Färdtjänstverksamheten

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2022-09-12

Färdtjänstnämnden
2022–09-29, punkt 4

Ärende
FTN 2022-0010

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Delårsrapport 2022 per augusti

Ärendebeskrivning

Ärendet omfattar förslag till delårsrapport för färdtjänstnämndens verksamhetsområde enligt bilaga och en justering av ramen för år 2022 med 13 mkr i investeringsplan 2022 med planåren 2023-2031.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande 12 september 2022 samt delårsrapport 2022 per augusti inklusive bilagor samt nedanstående underlag.

- Beslut om godkännande av fortsatt hantering av nytt tillståndshanteringssystem för färdtjänstverksamheten, FTN 2021-0036
- Förnyat genomförandebeslut avseende nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten, FTN 2020-0020 (SL 2015-0529)
- Totalekonomiska konsekvenser

Förslag till beslut

Färdtjänstnämnden föreslås besluta att föreslå regionstyrelsen besluta att föreslå regionfullmäktige besluta följande:

1. Ramen för år 2022 justeras med 13 mkr i investeringsplan 2022 med planår 2023-2031, vilket ger en ny total investeringsplan om 201,2 miljoner kronor.

Färdtjänstnämnden föreslås för egen del besluta följande:

1. Delårsrapport 2022 per augusti inklusive bilagor för färdtjänstnämndens verksamhetsområde godkänns.

2. Paragrafen justeras omedelbart.

Förslag och motivering

Bakgrund

Investeringsprognosen för färdtjänstnämnden uppgår till 63,8 mkr och är 13 mkr högre än budgeterat 51 mkr. Sedan färdtjänstnämnden i september 2021 fattat beslut i ärendet ”Förnyat genomförandebeslut avseende nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten” (FTN 2020-0020) har dialog pågått mellan trafikförvaltningen och regionledningskontoret rörande de redovisningsmässiga bedömningarna i kalkylen, närmare bestämt om och i vilken omfattning delar av kalkylen ska belasta investerings- respektive driftbudget. Denna dialog fortsatte fram till årsbokslutet 2021.

I Verksamhetsplanen för 2022 för färdtjänstnämnden beslutades förslaget till förnyat genomförandebeslut för det nya tillståndssystemet vilket innebar ingen ökad tilldelning av medel utifrån vad som tidigare föreslagits i septemberärendet. Det innebar att det flyttades 15 mkr från investering till drift i kalkylen. Beslutet innebar således en oförändrad total budgetram för projektet på 193,5 mkr. I och med den avslutande dialogen med regionledningskontoret behöver nu projektet ta del av de medel som flyttades till driften och flytta tillbaka dem som en investering. För färdtjänstnämnden innebär det att investeringsramen för 2022 om 51 mkr behöver utökas med 13 mkr.

Projektet har status röd för kostnad då projektet är beroende av att investeringsramen för 2022 om 51 mkr utökas med 13 mkr för färdtjänstnämnden.

Ekonomiska konsekvenser
Förslaget innebär en utökad investeringsram med 13 mkr för färdtjänstnämnden till en ny total investeringsram på 201,2 miljoner kronor enligt vad som närmare framgår av tabellen nedan:

Färdtjänstnämnden	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	Totalt
Investeringsplan 2022 slutlig	51	36,7	36,7	34	5	5	5	5	5	5	188,4
Förslag till ny investeringsplan 2022	63,8	36,7	36,7	34	5	5	5	5	5	5	201,2

Riskbedömning
Investeringsplanen som helhet är beroende av en utökning av investeringsmedel och signalerar rött för kostnad.

Expedieras till

Regionledningskontoret
Regionrevisorerna

David Lagneholm
Förvaltningschef för trafikförvaltningen

Region Stockholm

DELÅRSRAPPORT 2022
FÄRDTJÄNSTNÄMNDEN
FTN 2022-0010

Färdtjänstnämnden

Delårsrapport
Augusti 2022

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 ... 7
2.1 Mål ... 7
2.1.1 Mål och indikatorer ... 7
2.2 Intern kontroll ... 14
2.2.1 Arbetet med intern kontroll ... 14
2.3 Risker, åtgärder och kontroller ... 14
2.3.1 Försäkran ... 15

3. Verksamhet ... 16
3.1 Verksamhetsförändringar ... 16
3.2 Resande i särskilda persontransporter ... 16

4. Ekonomi ... 17
4.1 Resultat ... 17
4.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans ... 21
4.3 Investeringar ... 22

