

Årsrapport 2021

Färdtjänstnämnden

Regionrevisorerna

2022-03-29

Diarienummer
RK 2021-0030

Färdtjänstnämnden

Årsrapport 2021
Färdtjänstnämnden

Revisorerna i revisorsgrupp III beslutade 2022-03-29 att överlämna rapporten till färdtjänstnämnden för kännedom och möjlighet till yttrande senast 2022-08-31.

Paragrafen förklarades omedelbart justerad.

Anders Lönn
Ordförande
Digital signering

Snezana Kronic
Sekreterare
Digital signering

Sammanfattning – Färdtjänstnämnden

I den årliga revisionen prövas om verksamheten bedrivits på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt, om den interna styrningen och kontrollen varit tillräcklig samt om räkenskaperna är rättvisande.

Bedömning för år 2021

	Tillfredsställande	Inte helt tillfredsställande	Otillfredsställande
Ekonomiskt och verksamhetsmässigt resultat	X		
	Tillräcklig	Inte helt tillräcklig	Otillräcklig
Intern styrning och kontroll	X		
	Rättvisande	Inte rättvisande	
Räkenskaper	X		

Ekonomiskt och verksamhetsmässigt resultat

Nämndens ekonomiska resultat uppgår till 370 mnkr, vilket är 366 mnkr högre än fullmäktiges resultatkrav. Revisionen konstaterar att fullmäktiges mål om en ekonomi i balans därmed uppnåtts.

Målen har uppnåtts när det gäller samtliga av fullmäktige tilldelade mål och indikatorer. Måluppfyllelsen har koppling till det pga. pandemin minskade resandet med färdtjänst under året. Det verksamhetsmässiga resultatet, har i huvudsak uppnåtts.

Det ekonomiska och verksamhetsmässiga resultatet bedöms, utifrån genomförd granskning, sammantaget som tillfredsställande.

Intern styrning och kontroll

Färdtjänstens kärnverksamhet har påverkats av pandemin genom ett kraftigt minskat resande jämfört med budgeterade nivåer. Färdtjänstverksamheten har bistått regionen genom att utföra uppdrag åt hälso- och sjukvårdsförvaltningen och Karolinska Universitetssjukhuset. Nämnden har även fattat beslut om, och betalat ut, ekonomisk ersättning till leverantörer med hänvisning till att det annars fanns en överhängande risk för konkurser och företagsnedläggningar av åkerier.

Revisionen ser positivt på att nämnden under 2021 färdigställt den överenskommelse som ska reglera den verksamhet som trafiknämnden bedriver på färdtjänstnämndens uppdrag. Fortsatt bör den överenskommelse som ska reglera ansvarsförhållandet för sjukresor mellan färdtjänstnämnden och hälso- och sjukvårdsnämnden tas fram.

Den interna styrningen och kontrollen bedöms, utifrån genomförd granskning, vara tillräcklig.

Räkenskaper

Årsbokslutet är i allt väsentligt upprättat enligt god redovisningssed, enligt regionens anvisningar och bedöms ge en rättvisande bild av årets resultat och ställning. Räkenskaperna bedöms vara rättvisande.

Innehåll

1	Årlig granskning	4
2	Ekonomiskt och verksamhetsmässigt resultat	5
2.1	Ekonomiskt resultat	5
2.2	Verksamhetsmässigt resultat	7
3	Intern styrning och kontroll	9
3.1	Ekonomi- och verksamhetsstyrning	9
3.2	Avtalsuppföljning	11
3.3	Avrapporterade granskningar i delrapport	16
3.4	Granskningar utan väsentliga iakttagelser	17
3.5	Uppföljning av tidigare lämnade rekommendationer	17
4	Räkenskaper	19
4.1	Årsbokslut inklusive verksamhetsberättelse (förvaltningsberättelse)	19
Bilaga 1	Sammanställning och uppföljning av rekommendationer till nämnden/styrelsen	
Bilaga 2	Sammanställning och uppföljning av rekommendationer till ledningen	
Bilaga 3	Bedömningsmål och bedömningskriterier	

1 Årlig granskning

I den årliga revisionen prövas och bedöms om verksamheten sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt, om räkenskaperna är rättvisande samt om den interna styrningen och kontrollen är tillräcklig.

Färdtjänstnämnden (FTN) ansvarar för särskilt anordnade transporter för personer med funktionshinder¹ i regionen. I nämndens uppdrag ingår bl.a. att upphandla och förvalta avtal rörande färdtjänstverksamhet samt att besluta i enskildas ärenden rörande tillstånd till färdtjänst. Fullmäktige har i reglemente beslutat att nämnden ska köpa sitt förvaltningsstöd av trafiknämnden och att nämnden ska ha ett färdtjänstutskott.

Revisionen har utförts enligt kommunallagen, regionens regler och anvisningar samt god revisions sed för kommunal verksamhet. Revisionen har utgått från revisionsplanen som fastställts av revisorsgrupperna och revisorskollegiet.

I granskningen har revisorerna biträttts av regionens revisionskontor. Granskningen har genomförts av granskningsansvarig Nils-Dawid Tiderman m.fl. vid revisionskontoret och huvudansvarig revisor Johan Rasmusson m.fl. vid KPMG.

Revisorernas granskningsuppdrag utförs dels i form av basgranskning som årligen genomförs på alla nämnder/styrelser, dels genom fördjupad granskning av specifika områden utifrån en risk- och väsentlighetsanalys.

Under granskningsåret har revisorerna har genomfört ett möte för dialog med presidiet för nämnden under vintern 2021.

¹ Enligt lagen (1997:736) om färdtjänst, gällande avtal mellan Region Stockholm och länets kommuner, samt lagen (2010:1065) om kollektivtrafik vad avser färdtjänstresor.

2 Ekonomiskt och verksamhetsmässigt resultat

I detta avsnitt görs en bedömning av om nämnden uppnått fullmäktiges resultatkrav och övriga ekonomiska samt verksamhetsmässiga mål. Bedömningen omfattar även om nämnden genomfört givna uppdrag samt följt de beslut, riktlinjer och föreskrifter som gäller för verksamheten. Bedömningsmålen och bedömningskriterierna framgår av bilaga 3.

2.1 Ekonomiskt resultat

	Budget 2021	Bokslut 2021	Bokslut 2020
Resultaträkning (mnkr)			
Verksamhetens intäkter	1804	2088	1907
Verksamhetens kostnader inkl. avskrivningar och finansnetto	- 1799	- 1717	- 1530
Årets resultat	4	370	377
Balansomslutning (mnkr)	244	476	501

2.1.1 Resultat 2021

Nämndens ekonomiska resultat uppgår till 370 mnkr, vilket är 366 mnkr högre än fullmäktiges resultatkrav.

Enligt beslut i fullmäktige² undantas nämndens merkostnader och minskade intäkter till följd av coronapandemin vid avstämningen mot resultatkravet. Nämndens merkostnader och minskade intäkter under 2021 är marginella och uppgår endast till 107 tkr.

Revisionen konstaterar att fullmäktiges mål om en ekonomi i balans uppnåtts.

2.1.2 Jämförelse med budget 2021

Verksamhetens **intäkter** uppgår till 2 088 mnkr, vilket är 284 mnkr (9,5 procent) högre än budgeterat. Resenärsintäkterna överstiger budgeterad nivå med 13 mnkr (20,9 procent), även intäkterna för sjukresor och tjänsteresor överstiger budgeterad nivå med 7 mnkr (20,7 procent). De ökade intäkterna beror i huvudsak på att färre personer når upp till högstkostnadsskyddet, beroende på lägre resande, vilket ökar resenärsintäkterna.

