
Saknr: 2020/45506-2
Saksbehandlar Janne Dokken
Dato: 23.09.2020

Til: Sekretariatet for Kontrollutvalet

Frå: Fylkesrådmannen

SPØRSMÅL FRÅ KONTROLLUTVALET OM FORVALTNINGSREVISJON TRANSPORTORDNING FOR FUNKSJONSHEMMA (TT-ordninga).

Bakgrunn for saka

Fylkestinget i Hordaland fylkeskommune gjorde slikt vedtak i sak 66/19 i møte 01.10.2019:

«På bakgrunn av rapport om forvaltningsrevisjon innan transporttenesta for forflytningshemma (TT-ordninga) ber fylkestinget fylkesrådmannen syta for at desse tilrådingane vert teke omsyn til i arbeidet som pågår med etablering av Vestland fylkeskommune:

1.

Etablere skriftlege rutinar for saksbehandling av søknader om TT-godkjenning for å sikre at praksis for saksbehandling av søknader samsvarer med forvaltningslova og gjeldande forskrift om TT-ordninga, til dømes rutinar som skal sikre:

at saksbehandlarane si habilitet blir vurdert ved fordeling av søknader for behandling

at det er tydeleg både for søkjarar og saksbehandlar kva søknader som kan bli behandla administrativt og kva søknader som skal vurderast av legenemnda

at søknadene blir behandla utan ugrunna opphald

at det blir sendt ut førebels svar om søknaden ikkje kan svarast på innan fire veker, med informasjon om kva som er årsaka til at søknaden ikkje kan bli behandla tidlegare i samsvar med forvaltningslova § 11 a

at saksbehandlarar og legane i legenemnda blir gitt god rettleiing for kva som skal (og ikkje skal) vektleggast ved vurdering av søknadane og utforming av vedtak

at opplysningar av betydning for saka, og som blir formidla munnleg, blir nedteikna skriftleg

at det er lik praksis når det gjeld i kva tilfelle fylkeskommunen skal etterspørje tilleggsopplysningar for å behandle ein søknad, og i kva tilfelle søknader kan bli avvist på bakgrunn av manglande dokumentasjon

at vedtak blir grunngjeve og at det blir vist til relevante reglar som vedtaket byggjer på i samsvar med forvaltningslova § 25

at praksis for fornying av TT-kort er i samsvar med krav i forvaltningslov og personvernlovgiving

at førebuinga av klagesaker er lik uavhengig av saksbehandlar og at instansane som skal vurdere klagesaker er informert om dei vilkåra sakene skal vurderast på bakgrunn av

2.

Sikre at informasjon gitt til søkjarane, mellom anna i brev og på fylkeskommunen sine nettsider, er korrekt og i samsvar med forvaltningslova og gjeldande forskrift om TT-ordninga.

3.

Vurdere om søknadsskjema og legeerklæringsskjema er tilpassa alle brukargrubbene som er omfatta av TT-ordninga og sikrar at dei legger til rette for likebehandling av søknader uavhengig av type sjukdom eller funksjonshemming.

4.

Utbetne statistikken som blir ført over talet på klager og vedtak som blir endra utan behandling i klagenemnda.

5.

Greie ut nærmare kva behandlingsgrunnlag fylkeskommunen har for å behandle helseopplysningar i samband med behandling av søknader om TT-godkjenning, og sikrar at alle søkjarar signerer personvernerklæringa dersom behandlingsgrunnlaget skal vere samtykke frå den enkelte brukar.

6.

Etablere rutinar for melding av avvik og oppfølging av desse som ein del av forbetningsarbeidet.

7.

Vurdere tiltak for å styrke involveringa av brukarorganisasjonar i utviklinga av TT-ordninga og nytte innspel frå brukarane til evaluering og forbetring av tenesta.

8.

Fylkestinget anmoder også om at fylkesrådmannen i Vestland fylkeskommune lagar ein prioritert handlingsplan til kontrollutvalet i Vestland fylkeskommune innan 01.04.2020 som viser kva tiltak som skal setjast i verk for å følgja opp tilrådingane i rapporten, når tiltaka skal setjast i verk og kven som skal ha ansvaret for iverksettinga.»