5. Nämndbehandling ... 25

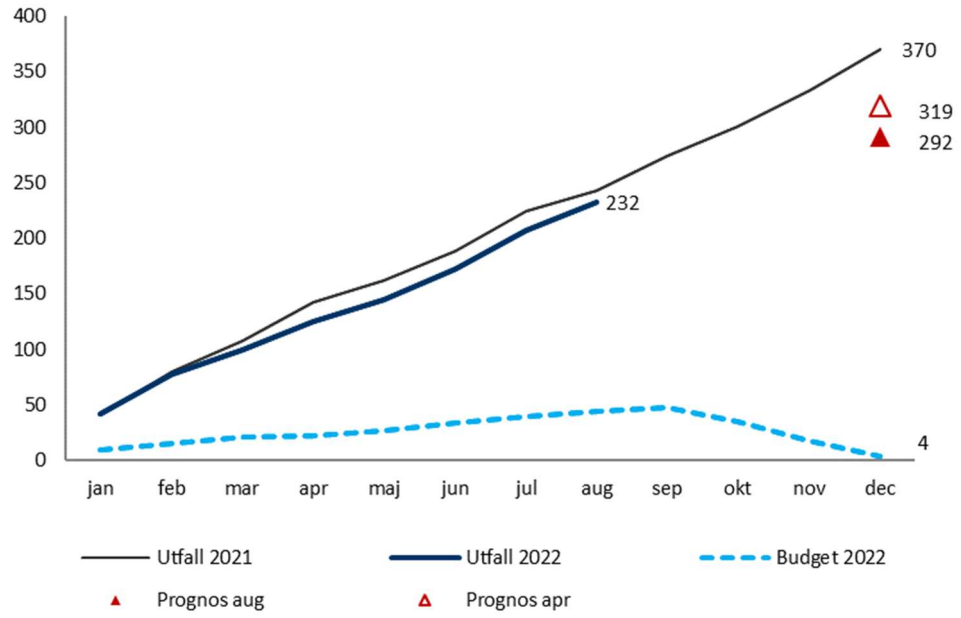
1. Sammanfattning

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 2022 med en budget i balans. Årets resultat för färdtjänstnämnden bedöms enligt prognos uppgå till 292 mkr att jämföra med en årsbudget om 4 mkr.

Situationen med corona/covid-19 har påverkat färdtjänstverksamheten under en lång tid. Efter att restriktionerna helt togs bort i februari 2022 ökar resandet igen, men har inte uppnått den budgeterade nivån. Köpt färdtjänsttrafik prognostiseras därmed minska med 216 mkr jämfört med budget. För vidare analys se avsnitt 4.1 Resultat.

Diagram: Resultat 2022 jämfört med resultat 2021 och budget 2022. Utfallet per aug är +232 mkr.



Investeringsutfallet uppgår till 33,4 mkr, vilket motsvarar en upparbetningsgrad på 65,5 % jämfört med budget. Årets investeringsprognos uppgår till 63,8 mkr vilket är en ökning med 13 mkr jämfört med 51 mkr i budget.

1.1 Väsentliga händelser

Situationen med corona/covid-19 har påverkat färdtjänstverksamheten med både minskat antal resenärer och färre resor. Hösten 2021 mildrades samhällets restriktioner och resandet ökade långsamt för färdtjänsten tills nya restriktioner kom i december. Restriktionerna släpptes åter den 9 februari 2022 och resandet ökar nu igen. Ett urval av väsentliga händelser per augusti;

- Beslut i färdtjänstnämnden om borttagen samplanering till och med september 2022.
- Beslut i färdtjänstnämnden om fortsatt trafikstöd för bårtaxi till och med september 2022.
- Beslut i färdtjänstnämnden om stöd till leverantörer med anledning av ökade drivmedelspriser
- Under juli har handläggningstider för ansökan om färdtjänsttillstånd ökat. Anledningen är att fler ansökningar kom från kommunerna innan sommaren vilket i kombination med semesterperiod för handläggare resulterat i att handläggningstiderna ökat. En analys av ärenden som är hanterade visar att senast inkomna ärende 22 juni har en handläggningstid på 7 veckor.