Intäkter från sjuk- och tjänsteresor utgörs i huvudsak av försäljning av tjänster, exempelvis administrativa kostnader vid vidarefakturerings av sjuk- och tjänsteresor. Avvikelsen mot budget beror till största delen på ökade antal sjukresor jämfört med budgeterat. Detta har genererat högre intäkter med 8

² RS 2021-0124

mnkr gentemot budget, medan intäkter för tjänsteresor understiger budgetmed 1 mnkr.³

Posten Övriga intäkter överstiger budget med 265 mnkr. Detta är i huvudsak hänförligt till vidarefakturerade kostnader för uppdrag utförda åt Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och Karolinska Universitetssjukhuset.⁴ Motsvarande kostnad återfinns under köpt färdtjänsttrafik, varför påverkan är resultatneutral.

Verksamhetens **kostnader**, exklusive avskrivningar och finansiella poster, uppgår till 1 715 mnkr, vilket är 68 mnkr (ca 12 procent) lägre än budgeterat.

Kostnaden för köpt färdtjänsttrafik understiger budgeterad nivå med 74 mnkr, kostnaden för tjänsteresor understiger budget med 1 mnkr. De lägre kostnaderna är främst hänförligt till minskat resande med färdtjänst-taxi samt rullstoltaxi. Kostnaderna för sjukresor överstiger budget med 17 mnkr, vilket är hänförligt till det högre resandet än budgeterat.

Övriga kostnader understiger budget med 9 mnkr, avvikelsen beror främst på minskade kostnader gällande drift- och underhåll och beror framförallt på förskjutningar inom projektet Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten.

Avvikelser i förhållande till budget har i huvudsak analyserats och kommenterats på ett tillfredställande sätt i nämndens verksamhetsberättelse.

2.1.3 Investeringar

Årets investeringar uppgår till 39 mnkr, att jämföra med fullmäktiges budget på 56,5 mnkr, vilket ger en upparbetningsgrad på 69 procent. Budgetavvikelsen beror på förseningar inom projektet nytt systemstöd färdtjänst (se avsnitt 3.3.3). Av nämndens verksamhetsberättelse framgår att detta berodde på leveransproblem från systemets avträdande driftleverantör.

Finansiering för projektet under 2021 har utgjorts av budgeterade ospecificerade medel. På grund av leveransproblemen har tidsplanen för projektet enligt förvaltningen försenas till 2022. Ett utökat investeringsutrymme på 148,4 mnkr beviljades av nämnden för projektet i december 2021. Färdigställande är planerat till 2022 enligt förnyat genomförandebeslut.⁵

2.1.4 Bedömning av ekonomiskt resultat

Revisionen bedömer att fullmäktiges mål om ekonomi i balans har uppnåtts i och med att nämndens resultat överstiger fullmäktiges resultatkrav med 366 mnkr. Avvikelsen mot resultatet är hänförligt till minskat resande orsakat av pandemin, vilket lett till något ökade intäkter och minskade kostnader.

³ De ökade sjukresorna beror enligt nämndens verksamhetsberättelse med största sannolikhet på vaccinationsresor för personer över 70 år i kombination med sjukresor för personer över 70 år eller att man är i riskgrupp

⁴ Ambulanssjukvård och PCR-tester

⁵ FTN 2020-0020

2.2 Verksamhetsmässigt resultat

2.2.1 Måluppfyllelse

Regionledningskontoret har i anvisningar för verksamhetsberättelsen angett att indikatorer som inte går att mäta på grund av coronapandemin inte ska ingå i målbedömningen, men att nämnden ska redogöra för samtliga mål och indikatorer i sin verksamhetsberättelse. Den pågående pandemin har påverkat måluppfyllelsen i synnerhet när det gäller indikatorer för tidspassning. I övrigt rapporterar nämnden att samtliga indikatorer samt mål uppnåtts 2021.

Nämnden uppger att samtliga indikatorer för det nämndspecifika målet *Attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem* påverkats av pandemin. Målnivåerna har dock uppnåtts för samtliga indikatorer förutom för nämndindikatorn *punktighet*. För indikatorn *punktighet* anges pandemin initialt haft en positiv effekt, under 2021 har minskningen av resor dock påverkat bolagens fordonsflotta vilket lett till att tillgängliga fordon för färdtjänst och sjukresor minskat, vilken påverkat indikatorn negativt.

För de av fullmäktige uppsatta indikatorerna *Nöjda resenärer* och *andel trygga resor- särskild kollektivtrafik* anges att bidragande orsak till måluppfyllnad sannolikt är pandemin. Detta eftersom pandemin inneburit borttagande av samplanering jan- dec 2021⁶. (Se även avsnitt 3.3.1).

Som revisionen noterat tidigare år⁷ har indikatorerna antal resor totalt och antal resenärer/tillstånd tagits bort. Detta medför att nämndens saknar indikatorer för uppföljning av effektiva resor.

Revisionen noterar att det heller inte finns någon indikator för produktivitet. Även för nämndens mål om att *bidra till ett transporteffektivt samhälle i Stockholmsregionen* saknas indikator. För att stärka styrning mot fullmäktiges beslutade mål, har nämnden enligt budget möjlighet att bryta ner de av fullmäktige beslutade målen till lokala mål samt ta fram indikatorer för dessa.⁸

Revisionen noterar att nämnden under mål för social hållbarhet kommenterar att en del i att möta resenärer med särskilda behov är att ta fram en utvecklingsplan för färdtjänsten. Granskningen visar att trafikförvaltningen har påbörjat ett arbete med detta under 2021, enligt senaste uppgift från förvaltningen planeras arbetet vara klart under 2022.

Måluppfyllelsen har i huvudsak analyserats och kommenterats på ett tillfredsställande sätt i verksamhetsberättelsen.

⁶ FTN 2020-0036

⁷ Regionrevisorerna årsrapport färdtjänstnämnden 2020 samt delårsrapport 2021

⁸ RS 2020-0469

2.2.2 Uppdrag från fullmäktige

Nämnden redovisar fyra uppdrag som fullmäktiga tilldelat nämnden under 2021, av dessa är tre avslutade och ett är pågående enligt plan. De tre uppdrag som uppges som avslutade av nämnden är; *Ta fram en ny färdtjänst-applikation, Utredda förutsättningarna för att överta ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd samt Kostnadssänkande åtgärder, beaktat lärdomar av nya arbetssätt under pandemin*. Nämnden rapporterar dessa som avslutade eftersom nämnden driftsatt en ny färdtjänstapplikation samt att en utredning gällande förutsättningarna för att överta ansökningsprocessen antagits i nämnden⁹. Trafikförvaltningen¹⁰ har skickat ut en enkät till medarbetarna, tillvaratagit svaren och har ett pågående arbetet för att tillvarata utvecklingsmöjligheter med IT-lösningar för kostnadsbesparande arbetssätt, varav nämnden anser även det tredje uppdraget som avslutat.

När det gäller det äldre uppdraget att utreda hur resegarantin ska utvecklas, har revisionen tidigare framhållit¹¹ att uppdraget inte kan anses vara slutfört trots att nämnden rapporterat uppdraget som avslutat i samband med verksamhetsberättelsen 2019. År 2020 tog nämnden fram en ny *aktivitet för att utreda hur resegarantin fortsatt kan utvecklas*. Av nämndens verksamhetsberättelse framgår att aktiviteten pågår enligt plan och att utredningen kommer att rapporteras i färdtjänstnämnden under första kvartalet 2022.

2.2.3 Produktion

Nämnden rapporterar att det totala antalet resor inom färdtjänst (inklusive sjuk- och tjänsteresor) har ökat med 12,3 procent i jämförelse med föregående år, vilket främst berott på lättade restriktioner under 2021 samt ökning i antal taxi-sjukresor, främst beroende på vaccinationsresor. Nämnden uppger i sin verksamhetsberättelse att resandet med färdtjänst-taxi ökar med 10 procent, medan resandet med rullstolstaxi minskar med 5 procent jämfört med föregående år.