Forvaltningsseksjonen i avdeling for Mobilitet og kollektiv er godt i gang i arbeidet med å slå saman tenesta TT-transport i Vestland fylkeskommune. Vi er i gang med fleire prosjekt:

1. Arbeida med å forbetre rutinane vi har i dag etter tilråding frå rapporten til Deloitte.
2. StimuLab: Fylkeskommunen har fått tildelt kr 1300 000 av digitaliseringsdirektoratet for å kjøp av kompetanse til å utvikle eit nytt brukarvennleg og effektivt søknad og sakshandsamingssystem. Vi skal ta utgangspunkt i brukarreisa frå start til slutt og gjere den så brukarvennleg og effektiv som mogleg. I dette arbeidet skal vi involvere legenemnd, brukarorganisasjonar og andre fylkeskommunar. Vi har eit mål om at alle fylkeskommunar skal ta i bruk systemet.
3. Innkjøp av kort og betalingssystem: Vi er i forhandlingar om kjøp av nytt kort og betalingssystem. Målet er å få implementer nytt system innan 01.01.21
4. Utarbeida ny forskrift: Vi har utarbeida ei ny forskrift som er på høyring til kommunar, KS, organisasjonar og legenemnd.
5. Politisk sak: Fylkestinget skal i desember avgjere om tenesta for TT-transport skal ligge i fylkeskommunen eller i kommunane.

Når fylkestinget i desember har teke ei avgjersle på kor sakshandsaminga for TT-transport skal ligge, kan arbeidet med å utarbeide ny rutine for TT-transport i Vestland starte. Vi vil då bruke dei tilrådingane som blir gitt i rapporten frå Deloitte, som eit grunnlag i det vidare arbeidet for å få ei best mogleg rutine. Vi har samtidig arbeida med å etterfølge dei tilrådingane som er gitt i Deloitte rapporten og utbetra dei rutinane vi har i dag. Kontrollutvalet ynskjer nærmare svar på spørsmål 1,3,4,6 og 7, svar er gitt nedanfor.

1.

Etablere skriftlege rutinar for saksbehandling av søknader om TT-godkjenning for å sikre at praksis for saksbehandling av søknader samsvarer med forvaltningslova og gjeldande forskrift om TT-ordninga, til dømes rutinar som skal sikre:

- a) at saksbehandlarane si habilitet blir vurdert ved fordeling av søknader for behandling

Svar:

Sakshandsamar vurderer alltid sin eigen habilitet etter forvaltningslova §11. Sakshandsamarar har fleire møter kvar veke- med gjennomgang av søknader, og fordeling av søknader. Når sakshandsamar er inhabil etter lova, blir saka fordelt til ein anna sakshandsamar. Leiar godkjenner vedtak før utsending til søker.

- b) at det er tydeleg både for søkjarar og saksbehandlar kva søknader som kan bli behandla administrativt og kva søknader som skal vurderast av legenemnda

Svar:

Det er sakshandsamar som gjer vedtak i søknader om TT-transport. Forskrifta stiller krav om at søker ikkje er i stand til å bruke kollektiv transport for å få innvilga søknad om TT-transport. Søkarane har mange ulike diagnoser, dersom sakshandsamar er usikker på om diagnosen er rett eller alvorleg nok for å få innvilga søknaden, sender sakshandsamar søknaden til legenemnda for vurdering. Det står i vedtaket om vedtaket er gjort på grunnlag av ei tilråding frå legenemnda eller om vurderinga er gjort administrativt.

- c) at søknadene blir behandla utan ugrunna opphald

Svar:

Søknadene vert handsama fortløpande.

- d) at det blir sendt ut førebels svar om søknaden ikkje kan svarast på innan fire veker, med informasjon om kva som er årsaka til at søknaden ikkje kan bli behandla tidlegare i samsvar med forvaltningslova § 11 a

Svar:

Dersom det er stor søknadspågang vert det sendt ut førebels svar, med grunngjeving.

Dersom vi får tilsendt ufullstendig søknad, berre søknad eller berre legeerklæring, sender vi ut brev med etterlysing av manglande skjema.

- e) at saksbehandlarar og legane i legenemnda blir gitt god rettleiing for kva som skal (og ikkje skal) vektleggast ved vurdering av søknadane og utforming av vedtak

Svar:

Både sakshandsamar og legenemnd blir orientert om den fylkeskommunale forskrifta og rutinar som er grunnlag for vedtak. Sakshandsamar har kontakt med legenemnd på telefon og mail, der saker blir diskutert. Vi har fast to årlege møter med legenemnda og elles etter behov. I møta blir det gjennomgått saker og utarbeida felles forståing for vurdering av søknader.

