmt gögnum frá Sýslumanninum á höfuðborgarsvæðinu hefur stafræn vegferð embættisins verið eitt af megin viðfangsefnum þess frá því að Ríkisendurskoðun lauk úttekt sinni árið 2021. Árið 2023 voru t.a.m. innleiddar 70 nýjar stafrænar lausnir hjá öllum sýslumannsembættum, þ. á m. voru samskipti og umsóknir á sviði fjölskyldumála, leyfisveitinga, dánarbúa, skirteina og vottorða. Í júní 2024 höfðu um 10 stafrænar lausnir verið teknar í notkun frá áramótum, m.a. varðandi samninga um umgengni, álagningu dagsekta í umgengismálum, samninga um meðlag og fleira.

Samkvæmt athugasemdum dómsmálaráðuneytisins við drög þessarar skýrslu, dagsett 24. janúar 2025, telur það að sýslumenn hafi náð góðum árangri við þróun starfskerfanna miðað við umfang verkefnisins. Framvinda þess hafi verið í samræmi við markmið Sýslumannaráðs og að þróun Sýslunnar, málakerfis sýslumannsembættanna, verði haldið áfram árið 2025.

Frá því að Ríkisendurskoðun setti fram tillögu sína árið 2021 hefur innleiðingu rafrænna þinglýsinga miðað nokkuð áfram. Þegar Ríkisendurskoðun fylgdi tillögum sínum eftir árið 2024 benti dómsmálaráðuneyti á að verkefnið væri með engu móti auðvelt viðureignar og að það teldi að ekki væri með öllu leyti réttmætt að líta svo á að það hefði dregist úr hömlu. Enda varði

Þinglýsingar eina mikilvægustu réttindaskráningu allra lögaðila og gæta þyrfti fyllstu varúðar við að tryggja áreiðanleika þinglýsingabóka og komast hjá mistökum sem leitt gætu til kostnaðarsamra afleiðinga. Að mati ráðuneytisins var verkefnið vanfjármagnað í upphafi en eftir að Stafrænt Ísland tók við ábyrgð á innleiðingu og fjármögnun verkefnisins árið 2020 hefði horft til betri vegar. Verkefnastjóri og teymi forritara vinni að verkefninu á vegum Stafræns Íslands auk þess sem Sýslumannaráð, dómsmálaráðuneyti, Þjóðskrá Íslands og Húsnæðis- og mannvirkjastofnun hafi komið að framgangi þess. Samkvæmt yfirliti um stöðu verkefnisins á vefnum island.is geta bæði fasteignasalar og lánveitendur nú sent skjöl til þinglýsinga í gegnum vefþjónustu án þess að þurfa að skila pappírsgögnum.

Mestur árangur hefur náðst við að aflýsa veðskjölum með stafrænum hætti. Í september 2024 var 3.970 veðskjölum af 4.522 aflýst þannig (88%). Hlutfallið er mun lægra þegar litið er til annarra flokka þinglýsinga. Af 4.503 þinglýstum veðskuldabréfum voru 1.610 rafræn (36%) og af 1.991 afsölum voru 463 rafræn (23%). Einungis 11 kaupsamningum af 1.222 (<1%) var þinglýst stafrænt. Í september 2024 var í heildina 47,6% þinglýstra skjala rafræn. Nánari upplýsingar um stöðu rafrænna þinglýsinga má sjá á vefnum island.is.

Þegar dómsmálaráðuneyti fékk tækifæri til að bregðast við drögum þessarar skýrslu benti það á að innleiðing stafrænna þinglýsinga væri hvergi nærri lokið. Frá því að Stafrænt Ísland tók við innleiðingu verkefnisins í maí 2020 hefur verið unnið að því markmiði að öll ferli og skjala-tegundir þinglýsinga verði rafræn og að 80% rafrænna þinglýsinga verði sjálfvirkar. Ráðuneytið ynni að því markmiði í samstarfi við Stafrænt Ísland og fjármála- og efnahagsráðuneyti.

Álit Ríkisendurskoðunar vegna tillögu 7:

Stafvæðing þjónustu og samskipta hefur aukist og stafrænni vegferð Sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu miðar áfram. Þörf er á áframhaldandi þróun og úrbótum á starfskerfum sýslumannsembættanna. Samstarf þeirra og Stafræns Íslands hefur skilað árangri, sérstaklega hvað snýr að stafrænni þinglýsingu. Engu að síður er svigrúm til að hækka enn frekar hlutfall skjala sem tekin eru til þinglýsingar með stafrænum hætti.

RÍKISENDURSKOÐUN

Bríetartún 7, 105 Reykjavík | Glerárgata 34, 600 Akureyri
Sími 448-8800 | postur@rikisendurskodun.is | www.rikisendurskodun.is