Antalet utförda resor med färdtjänst-taxi understiger dock budget med 14 procent. Även antalet utförda sjukresor för taxi har varit 16 procent lägre än budgeterat och antal resor för rullstolstaxi har minskat mot budget med 29 procent. Nämnden rapporterar även att antalet tjänsteresor har minskat med 2 760 resor jämfört med budgeterad nivå.

Av nämndens verksamhetsrapport framgår att resenärer med tillstånd för färdtjänst har minskat med 3 procent jämfört med föregående år och uppgår till 62 997 tillstånd.

Nämnden rapporterar att kostnad per resa¹² uppgick till 443 kr vilket är 3,7 procent lägre än föregående år. Detta rapporteras av nämnden främst bero på

⁹ FTN 2020-0017

¹⁰ Färdtjänstnämnden köper förvaltningsstöd av trafikförvaltningen.

¹¹ Regionrevisorerna årsrapport färdtjänstnämnden 2019

¹² Avser endast färdtjänst-taxi, ej sjuk och tjänsteresor.

att taxi-index slutade på 0,7 procent vilket ger lägre kostnader för både färdtjänst-taxi och rullstolstaxi.

Avvikelserna mot budget uppges främst bero på att pandemin har inneburit en markant minskning av antalet resor från den 12 mars 2020, efter att Folkhälsomyndigheten uppmanat personer som tillhör riskgrupper eller är över 70 år att undvika att träffa andra människor. Restriktionerna togs bort den 29 september 2021, vilket ledde till visst ökat resande och trafik kostnaderna ökade långsamt under hösten. Att sjukresor ökat anger nämnden sannolikt beror på vaccinationsresor för personer över 70 år i kombination med sjukresor eller att man tillhör riskgrupp.

Bedömning

Revisionen noterar i likhet med föregående år, att resandet inom färdtjänsten minskat kraftigt jämfört med budgeterade nivåer på grund av pandemin, vilket medfört att också nämndens kostnader för köpt trafik blivit lägre. Revisionen vill, i likhet med föregående år framhålla att nämnden bör överväga att ta fram produktivitetmått. Detta för att möjliggöra en redovisning av produktiviteten i den verksamhet som nämnden bedriver, tillåta jämförelser över tid och tydliggöra effektiviseringar.

2.2.4 Bedömning av verksamhetsmässigt resultat

Det verksamhetsmässiga resultatet har uppnåtts. Revisionen konstaterar att pandemin har haft en till övervägande del positiv effekt på nämndens möjlighet att uppnå det verksamhetsmässiga resultatet. Det är dock viktigt att nämnden fortsätter att arbeta aktivt med måluppfyllelse eftersom det när restriktionerna hävs, och resandet förändras igen, finns risk för att nämndens måluppfyllelse påverkas negativt.

3 Intern styrning och kontroll

I detta avsnitt görs en bedömning av hur nämnden tar ansvar för att det finns en intern styrning och kontroll som leder till måluppfyllelse och regelefterlevnad. Bedömningsmålen och bedömningskriterierna framgår av bilaga 3.

3.1 Ekonomi- och verksamhetsstyrning

Pandemin har påverkat färdtjänstens verksamhet genom att resandet har minskat. Folkhälsomyndigheten har uppmanat personer som tillhör riskgrupp, eller är över 70 år, att undvika att träffa andra människor, och uppmanat allmänheten till social distansering och hemarbete oavsett ålder, vilket lett till att färdtjänstverksamhetens resenärer rest mindre jämfört med ett normalår.

3.1.1 Ekonomistyrning

Nämnden har i delrapporten för 2021 prognostiserat årets resultat till 298 mnkr, exklusive coronarelaterade nettomerkostnaderna och intäktsbortfall samt effekten av förändringen av diskonteringsräntan. Resultatet för helåret justerat för ovannämnda poster blev 72 mnkr högre än prognosen i delårsrapporten. Detta beror på att coronapandemin påverkat resandet i färdtjänsten under 2021. Enligt nämndens verksamhetsberättelse så ökade resandet långsamt under hösten 2021 efter förändringar i restriktionerna, men efter att smittspridningen ökade och nya restriktioner trädde ikraft i december, avstannade resandet igen.

Färdtjänstverksamheten har på grund av coronapandemin delvis ställt om och bistått regionen med ambulanssjukvård och PCR-tester. Detta uppges dock inte ha påverkat nämndens ekonomiska resultat och har genomförts med utgångspunkt i nämndens befintliga avtal med taxiåkerier

Nämnden har även fattat beslut om, och betalat ut, ekonomisk ersättning till leverantörer med hänvisning till att det annars fanns en överhängande risk för konkurser och företagsnedläggningar av åkerier (se avsitt 3.3.1). Beslut har tagits om ersättning för perioden januari till september för rullstolstaxi¹³, där även sjukresor ingick i beslutet, samt beställningscentralen¹⁴. Inget stöd till sjukresor eller beställningscentralen har dock behövts betalas ut under 2021, men till rullstolstaxi. Nämnden har även tagit beslut om och betalat ut stöd till bårtaxi för perioden januari till december¹⁵. Dessa utgifter har haft utrymme inom den befintliga budgeten och har inte påverkat nämndens resultat negativt.

3.1.2 Verksamhetsstyrning

Som nämnts ovan har måluppfyllelsen överträffat målnivåerna, förutom för indikatorn gällande tidspassning.¹⁶ Detta är i huvudsak hänförligt till yttre förutsättningar kopplade till coronapandemin.

En ny sektion har bildats på trafikförvaltningen, sektion Risk och intern kontroll. Förvaltningen har i samband med detta påbörjat ett förändringsarbete gällande risk och internkontroll. Målet är att mer i detalj tydliggöra arbetet med risk och internkontroll inom trafikförvaltningen och därmed också inom färdtjänstverksamheten. Implementering av uppdaterade styrande dokument, rutiner och arbetssätt pågår. Enligt trafikförvaltningens rutin för framtagande av plan för intern kontroll genomförs riskanalyser på färdtjänstverksamhetens nivå och med representanter från trafikförvaltningens ledningsgrupp.

Nämnden redogör för sin arbetsprocess kring riskanalyser och hur denna genererat i fem verksamhetsövergripande risker för verksamhetsåret 2021.

¹³ FTN 2020-0037, även sjukresor ingår i detta beslut

¹⁴ FTN 2020-0038

¹⁵ FTN 2020-0046

¹⁶ På grund av bristande tidspassning 2021 har nämnden ålagt taxibolagen viten.

Verksamhetens risker har tagits upp i plan för intern kontroll. Två risker har fått ett ökat riskvärde p.g.a. coronapandemin, risken att *efterfrågan av fordon är större än tillgången* och risken *sänkt förtroende för färdtjänstleveransen*. Risken angående efterfrågan på fordon värderas som röd, resterande fyra risker värderas som orangea. Nämnden redovisar även att kontroller och åtgärder löpt på enligt plan under året.

Av nämndens verksamhetsberättelse framgår att trafikavdelningen¹⁷ genomgick en organisationsförändring den 1 oktober 2021. Trafikavdelningen delades upp i två avdelningar; Trafikavdelningen (TA) och Teknikavdelningen (TE). Syftet med omorganisationen är enligt verksamhetsberättelsen att stärka trafikförvaltningens leveransförmåga i upphandling och uppföljning av trafikavtalen, förvaltningen och utbyggnaden av kollektivtrafiken och de särskilda persontransporterna. Av granskningen framgår att inga stora förändringar föreligger för färdtjänstens verksamhet pga. omorganisationen.

3.1.3 Bedömning

Revisionen vill framhålla att nämnden, för att stärka styrning mot fullmäktiges beslutade mål, enligt budget har möjlighet att bryta ner de av fullmäktige beslutade målen till lokala mål samt ta fram indikatorer för dessa.

