Region Stockholm

Färdtjänstverksamheten

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-05-12

Ärende
FTN 2021-0007

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Handläggare
Jenny Rasmussen
Verksamhetscontroller

Färdtjänstnämnden
2021-05-19, punkt 9

Tertialrapport 2021 per april för färdtjänstnämndens verksamhetsområde

Ärendebeskrivning

Ärendet omfattar förslag till tertialrapport för färdtjänstnämndens verksamhetsområde enligt bilaga.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande den 12 maj 2021 samt tertialrapport 2021 per april inklusive bilagor.

Förslag till beslut

Färdtjänstnämnden föreslås besluta följande.

1. Tertialrapport 2021 per april inklusive bilagor för färdtjänstnämndens verksamhetsområde godkänns.

2. Paragrafen justeras omedelbart.

Sara Catoni
Biträdande Förvaltningschef för trafikförvaltningen

Region Stockholm

Färdtjänstnämnden

Tertialrapport
April 2021

Innehållsförteckning

1. Sammanfattning ... 3
1.1 Väsentliga händelser ... 4
1.2 Bedömning av risker och möjligheter ... 4
1.3 Ledningens åtgärder ... 5

2. Styrning och ledning ... 6
2.1 Mål ... 6
2.1.1 Mål och indikatorer ... 6
2.2 Intern kontroll ... 10
2.2.1 Arbetet med intern kontroll ... 10
2.3 Resultat och analys från riskbedömningen ... 10

3. Verksamhet ... 12
3.1 Resande i särskilda persontransporter ... 12

4. Ekonomi ... 13
4.1 Resultat ... 13
4.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans ... 17
4.3 Investeringar ... 18
4.3.1 Ny- och ersättningsinvesteringar ... 19

5. Nämndbehandling ... 20

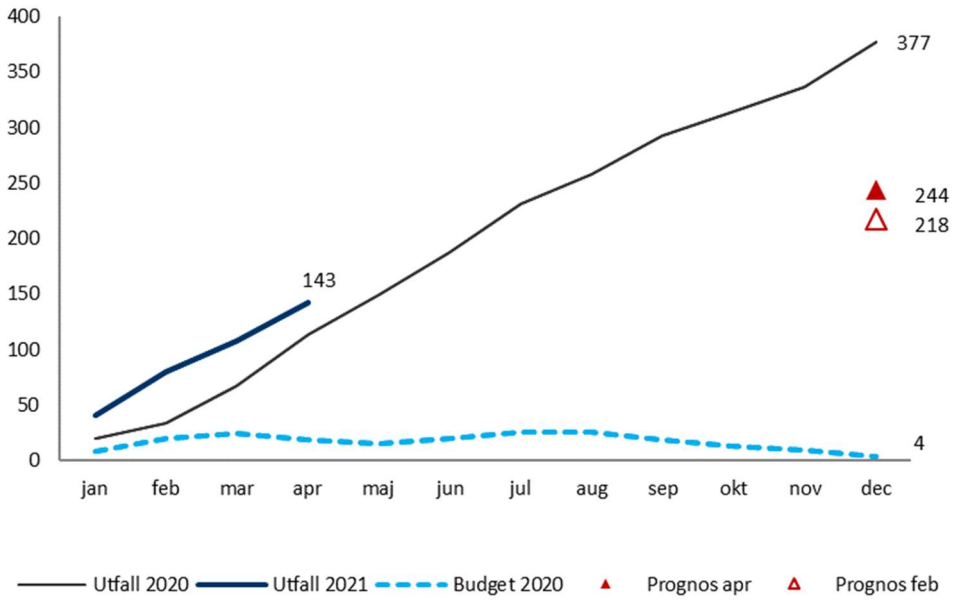
1. Sammanfattning

Färdtjänstverksamheten rapporterar till färdtjänstnämnden från och med 2019. Färdtjänst är ett komplement till kollektivtrafik för personer med tillstånd för färdtjänst. Resorna utförs av upphandlade taxi-, närtrafik- och specialfordonsföretag. I färdtjänstverksamheten ingår även sjukresor och tjänsteresor. I färdtjänstverksamhetens redovisning ingår kostnader för utförd trafik, upphandlad beställningscentral och kundservice samt kostnader för verksamhetens IT-system, personal och informationsproduktion samt resenärsintäkter.

Färdtjänstnämnden gick in i år 2021 med en budget i balans. Årets resultat för färdtjänstnämnden bedöms enligt prognos uppgå till 244 mkr att jämföra med en årsbudget om 4 mkr.

Situationen med corona/covid-19 har påverkat och kommer fortsatt att påverka färdtjänstverksamheten under lång tid framöver. Köpt färdtjänsttrafik prognostiseras därmed minska med 161 mkr. För vidare analys se avsnitt 4.1 Resultat.

Diagram: Resultat 2021 jämfört med resultat 2020 och budget 2021. Utfallet per april är +143 mkr. Prognosen per helår uppgår till +244 mkr.



Investeringsutfallet uppgår till 7,1 mkr, vilket motsvarar en upparbetningsgrad på 12,6 % jämfört med budget. Årets budget uppgår till 56,5 mkr och prognosen uppgår till 45,7 mkr.

1.1 Väsentliga händelser

Situationen med corona/covid-19 har påverkat och kommer fortsatt att påverka färdtjänstverksamheten under lång tid framöver. Detta efter uppmaningar från Folkhälsomyndigheten att personer som tillhör riskgrupper eller är över 70 år ska undvika att träffa andra människor och uppmaning att arbeta på distans och social distansering oavsett ålder. Rådande situation har kraftigt minskat resandet med färdtjänsten. I samband med covid-19 minskade antalet personer med färdtjänsttillstånd mer markant och en stor del av minskningen är sannolikt att hänföra till Folkhälsomyndighetens rekommendationer att personer över 70 år skulle undvika kontakter vilket i sin tur inneburit att ett antal personer avvaktat med att söka tillstånd. Ett urval av väsentliga händelser per april;

- Färdtjänstnämnden beslutade om stöd till rullstolstaxi (jan-juni), bårtaxi (jan-juni) och beställningscentralen (jan-juni) med anledning av kraftigt minskade antal resor.
- Färdtjänstnämnden beslutade om borttagande av samplanering med anledning av covid-19 (jan-juni).
- Fortsatt höga volymer för PCR tester, totalt har det utförts cirka 900 000 tester sen pandemin startade.
- Fortsatt att stötta ambulanssjukvården i Region Stockholm med liggande transporter.
- Lansering klar av App för Iphone för färdtjänsten. Lanserat möjligheten att logga in på Mina Sidor och App med BankID.
- Stora utmaningar med leveransen av projekt *Nytt Systemstöd för Färdtjänstverksamheten*. Affärsdialog pågår.
- Pulsmätning som nytt arbetssätt, kopplat till engagemang och dialog i teamen om upplevelse av arbetsmiljö, introduceras och den första pulsmätningen genomförs i mars. Pulsmätningar kommer att genomföras på månadsbasis med kvartalsvisa fördjupningar.

1.2 Bedömning av risker och möjligheter

Analysen av risker för färdtjänstverksamheten visar att identifierade risker med störst påverkan på verksamheten är kopplade till målet avseende att kärnverksamheten ska prioriteras och målet attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem.

De högst värderade riskerna för verksamhetsåret 2021 vid denna tertialuppföljning är följande:

- *Risk att känsliga personuppgifter blir tillgängliga för obehöriga.*
- *Risk att färdtjänstverksamheten inte har tillräckligt med personal/resurser för att klara av sina uppdrag.*

- *Risk att efterfrågan av fordon är större än tillgången.*

Analysen av färdtjänstverksamhetens risker visar vidare att det finns en risk att förtroendet för färdtjänstleveransen sjunker på grund av bristfälliga leveranser. Det finns också en risk att resenärer reser mer än beräknat. Vidare visar riskbedömningen att det finns en viss risk för IT störningar i färdtjänstverksamhetens beställningssystem. För vidare analys av risker, se avsnitt 2.2 Intern kontroll.

1.3 Ledningens åtgärder

Trafikförvaltningens ledning har tillsammans med medarbetare och chefer ägnat inledningen av året till att fortsätta arbetet med att hantera tillkommande uppdrag med anledning av pandemin parallellt med att säkerställa basuppdraget i form av ett stabilt trafikutbud, en god kundservice och tillståndshantering. Kontinuerlig prioriteringsdialog och resursöversyn har varit nödvändig.

En task-force har tillsatts för att genomföra en översyn av projekt *Nytt Systemstöd för Färdtjänstverksamheten*. Affärsdialog pågår med leverantören.

Trafikförvaltningen har under årets första månader skickat ut enkäter till alla medarbetare för att samla in lärdomar av nya arbetssätt som kan förbättra både arbetsmiljön och medverkar till en effektivare förvaltning.