1.2 Bedömning av risker och möjligheter

Färdtjänstnämndens arbete med riskbedömning har sammanfattningsvis resulterat i fem verksamhetsövergripande risker för verksamhetsåret 2022. 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 att Region Stockholm stärker ett hållbart resande så att klimatpåverkan från transporter minskar. De högst värderade riskerna för delåret per augusti 2022 är följande:

- Risk att efterfrågan av fordon är större än tillgången.
- Risk för att åkerierna ställer av fler fordon på grund av olönsamhet med anledning av ökade drivmedelskostnader vilket leder till färre tillgängliga fordon för färdtjänstverksamheten.
- Risk att känsliga personuppgifter blir tillgängliga för obehöriga.
- Risk för sänkt förtroende för färdtjänstleveransen.
- Risk att färdtjänstverksamheten inte har tillräckliga personalresurser för att klara av sitt uppdrag.

1.3 Ledningens åtgärder

Trafikförvaltningens ledning har tillsammans med medarbetare och chefer fortsatt arbetet med att hantera de ekonomiska och verksamhetsmässiga effekterna av pandemin parallellt med att säkerställa färdtjänstverksamhetens basuppdrag i form av en stabil trafikleverans, en god kundservice och beställningscentral och rättssäker och effektiv tillståndshantering. Kontinuerlig prioriteringsdialog och resursöversyn har varit nödvändig. Förvaltningens ledning har också intensifierat arbetet med att stärka attraktiviteten som arbetsgivare på många sätt. Två års pandemi har påverkat framtidens arbetsliv och kraven har ökat på större flexibilitet, att utmana rådande arbetssätt och tänka nytt ledarskap. Även regelverken rörande arbetsmiljö, försäkringar med mera är under förändring utifrån de nya förutsättningarna.

Pandemin har på olika sätt påverkat färdtjänsten, en konsekvens är att antalet taxifordon och förare minskat markant. Under perioden med restriktioner kom uppmaningar från Folkhälsomyndigheter att människor skulle minimera sina sociala kontakter, arbeta hemma och sätta sig i karantän vid minsta symptom. Till följd av den minskade efterfrågan på taxi var taxibranschen tvungen att anpassa sin fordonspark efter rådande efterfrågan.

Färdtjänstnämnden såg behov av att stötta branschen då risken annars fanns att leverantörer inte skulle finnas kvar. Detta innebar att färdtjänstnämnden fattade beslut om stöd till leverantörer av rullstolstaxi och Region Stockholm nyttjade färdtjänstens leverantörer att köra ut PCR-tester till medborgare. Hade inte dessa aktiviteter genomförts hade konsekvensen varit att det funnits betydligt färre fordon än vad som finns nu. När sedan restriktionerna släpptes så fanns det trots tidigare stöd inte tillräckligt med fordon och förare för att möta efterfrågan. Även leveranstider inom bilindustrin har påverkats och där har de förnärvarande en väntetid på ett år för nya fordon. Sammantaget och givet dessa förutsättningar ser färdtjänstverksamheten utmaningar med tidpassningen för färdtjänst- och sjukresor och arbetar intensivt tillsammans med leverantörer för att minska påverkan för resenärerna.

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 det är stort fokus på är tillgångsförvaltning, avtalshantering inom trafiken och investeringsprocessen.

Under årets inledande månader 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. Ett viktigt syfte med riskregistret är att fungera både som stöd för en mer systematisk dokumentation och hantering av identifierade risker i verksamheten som underlag för framtagande och uppföljning av Plan för intern kontroll.

Den nya åtgärdsvals- och investeringsprocessen i Regionens riktlinje för investeringar har implementerats i verksamheten med uppdaterade kalkylmallar och en successiv analysmetod. En omfattande utbildningsinsats med interna aktiviteter pågår. Flera andra aktiviteter pågår också som stärker investeringsstyrningen bland annat att fortsätta arbetet med att utveckla det strategiska ramverket som stöd för prioriteringar av investeringsbehov avseende såväl ersättningsinvesteringar som nyinvesteringar samt utveckla ett projektverktyg för ännu bättre styrning av projekt.

2. Styrning och ledning

2.1 Mål

2.1.1 Mål och indikatorer

Långsiktig ekonomisk uthållighet

Ett resultat i balans
Färdtjänstnämndens verksamhet går in i år 2022 med en budget i balans. Årets prognos för färdtjänstnämnden uppgår till 292 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 investeringsstyrningen. Att utveckla och förbättra investeringsstyrning är en omfattande och tidskrävande förändringsresa. Flera aktiviteter pågår bland annat för en fortsatt implementering av den beslutade nya åtgärdsvals- och investeringsprocessen (ÅIP) och en anpassning av den för reinvesteringar och IT-utvecklingsprojekt. Uppdaterade utvecklingsplaner per trafikslag har tagits fram och en genomförandeplan planeras till hösten.