3.2 Avtalsuppföljning

Uppföljningen av avtal ska enligt fullmäktiges inköspolicy¹⁸ vara systematisk, aktiv och ändamålsenlig. Varje upphandlande myndighet har ansvar för uppföljning av sina avtal inklusive avrop från ramavtal¹⁹. I färdtjänstnämndens uppdrag ingår enligt reglemente bland annat att upphandla, ingå och följa upp avtal rörande färdtjänstverksamheten²⁰. Revisionen har därför granskat om färdtjänstnämnden säkerställer en tillräcklig styrning och kontroll i avtalsuppföljningen.

Struktur för avtalsuppföljning

Färdtjänstnämnden har ansvar för upphandling och förvaltning av avtal för driften av särskilda persontransporter. Eftersom färdtjänstnämnden köper förvaltningsstöd av trafiknämnden så ska avtalsuppföljningen följa samma arbetssätt för färdtjänstverksamheten som trafikförvaltningen som helhet, vilket inkluderar att vara en del av förvaltningens pågående utvecklingsarbete. Färdtjänstverksamheten förvaltas av sektion färdtjänst som organisatoriskt ligger under trafikavdelningen på trafikförvaltningen.

Av granskningen framgår att med start år 2020 har trafikförvaltningen infört en ny förvaltningsmodell av avtal som innebär att uppföljningsprocessen delas upp i olika faser; operativ (veckovis, månadsvis), taktisk (tertiäl, årlig) och

¹⁷ Färdtjänstnämnden har ingen egen förvaltning, nämnden köper förvaltningsstöd av trafiknämnden.

¹⁸ LS 2019-0063

¹⁹ LS 2018-0667, RK 2019-0050, RK 2020-0023

²⁰ RS 2020-0284

strategisk (vid halvtid och inför avslut av avtal). Dessa faser är till viss del överlappande. Ett antal förvaltningsövergripande rutiner för avtalsuppföljning finns framtagna sedan början på år 2020, bland annat rutin för operativ, taktisk och strategisk avtalsuppföljning²¹. Förvaltningsmodellen syftar till att ge ett helhetsgrepp av avtalsuppföljningen under hela avtalets livscykel och även underlätta erfarenhetsåterföring inför upphandling av nya avtal, uppföljningsplaner för varje specifikt avtal är en central förutsättning för detta arbetssätt. Uppföljningsmallar för krav i avtal är en annan viktig del i detta arbetssätt, där målet är att få en dokumenterad och likriktad uppföljningsprocess som inte är personberoende.

Implementering av den nya avtalsförvaltningsmodellen pågår på trafikförvaltningen, trafikavtalen är det område där arbetet i dagsläget kommit längst. Granskningen visar att modellen introducerades på sektion färdtjänst under föregående år genom informationsmöten samt rådgivning kring systematik och styrande dokument. Sektion färdtjänst arbetar också enligt uppgift efter trafikförvaltningens nya avtalsförvaltningsmodell, detta inkluderar operativ uppföljning, taktisk och strategisk utvärdering samt användning av uppföljningsmallar. Av granskningen framgår att fortsatt implementering av arbetssättet planeras genomföras på trafikförvaltningen under 2022 i takt med att nya avtals upphandlas, där ibland på sektion färdtjänst. Enligt intervjuer planerar trafikavdelningens verksamhetsstöd denna ytterligare stöttning kring arbetssättet för just färdtjänstavtalen preliminärt till våren 2022.

En central förutsättning för att färdtjänstnämnden ska ha god styrning och kontroll över avtalsuppföljningen är att nämnden får tillräcklig information från förvaltningen. Granskningen har visat att nämnden löpande får ta del av resultaten från avtalsuppföljningen där aktuellt utfall och lägesbild för avtalen ges.

Uppföljning

Enligt rutin för operativ uppföljning ansvarar avtalsförvaltare för att sammanställa resultat och analyser i rapporter. I uppföljningsplanen för respektive avtal ska det framgå vilka rapporter som ska tas fram. De avvikelser som identifieras ska dokumenteras i enlighet med gällande dokument- och ärendehanteringsrutiner. Detta innefattar att diarieföra relevant dokumentation i avtalsärendet i diariet EDIT. Av granskningen framgår att rapportering och uppföljningsplaner för avtalen utgörs av skriftligt material som tagits fram gemensamt av sektionen samt de generella Excellmallar som finns för avtalsuppföljningen. I detta material framgår inte vilka rapporter som ska tas fram av avtalsförvaltarna. Vidare visar granskningen att det saknas vissa delar i uppföljningsplanen som ska ingå enligt gällande rutin, nämligen riskanalys per avtal och hur källor verifieras.

²¹ SL-S-1651043, SL-S-1608858, SL-S-1612962

Av granskningen framgår att det istället för sammanställande av rapporter sker en kontinuerlig kommunikation, baserad på samtal, mail och återkommande möten om avtalens utveckling mellan avtalsförvaltare och affärsområdesansvarig samt övriga roller med ansvar för avtalsuppföljning. Informationsutbyte mellan den operativa och taktiska uppföljningen sker kontinuerligt på möten. Vidare framgår att dokumentation gällande uppföljningsarbetet sparas i det sektionsinterna systemet Public och inte i diariet EDIT.

Granskningen visar även att affärsområdesansvarig, enligt rutin för operativ uppföljning, ansvarar för att det under arbetets gång ska identifieras behov av utveckling av avtal, behov av tilläggsavtal och andra erfarenheter. Denna information skall tjäna som input till processer inom trafikförvaltningen exempelvis inför kommande upphandlingar. Informationen ska dokumenteras för att kunna kommuniceras till berörda, vid exempelvis taktisk utvärdering och strategisk analys. Enligt intervjuer sparas även denna dokumentation i det sektionsinterna systemet Public.

Uppföljning av miljö ska göras en gång per månad mot entreprenör enligt Rutin för uppföljning av miljö- och bullerkrav i trafikavtal²². Denna frekvens framgår inte av uppföljningsplanen för taxi-färdtjänst. I uppföljningsmallen är frekvensen för miljökrav som ska följas upp som lägst halvårsvis. Miljö är inte heller en stående punkt på avtalsförvaltarnas månadsvisa leverantörsträffar. Granskningen visar att en översyn av miljökraven i avtalen pågår inom ramen för kommande upphandling av nytt avtal för färdtjänst-taxi.

Enligt gällande riktlinje ska trafikutövaren villkoras att ha ett dokumenterat ledningssystem för trygghetsarbete.²³ Av granskningen framgår att detta inte är ett krav i avtalen, och därav inte heller något som följs upp. Krav ställs dock på att ett aktivt arbete med trygghet ska finnas, exempelvis gällande utbildning av förare, resenärers upplevda trygghet samt utbildning av förare, vilket följs upp inom ramen för avtalsförvaltningen. Kundundersökningar genomförs även där trygghet är en del som mäts. Ett internt projekt med fokus mot kunders upplevda trygghet har startats inom verksamheten, ett arbete med förstärkt trafikinformation i färdtjänst-applikationen har även startats upp.