Arbetet mot ett ökat processorienterat arbetssätt och processbaserad verksamhetsutveckling fortsätter inom förvaltningen. Aktiviteten syftar till att fortsätta det pågående processarbetet för att förändra och effektivisera arbetssättet i organisationen. Områden som är stort fokus är tillgångsförvaltning, avtalshantering inom trafiken och investeringsprocessen.

Under perioden har internkontrollarbetet fortsatt att stärkas inom områdena konsultförsörjning och bokslutsprocessen. Vidare pågår arbete med att integrera den systematiska riskhanteringen i verksamhetens processer för att stödja verksamhetsbeslut och förvaltningens uppföljning mot beslutade effektmål. Trafikförvaltningens väsentliga risker och åtgärder har diskuterats i ledningen och ett arbete har påbörjats att etablera ett trafikförvaltningsövergripande riskregister. Arbetet kommer att fungera som underlag för framtagande av Plan för intern kontroll.

2. Styrning och ledning

2.1 Mål

2.1.1 Mål och indikatorer

Ett resultat i balans

Färdtjänstnämndens verksamhet går in i år 2021 med en budget i balans. Årets prognos för färdtjänstnämnden uppgår till 244 mkr att jämföra med en årsbudget om 4 mkr.

Hållbar investeringsutveckling

För att uppnå målet hållbar investeringsutveckling har trafikförvaltningen arbetat med ett flertal aktiviteter som ingår i att stärka investeringsstyrning.

Arbetet med att utveckla investeringsstyrning och implementera den beslutade nya åtgärdsvals- och investeringsprocessen (ÅIP) är ett fortsatt prioriterat område som trafikförvaltningen har fortsatt att arbeta med under 2021.

Arbete med att utveckla och etablera interna kontroller avseende konsultanskaffning samt implementera metodik och mallar enligt ny rutin för riskhantering pågår.

Attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem

Attraktiva resor
Nöjdheten med särskilda persontransporter mäts i en separat kundundersökning, och redovisas per månad. Indikatorn redovisar utfallet på svar från 30 färdtjänstresenärer som dagligen kontaktas via telefon dagen efter sin utförda resa och får svara på frågor om den specifika resan. Andelen nöjda resenärer för särskilda persontransporter uppnår målet med ett utfall på 90 procent för första tertialet 2021.

Punktligheten för särskilda persontransporter uppnår målet med ett utfall på 94 procent för första tertialet 2021.

Andelen trygga resenärer är ett nytt mål för färdtjänstnämnden från och med augusti 2018. Andelen resenärer som känner sig trygga i den särskilda persontransporten uppnår målet om 76 procent och överstiger målvärdet med 2 procentenheter.

Under hösten 2020 påbörjades utredning att utreda övergripande förutsättningar för att överta ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd. Utredningen avses slutföras under första halvåret 2021 och kommer redovisa nuläge och förutsättningar för ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd. Dialog har skett med kommunförbundet Storsthlm och med olika intresseorganisationer. Utredningen kommer redogöra på övergripande nivå förutsättningar för ett övertagande av hela ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd och vilka framgångsfaktorer och utmaningar som finns. Utredningen identifierar också möjliga förbättrings- och effektiviseringsområden i nuvarande ansökningsprocess. Utredningens resultat ska utgöra underlag för färdtjänstnämndens fortsatta överväganden för att kunna ta

ställning till frågan om och i sådana fall på vilket sätt arbetet med ett eventuellt övertagande av hela ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd ska fortsätta.

En del i att möta resenärers med särskilda behov är att ta fram en utvecklingsplan för Färdtjänsten, vilket trafikförvaltningen påbörjar arbetet med att ta fram under 2021. Utvecklingsplanen ska vara stöd i arbetet med att prioritera och planera åtgärder på lång sikt. Trafikeringsstudien avser att aktualitetspröva utredningen Framtida inriktning för färdtjänst, förslag på nytt trafikupplägg men också nuvarande trafikupplägg. Detta för att definiera och föreslå ett resurseffektivt trafikeringsupplägg för färdtjänsttrafiken i Stockholms län. Resultatet från trafikeringsstudien ger också ingångsvärden till nytt trafikhanteringssystem och studier inför upphandling av nya trafikavtal för färdtjänsten.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Prognos-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde
Nöjda resenärer – särskilda persontransporter *(Regionfullmäktige)*	90 %	89 %		>=86 %	>=86 %
Kommentar Det ackumulerade värdet för nöjda resenärer ligger på 90 procent vilket är över utsatt målnivå på 86 procent. En bidragande orsak till detta är sannolikt en konsekvens av covid-19 som inneburit borttagande av samplanering samt att tidspassningen ökat markant med anledning av ett minskat resande inom taxibranschen som bidrar till en ökad tillgång på fordon (utfallet avser jan-mars).					
Andel trygga resor - särskilda persontransporter *(Regionfullmäktige)*	78 %	72 %		>=76 %	>=76 %
Kommentar Målet för trygghet är 76 procent och utfallet för tertial 1 2021 är 78 procent vilket innebär att färdtjänsten överträffar målet. Värdet har succesivt förbättrats och färdtjänstverksamheten ser det som en effekt av covid-19 som inneburit borttagen samplanering samt mycket bra tidspassning (utfallet avser jan-mars).					
Punktlighet - särskilda persontransporter *(Nämnd)*	94 %	94 %		94 %	
Kommentar Det ackumulerade värdet för tidspassningen är 94 procent vilket är detsamma som utsatt målvärde. Covid-19 har påverkat tidspassningen vilket resulterat i att tidspassningen succesivt ökat, anledningen till detta samband är att covid-19 inneburit att efterfrågan minskat på taxi i allmänhet vilket i sin tur påverkat bolagens incitament att ta färdtjänst- och sjukresor (utfallet avser jan-mars).					

Social hållbarhet

Färdtjänstnämnden tillämpar Sveriges regioner och landstings uppförandekod för leverantörer för att främja hållbara leverantörskedjor. Färdtjänstverksamheten arbetar även systematisk för att beakta sociala hållbarhetsaspekter, som demokrati, antidiskriminering, folkhälsa, jämlikhet, jämställdhet, barnperspektivet, mångfald, tillgänglighet och trygghet. Vid samtliga upphandlingar kompletteras därför uppförandekoden med en kravbilaga avseende social hållbarhet som anpassas efter den typ av upphandling som genomförs inom verksamheten.

Trafikförvaltningen upprättar årligen en hållbarhetsredovisning och arbetet avseende år 2021 har påbörjats.

Samhällsviktiga funktioner upprätthålls vid extraordinära händelser och klimatförändringar
Det finns en väl fungerande och årligen övad krisledningsorganisation inom trafikförvaltningen som även vid behov tar hand om ärenden som gäller färdtjänst och sjukresor, det vill säga färdtjänstnämndens ansvarsområden.

Arbetet med klimat-, risk- och sårbarhetsanalyser är i en utvecklingsfas för hela regionen såväl som för trafikförvaltningen. Åtgärder tydliggörs i handlingsplaner och aktiviteter genomförs. Trafikförvaltningen har en väl fungerande metodik för krishantering inklusive regelbundna krisledningsövningar. Arbetet med säkerhetsskyddsplanen pågår enligt plan. Trafikförvaltningen avser att avvakta direktiv från Regionledningskontoret innan arbetet kring totalförsvar och pliktplaneringsplanen startar.

Kärnverksamheten ska prioriteras
Färdtjänstnämnden fokuserar på verksamhetsuppföljning, effektivisering, digitalisering och användarvänlighet och detta arbeta kommer att fortsätta under 2021.

Hög innovations- och digitaliseringsgrad
Färdtjänstnämnden fortsätter arbetet under 2021 med att slutföra arbetet med ett nytt gemensamt tillståndssystem som möjliggör effektivare och mer rättssäker hantering av tillståndhandläggning. Det kommer att finnas förutsättningar att hantera ansökningar och kundärenden digitalt. Det innebär även att det skapas förutsättningar för att resenären själv skall kunna påbörja en digital ansökning av färdtjänsttillstånd och även ha möjlighet till en direkt dialog med handläggare samt kunna följa handläggningsprocessen digitalt. Färdtjänstnämnden har lanserat App och inloggning via bankID och kommer under 2021 arbeta med att vidareutveckla den digitala servicen till resenärerna. I ämnesområdet digital tillgänglighet kommer nämnden att beakta IT-tillgänglighetsfrågor och dess utveckling i IT-system för funktionsnedsatta.

Färdtjänstnämnden kommer att arbeta vidare med att följa hållbar innovation inom transportsektorn för att långsiktigt minska sitt klimatavtryck. Under 2020 beslutades om en process för att arbeta med innovationer på ett systematiskt sätt vilken fortsättningsvis kommer att användas vid innovationsinitiativ.

Trafikförvaltningen har under 2021 tagit fram förslag till en innovationsprocess som en del av Plan för samverkan för att utveckla kollektivtrafiken i Stockholmsregionen (FTN 2020-0050). Planen, och Innovationsprocessen, har godkänts i Färdtjänstnämnden september 2020.