Legnemnda har fått den nye forskrifta til Vestland fylke på høyring, i tillegg skal legenemnda involverast i arbeidet med eit nytt søknad og sakshandsamingssystem.

- f) at opplysningar av betydning for saka, og som blir formidla munnleg, blir nedteikna skriftleg

Svar:

Sakshandsamar notera munnleg informasjon i TT2 og i Ephorte, som er kort og sakshandsamarsystem.

- g) at det er lik praksis når det gjeld i kva tilfelle fylkeskommunen skal etterspørje tilleggsopplysningar for å behandle ein søknad, og i kva tilfelle søknader kan bli avvist på bakgrunn av manglande dokumentasjon

Svar:

Dersom søknaden er ufullstendig, det manglar enten søknadsskjema, legeerklæring eller eigenerklæring blir det sendt ut brev der vi etterspør tilleggsopplysningar.

Dersom det ikkje er god nok dokumentasjon for at søker har krav på å få innvilga TT-transport, det kan være feil diagnose, mangelfull legeattest ol. då grunngjev vi avslaget. Vi oppfordrar søker til å søke på nytt, dersom søker har ny dokumentasjon som kan gi rett til å få innvilga søknaden.

- e) at vedtak blir grunngjeve og at det blir vist til relevante reglar som vedtaket byggjer på i samsvar med forvaltningslova § 25

Svar:

Godkjenningsvedtak vert grunngjeve ved at avgjerande diagnose vert oppgitt. Avslagsvedtak vert grunngjeve med kva som er årsaker for avslaget.

- f) at praksis for fornying av TT-kort er i samsvar med krav i forvaltningslov og personvernlovgiving

Svar:

Ved fornying av godkjenning vert søknad vurdert som ein ny søknad då helseopplysningar er gyldig i 6 mnd, viser til forskrift for ordninga.

Varigheit for godkjenningsperioden vert opplyst i vedtaksbrev. I tillegg sender vi ut påminning om fornying til alle brukarar i god tid før godkjenningsperioden er ute.

g) at førebuinga av klagesaker er lik uavhengig av saksbehandlar og at instansane som skal vurdere klagesaker er informert om dei vilkåra sakene skal vurderast på bakgrunn av

Svar:

Det er utarbeida mal for førebuing av klagesaker. Sakshandsamar utarbeidar saksframlegg til saka. Saka vert sendt til politisk sekretariat som førebur saka til den fylkeskommunale klagenemnda.

3.

Vurdere om søknadsskjema og legeerklæringsskjema er tilpassa alle brukargruppene som er omfatta av TT-ordninga og sikrar at dei legger til rette for likebehandling av søknader uavhengig av type sjukdom eller funksjonshemming.

Svar:

Dette er ei problemstilling om vi tek med oss i arbeidet med å utvikle eit nytt brukarvennleg og effektivt søknad og sakshandsamingssystem. Målet vårt er å få eit samarbeid med det digitale systemet til fastlegane, slik at søknaden frå TT-brukarar kan sendast rett frå lege til fylkeskommune.

4.

Utbetre statistikken som blir ført over talet på klager og vedtak som blir endra utan behandling i klagenemnda.

Svar:

Vi utarbeidar statestikk i eit xl-ark. Det vert registrert:

- Alle avslag
- Klage på avslag, dato for klage
- Klager som får ja/nei etter ny behandling i administrasjon eller legenemnd og dato for nytt vedtak.
- Klager som blir sendt klagenemnd, dato, og resultat av klagen.

Skjemaet blir sendt til politisk sekretariat 1 gong i året.

6.

Etablere rutinar for melding av avvik og oppfølging av desse som ein del av forbetningsarbeidet.

Svar:

Vi noterer avvik i vårt sakshandsamarsystem TT2 og Ephorte, der har alle sakshandsamarar for TT-tenesta tilgang å kan sjå kva som er gjort feil, dersom det er feil som gjentek seg, eller det er alvorlege feil, diskutera vi saka i våre fagmøte som vi har kvar veke.

7.

Vurdere tiltak for å styrke involveringa av brukarorganisasjonar i utviklinga av TT-ordninga og nytte innspel frå brukarane til evaluering og forbetring av tenesta.

Svar:

Vi har invitert brukarorganisasjonane til å uttale seg i samband med ny forskrift. Brukarorganisasjonane blir involvert i prosjektarbeidet med utvikling av nytt TT-system.