Nya kalkylmallar och rutiner för stärkt investeringsstyrning har lanserats. Dokumenten beskriver när kalkyler ska genomföras i enlighet med ÅIP samt strukturen för dessa. Genom att enhetligt arbeta enligt de kravställda arbetssätten kan förvaltningen uppnå effektivare investeringsstyrning. Utbildning i de nya mallarna och rutinerna har påbörjats.

Arbete pågår med arbetssätt och processutveckling kring nyckeltal, samt implementation av projektstyrningsverktyg (Antura).

En hållbar regional utveckling

Region Stockholm stärker ett hållbart resande så att klimatpåverkan från transporter minskar
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 89 procent för delåret 2022.

Punktligheten för särskilda persontransporter uppgår till 86 procent för delåret 2022 vilket är under målvärde 94 procent, tidspassningen har försämrats då antalet tillgängliga taxi fordon har minskat i allmänhet till följd av covid-19. Pandemin har även resulterat i komponentbrist vilket påverkat leverantörernas möjlighet att få leverans av nya bilar. De förhöjda drivmedelspriserna med anledning av kriget i Ukraina påverkar tidpassningen då det resulterar i att bilar i större utsträckning står still i områden med högre ersättning än

åker omkring för att få körningar. För att tillgången på bilar inte ska minska ytterligare tillåter nu färdtjänstverksamheten att bilar kan vara 7 år istället för de 6 som står i befintligt avtal. Färdtjänstverksamheten har även utökat en av leverantörernas kvoter i innerstaden för att på så sätt öka tillgången på bilar.

Andelen resenärer som känner sig trygga i de särskilda persontransporterna uppnår inte målet om 76 procent och uppgår till 71 procent för delåret per augusti 2022. Under 2021 kompletterades kundundersökningen (Anbaro) med frågor till de resenärer som angav ett lågt värde på hur de upplevde tryggheten under gårdagens resa. Resenärens fick möjligheten att besvara dessa kompletterande frågor med frisvar. Utökningen av frågebatteriet grundade sig på att få en paritet mellan resultaten för nöjda resenärer och tidspassning och sätta det i relation till tryggheten.

Färdtjänstverksamheten kan utifrån nedan sammanställning av svaren konstatera att tryggheten till stor del handlar om tidpassning, förarens bemötande samt körsätt. 30 procent av resenärer som svarar lågt på trygghet anger att orsaken är tidpassning.

Indikator Trygghet 2022	**Procent**
Tidspass/lita på att bilen kommer	30 %
Bemötande/service	17 %
Körsätt	17 %
Geografi	11 %
Totalt	75 %

En del i att möta resenärer med särskilda behov är att ta fram en utvecklingsplan för färdtjänsten, vilket trafikförvaltningen påbörjar arbetet med. Utvecklingsplanen ska vara stöd i arbetet med att prioritera och planera åtgärder på lång sikt.

Sammanfattningsvis så bedöms målet Region Stockholm stärker ett hållbart resande så att klimatpåverkan från transporter minskar ej som uppnått, men genom fortsatta åtgärder för tidpassning och trygghet skapas förutsättningar för att bryta en negativ trend.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Prognos-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde
Attraktiva resor: Nöjda resenärer - särskilda persontransporter *(Regionfullmäktige)*	89 %	89 %		>=86 %	>=86 %
Kommentar Det ackumulerade värdet för nöjda resenärer är 89 procent (utfall jan-juli) vilket är över utsatt målnivå på 86 procent. En bidragande orsak till värdet är en konsekvens av covid-19 som inneburit borttagande av samplanering.					
Trygga resor: Trygga resenärer - särskilda persontransporter *(Regionfullmäktige)*	71 %	78 %		>=76 %	>=76 %
Kommentar Målet för trygghet är 76 procent och det ackumulerade utfallet är 71 procent (utfall jan - juli) vilket innebär att färdtjänstverksamheten är under det utsatta målet. Det finns en stor korrelation mellan tidpassning och de upplevda tryggheten, under våren 2022 har värdet för tidpassning varit lågt med anledning av förarbrist samt brist på fordon vilket gör att utfallet för den upplevda tryggheten har minskat.					
Punktlighet - särskild kollektivtrafik *(Nämnd)*	86 %	93 %		94 %	
Kommentar Det ackumulerade värdet för tidspassningen är 86 procent (utfall jan-juli) vilket är under det utsatta målvärde på 94 procent. Anledningen till detta är att covid-19 inneburit att efterfrågan minskat på taxi i allmänhet vilket i sin tur påverkat bolagens fordonsflotta. Tillgängliga fordon för att ta färdtjänst- och sjukresor har därmed minskat.					

