



Arkivnr: 2018/17548-15

Saksbehandlar: Roald Breistein

## Saksframlegg

### Saksgang

Utval	Saknr.	Møtedato
Kontrollutvalet		
Fylkestinget		01.10.2019

## Forvaltningsrevisjon innan transporttenesta for forflytningshemma (TT-ordninga) - Revisjonsrapport

### Bakgrunn for saka:

I møte i kontrollutvalet 17.12.2018 i sak PS 125/18 gjorde kontrollutvalet vedtak om å gjennomføre forvaltningsrevisjon innan transporttenesta for forflytningshemma (TT-ordninga).

### Av den godkjende prosjektplanen går det fram at føremålet med forvaltningsrevisjonen er:

«Føremålet med forvaltningsrevisjonen vil vere å undersøke om TT-ordninga blir forvalta i samsvar med gjeldande vedtak og retningslinjer.»

### Med bakgrunn i prosjektet sitt føremål har revisjonen formulert følgjande problemstillingar:

1. *I kva grad er det etablert tilfredsstillande system og rutinar for tildeling av TT-tenester i samsvar med intensjonen for ordninga?*
2. *I kva grad skjer handsaming av søknader om TT kort i samsvar med regelverk, gjeldande retningslinjer og vedtak, under dette krav til likehandsaming og individuell vurdering av søknader?*
3. *I kva grad er det etablert tilfredsstillande system og rutinar for handsaming av klager?*
4. *I kva grad har fylkeskommunen gjennomført ei evaluering av om ordninga fungerer etter intensjonen?*
  - *Er det etablert eit system for å melde og følgje opp avvik knytt til praktisering av ordninga?*
  - *Blir brukarane og/eller brukarorganisasjonar involvert i utvikling av tenesta?*

5. *I kva grad skiljer TT ordninga i Hordaland fylkeskommune seg frå korleis ordninga er organisert og praktisert i Sogn og Fjordane fylkeskommune med omsyn til:*
- *Organisering*
  - *Retningslinjer*
  - *Omfang (tal brukarar og kostnader per brukar)*

### **Det er definert slike avgrensingar**

*«Forvaltningsrevisjonen har kartlagt ordninga i Sogn og Fjordane fylkeskommune for å gjere ei samanlikning av tilbodet i Hordaland fylkeskommune og tilbodet i Sogn og Fjordane fylkeskommune. Forvaltningsrevisjonen omfattar ikkje ei vurdering av TT-ordninga i Sogn og Fjordane.»*

### Drøfting:

Deloitte har no gjort ferdig forvaltningsrevisjon innan transporttenesta for forflytningshemma (TT-ordninga) og revisjonsrapport er levert og ligg ved som vedlegg til saka. Rapporten er også send dei møtande medlemmene i kontrollutvalet i posten. Rapporten har vore send til uttale hjå fylkesrådmannen og uttalen går fram av vedlegg 1 i rapporten.

Deloitte har i denne vurderinga nytta dokumentanalyse, intervju med utvalde personar, stikkprøvekontroll og verifiserings-prosessar som metodar. Etter sekretariatet si vurdering har Deloitte levert ein god rapport som er i samsvar med kontrollutvalet si bestilling. Vi har også merka oss at Deloitte i denne rapporten har laga eit samandrag og lesarrettlegg som går fram av side 3-7.

### **Av punkt 8 Konklusjon og tilrådingar i rapporten kjem Deloitte med slike tilrådingar til Hordaland fylkeskommune:**

*«Basert på det som kjem fram i undersøkinga, anbefaler revisjonen at Hordaland fylkeskommune set i verk følgjande tiltak:*

1. *Etablerer 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. Sikrar 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. Vurderer om søknadsskjema og legeerkl ringsskjema 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.
4. Vurderer å utbetre statistikken som blir ført over talet på klager og vedtak som blir endra utan behandling i klagenemnda.
5. Greier 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 personvernerkl ringa dersom behandlingsgrunnlaget skal vere samtykke frå den enkelte brukar.
6. Etablerer rutinar for melding av avvik og oppfølging av desse som ein del av forbetningsarbeidet.
7. Vurderer tiltak for å styrke involveringa av brukarorganisasjonar i utviklinga av TT-ordninga og nytte innspel frå brukarane til evaluering og forbetring av tenesta.»

Det går også fram av rapporten at Hordaland fylkeskommune og Sogn og Fjordane fylkeskommune er i dialog for å bestemme korleis TT-ordninga i Vestland fylkeskommune skal organiserast og at det er semje administrativt om at det vil vera mest føremålstenleg   følgje saksbehandlingsmodellen til Hordaland, der fylkeskommunen handsamar alle søknader. Arbeidet med nye retningslinjer startar hausten 2019, og så snart dei har vore gjennom godkjenningsprosessen vil dei bli tekne i bruk i heile det nye fylket. Dette vil vonleg skje primo 2020.

#### Konklusjon:

Kontrollutvalet har eit særskilt ansvar for å følgje opp at fylkestinget sine vedtak i samband med handsaming av rapportar om forvaltningsrevisjon vert følgd opp. Det vert vist til «Forskrift om kontrollutvalg i kommuner og fylkeskommuner» § 12 «Oppfølging av forvaltningsrevisjoner» der det står dette:

*«Kontrollutvalget skal påse at kommunestyrets eller fylkestingets vedtak i tilknytning til behandlingen av rapporter om forvaltningsrevisjon følges opp.*

*Kontrollutvalget skal gi rapport til kommunestyret eller fylkestinget om hvordan kommunestyrets eller fylkestingets merknader til rapport om forvaltningsrevisjon er blitt fulgt opp. Det skal også rapporteres om tidligere saker som etter utvalgets mening ikke er blitt fulgt opp på en tilfredsstillende m te.»*

Forslag til innstilling i saksframlegget, byggjer i stor grad på forslag til tilrådingar i rapporten. På bakgrunn av at Hordaland fylkeskommune skal slå seg saman med Sogn og Fjordane fylkeskommune fr  01.01.2020 vil det ikkje vera føremålstenleg å be noverande fylkesrådmann om å komme tilbake til kontrollutvalet med ein handlingsplan som viser kva tiltak som skal setjast i verk for å følgja opp tilrådingane i rapporten, slik det er vanleg å gjera i slike saker. Sekretariatet tilrår i staden at kontrollutvalet ber fylkesrådmannen om å syta for at tilrådingane vert teke omsyn til i arbeidet som pågår med etablering av Vestland fylkeskommune.

Vidare vert det tilrådd at fylkesrådmannen i Vestland fylkeskommune vert anmoda om å lage 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.

#### **Forslag til innstilling**

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 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.
4. Utbetre 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.

Hogne Haktorson  
kontrollsjef

Roald Breistein  
utvalgssekretær

*Dokumentet er elektronisk godkjent og har derfor ikkje underskrift.*

Vedlegg

1 Rapport fra forvaltningsrevisjon - TT-ordninga i Hordaland fylkeskommune