Trafikförvaltningen har under våren 2021 varit drivande i innovationsprocessen genom att sammankalla och genomföra tre stycken möten med FOI-rådet med fokus på att stärka

trafikförvaltningens innovationsarbete. Trafikförvaltningen har därutöver deltagit i bedömningsgruppen för regionens Innovationsfond

Bidra till ett transporteffektivt samhälle i Stockholmsregionen
Färdtjänstnämnden bidrar till ett transporteffektivt samhälle genom att verka för ett ökat resande med den allmänna kollektivtrafiken för färdtjänstresenärer.

Trafikförvaltningen bidrar till utvecklingen för ett transporteffektivt samhälle i Stockholmsregionen genom framtagandet av Kollektivtrafikplanen som syftar till att beskriva hela kollektivtrafikens utveckling på lång sikt och hur den utvecklingen bör se ut för att uppnå de regionala målen i det regionala trafikförsörjningsprogrammet och RUFS 2050. Utvecklingsplanen för färdtjänst som har sin utgångspunkt från bland annat Kollektivtrafikplan visar utvecklingen för färdtjänsten de kommande 10 åren och med en utblick några år efter det.

2.2 Intern kontroll

2.2.1 Arbetet med intern kontroll

Trafikförvaltningen [1] bedriver ett systematiskt arbete med att identifiera, värdera och hantera risk för att fatta verksamhetsbeslut samt för att följa upp att beslutade mål kommer att uppnås.

Trafikförvaltningen arbetar i enlighet med Riktlinje för intern kontroll för Region Stockholm (RS2019-0866). Enligt trafikförvaltningens rutin för framtagande av plan för intern kontroll för ett visst verksamhetsår görs riskanalyser både på färdtjänstverksamhetens nivå och med representanter från trafikförvaltningens ledningsgrupp avseende övergripande styrningsfrågor och med syftet att redovisa ledningens risktolerans. Arbetet utförs enligt samma tidplan som för verksamhetens verksamhetsplanering.

För det aktuella verksamhetsåret finns en risksammanställning avseende färdtjänstverksamhetens mest väsentliga risker som följs upp med kontroller och åtgärder. Genom den tertialvisa ledningsrapporteringen görs uppföljning som redovisas i särskild ordning till regionledningskontoret och färdtjänstnämnden.

Det är en stegvis förändringsresa för trafikförvaltningen och därmed färdtjänstverksamheten att säkra en korrekt värdering av vår förmåga att uppfylla verksamhetens mål. Det krävs en utvecklad ansats som bland annat inkluderar en grundlig genomgång av verksamhetens processer på samtliga nivåer, identifierade risker, identifierade kontroller och uppföljning av kontroller och åtgärder. Det pågår ett arbete med en huvudprocesskarta som är starten för denna förändringsresa mot ett tydligare processorienterat arbetssätt på sikt.

En gemensam sektion för risk och internkontroll är etablerad sedan hösten 2019 för att vidareutveckla riskhantering och internkontroll inom trafikförvaltningen. Under 2020 och början av 2021 har styrande dokument uppdaterats och beslutats av förvaltningschefen och implementering av dessa rutiner har påbörjats. Syftet är att mer i detalj tydliggöra arbetet med risk och internkontroll inom trafikförvaltningen och därmed också inom färdtjänstverksamheten.

Färdtjänstverksamhetens samlade bedömning är att det planerade arbetet med att utföra den interna kontrollen under detta första tertial inte har påverkats av covid-19. Färdtjänstverksamhetens bedömning är även att covid-19 inte kommer påverka arbetet med att utföra den interna kontrollen som förväntat framöver.

2.3 Resultat och analys från riskbedömningen

Enligt trafikförvaltningens rutin för framtagande av plan för intern kontroll för ett visst verksamhetsår görs riskanalyser både på färdtjänstverksamhetens nivå och med representanter från trafikförvaltningens ledningsgrupp avseende övergripande styrningsfrågor och med syftet att redovisa ledningens risktolerans.

[1] Färdtjänstnämnden köper tjänster av trafikförvaltningen.

Ledningsgruppen tar beslut om vilka av identifierade risker som bedöms ha störst verksamhetsövergripande påverkan där åtgärder alternativt kontroller behöver följas upp under kommande verksamhetsår varvid dessa risker ingår i färdtjänstnämndens risksammanställning och som en del i Plan för intern kontroll.

Färdtjänstnämndens arbete med riskbedömning har sammanfattningsvis resulterat i sex verksamhetsövergripande risker vilka rapporteras i Plan för intern kontroll.

Analysen av risker för färdtjänstverksamheten visar att identifierade risker med störst påverkan på verksamheten är kopplade till målet avseende att kärnverksamheten ska prioriteras och målet attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem.

De högst värderade riskerna för verksamhetsåret 2021 vid denna tertialuppföljning är följande:

- *Risk att känsliga personuppgifter blir tillgängliga för obehöriga.*
- *Risk att färdtjänstverksamheten inte har tillräckligt med personal/resurser för att klara av sina uppdrag.*
- *Risk att efterfrågan av fordon är större än tillgången.*

Analysen av färdtjänstverksamhetens risker visar vidare att det finns en risk att förtroendet för färdtjänstleveransen sjunker på grund av bristfälliga leveranser. Det finns också en risk att resenärer reser mer än beräknat. Vidare visar riskbedömningen att det finns en viss risk för IT störningar i färdtjänstverksamhetens beställningssystem.

Framtagna kontroller och åtgärder syftar till att bevaka att dessa risker inte materialiseras inom dessa områden. Riskernas värdering har påverkats med anledning av covid-19 då efterfrågan av resor minskat markant för färdtjänstens verksamhet.
Den här tertialuppföljningen visar att risken att resenärer reser mer än beräknat har minskat och att risken att efterfrågan av fordon är större än tillgången har ökat. Båda dessa förändringar är en konsekvens av covid-19 som inneburit att resandet minskat.

Under första tertialet har arbetet med kontroller och åtgärder fortsatt för att minska sannolikheten och konsekvensen för riskerna. Riskvärderingen för de flesta riskerna är oförändrade då man inte ser att risken förändrats. Det har varit ett fortsatt fokus på att hantera konsekvenserna av pandemin i hela verksamheten och därmed av riskerna kopplat till det. Inget avvikande har noterats i uppföljningen detta tertial. Arbetet har genomförts som förväntat.

3. Verksamhet

Avtal och upphandlingar
Situationen med covid-19 påverkar även arbetet med upphandlingar och avtal, med exempelvis förseningar och förhandlingar. Upphandling av anropsstyrd närtrafik pågår, tilldelningsbeslut presenteras för färdtjänstnämnden i maj.

3.1 Resande i särskilda persontransporter

Resande: Redovisning av antal resande i tusental jämfört med budget och föregående år, samt prognos

Resande särskilda persontransporter (totalt tusental)	Utfall 2104	Utfall 2004	Förändr. 2104-2004	Prognos 2021	Budget 2021	Avvik PR-BU	Avvik % PR-BU	Bokslut 2020
Särskilda persontransporter, resor totalt[3]	983	1 028	-4,4%	3 415	3 521	-106	-3,0%	2 809

[3] Innefattar färdtjänstresor, sjuk- och tjänsteresor.

Utfall i jämförelse med föregående år
Antal resor är 4,4 procent lägre jämfört med föregående år. Situationen med covid-19 började påverka färdtjänstverksamheten i mars 2020 i samband med restriktionerna som kom från Folkhälsomyndigheten. Det totala antalet resor har minskat med 45 409 resor jämfört med 2020 då sjukresor ökar markant mot föregående år blir minskningen av antalet resor inte lika stort.

Sjukresor har inte haft en lika kraftig förändring av antalet resor som färdtjänst till följd av covid-19 och en återhämtning till högre nivåer har skett snabbare än färdtjänst. Antalet sjukresor har ökat med totalt 89 962 antal resor jämfört med motsvarande period 2020. Detta beror 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.

Antalet tjänsteresor har minskat med totalt 220 antal resor jämfört med motsvarande period 2020. För vidare analys av antalet resor per trafikform, se avsnitt 4.1 Resultat.

Prognos i jämförelse med budget
Skillnaden mellan prognos och budget innebär en minskning med 105 863 antal resor, motsvarande cirka 3 procent. Minskningen är främst en följd av covid-19 med minskat resande efter uppmaningar från Folkhälsomyndigheten. För vidare analys av antalet resor per trafikform, se avsnitt 4.1 Resultat.

4. Ekonomi

4.1 Resultat

Resultaträkning: Färdtjänstnämndens resultat 2021 jämfört med budget samt resultat 2020. Verksamhetsinterna intäkter och kostnader ingår ej i resultaträkningen nedan.