Revisionen har tidigare rekommenderat att färdtjänstnämnden bör säkerställa att styrande dokument är relevanta och efterlevs vid upphandling av särskilda persontransporter. Granskningen visar att en översyn av befintliga styrdokumentens relevans för färdtjänstverksamheten planeras till 2022 i takt med att nya upphandlingar ska genomföras.²⁴

²² SL-S-648509

²³ SL-S-419772

²⁴ Rekommendation nr 29475, regionrevisorerna, årsrapport trafiknämnden 2018

Risikanalyser

Enligt trafiknämndens riktlinje för inköp av varor och tjänster,²⁵ ska alltid en riskanalys för varje specifik affärsform genomföras. Vidare anges i förvaltningens rutin för framtagande och uppdatering av uppföljningsplan, att varje avtals uppföljningsplan ska innehålla en riskmatris som består av identifierade och prioriterade risker för avtalet. Under avtalets löptid ansvarar affärsområdesansvarig för att bevaka riskerna som framgår av uppföljningsplanen och årligen uppdatera riskmatrisen.²⁶ Granskningen visar att någon sådan riskmatris inte används i uppföljningsplanerna för de avtal som förvaltas på sektion färdtjänst. Riskerna omhändertas, enligt intervjuer, istället i det generella riskarbetet för hela verksamheten som sker årligen inför framtagande av plan för intern kontroll. Risker som relaterar till specifika avtal adresseras sedan löpande under avtalsperioden.

Vidare visar granskningen att avtalsuppföljningsmallarna som används av sektion färdtjänst inte följer rutinen för mallen eftersom kolumnen ”verifiera källa” saknas. Denna kolumn syftar till att avtalsförvaltaren ska verifiera externa källor till information och kravuppfyllnad, detta kan ske genom exempelvis en rimlighetsbedömning eller en kontroll genom en tredjeparts besiktning. Enligt gällande rutin kan detta behov variera beroende på kravet, men någon gång per år bör en mer ingående analys av källans tillförlitlighet göras.

Leverantörsrevisioner

Enligt förvaltningens rutin för leverantörsrevisioner ska det finnas en årligt fastställd revisionsplan för varje avtal. Granskningen visar att ingen sådan årligt fastställd plan för färdtjänstens avtal finns.²⁷

Revisioner som utförs av förvaltningen består dels av stickprov på fordon samt revisioner på plats gällande bland annat beställningscentraler, samt deltagande på utbildning av förare. Miljörevisioner från tredje part begärs även in. Avtalsförvaltare deltar även på taxibolagens besiktningar av fordon, som sker två gånger per år. Avtalsförvaltare kan begära ut underlag från taxibolagens revisioner för att se de fordon som behövt komplettera sin besiktning.

Det finns ingen dokumentation av gjorda observationer på taxibolagens besiktningar. Enligt intervjuer utgör deltagande på dessa revisioner ett underlag för att se mönster i brister hos vissa bolag gällande relevanta avtalskrav som är värda att bevaka.

Av granskningen framgår att de skriftliga protokoll från stickprovskontrollerna som genomförs på färdtjänst-taxi och rullstolstaxi, inte delges avtalsförvaltarna direkt utan att detta underlag delges till sektionschefen. Rapportering till avtalsförvaltare gällande detta sker muntligt.

²⁵ SL-S-419850

²⁶ SL-S-648481

²⁷ SL-S-630332

Av granskningen framgår även att sektion färdtjänst har ett kontinuerligt och behovsbaserat utvecklingsarbete av verksamheten. Granskningen visar dock att det saknas en långsiktig strategi för det interna utvecklingsarbetet av färdtjänstens avtalsuppföljning.

Bedömning

Revisionen bedömer att färdtjänstnämnden bör stärka den interna styrningen och kontrollen i avtalsuppföljningen. Revisionen ser därför positivt på det utvecklingsarbete som gjorts och planeras genomföras. Revisionen vill betona vikten av att avtalsuppföljningar systematiskt dokumenteras för att säkerställa att personberoende undviks samt möjliggöra bra underlag för framtida analyser.

Revisionen noterar att uppföljningsplanerna saknar en samlad riskbedömning per avtal så som krävs enligt förvaltningens rutiner. Revisionen vill betona vikten av att en strukturerad riskanalys ligger till grund för avtalsuppföljningen. Vidare noterar revisionen att frekvenser för uppföljning av miljökrav inte sker enligt gällande rutin. Revisionen ser dock positivt på den överyn av miljökrav som pågår inom ramen för färdtjänstens upphandling av nya avtal.

Revisionen bedömer vidare att färdtjänstens interna arbete med det långsiktiga utvecklingsarbetet av avtalsförvaltningen behöver stärkas. Revisionen vill även betona vikten av att färdtjänstnämnden på ett systematiskt sätt involveras i det utvecklingsarbetet som sker på trafikförvaltningen gällande avtalsuppföljning så att strukturen för avtalsförvaltning kan stärkas.

Revisionen vill slutligen framföra att färdtjänstnämnden behöver säkerställa att befintliga styrande dokument är relevanta för färdtjänstensverksamhet och efterlevs i avtalsförvaltnings- och uppföljningsprocessen. Detta i linje med tidigare lämnad rekommendation.

Rekommendationer:

- Revisionen rekommenderar ledningen att stärka systematiken för riskanalys och dokumentering vid uppföljning av avtal, samt i övrigt säkerställa följsamhet till trafikförvaltningens befintliga styrande dokument gällande avtalsuppföljning.

3.3 Avrapporterade granskningar i delrapport

Delar av årets granskning har tidigare avrapporterats i delrapporterings-PM för nämnden. Nedan sammanfattas väsentliga iakttagelser från denna rapport.

3.3.1 Granskning av hantering av coronapandemin

Revisionen granskade till delåret 2021 nämndens hantering av coronapandemin. Granskningen visar att sedan 2020 har ett antal beslut fattats i nämnden för att anpassa verksamheten på grund av pandemin. Besluten innebär att vissa trafikformer vid behov ersätts upp till 80 procent av 2019 års intäkter. Dessa beslut har alla förlängts med tremånaders intervall även under 2021. Färdtjänstnämnden beslutade även fortsatt om borttagande av samplanering under 2021 med anledning av covid-19 (jan-sept)²⁸, detta i likhet med besluten som fattats under 2020. Under 2020 tilldelades färdtjänsten uppdrag av den regionala särskilda sjukvårdsledningen²⁹. Uppdragen innefattade att stötta ambulanssjukvården med persontransporter av covid-19-patienter och personaltransporter av vårdpersonal³⁰. Från SLSO fick nämnden även i uppdrag att köra covid-19 test i hemmet till sjuk vårdpersonal och sjuka invånare i Stockholms län³¹. Färdtjänstverksamheten har fortsatt haft i uppdrag att bistå Region Stockholm med ambulanssjukvård och PCR-tester under 2021. Kostnaden för liggande transporter vidarefaktureras till hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Karolinska Universitetssjukhuset faktureras för kostnaden av PCR-tester.

Revisionen noterar att antal körningar inte redovisas för dessa särskilda uppdrag i nämndens delårsrapport. Kostnaden för uppdragen redovisas samlat, men det går inte att se hur kostnaden fördelas mellan uppdragen.

3.3.2 Granskning av sjukresor

I lagen (1991:419) om sjukreseersättning vid sjukresor regleras rätten till sjukresor³². Fram till och med 2018-01-31 har ansvaret för sjukresor reglerats i en överenskommelse där HSN haft kostnadsansvaret och trafiknämnden utför uppdraget. Detta ansvarsförhållande framgår dock inte av respektive nämnds gällande reglemente³³. Som revisionen tidigare påpekat löpte dessutom överenskommelsen ut sista januari 2018³⁴.

²⁸ FTN 2020-0036

²⁹ RSSL aktiverades i februari 2020 av hälso- och sjukvårdsnämnden, i enlighet med den regionala katastrofmedicinska beredskapsplanen (HSN 2020-1379)

³⁰ HSN 2020-0527

³¹ HSN 2020-1379

³² Med sjukresa avses en patients resa till eller från vård och behandling (sjukvård) och patientens folkbokföringsadress

³³ LS 2018-0731

³⁴ Regionrevisorerna, Årsrapport trafiknämnden 2019

Revisionen har tidigare rekommenderat förvaltningens ledning att ta fram en överenskommelse mellan färdtjänstnämnden och hälso- och sjukvårdsnämnden som reglerar ansvaret och utförandet av sjukresor³⁵. Arbetet med att utforma en ny överenskommelse startades våren 2017. Enligt senaste uppgift från förvaltningen är arbetet med överenskommelsen långt framskridet, men är i nuläget försenat på grund av pandemin.