Status	Uppdrag	Diarienr	Kommentar
Pågående enligt plan Regionfullmäktige	Undersöka hur färdtjänsten bättre ska möta resenärer med särskilda behov	LS 2017-0452 Mål och budget 2018 nr 50	En del i att möta resenärers med särskilda behov är att ta fram en utvecklingsplan för färdtjänsten. Trafikförvaltningen har påbörjat genomförandet av utvecklingsplanen januari 2022 och beräknar färdigställa den under vintern 2022. På trafikförvaltningen pågår utvecklingsarbete som direkt korrelerar mot att bättre möta resenärer med särskilda behov, bland annat framtagande av olika digitala lösningar i app och webbsidor samt ett klarspråksprojekt där verksamheten arbetar med texter som kommuniceras externt. Trafikförvaltningen har tidigare genomfört en utredning Framtida inriktning för färdtjänsten som godkändes mars 2017. Under 2020 och 2021 aktualitetsprövades den del av utredningen som

Status	Uppdrag	Diarienr	Kommentar
			avsåg trafikupplägg för resor med färdtjänst och sjukresor. Studien blev klar november 2021 och godkändes av färdtjänstnämnden månaden där efter. Studien kommer användas som underlag till arbetet med ett nytt trafikhanteringssystem och utvecklingsplan färdtjänsten.
Pågående enligt plan Nämnd	Utreda hur resegarantin kan fortsätta att utvecklas.		Utredningen om hur resegarantin kan fortsätta att utvecklas är genomförd men har inte rapporterats i färdtjänstnämnden. Planen är att rapportera detta i nämnden under hösten.
Pågående med avvikelse Nämnd	Fortsätta utvecklingen av färdtjänst-applikationen.		Utvecklingen av ytterligare funktioner i färdtjänst-applikationen kommer vara avhängigt resurser i trafikförvaltningens applikationsteam. Införande av ytterligare funktioner planeras men kommer införas när det är möjligt. Under 2022 har anpassning till nya tillståndssystemet genomförts.
Pågående med avvikelse Nämnd	Utreda möjligheten att utöka anropsstyrning av närtrafiken.		En analys är genomförd på samtliga linjer och inriktning är framtagen för vilka linjer som ska vara anropsstyrda respektive fortsatt vara linjelagda och flyttas till AB SL. Resultatet av detta innebär att ett antal linjelagda linjer blir anropsstyrda. Analysen kommer att presenteras för färdtjänstnämnden under hösten.
Avslutad Nämnd	Färdtjänstnämnden kommer att öka tilldelningen av fritidsresor för resenärer med tillstånd för taxi, rullstolstaxi och bårtaxi med 12 resor.		Tilldelning av resor har ökat från 1 januari 2022 för resenärer med tillstånd för taxi, rullstolstaxi och bårtaxi med 12 resor. Förslaget är att uppdraget ska avslutas.
Pågående enligt plan Nämnd	Färdtjänstnämnden bevakar och följer fordonsutvecklingen för hållbar innovation inom transportsektorn för att långsiktigt minska klimatavtrycket.		Färdtjänstverksamhetens leverantörer är stora inköpare av bilar så är det är genom dem en stor del av omvärldsbevakning sker. Det gäller utveckling på fordonsmarknaden såsom utveckling av fordonstyper samt utveckling av elfordon.

Status	Uppdrag	Diarienr	Kommentar
			Färdtjänstverksamheten har täta dialoger med leverantörerna då färdtjänsten är den som slutgiltigt godkänner om fordonet kan användas inom färdtjänsten. Färdtjänstverksamheten besvarar löpande remisser avseende fordon och den senaste avsåg ett förslag att öka fordonsvikten att med B-körkort framföra fordon som väger 4250 kilo.
Ej påbörjad Nämnd	Färdtjänstnämnden ska arbeta för att minska kostnader genom aktiv uppföljning på operativ nivå.		Färdtjänstverksamheten har varit belastad med många uppgifter vilket gör att rekrytering av medarbetare till detta uppdrag inte har påbörjats.