Resultat (mkr)	Ack utfall 2104	Ack budget 2104	Avvik utf-bu 2104	Ack utfall 2004	Prognos 2021	Budget 2021	Avvik PR-BU	Bokslut 2020
Verksamhetsanslag	409	409	0	409	1 226	1 226	0	1 226
Resenärsintäkter	53	56	-2	52	156	167	-10	148
Ersättning för sjuk- och tjänsteresor	135	138	-3	117	408	411	-2	346
Övriga intäkter	105	0	104	7	73	1	72	187
Verksamhetens intäkter	**701**	**602**	**99**	**584**	**1 864**	**1 804**	**60**	**1 907**
Köpt färdtjänsttrafik	-369	-388	19	-306	-1 044	-1 205	161	-1 026
Sjukresor	-149	-150	0	-124	-445	-444	-2	-377
Tjänsteresor	-2	-3	1	-2	-7	-7	0	-5
Övriga kostnader	-37	-42	5	-38	-122	-127	5	-120
Verksamhetens kostnader	**-557**	**-582**	**25**	**-470**	**-1 618**	**-1 783**	**165**	**-1 527**
Avskrivningar	-1	-1	0	-1	-2	-16	14	-3
Finansnetto	0	0	0	0	0	0	0	0
Resultat*	**143**	**19**	**124**	**113**	**244**	**4**	**240**	**377**

* Avser resultat före bokslutsdispositioner och skatt.

Periodens ackumulerade resultat överstiger periodiserad budget med 124 mkr. Prognosen för årets resultat uppgår till 244 mkr i jämförelse med årsbudget om 4 mkr.

Utfall jämfört med periodiserad budget

Periodens utfall uppgår till 143 mkr och överstiger periodens budget med 124 mkr. Avvikelsen beror huvudsakligen på följande:

Resenärsintäkter

Resenärsintäkter understiger budget totalt med 2 mkr. Färdtjänstverksamhetens resenärsintäkter understiger periodens budget med 5 mkr till följd av färre antal resor till följd av covid-19. Resenärsintäkterna avseende sjukresor (egenavgifter) överstiger periodens budget med 3 mkr till följd av att färre resenärer når upp till högkostnadsskyddet för sjukresor och fler antal resor än budgeterat.

Ersättning för sjuk- och tjänsteresor

Ersättning för sjuk- och tjänsteresor utgörs till största delen av försäljning av tjänster, exempelvis vidarefakturering av sjukresor samt tjänsteresor och understiger budget med 3 mkr.[2] Tjänstereseintäkterna är i nivå med budget. Trafikkostnaderna för sjukresor

[2] Färdtjänstverksamheten handlar upp tjänsteresor för andra regionförvaltningars/bolags räkning. Färdtjänstverksamheten betalar leverantören för utförda resor och fakturerar beställaren motsvarande belopp. Intäkterna från tjänsteresor ska täcka kostnaderna för dessa resor. Färdtjänsten tar därutöver ut en avgift för att täcka sina administrationskostnader på 2 procent.

understiger budget vilket genererar lägre intäkter från hälso-och sjukvårdsförvaltningen med 2 mkr gentemot budget.

Övriga intäkter
Övriga intäkter överstiger budget med 104 mkr och utgörs främst av vidarefakturerade kostnader som uppgår till 104 mkr. Färdtjänstverksamheten har uppdraget att bistå Region Stockholm med ambulanssjukvård och PCR-tester. Dessa uppdrag utförs av färdtjänstverksamhetens leverantörer och kostnaden vidarefaktureras till hälso-och sjukvårdsförvaltningen för liggande transporter och till Karolinska Universitetssjukhuset för kostnaden av PCR tester. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna för uppdragen påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt).

Köpt färdtjänsttrafik
Trafikkostnaderna uppgår till 369 mkr vilket understiger budget med 19 mkr. Avvikelsen beror främst på färdtjänsttaxi, där utfallet uppgår till 120 mkr vilket understiger budget med 47 mkr. Kostnaden pris per resa är lägre taxiindex slutade på 0,7 procent vilket ger lägre kostnader för både färdtjänsttaxi och rullstolstaxi. Beslut har även tagits i nämnden om stöd till beställningscentralen som är en del av den totala kostnaden för färdtjänsttaxi för jan-juni 2021. Dock har inget stöd utgått för denna trafikform 2021. Antalet färdtjänsttaxi resor uppgår till 409 508 resor, en minskning mot budget med 87 492 resor motsvarande 18 procent. Situationen med covid-19 har inneburit en markant minskning av antalet resor och smittspridningen i samhället är fortfarande stor.

Kostnader för rullstolstaxi uppgår till 115 mkr vilket är en minskning med 23 mkr jämfört med budget. Antalet rullstolstaxi resor uppgår till 172 017 resor, en minskning mot budget med 63 188 resor motsvarande 27 procent. För Rullstolstaxi har beslut tagits att färdtjänsten ersätter åkerier upp till 80 procent av 2019 års utfall för januari-juni 2021 (även sjukresor ingår i detta beslut, det har dock ej utgått något stöd för sjukresor under 2021). Stödet för rullstolstaxi är beräknat till cirka 28 mkr per april 2021. Beslut har även tagits i nämnden om stöd till bårtaxi för jan-juni 2021 dock har inget stöd utgått för denna trafikform 2021.

Övrigt köpt färdtjänsttrafik
Övrigt köpt trafik färdtjänst utgörs främst av uppdragen till Region Stockholm och övrigt köpt trafik färdtjänst och uppgår till 115 mkr vilket överstiger budget med 57 mkr.

Uppdragen till Region Stockholm överstiger budget med 104 mkr vilket utgörs av kostnader för ambulanstransporter och PCR-tester, dessa uppdrag är ej budgeterade. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller uppdragen påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt). Kostnaden för övrigt köpt trafik färdtjänst understiger budget, består av en riskpost om 45 mkr .

Kundtjänst inom färdtjänsten
Kostnader för kundtjänst inom färdtjänsten uppgår till 4 mkr vilket är en minskning med 4 mkr jämfört med budget. Det beror främst på färre samtal och minskning av antal ärenden.

Sjukresor
Kostnader för sjukresor uppgår till 149 mkr vilket är i nivå med budget. Antalet sjukresor för taxi uppgår till 290 118 resor, en ökning mot budget med 40 491 resor motsvarande 16 procent. Detta beror 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. Kostnaden pris per resa är dock lägre taxiindex slutade på 0,7 procent för både sjukresor taxi samt sjukresor rullstolstaxi. Antalet sjukresor för rullstolstaxi är 102 203 resor en minskning med 14 662 resor motsvarande 13 procent. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller sjukresor påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt).

Tjänsteresor
Kostnader för tjänsteresor uppgår till 2 mkr vilket understiger budgeterat med 1 mkr. Antalet tjänsteresor uppgår till 8 722 resor och har minskat marginellt med 195 resor jämfört med budgeterat. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller tjänsteresor påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt).

Övriga kostnader
Övriga kostnader utgörs främst av köpta tjänster från trafikförvaltningen, drift- och underhåll samt kundförluster vilka understiger med 5 mkr gentemot budget. Avvikelsen avser främst drift- och underhåll och beror främst på förskjutningar inom projektet *Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten* senarelägger leveransen och förseningar av den nya webbmiljön.

Avskrivningar
Kapitalkostnaderna utgörs främst av avskrivningar och utfallet är enligt budget.

Covid-19-effekt på utfall
Den främsta effekten av situationen med covid-19 på färdtjänstnämndens utfall är minskning av antalet resor vilket genererar både lägre kostnader för köpt trafik och minskade resenärsintäkter (resultatneutralt).

Prognos i jämförelse med budget
Prognostiserat årsresultat uppgår till 244 mkr i jämförelse med årsbudget om 4 mkr. Avvikelsen beror huvudsakligen på minskade resenärsintäkter och ett lägre resande till följd av covid-19.

Resenärsintäkter
Resenärsintäkter beräknas minska med totalt med 10 mkr. Färdtjänstverksamhetens resenärsintäkter beräknas understiga budget med 13 mkr till följd av färre antal resor till följd av covid-19. Resenärsintäkterna avseende sjukresor (egenavgifter) beräknas överstiga budget med 3 mkr till följd av att färre resenärer når upp till högkostnadsskyddet för sjukresor och fler antal resor än budgeterat.

Ersättning för sjuk- och tjänsteresor
Ersättning för sjuk- och tjänsteresor utgörs till största delen av försäljning av tjänster, exempelvis vidarefakturering av sjukresor samt tjänsteresor. Tjänstereseintäkterna är

oförändrade jämfört med budgeterat. Prognosen för antalet resor beräknas till 27 131 antal resor en minskning mot budget med 220 resor. Trafikkostnaderna för sjukresor beräknas understiga budget, vilket genererar minskade intäkter från hälso- och sjukvårdsförvaltningen med 2 mkr.