3.3.3 Granskning av Program nytt systemstöd färdtjänst

Projektet nytt systemstöd för färdtjänst har varit drabbat av olika förseningar och problematik sedan genomförandebeslut togs av trafiknämnden 2016.³⁶ Av färdtjänstnämndens delårsrapport framgår att en arbetsgrupp³⁷ därför tillsatts av förvaltningen under 2021 för att hantera projektet. Arbetsgruppen rekommenderade att avtalet med dåvarande leverantör sades upp och att trafikförvaltningen själva skulle överta leveransansvaret för projektet. Färdtjänstnämnden beslutade i maj 2021 att detta skulle ske³⁸. Enligt nytt genomförandebeslut, som tog i nämnden 29 september 2021, blir ny total budgetram för projektet 193,5 mnkr³⁹. Finansiering för projektet har 2021 utgjorts av budgeterade ospecificerade medel. Revisionen framhåller vikten av att projektet nytt systemstöd håller tidsplan och kan genomföras som planerat för att inte ytterligare försena andra verksamhetskritiska systemprojekt.

3.4 Granskningar utan väsentliga iakttagelser

Revisionen har granskat ledningsnära kostnader och representation utan några väsentliga iakttagelser.

3.5 Uppföljning av tidigare lämnade rekommendationer

I tidigare revisionsrapporter har framförts ett antal rekommendationer avseende den interna styrningen och kontrollen. Några kommenteras nedan, för övriga framgår i bilaga 1 och 2 hur rekommendationerna har hanterats.

3.5.1 Strategisk inriktning

Revisionen har tidigare rekommenderat nämnden att säkerställa att mål, strategisk inriktning och prioriteringar för den långsiktiga utvecklingen av färdtjänsten och dess förhållande till den allmänna kollektivtrafiken fastställs.⁴⁰ Revisionen har vid tidigare granskningar funnit att ett arbete pågår med bland annat en ny *Utvecklingsplan färdtjänst*, men att utvecklingsplanens funktion i den kort- och långsiktiga styrningen inte varit tydlig.⁴¹

³⁵ Rekommendation nr 45736, Regionrevisorerna Delrapport färdtjänstnämnden 2020

³⁶ SL 2015-0586

³⁷ En arbetsgrupp bestående av nyckelpersoner på förvaltningen med insikt i projektet

³⁸ FTN 2021-0023

³⁹ FTN 2020-0020

⁴⁰ Rekommendation nr 1067 (29469 enligt ny numrering), Landstingsrevisorerna delrapport trafiknämnden 2017

⁴¹ Regionrevisorerna, årsrapport färdtjänstnämnden 2019. Regionrevisorerna, årsrapport färdtjänstnämnden 2020

Årets uppföljande granskning har visat att arbetet med att ta fram Utvecklingsplan färdtjänst har varit pausat under 2020, framför allt på grund av coronapandemin, men återupptagits under 2021 och planeras slutföras under 2022. Av granskningen framgår även att utvecklingsplanen kommer utgöra en del av ramverket för strategisk styrning

Arbetet med utvecklingsplanen har beroenden till flera andra projekt, bland annat framtagandet av ett *nytt trafikhanteringssystem* och *utredning Framtida inriktning för färdtjänst*.

Av nämndens verksamhetsberättelse för 2021 framgår att *Framtida inriktning för färdtjänst* har aktualitetsprovats under 2020 och 2021 avseende de delar av utredning som avser trafikupplägg för resor med färdtjänst och sjukresor. Studien blev klar november 2021 och kommer användas som underlag till arbetet med det nya trafikhanteringssystemet. Utredningen *Framtida inriktning för färdtjänsten* kommer även utgöra ett av underlagen i framtagandet av Utvecklingsplan färdtjänsten, genom att behov och krav som identifierats i utredningen kommer att inkorporeras i utvecklingsplanen.

Revisionen bedömer att arbetet med att åtgärda rekommendationen är påbörjat, och att delmål i processen har uppnåtts i och med att utredningen *framtida inriktning färdtjänst* har aktualitetprovats. Revisionen bedömer därför rekommendationen som delvis åtgärdad.

3.5.2 Överenskommelse mellan färdtjänstnämnden och trafiknämnden
Färdtjänstnämnden ska enligt reglemente bland annat ansvara för särskilda persontransporter. Enligt reglemente ska nämnden även köpa förvaltningsstöd av trafiknämnden. Färdtjänstnämnden har ingen egen personal och är därför helt beroende av trafiknämnden för att fullgöra sina uppgifter gentemot fullmäktige.

Revisionen har tidigare granskat hur förhållandet mellan nämnderna reglerats för att säkerställa färdtjänstnämndens ansvar för styrning, kontroll och uppföljning av den verksamhet som trafiknämnden utför för nämndens räkning⁴². Revisionen har då rekommenderat att färdtjänstnämnden bör säkerställa att de lagkrav som ställs på nämnden avspeglas i en överenskommelse, i enlighet med fullmäktiges policy för integrerad ledning och styrning, med trafiknämnden som utförare av färdtjänstverksamheten inklusive hur kraven ska följas upp och återrapporteras⁴³.

Årets uppföljande granskning har visat att färdtjänstnämnden under 2021 genomfört en översyn över överenskommelser och styrande dokument mellan trafiknämnden och färdtjänstnämnden. Detta i enlighet med fullmäktiges policy för integrerad ledning och styrning, i syfte att kartlägga nämndernas relation avseende tjänster som utförs av nämnd för annan nämnds räkning,

⁴² Regionrevisorerna Årsrapport FTN 2019

⁴³ Rekommendation ID 37690, Regionrevisorerna Årsrapport FTN 2019

samt reglera nämndernas relation i enlighet med kraven på god intern styrning och kontroll.

Granskningen visar att denna översyn har resulterat i att en övergripande överenskommelse tagits fram under 2021 som antagits av respektive nämnd⁴⁴. Denna överenskommelse kommer, framöver att biläggas till den redan existerande överenskommelse som årligen ingås mellan nämnderna för att reglera ersättning för uppdraget.

Revisionen bedömer därmed rekommendationen som åtgärdad.

4 Räkenskaper

I detta avsnitt görs en bedömning av om nämndens redovisning är upprättad i enlighet med lagstiftning och god redovisningssed så att räkenskaperna ger en rättvisande bild av resultat och ställning. Bedömningsmålen och bedömningskriterierna framgår av bilaga 3.

4.1 Årsbokslut inklusive verksamhetsberättelse (förvaltningsberättelse)

Årsbokslutet är i allt väsentligt upprättad enligt god redovisningssed, enligt regionens anvisningar och bedöms ge en rättvisande bild av årets resultat och ställning.

⁴⁴ FTN 2021-0063

Vad gör regionrevisorerna?

Regionrevisorerna granskar den verksamhet som bedrivs av regionens nämnder och bolagsstyrelser. Revisionsuppdraget är det största inom kommunal verksamhet.

Att vara revisor är ett förtroendeuppdrag vars syfte är att med oberoende, saklighet och integritet främja, granska och bedöma verksamheten. Den övergripande uppgiften för revisorerna är att granska hur nämnder och styrelser tar sitt ansvar. De förtroendevalda revisorerna är fullmäktiges och ytterst medborgarnas instrument för den demokratiska kontrollen. De har därmed en viktig funktion i den lokala självstyrelsen.