Region Stockholm är tillgänglig för alla och bemötandet likvärdigt

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. Den senaste hållbarhetsredovisningen avseende år 2021 är färdig och publicerad.

2035: Region Stockholms verksamheter är resilienta

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 risk- och sårbarhetsanalyser är i en utvecklingsfas för hela regionen såväl som för trafikförvaltningen. Åtgärder tydliggörs i handlingsplaner och aktiviteter genomförs. En ny säkerhetsskyddanalys är framtagen och beslutad. Arbetet med säkerhetsskyddsplan pågår enligt plan.

Status	Uppdrag	Diarienr	Kommentar
Ej påbörjad Nämnd	Utreda om det är möjligt att ta fram en totalförsvar -och pliktplaceringsplan för färdtjänst och sjukresor.		Regionledningskontoret har påbörjat arbetet med frågan kring totalförsvar och pliktplaneringsplan. Innan ytterligare information finns tillgänglig avvaktar färdtjänstnämnden direktiv från regionledningskontoret.

Kärnverksamhet ska prioriteras

Färdtjänstnämnden ansvarar för att särskilda persontransporter anordnas med god kvalitet inom länets kommuner för tillståndshavare. Med särskild persontransport avses färdtjänst- och sjukresor. Kärnverksamheten för färdtjänstverksamheten i Region Stockholm är kopplade till i huvudsak tre stödfunktioner: trafik, tillstånd och resenärsservice. Färdtjänstnämnden fokuserar på verksamhetsuppföljning, effektivisering, digitalisering och användarvänlighet och detta arbeta kommer att fortsätta under 2022.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Prognos-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde
Administrativa kostnader ska minska *(Regionfullmäktige)*	2 mkr	1 mkr		3 mkr	Enligt budget 2 022
Kommentar Administrationskostnaderna utfall per augusti uppgår till knappt 2 mkr**.** Administrationskostnaderna i prognos per augusti uppgår till 3 mkr i nivå med budget. Målet bedöms därmed uppnås.					

Hög innovations- och digitaliseringsgrad

Fokus under delåret 2022 har varit Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten med planerad lansering hösten 2022 vilket tar mycket tid i anspråk för färdtjänstverksamheten. Kanalutveckling har skett för Mina sidor, Talsvar och App för att anpassas till att fungera ihop med det nya systemstödet.

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 de regionala målen i det regionala trafikförsörjningsprogrammet. Utvecklingsplanen för färdtjänst som har sin utgångspunkt från bland annat Kollektivtrafikplan som visar utvecklingen för färdtjänsten de kommande 10 åren och med en utblick några år efter det.

Hållbar arbetsgivare

Region Stockholm - attraktiv arbetsgivare

Flertalet av de indikatorer som trafikförvaltningen mäter internt (till exempel AVI, JÄMIX, Sjukfrånvaro totalt, korttid och långtid) har ett utfall som uppnår mål under delåret. Trafikförvaltningens står sig även väl i den externa benchmark som fås genom Nyckeltalsinstitutets undersökningar/index AVI och JÄMIX.

Nyckeltalsinstitutet har återigen utsett trafikförvaltningen till Sveriges mest jämställda arbetsgivare i regionbranschen. Utnämningen grundar sig på flera faktorer bland annat jämställdhet, arbetsmiljö och utvecklingsmöjligheter. Kartläggningen visar också att förvaltningen tillhör de tio procent bästa arbetsgivarna (samtliga branscher) kopplat till jämställda arbetsvillkor för män och kvinnor. För det utdelas certifikatet ”Excellent arbetsgivare 2022”. I kartläggningen ingår cirka 350 företag och organisationer.

Karriärföretagen har gett trafikförvaltningen utmärkelsen Karriärföretag 2022 och förvaltningen gick för första gången in på tio i topp-listan med de mest attraktiva arbetsgivarna bland högskoleingenjörer.

Från och med 1 januari 2022 har medarbetare och chefer på trafikförvaltningen möjlighet att efter överenskommelse teckna individuella avtal om distansarbete. Så här långt har drygt 330 avtal tecknats.