Övriga intäkter
Övriga intäkter beräknas öka med 72 mkr och utgörs främst av vidarefakturerade kostnader. Uppdragen till Region Stockholm. Färdtjänstverksamheten har uppdraget att bistå Region Stockholm med ambulanssjukvård och PCR-tester. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller uppdragen påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt). Resterande avvikelse för övriga intäkter avser främst inkassoåterbäring vilket ej budgeteras.

Köpt färdtjänsttrafik
Trafikkostnaderna beräknas minska med totalt 161 mkr. Färdtjänsttrafikens kostnader minskar till följd av färre antal resor för både färdtjänsttaxi och rullstolstaxi till följd av covid-19.

Prognosen för antalet resor för färdtjänsttaxi beräknas till 1 513 201 antal resor en minskning mot budget med 120 768 resor och en minskning av kostnader med 57 mkr. Prognosen för antalet resor för rullstolstaxi beräknas till 755 095 resor en minskning mot budget med 35 405 resor och en minskning av kostnader med 27 mkr. Kostnaden pris per resa är lägre taxiindex slutade på 0,7 procent för både färdtjänstaxi och rullstolstaxi. För Rullstolstaxi har beslut tagits att färdtjänsten ersätter åkerier upp till 80 procent av 2019 års utfall för januari-juni (även sjukresor ingår i detta beslut). Stödet har beräknats för januari-december.

Övrigt köpt färdtjänsttrafik
Övrigt köpt trafik färdtjänst uppgår utgörs främst av uppdragen till Region Stockholm, övrigt köpt trafik färdtjänst och resegarantin, vilket beräknas understiga budget med 68 mkr. Avvikelsen utgörs främst av kostnader för ambulanstransporter och PCR-tester, vilket beräknas överstiga budget med 72 mkr, dessa uppdrag är ej budgeterade. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller uppdragen påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt). Övrigt köpt trafik färdtjänst består av en riskpost om 135 mkr denna kostnad bedöms vara noll i prognosen. Resegarantin beräknas uppgå till 2 mkr en minskning med 4 mkr. Det beror främst på att antalet resor minskar till följd av covid-19 vilket också påverkar antalet ärenden till resegarantin.

Kundtjänst inom färdtjänsten
Kostnader för kundtjänst inom färdtjänsten beräknas till 16 mkr vilket är en minskning med 8 mkr jämfört med budget. Det beror främst på färre samtal och minskning av antal ärenden.

Sjukresor
Trafikkostnaderna för sjukresor beräknas öka till 445 mkr. Det är en ökning med 2 mkr jämfört med budget. Prognosen för antalet resor för sjukresor taxi beräknas till 794 302 resor en ökning mot budget med 68 802 antal resor. Kostnaden pris per resa är dock lägre

taxiindex slutade på 0,7 procent för både sjukresor taxi samt sjukresor rullstolstaxi och genererar lägre kostnader för sjukresor. Prognosen för antalet resor för sjukresor rullstolstaxi beräknas till 324 416 antal resor, en minskning mot budget med 18 084 antal resor. Eftersom intäkterna väl motsvarar kostnaderna när det gäller sjukresor påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt).

Tjänsteresor
Kostnader för tjänsteresor beräknas till 7 mkr vilket är i nivå med budgeterat. Prognosen för antalet resor för tjänsteresor beräknas till 27 131 resor, en minskning mot budget med 220 resor. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller tjänsteresor påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt).

Övriga kostnader
Övriga kostnader utgörs främst av köpta tjänster från trafikförvaltningen, drift- och underhåll samt kundförluster vilka beräknas understiga budget med 5 mkr. Avvikelsen avser främst drift- och underhåll där förskjutningar inom projektet *Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten* senarelägger leveransen.

Avskrivningar
Kapitalkostnaderna beräknas minska till 2 mkr. Det är en minskning med 14 mkr jämfört med budget och beror på att det *Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten* har försenats till 2021.

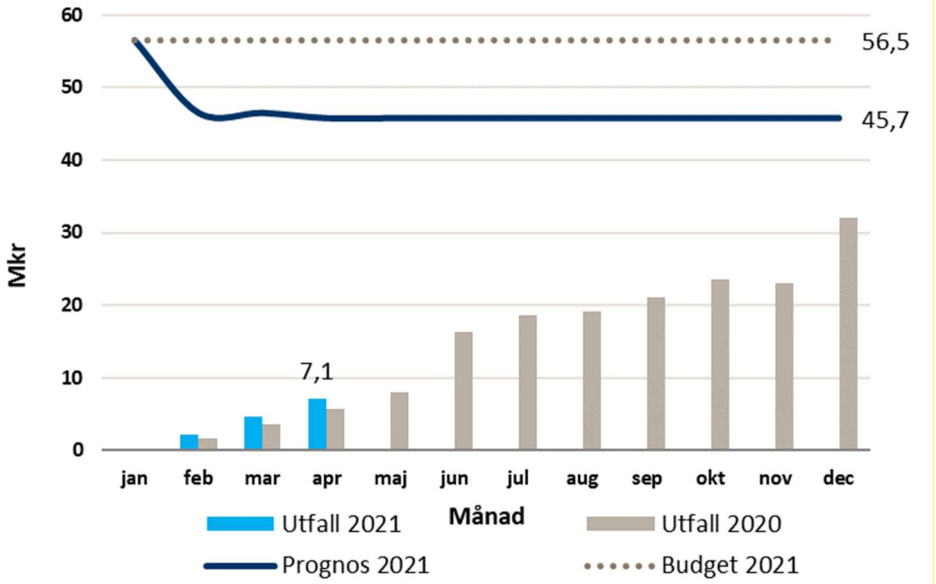
Covid-19-effekt på prognos
Den främsta effekten av situationen med covid-19 på färdtjänstnämndens prognos är minskning av antalet resor vilket genererar både lägre kostnader för köpt trafik och minskade resenärsintäkter (resultatneutralt).

4.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans

Färdtjänstnämndens verksamhet går in i år 2021 med en budget i balans. Årsprognosen indikerar en ekonomi i balans. Färdtjänstverksamheten arbetar löpande med effektiviseringar för att varje skattekrona ska användas så effektivt som möjligt.

4.3 Investeringar

Investeringar: Översiktsdiagram som visar färdtjänstnämndens utfall, budget och prognos för 2021.



Årets utgift jämfört med årets budget

Ackumulerat utfall till och med april uppgår till 7,1 mkr, vilket motsvarar en upparbetningsgrad på 12,6 procent jämfört med budgeterat 56,5 mkr.

Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten
Under perioden har fortsatta åtgärder införts med syfte att begränsa påverkan av leveransproblem från driftleverantörerna och den rådande pandemin. Projektets samtliga systemmiljöer har övertagits av den tillträdande driftleverantören CGI som sedan februari/mars arbetar med att etablera applikationsdrift i egen regi efter den tidigare leverantören. Detta arbete beräknas vara färdigställt i början av maj. Stora utmaningar i projektet och task force är sammankallad för att utvärdera vägen framåt i projektet.

Prognos jämfört med årets budget

Prognosen för året uppgår till 45,7 mkr och investeringsbudgeten för året uppgår till 56,5 mkr. Prognosavvikelsen på 10,8 mkr beror bland annat på lägre upparbetning av ersättningsinvesteringar då projekt *Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten* är försenat kan nya ersättningsinvesteringar inte starta, då projektet kräver mycket resurser av färdtjänstverksamheten. Avvikelserna förklaras närmare nedan.

Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten
Prognosen för året överstiger budget med 15,4 mkr och projektet finansieras av ospecificerade investeringsmedel. Prognostiserade utgifter för 2020 är som redovisat tidigare delvis förskjutna till 2021 på grund av förseningar och kvalitetsproblem från leverantörer samt fortsatt hög komplexitet i projektet och dess beroenden. Affärsdiskussioner pågår.

Genomförbarhet och risk

Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten
Har en planerad delleverans som är förskjuten till tidigast kvartal 4 2021 vilket främst beror på tidigare upparbetad försening samt av pågående affärsförhandlingar med systemleverantören. Det finns flera risker som kan påverka den lagda prognosen, främst den ekonomiska hanteringen av ansvarsfrågan för de förseningar som drabbat färdtjänstverksamheten och leverantören.

Möjligheterna att prioritera inom fastställt investeringsutrymme bedöms som små på grund av den nämnda omförhandlingen med systemleverantören. Stor risk föreligger därför att planerade målsättningar avseende systemleveranserna inte kommer att kunna realiseras med mindre att en ny överenskommelse sker vilken rimligen kommer att påverka fastställt investeringsutrymme.

Projektet kommer att behöva förändras i högre omfattning avseende intern organisation, ansvarsfördelning samt affärsrelation till systemleverantörerna. Den första del lanseringen riskerar därför dels att kräva nya investeringsmedel, dels att den inte kommer att kunna realiseras under året.

