
Saksnr: 2020/45506-3
Saksbehandlar: Janne Dokken
Dato: 24.02.2021

Til: Sekretariatet for kontrollutvalet

Frå: Fylkesrådmannen

Forvaltningsrevisjon innan transportordninga for funksjonshemma

I møte i kontrollutvalet vart det fatta slikt vedtak

Vedtak

1. Kontrollutvalet merkar seg at det er sett i gang fleire positive prosessar sidan forrige rapportering når det gjeld oppfølging av forvaltningsrevisjon innan transportordninga for funksjonshemma.
2. Kontrollutvalet ber om ny skriftleg status på oppfølging av punkta 1, 3, 4, 6 og 7 til andre møte i utvalet i 2021. I denne tilbakemeldinga må det også gå fram korleis status for etablering av skriftlege rutinar for saksbehandling er, jf. innleiing i punkt 1 i vedtaket i Hordaland fylkesting 01.10.2019.
3. Ny skriftleg status vert å levere sekretariatet 3 veker før møtedato

I arbeidet med samanslåing av TT-tenesta i Vestland fylke er det inngått ny kontrakt for kort og betalingssystem med ny leverandør, TaxiBiz. StimuLab prosjektet er komen godt i gang, vi er ferdig med innsiktsfasen og arbeider no med utprøvningsfasen.

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 skal alltid vurderer sin eigen habilitet etter forvaltningslova §11 før ein startar å sakshandsame søknader. Dersom sakshandsamar er inhabil etter lova, skal saka fordelast til ein anna sakshandsamar. Leiar godkjenner vedtak før utsending til søkar. Jmf. rutineskildring som er lagt ved.

- 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:

Alle saker vert behandla og avgjort administrativt. I kompliserte saker rådfører sakshandsamar seg med legenemnd, men det er fylkesdirektøren som har vedtaksmynde. I vedtaket står det:

«Fylkesdirektør for mobilitet og kollektivtransport fattar difor følgjande vedtak»

- 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:

Søknadene vert handsama fortløpande. Dersom vi får tilsendt ufullstendig søknad, berre søknad eller berre legeerklæring, sender vi ut brev med etterlysing av manglande skjema. I samarbeid med dokumentresenteret vil vi gjennomgå rutinane.

- 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. Legenemnda har fått den nye forskrifta til Vestland fylke på høyring, i tillegg vert legenemnda involvert 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 notatfelt i kortsystemet TaxiBiz og i Ephorte 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 jmf. forskrifta. Avslagsvedtak vert grunngjeve med kva som er årsaker for avslaget jmf forskrifta.

- 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. Sjå rutineskildring.

3.

Vurdere om søknadsskjema og legeerklærings skjema 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 som er prioritert i arbeidet med StimuLab. Det blir utvikla ein prototype som skal prøvast ut hjå lege og brukargrupper. 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. Prosjektarbeidet går fram til sommaren, vi reknar ikkje med at vi er ferdig med implementering av nytt skjema/legeerklæring før starten av 2022.

4.

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

Svar:

Vi utarbeidar statistikk i eit excel-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 Ephorte og i notatfeltet i TaxiBiz, 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 StimuLab prosjektet i samband med utvikling av nytt TT-system i eit brukarperspektiv.