Ledamöter i nämnder och styrelser ansvarar inför fullmäktige för hur de själva, anställda och uppdragstagare genomför verksamheten. I ansvaret ingår att genomföra en ändamålsenlig verksamhet utifrån fullmäktiges mål, beslut och riktlinjer samt de föreskrifter som gäller för verksamheten, på ett ekonomiskt tillfredsställande sätt och med en tillräcklig intern kontroll samt att upprätta rättvisande räkenskaper.

I årsrapporter för nämnder och styrelser sammanfattar revisionskontoret den granskning som genomförts under det gångna året. Verksamhetsrevisionen redovisas löpande i projektrapporter. Publikationerna finns på www.sll.se. Det går även att prenumerera på regionrevisorernas nyhetsbrev genom att anmäla intresse via e-postmeddelande till regionrevisorerna.rev@regionstockholm.se.



Postadress: Box 22230, 104 22 Stockholm
Besöksadress: Hantverkargatan 25 b (T-bana Rådhuset)
Telefon: 08-737 25 00
E-post: regionrevisorerna.rev@regionstockholm.se
Hemsida: www.regionstockholm.se
Org.nr: 232100-0016

Regionrevisorerna

Rekommendationer till nämnd/styrelse – ÅR 2021

Färdtjänstnämnden

Hållbarhet

Ursprung	Rekommendation	Åtgärdad	Revisionens kommentar
29475 Från rapport 2018 Årsrapport Tidigare ID 1511	Färdtjänstnämnden bör säkerställa att befintliga styrande dokument är relevanta och efterlevs vid upphandling av den särskilda kollektivtrafiken.	●	ÅR 2021 Årets granskning visar att relevansen av befintliga styrande dokument säkerställs, men att ett arbete kvarstår med att säkerställa följsamhet till styrande dokument rörande upphandling och specifikt avtalsuppföljning. Rekommendationen bedöms därmed som delvis åtgärdad.


Intern kontroll

Ursprung	Rekommendation	Åtgärdad	Revisionens kommentar
58278 Från rapport 2020 Årsrapport	Färdtjänstnämnden bör säkerställa att delegationsbeslut anmäls till nämnden i enlighet med nämndens delegationsordning.	●	ÅR 2021 Revisionen ser positivt på att nämnden påbörjat ett arbete med rekommendationen. Eftersom arbetet ännu är i ett mycket tidigt skede bedömer revisionen rekommendationen som ej åtgärdad.

Strategisk styrning och organisation

Ursprung	Rekommendation	Åtgärdad	Revisionens kommentar
29469 Från rapport	Färdtjänstnämnden bör säkerställa att mål, strategisk inriktning och prioriteringar för den långsiktiga utvecklingen	●	ÅR 2021

Regionrevisorerna

Ursprung	Rekommendation	Åtgärdad	Revisionens kommentar
2017 Delrapport Tidigare ID 1067	av färdtjänsten och dess förhållande till den allmänna kollektivtrafiken fastställs.		<p>Årets uppföljande granskning har visat att arbetet med att ta fram Utvecklingsplan färdtjänst har varit pausat under 2020, framför allt på grund av coronapandemin, men återupptagits under 2021 och planeras slutföras under 2022.</p> <p>Av nämndens verksamhetsberättelse för 2021 framgår att <i>Framtida inriktning för färdtjänst</i> har aktualitetsprovats under 2020 och 2021 avseende de delar av utredning som avser trafikupplägg för resor med färdtjänst och sjukresor. Studien blev klar november 2021 och kommer användas som underlag till arbetet med det nya trafikhanteringssystemet. Utredningen <i>Framtida inriktning för färdtjänsten</i> kommer även utgöra ett av underlagen i framtagandet av Utvecklingsplan färdtjänsten, genom att behov och krav som identifierats i utredningen kommer att inkorporeras i utvecklingsplanen.</p> <p>Revisionen bedömer att arbetet med att åtgärda rekommendationen är påbörjat, och att delmål i processen har uppnåtts i och med att utredningen <i>framtida inriktning färdtjänst</i> har aktualitetprovats. Revisionen bedömer därför rekommendationen som delvis åtgärdad.</p>
58277 Från rapport 2020 Årsrapport	Färdtjänstnämnden bör utarbeta indikatorer kopplade till samtliga verksamhetsspecifika mål, i syfte att stärka styrning och uppföljning av verksamhetens resultat.		<p>ÅR 2021</p> <p>Revisionen noterar att de av fullmäktige beslutade målen, och indikatorer för dessa, följs upp av nämnden, samt att nämnden även har beslutad indikator för punktlighet för det nämndspecifika målet attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem. Revisionen noterar även att nämnden tidigare har haft fullmäktigebeslutade indikatorer inom området effektiva resor, men att dessa avvecklats pga. att de inte var lämpliga för att styra mot eller mäta målluppfyllelse. Revisionen vill framhålla att nämnden, för att stärka styrning mot fullmäktiges beslutade mål, enligt</p>

Regionrevisorerna

Ursprung	Rekommendation	Åtgärdad	Revisionens kommentar
			budget har möjlighet att bryta ner de av fullmäktige beslutade målen till lokala mål samt ta fram indikatorer för dessa. Revisionen avser följa nämndens arbete inom området.

Säkerhet

Ursprung	Rekommendation	Åtgärdad	Revisionens kommentar
29473 Från rapport 2018 Årsrapport Tidigare ID 1508	Färdtjänstnämnden bör i enlighet med fullmäktiges riktlinjer för säkerhet anta en trafiksäkerhetspolicy och säkerställa att den tillämpas av samtliga entreprenörer.	●	ÅR 2021 Revisionens uppföljning visar att nämnden beslutat om en trafiksäkerhetspolicy för färdtjänstverksamheten. Granskningen visar att policyn utgör del av underlag i två nu pågående, men ännu inte avslutade, upphandlingar. Revisionen anser därmed att implementering samt säkerställande av policyns tillämpning återstår. Revisionen ser positivt på att en policy tagits fram och kommer följa arbetet med en implementering samt uppföljning av den samma, vilket inkluderar hur tillämpningen av trafiksäkerhetspolicy säkerställs. Rekommendationen bedöms därför som delvis åtgärdad.
37687 Från rapport 2019 Årsrapport	Nämnden bör, utifrån den egna organisationens behov, inventera och fatta beslut om styrande dokument för informationssäkerhet.	—	ÅR 2021 Följs upp under 2022. Bedömning kvarstår tills dess.
37688 Från rapport 2019 Årsrapport	Nämnden bör regelbundet följa upp status på informationssäkerhetsarbetet.	—	ÅR 2021 Följs upp under 2022. Bedömning kvarstår tills dess.
37689 Från rapport 2019 Årsrapport	Nämnden bör säkerställa att TN för deras räkning tillförsäkrar att ansvariga för informationssäkerhetsarbetet ges mandat att kunna rapportera direkt till ledningen.	—	ÅR 2021 Följs upp under 2022. Bedömning kvarstår tills dess.

Regionrevisorerna

Ursprung	Rekommendation	Åtgärdad	Revisionens kommentar
----------	----------------	----------	-----------------------

Verksamhetsstyrning

Ursprung	Rekommendation	Åtgärdad	Revisionens kommentar
37690 Från rapport 2019 Årsrapport	Färdtjänstnämnden bör säkerställa att de lagkrav som ställs på nämnden avspeglas i en överenskommelse, i enlighet med fullmäktiges policy för integrerad ledning och styrning, med trafiknämnden som utförare av färdtjänstverksamheten inklusive hur kraven ska följas upp och återrapporteras.	●	ÅR 2021 Årets uppföljande granskning har visat att färdtjänstnämnden under 2021 genomfört en översyn över överenskommelser och styrande dokument mellan trafiknämnden och färdtjänstnämnden. Detta i enlighet med fullmäktiges policy för integrerad ledning och styrning, i syfte att kartlägga nämndernas relation avseende tjänster som utförs av nämnd för annan nämnds räkning, samt reglera nämndernas relation i enlighet med kraven på god intern styrning och kontroll. Granskningen visar att denna översyn har resulterat i att en övergripande överenskommelse tagits fram under 2021 som antagits av respektive nämnd[1]. Denna överenskommelse kommer, framöver att biläggas till den redan existerande överenskommelse som årligen ingås mellan nämnderna för att reglera ersättning för uppdraget. Revisionen bedömer därmed rekommendationen som åtgärdad. [1] FTN 2021-0063
37691 Från rapport 2019 Årsrapport	Nämnden bör tydliggöra och precisera redogörelsen i verksamhetsberättelsen utifrån den verksamhet som nämnden ansvarar för.	●	ÅR 2021 Årets uppföljning visar att nämnden i sin verksamhetsberättelse har förtydligat och preciserat sin redogörelse av verksamheten som nämnden ansvarar för. Rekommendationen bedöms därmed som åtgärdad.