4.3.1 Ny- och ersättningsinvesteringar

Investeringar (Mkr)	Utgift 2021	Budget 2021	Budget avvik.	Upparb grad (%)
Nyinvesteringar	0,0	1,8	1,8	3,3 %
Ersättningsinvesteringar	7,1	54,7	47,6	12,9%
Totalt investeringar	**7,1**	**56,5**	**49,4**	**12,6 %**

5. Nämndbehandling

Tertialrapporten per april 2021 behandlas i färdtjänstnämnden den 19 maj 2021.

Stockholm 2021-05-12

Sara Catoni
Biträdande Förvaltningschef

Catarina Strömsten-Falkenmark
Ekonomichef/Avdelningschef

Bilagor
FTN Bilaga A1 Uppdrag
FTN Bilaga A2 Uppdrag, nämnd
FTN Plan för intern kontroll 2021 tertialuppföljning

Region Stockholm

Färdtjänstnämnden

Bilaga A1 Uppdrag

Tertial 1 2021

Innehållsförteckning

1 Uppdrag 3
1.1 Långsiktig ekonomisk uthållighet 3
1.1.1 Ett resultat i balans 3
1.2 En hållbar regional utveckling 3
1.2.1 Attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem 3

1 Uppdrag

1.1 Långsiktig ekonomisk uthållighet

1.1.1 Ett resultat i balans

Uppdrag	Status	Kommentar
Kostnadssänkande åtgärder beaktat lärdomar av nya arbetssätt under pandemin **Beskrivning** Regionstyrelsen uppdras att i verksamhetsplan 2021 planera för kostnadssänkande åtgärder bland annat med beaktande av lärdomar av nya arbetssätt under pandemin. **Diarienr** RS 2020-0469 **Beslutat av** Regionfullmäktige 2021 **Uppdragstyp** Beslut budget	▶ Pågående enligt plan	**Tertial 1 2021** Enkät utskickad till alla medarbetare på trafikförvaltningen som avsåg att ta reda på lärdomar och erfarenheter avseende nya arbetssätt under pandemin samt inspel till arbetssätt efter pandemin. Enkätsvaren har inkommit och analys kring åtgärder pågår. Inspel rörande fysisk arbetsmiljö delges Serviceförvaltningen inom projektet Samlokalisering 2. Inspel rörande digital arbetsmiljö fördjupas inom IT organisationen. Utifrån regionens ramar kommer trafikförvaltningen definiera arbetssätt efter pandemin.

1.2 En hållbar regional utveckling

1.2.1 Attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem

Uppdrag	Status	Kommentar
Ta fram en ny färdtjänst-applikation **Beskrivning** att uppdra åt trafiknämnden att ta fram en ny färdtjänst-applikation för att förenkla resebeställningar och ge realtidsinformation **Diarienr** LS 2017-0452 Mål och budget 2018 nr 49 **Beslutat av** Regionfullmäktige 2018 **Uppdragstyp** Beslut budget	▶ Pågående enligt plan	**Tertial 1 2021** App för Android och IOS är framtagen och i drift.
Bättre möta resenärer med särskilda behov **Beskrivning** att uppdra åt trafiknämnden att undersöka hur färdtjänsten bättre ska kunna möta resenärer med särskilda behov **Diarienr** LS 2017-0452 Mål och budget 2018	▶ Pågående enligt plan	**Tertial 1 2021** En del i att möta resenärers med särskilda behov är att ta fram en utvecklingsplan för Färdtjänsten, vilket trafikförvaltningen påbörjar arbetet med att ta fram under 2021. Utvecklingsplanen ska vara stöd i arbetet med att prioritera och planera åtgärder på lång sikt. Trafikeringsstudien avser att aktualitetspröva utredningen Framtida inriktning för färdtjänst, förslag på nytt trafikupplägg men också nuvarande

Uppdrag	Status	Kommentar
nr 50 **Beslutat av** Regionfullmäktige 2018 **Uppdragstyp** Beslut budget		trafikupplägg. Detta för att definiera och föreslå ett resurseffektivt trafikeringsupplägg för färdtjänsttrafiken i Stockholms län. Resultatet från trafikeringsstudien ger också ingångsvärden till nytt trafikhanteringssystem och studier inför upphandling av nya trafikavtal för färdtjänsten.
Utreda förutsättningarna för att överta ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd **Beskrivning** För att skapa en mer enhetlig och mera rättssäker bedömning ska färdtjänstnämnden under 2019 utreda förutsättningarna för att Region Stockholm ska överta hela ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd **Diarienr** LS 2017-1455 Budget 2019 för Region Stockholm - Budgetuppdrag **Beslutat av** Regionfullmäktige 2019 **Uppdragstyp** Budgetuppdrag	▶ Pågående enligt plan	**Tertial 1 2021** Under hösten 2020 påbörjades utredning att utreda övergripande förutsättningar för att överta ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd. Utredningen avses slutföras under första halvåret 2021 och kommer redovisa nuläge och förutsättningar för ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd. Dialog har skett med kommunförbundet Storsthlm och med olika intresseorganisationer. Utredningen kommer redogöra på övergripande nivå förutsättningar för ett övertagande av hela ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd och vilka framgångsfaktorer och utmaningar som finns. Utredningen identifierar också möjliga förbättrings- och effektiviseringsområden i nuvarande ansökningsprocess. Utredningens resultat ska utgöra underlag för färdtjänstnämndens fortsatta överväganden för att kunna ta ställning till frågan om och i sådana fall på vilket sätt arbetet med ett eventuellt övertagande av hela ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd ska fortsätta.

Region Stockholm

Färdtjänstnämnden

Bilaga A2 Uppdrag, nämnd/styrelse

Tertial 1 2021

Innehållsförteckning

1 Uppdrag 3
1.1 En hållbar regional utveckling 3
1.1.1 Attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem 3
1.1.2 Samhällsviktiga funktioner upprätthålls vid extraordinära händelser och klimatförändringar 3
1.1.3 Kärnverksamheten ska prioriteras 4

1 Uppdrag

1.1 En hållbar regional utveckling

1.1.1 Attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem

Uppdrag	Status	Kommentar
Utreda hur resegarantin kan fortsätta att utvecklas. **Beskrivning** Färdtjänstnämnden ska utreda hur resegarantin kan fortsätta att utvecklas. **Beslutat av** Nämnd	Ej påbörjad	**Tertial 1 2021** En rapport ska tas fram rörande resegarantins funktion och förslag till förbättringar för resegarantin, detta har inte genomförts med anledning av covid-19 och kommer att genomföras under 2021.
Fortsätta utvecklingen av färdtjänst-applikationen. **Beskrivning** Färdtjänstverksamheten ska fortsätta utvecklingen av färdtjänst-applikationen som kommer att lanseras i december 2019. **Beslutat av** Nämnd	Pågående enligt plan	**Tertial 1 2021** Den fortsatta utvecklingen av ytterligare funktioner i färdtjänst-applikationen kommer vara avhängigt resurser i trafikförvaltningens applikationsteam sedan februari 2021 finns en framtagen App för både IOS samt Android.
Utreda möjligheten att utöka anropsstyrning av närtrafiken. **Beskrivning** Färdtjänstverksamheten utreda möjligheten att utöka anropsstyrning av närtrafiken. **Beslutat av** Nämnd	Pågående enligt plan	**Tertial 1 2021** En översyn av samtliga närtrafiklinjer har genomförts där förvaltningen räknat antal påstigande, gått igenom linjesträckningarna samt kontrollerat skickat på hållplatser. Denna översyn ska ligga till grund för det fortsatta arbetet med utveckling av närtrafiken.

1.1.2 Samhällsviktiga funktioner upprätthålls vid extraordinära händelser och klimatförändringar

Uppdrag	Status	Kommentar
Utreda om det är möjligt att ta fram en totalförsvar -och pliktplaceringsplan för färdtjänst	Ej påbörjad	**Tertial 1 2021** Färdtjänstnämnden avvaktar direktiv från

Uppdrag	Status	Kommentar
och sjukresor. **Beskrivning** Färdtjänstverksamheten ska utreda om det är möjligt att ta fram en totalförsvar -och pliktplaceringsplan för färdtjänst och sjukresor. **Beslutat av** Nämnd		regionledningskontoret innan arbetet med frågan kring totalförsvar och pliktplaneringsplan påbörjas.

1.1.3 Kärnverksamheten ska prioriteras

Uppdrag	Status	Kommentar
Säkerställa att arbetet med att regelverket kring tillstånden och tilldelningen efterföljs. **Beskrivning** Färdtjänstverksamheten ska säkerställa att arbetet med att regelverket kring tillstånden och tilldelningen efterföljs. **Beslutat av** Nämnd	▶ Pågående enligt plan	**Tertial 1 2021** Arbete pågår med att uppdatera färdtjänstens riktlinjer och ett utkast kommer presenteras för färdtjänstnämnden under maj 2021. På arbetsplatsträffar inom färdtjänstverksamheten och internt mellan medarbetare pågår löpande arbete för att diskutera olika ärenden med målet att säkerställa att besluten fattas på samma grunder.