Regionrevisorerna

Rekommendationer till ledning – ÅR 2021

Färdtjänstnämnden

Avtalsstyrning och uppföljning

Ursprung	Rekommendation	Åtgärdad	Revisionens kommentar
77068 Från rapport 2021 Årsrapport	Revisionen rekommenderar ledningen att stärka systematiken för riskanalys och dokumentering vid uppföljning av avtal, samt i övrigt säkerställa följsamhet till trafikförvaltningens befintliga styrande dokument gällande avtalsuppföljning.	–	

Intern kontroll

Ursprung	Rekommendation	Åtgärdad	Revisionens kommentar
29471 Från rapport 2018 Årsrapport Tidigare ID 1404	Trafikförvaltningens ledning bör kartlägga och beskriva kontroller i väsentliga flöden inom färdtjänstverksamheten.	●	Delår 2020 Revisionens uppföljning visar att ett utvecklingsarbete pågår men att det fortfarande återstår en del arbete för att kartlägga och beskriva kontrollerna i de väsentliga flödena.
45763 Från rapport 2020 Delrapport	Trafikförvaltningens ledning bör verka för att en överenskommelse ingås med hälso- och sjukvårdsförvaltningen som reglerar ansvaret och utförandet av sjukresor.	●	ÅR 2021 Årets uppföljning visar att arbetet återupptagits och planeras vara klart under Q1 2022.

Regionrevisorerna

BEDÖMNINGSMÅL OCH BEDÖMNINGS- KRITERIER 2021

Ekonomiskt och verksamhetsmässigt resultat

Nämnden/styrelsen har uppnått fullmäktiges mål samt följt de beslut, riktlinjer och föreskrifter som gäller för verksamheten. Verksamhetens resultat och resurser står i ett rimligt förhållande till varandra.

Bedömningsmål:

1. Nämnden/styrelsen har uppnått fullmäktiges finansiella mål (resultatkrav) och följt fullmäktiges ekonomiska riktlinjer.
2. Nämnden/styrelsen har uppnått fullmäktiges mål för verksamheten och genomfört tilldelade uppdrag.
3. Nämnden/styrelsen har i övrigt bedrivit verksamheten med god ekonomisk hushållning utifrån fullmäktiges beslut.
4. Nämndens/styrelsens verksamhet har bedrivits i enlighet med för verksamheten gällande lagar, föreskrifter, riktlinjer m.m.

Bedömningskriterier:

Tillfredsställande

Bedömningsmålen bedöms i allt väsentligt vara uppfyllda. Avvikelser kan förekomma.

Inte helt tillfredsställande

Bedömningsmålen bedöms delvis vara uppfyllda. Det finns större och/eller flera avvikelser.

Ottillfredsställande

Bedömningsmålen bedöms inte vara uppfyllda. Det finns väsentliga avvikelser eller allvarliga brister som måste åtgärdas snarast.

Kommentar: Bristerna eller avvikelserna är så stora att frågan om anmärkning eller avstyrkt ansvarsfrihet bör prövas.

Intern styrning och kontroll

Nämnden/styrelsen ansvarar för att det finns en intern styrning och kontroll som med rimlig grad av säkerhet leder till måluppfyllelse, effektiv verksamhet och

Regionrevisorerna

regelefterlevnad. Nämnden/styrelsen har säkerställt systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner.

Bedömningsmål:

1. Nämnden/styrelsen har fastställt en organisation med tydlig fördelning av ansvar och befogenheter.
2. Nämnden/styrelsen har i budget/verksamhetsplan fastställt ekonomiska och verksamhetsmässiga mål i linje med fullmäktiges mål och övriga uppdrag. Målen är mätbara/uppfoljningsbara.
3. Nämnden/styrelsen har riktlinjer och rutiner för väsentliga områden för att säkerställa att verksamhetens uppdrag och mål uppnås samt att lagar, föreskrifter m.m. följs.
4. Nämnden/styrelsen har genomfört en riskanalys som identifierar, värderar och prioriterar väsentliga risker. Nämnden/ styrelsen har i en plan för intern kontroll, i enlighet med regionens fastställda regelverk, fastställt vilka åtgärder/ kontroller som ska hantera prioriterade risker.
5. Nämnden/styrelsen följer kontinuerligt och systematiskt upp ekonomi och verksamhet, såväl för verksamhet i egen regi som för sådan som uppdragits åt annan att utföra, analyserar väsentliga avvikelser samt vidtar åtgärder vid behov.
6. Nämnden/styrelsen har ett informations- och kommunikationssystem som stödjer styrning, kontroll och uppföljning av verksamheten.
7. Nämndens/styrelsens rapportering ger en rättvisande och tillförlitlig information om ekonomi och verksamhet.
8. Nämnden/styrelsen har säkerställt en tillräcklig beredning av ärenden.
9. Nämnd/styrelse har fattat beslut med stöd i reglemente, delegation eller i uppdrag från fullmäktige.

Bedömningskriterier

Tillräcklig

Bedömningsmålen bedöms i allt väsentligt vara uppfyllda. Avvikelser kan förekomma.

Regionrevisorerna

Inte helt tillräcklig

Bedömningsmålen bedöms delvis vara uppfyllda. Det finns större och/eller flera avvikelser.

Otillräcklig

Bedömningsmålen bedöms inte vara uppfyllda. Det finns väsentliga avvikelser eller allvarliga brister som måste åtgärdas snarast.

Kommentar: Bristerna är uppenbara och försvårar styrning, ledning, uppföljning och kontroll. Avvikelserna är så stora att frågan om anmärkning eller avstyrt ansvarsfrihet bör prövas.

Räkenskaper

Nämndens/styrelsens redovisning är upprättad i enlighet med lagstiftning och god redovisningssed så att räkenskaperna ger en rättvisande bild av resultat och ställning och kan ligga till grund för styrning, ledning, uppföljning och kontroll av den verksamhet som bedrivs.

Bedömningsmål:

1. Nämndens/styrelsens räkenskaper är upprättade i enlighet med den kommunala redovisningslagen, god redovisningssed samt landstingets regler och anvisningar.
2. Nämndens/styrelsens delårsrapport och årsbokslut/årsredovisning ger en rättvisande bild av resultat och ställning.

Bedömningskriterier:

Rättvisande

Räkenskaperna uppfyller i allt väsentligt bedömningsmålen. Avvikelse kan förekomma. Eventuella värderings-, klassificerings- och/eller upplysningsfel är inte av sådan karaktär att de väsentligen påverkar bilden av nämndens/styrelsens resultat och ställning.

Inte rättvisande

Räkenskaperna innehåller väsentliga avvikelser eller allvarliga brister i förhållande till bedömningsmålen och ger inte en rättvisande bild av resultat och ställning.

Kommentar: Avvikelserna är så stora att frågan om anmärkning eller avstyrt ansvarsfrihet bör prövas.