Region Stockholm

Diarienummer
RS 2020-0771

Färdtjänstnämnden

Plan för intern kontroll 2021, tertialuppföljning

Tertial 1 2021

Innehållsförteckning

1 Bakgrund 3

2 Sammanfattning 4
2.1 Arbetet med intern kontroll 4
2.2 Resultat och analys från riskbedömningen 4

3 Intern kontroll 6
3.1 Styr- och kontrollmiljö 7
3.2 Riskbedömning, åtgärder och kontrollaktiviteter 7
3.2.1 Förändrade förutsättningar för intern kontroll 7
3.2.2 Analys och slutsatser 8

4 Sammanställning av risker 9

1 Bakgrund

Enligt 6 kap. 6 §kommunallagen (2017:725)ska varje nämnd inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de bestämmelser i lag eller annan författning som gäller för verksamheten.

De ska också se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt.

Detsamma gäller när skötseln av en kommunal angelägenhet med stöd av 10 kap. 1 §samma lagar lämnats över till någon annan.

Region Stockholm har, utifrån kommunallagen, beslutat om riktlinjer för intern kontroll för Region Stockholm, RS2019-0866. Riktlinjens krav på intern kontroll förtydligas i Stödet och i de anvisningar för arbetet med verksamhetsplanen samt för tertial-, delårs- och årsrapporteringen som publiceras i Ekonomihandboken på intranätet och i Stödet.

2 Sammanfattning

2.1 Arbetet med intern kontroll

Färdtjänstnämnden köper tjänster från trafikförvaltningen.

Trafikförvaltningen bedriver ett systematiskt arbete med att identifiera, värdera och hantera risk för att fatta verksamhetsbeslut samt för att följa upp att beslutade mål kommer att uppnås.

Trafikförvaltningen arbetar i enlighet med Riktlinje för intern kontroll för Region Stockholm (RS2019-0866). Enligt trafikförvaltningens rutin för framtagande av plan för intern kontroll för ett visst verksamhetsår görs riskanalyser både på färdtjänstverksamhetens nivå och med representanter från trafikförvaltningens ledningsgrupp avseende övergripande styrningsfrågor och med syftet att redovisa ledningens risktolerans. Arbetet utförs enligt samma tidplan som för verksamhetens verksamhetsplanering.

För det aktuella verksamhetsåret finns en risksammanställning avseende färdtjänstverksamhetens mest väsentliga risker som följs upp med kontroller och åtgärder. Genom den tertialvisa ledningsrapporteringen görs uppföljning som redovisas i särskild ordning till regionledningskontoret och färdtjänstnämnden.

Det är en stegvis förändringsresa för trafikförvaltningen och därmed färdtjänstverksamheten att säkra en korrekt värdering av vår förmåga att uppfylla verksamhetens mål. Det krävs en utvecklad ansats som bland annat inkluderar en grundlig genomgång av verksamhetens processer på samtliga nivåer, identifierade risker, identifierade kontroller, identifierade åtgärder och uppföljning av kontroller och åtgärder. Det pågår ett arbete med att etablera en huvudprocesskarta som är starten för denna förändringsresa mot ett tydligare processorienterat arbetssätt på sikt.

En gemensam sektion för risk och internkontroll är etablerad sedan hösten 2019 för att vidareutveckla riskhantering och internkontroll inom trafikförvaltningen. Under 2020 och början av 2021 har styrande dokument uppdaterats och beslutats av förvaltningschefen och implementering av dessa rutiner har påbörjats. Syftet är att mer i detalj tydliggöra arbetet med risk och internkontroll inom trafikförvaltningen och därmed också inom färdtjänstverksamheten.

Färdtjänstverksamhetens samlade bedömning är att det planerade arbetet med att utföra den interna kontrollen under detta första tertial inte har påverkats av covid-19. Färdtjänstverksamhetens bedömning är även att covid-19 inte kommer påverka arbetet med att utföra den interna kontrollen som förväntat framöver.

2.2 Resultat och analys från riskbedömningen

Enligt trafikförvaltningens rutin för framtagande av plan för intern kontroll för ett visst verksamhetsår görs riskanalyser både på färdtjänstverksamhetens nivå och med representanter från trafikförvaltningens ledningsgrupp avseende övergripande

styrningsfrågor och med syftet att redovisa ledningens risktolerans.

Ledningsgruppen tar beslut om vilka av identifierade risker som bedöms ha störst verksamhetsövergripande påverkan där åtgärder alternativt kontroller behöver följas upp under kommande verksamhetsår varvid dessa risker ingår i färdtjänstnämndens risksammanställning och som en del i Plan för intern kontroll

Färdtjänstnämndens arbete med riskbedömning har sammanfattningsvis resulterat i sex verksamhetsövergripande risker vilka rapporteras i Plan för intern kontroll.

Analysen av risker för färdtjänstverksamheten visar att identifierade risker med störst påverkan på verksamheten är kopplade till målet avseende att kärnverksamheten ska prioriteras och målet attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem.

De högst värderade riskerna för verksamhetsåret 2021 vid denna tertialuppföljning är följande:

- Risk att känsliga personuppgifter blir tillgängliga för obehöriga.
- Risk att färdtjänstverksamheten inte har tillräckligt med personal/resurser för att klara av sina uppdrag.
- Risk att efterfrågan av fordon är större än tillgången.

Analysen av färdtjänstverksamhetens risker visar vidare att det finns en risk att förtroendet för färdtjänstleveransen sjunker på grund av bristfälliga leveranser. Det finns också en risk att resenärer reser mer än beräknat. Vidare visar riskbedömningen att det finns en viss risk för IT störningar i färdtjänstverksamhetens beställningssystem.

Framtagna kontroller och åtgärder syftar till att bevaka att dessa risker inte materialiseras inom dessa områden.

Riskernas värdering har påverkats med anledning av covid-19 då efterfrågan av resor minskat markant för färdtjänstens verksamhet.

Den här tertialuppföljningen visar att risken att resenärer reser mer än beräknat har minskat och att risken att efterfrågan av fordon är större än tillgången har ökat. Båda dessa förändringar är en konsekvens av covid-19 som inneburit att resandet minskat.

Under tertial 1 har arbetet med kontroller och åtgärder fortsatt för att minska sannolikheten och konsekvensen för riskerna. Riskvärderingen för de flesta riskerna är oförändrade då man inte ser att risken förändrats. Det har varit ett fortsatt fokus på att hantera konsekvenserna av pandemin i hela verksamheten och därmed av riskerna kopplat till det. Inget avvikande har noterats i uppföljningen detta tertial. Arbetet har genomförts som förväntat.

3 Intern kontroll

Arbetet med intern kontroll syftar till att proaktivt säkerställa att verksamheten i enlighet med vad fullmäktige beslutar:

- uppfyller fastställda mål
- når långsiktig varaktighet och hållbarhet
- bedriver verksamheten ändamålsenligt, säkert och effektivt
- följer tillämpliga lagar, beslut, föreskrifter, avtal, styrande dokument med mera.
- har tillförlitlighet i rapportering och information

Intern kontroll inom Region Stockholm regleras i riktlinjen för intern kontroll RS 2019-0866 och utgår från COSO-modellen, detta innebär att arbeta systematiskt med att förutse risker och möjligheter och att proaktivt hantera och kommunicera dessa. De fem komponenterna i COSO-modellen är:

- Styr- och kontrollmiljö
- Riskbedömning
- Kontroller och åtgärder
- Information och kommunikation
- Övervakning och uppföljning.

Regionstyrelsen har ett övergripande ansvar för regionens verksamheter, utveckling och ekonomiska ställning. Styrelsen har också uppsiktsansvar och ska övervaka hur den interna kontrollen sköts i nämnder och bolag samt utforma, utveckla och följa upp Region Stockholms arbete med intern kontroll.

Nämnden/bolaget har det yttersta ansvaret för den interna kontrollen inom sitt verksamhetsområde och ska säkerställa att den interna kontrollen är tillräcklig. Detta innebär att varje styrelse och nämnd har ett ansvar för att det finns en organisation och processer för den interna kontrollen.

Nämnden/bolaget tar i samband med budget och verksamhetsplaneringen fram en plan för intern kontroll, denna plan uppdateras och följs upp vid tertial-, delårs- och årsrapportering.

Nämnden/styrelsen försäkrar sig genom förvaltningschefens/bolagschefens återrapportering och revisorernas granskning att den interna kontrollen är tillräcklig och att planen för intern kontroll genomförs.

Förvaltningschef/bolagschef ska vid behov föreslå åtgärder för att säkerställa en tillfredställande intern kontroll. Brister i den interna kontrollen ska omedelbart rapporteras till nämnd/styrelse. Förvaltningschef/bolagschef ska omedelbart agera om misstanke om brott uppstår. Vid välgrundad misstanke om brott ska som regel polisanmälan göras. Vidare ska nämnd/bolagsstyrelse och andra relevanta beslutsfattare omedelbart informeras.

Planen för intern kontroll utgör nämndernas och bolagens redovisning av arbetet med den interna kontrollen och en försäkran om att nödvändiga åtgärder vidtagits för att uppnå en tillräcklig intern kontroll. Den utgör samtidigt grunden för den information om intern kontroll som nämnderna och bolagen redovisar i andra rapporter.

3.1 Styr- och kontrollmiljö

I färdtjänstnämndens uppdrag och delegation till förvaltningschefen säkerställs en tydlig roll- och ansvarsfördelning till gagn för en effektiv hantering av verksamhetens risker.

Färdtjänstnämnden köper tjänster ifrån trafikförvaltningen. Förvaltningens ledning har etablerat styrande dokument och instruktioner till förvaltningen och kommunicerar en sådan kultur och etiska värderingar som lägger grunden för att förvaltningens verksamhet ska prestera de leveranser färdtjänstnämnden och regionfullmäktige beslutat om.

Förvaltningen ansvarar för det system av intern styrning och kontroll som krävs för att hantera väsentliga risker i den löpande verksamheten. Här ingår bland annat arbetsordning, planer, strategier, riktlinjer samt instruktioner för olika befattningshavare för att de skall förstå och inse betydelsen av sina respektive roller.

Uppföljning av risker, kontroller och åtgärder sker tertialvis enligt regionledningens anvisningar. Färdtjänstverksamheten rapporterar status och effekt av kontroller och åtgärder. Resultatet kommuniceras och rapporteras till regionledningskontoret och färdtjänstnämnden.

Det är färdtjänstverksamhetens samlade bedömning att covid -19 inte har påverkat förvaltningens möjlighet till styrning och kontroll negativt.

3.2 Riskbedömning, åtgärder och kontrollaktiviteter

3.2.1 Förändrade förutsättningar för intern kontroll

Trafikförvaltningen genomför löpande riskbedömningar avseende frågor som rör en ändamålsenlig och effektiv verksamhet, efterlevnad av tillämpliga lagar och förordningar samt finansiell rapportering. Prioritering görs av riskerna baserat på riskernas typ och uppskattade konsekvenser.

Färdtjänstverksamheten har genomfört riskanalyser i anslutning till arbetet med verksamhetsplanen för 2021. Dessa riskanalyser har legat till grund för den risksammanställning som är en del av Plan för intern kontroll för verksamhetsåret 2021.

I denna tertialuppföljning har uppföljning av risker med tillhörande kontroller och åtgärder genomförts.

Färdtjänstverksamheten bedriver ett systematiskt arbete med att identifiera, värdera och hantera risk, både för att fatta verksamhetsbeslut men även för att följa upp att beslutade mål kommer att uppnås.

Den pågående pandemin har påverkat färdtjänstens verksamhet under året. Men det är färdtjänstverksamhetens samlade bedömning att det planerade arbetet med att utföra den interna kontrollen under första tertialet inte har påverkats av covid-19.

3.2.2 Analys och slutsatser

Nedan presenteras de högst värderade riskerna inom färdtjänstnämnden;

Risk: Att känsliga personuppgifter blir tillgängliga för obehöriga.

Risken är att incidenter inträffar vilket får till konsekvens att färdtjänstverksamheten inte följer de lagar och regler som finns avseende exempelvis (GDPR).

För att hantera den här risken görs löpande uppföljningar av incidenter. Ärende- och informationsansvarig hanterar och sammanställer månadens incidenter samt medverkar i riskbedömningar av IT-system samt uppdaterar personuppgiftsbehandlingar.

Risk: Att färdtjänstverksamheten inte har tillräckligt med personal/resurser för att klara av sina uppdrag.

Förvaltningsuppdraget är prioritet men många övriga uppdrag och initiativ kräver deltagande från medarbetare vilket innebär att färdtjänstverksamhetens förvaltningsuppdrag inte blir utfört enligt arbetsordningen.

För att hantera risken görs kvartalsvis uppföljning av verksamheten. Färdtjänsten följer löpande upp aktivitets-/uppdragslista och där tidplaner inte håller så ska det på dessa uppdrag genomförs konsekvensanalyser för att kunna prioritera om bland uppdragen/aktiviteterna.

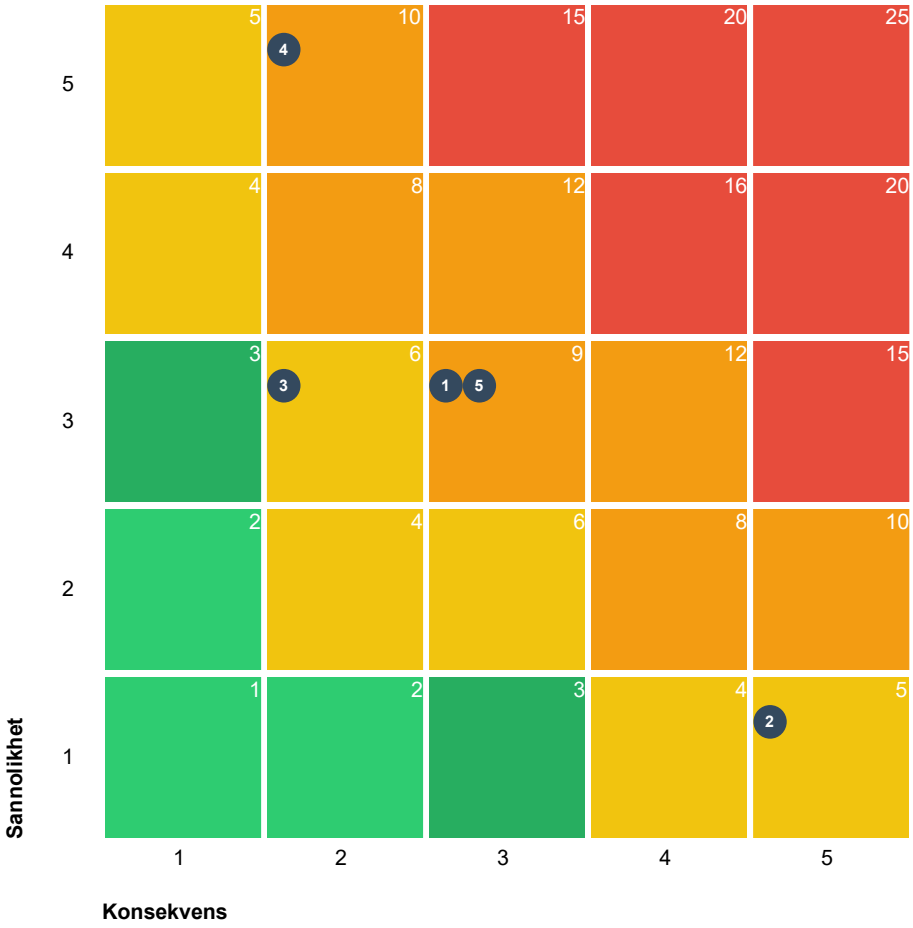
Risk: Att efterfrågan av fordon är större än tillgången

Risken är att enskilda åkerier gör konkurs eller minskar sin verksamhet vilket påverkar leverantörens förmåga att utföra uppdraget.

För att hantera risken följs respektive leverantör upp av avtalsförvaltare.

Färdtjänstverksamhetens bedömning är att arbetet med kontroller och åtgärder har genomförts som planerat under första tertialet.

4 Sammanställning av risker



3 Hög risk 2 Medelhög risk | Totalt: 5

Mycket hög risk
Hög risk
Medelhög risk
Låg risk
Mycket låg risk

	Sannolikhet	Konsekvens
5	Mycket hög, detaljerad beskrivning finns under hjälptexterna, klicka på frågetecknet.	Katastrofal - Mycket allvarlig, får inte inträffa
4	Hög, detaljerad beskrivning finns under hjälptexterna, klicka på frågetecknet.	Kritisk - Allvarlig, får helst inte inträffa
3	Medel, detaljerad beskrivning finns under hjälptexterna, klicka på frågetecknet.	Signifikant - Kännbar, uppfattas som besvärande
2	Låg, detaljerad beskrivning finns under hjälptexterna, klicka på frågetecknet.	Mindre - Lindrig, uppfattas som liten
1	Mycket låg, detaljerad beskrivning finns under	Begränsad - Marginell, uppfattas som mycket liten

	hjälptexterna, klicka på frågetecknet.

Verksamhetsspecifikt mål/Nämndspecifikt mål	Lokalt mål	Risk				
Attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem		1		48482	↗	Att efterfrågan av fordon är större än tillgången
		2		48483	→	Tidigare lagda beställningar av resor kan inte genomföras och nya resor kan inte beställas.
		3		48484	→	Sänkt förtroende för färdtjänstleveransen
Kärnverksamheten ska prioriteras		4		48481	→	Att känsliga personuppgifter blir tillgängliga för obehöriga
		5		48480	→	Att färdtjänstverksamheten inte har tillräckligt med personal/resurser för att klara av sina uppdrag