Årets process för mål, kompetens och lön har genomförts under perioden. PU-samtal har genomförts, ett av årets viktigaste samtal mellan chefer och medarbetare som värderar och synliggör arbetsinsatser, motiverar utveckling och är grundläggande för den årliga löneöversynen.

Vårens program för Hälsospåret har presenterats. Innehållet baseras på resultatet av hälsoundersökningen ”Hälsokollen” som genomfördes hösten 2021 samt enkät/utvärdering av Hälsospåret 2021. Resultatet visar ett behov av att fokusera på fysisk aktivitet och återhämtning för att möta signaler på ökat stillasittande samt upplevelse av stress och oro.

I maj startade vårens stora Hälsoutmaning i Region Stockholm. Trafikförvaltningen stod för kostnaden för alla medarbetare som ville delta, då förvaltningen som arbetsgivare vill uppmuntra till ökad fysisk aktivitet, hälsofokus och gemenskap på arbetsplatsen. 24 lag från trafikförvaltningen deltog.

I juni fick medarbetare på trafikförvaltningen som varit anställda mellan juli 2021 och maj 2022 ta del av regionens covid-bonus för extraordinära insatser under pandemin. Bonusen som härrör från beslut i regionfullmäktige, är kopplad till medarbetarens sysselsättningsgrad och uppgår till maximalt 10 000 kr per anställd vid heltid.

Det är ett fortsatt ansträngt resursläge på trafikförvaltningen med en fortsatt restriktiv hållning till utökning av personalramen. Detta samtidigt som kraven på verksamheten ökat i form av ett större uppdrag. Antalet tillsvidareanställda ligger fortsatt lägre än beviljad personalram på totalen (även med höjd tagen för personalomsättningen) vilket påverkar resursläget. Bakomliggande orsaker är avvaktan med att starta ersättningsrekrytering, ökat antal avgångar samt att de tillsättningar som görs är med en hög grad av interna kandidater (interna rörligheten ligger på drygt 40 procent). Arbetsmiljön påverkas negativt av detta.

Framåtriktat kommer personalomsättningen stiga kopplat till att konkurrensen om arbetskraften hårdnar samtidigt som rekryteringsbehovet och takten ökar kopplat till omorganisationer och verksamhetens utökade uppdrag.

Sammanfattningsvis så bedöms målet Attraktiv arbetsgivare vara delvis uppnått och de delområden som backar utvärderas och åtgärder planeras för att bryta negativ trend.

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. 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 förvaltningens 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 fortsatt etablera en huvudprocesskarta vilket är starten för den förändringsresa som är påbörjad mot ett tydligare processorienterat arbetssätt.

Under 2020 och 2021 har styrande dokument uppdaterats och beslutats av förvaltningschefen och implementering av dessa rutiner har påbörjats. Detta utvecklingsarbete fortsätter under 2022. 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 säkra den interna kontrollen under perioden har utförts som planerat.

2.3 Risker, åtgärder och kontroller

Färdtjänstnämndens arbete med riskbedömning har sammanfattningsvis resulterat i fem 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 att Region Stockholm stärker ett hållbart resande så att klimatpåverkan från transporter minskar. De högst värderade riskerna för verksamhetsåret 2022 vid denna delårsuppföljning är följande:

[1] Färdtjänstnämnden köper tjänster av trafikförvaltningen.

- Risk att efterfrågan av fordon är större än tillgången.
- Risk för att åkerierna ställer av fler fordon på grund av olönsamhet med anledning av ökade drivmedelskostnader vilket leder till färre tillgängliga fordon för färdtjänstverksamheten.
- Risk att känsliga personuppgifter blir tillgängliga för obehöriga.
- Risk för sänkt förtroende för färdtjänstleveransen.
- Risk att färdtjänstverksamheten inte har tillräckliga personalresurser för att klara av sitt uppdrag.

Framtagna kontroller och åtgärder syftar till att minska sannolikheten för att dessa risker materialiseras eller minska deras negativa påverkan på verksamheten. Inget avvikande har noterats i uppföljningen. Analysen visar att värderingen av risken att efterfrågan av fordon är större än tillgången är fortsatt hög denna delårsuppföljning. Denna värdering är en konsekvens av att covid-19 har inneburit ett minskat resande vilket i sin tur resulterat i att antalet fordon har minskat och förare valt att byta yrke. När sedan efterfrågan ökar, i takt med att restriktionerna blivit färre, blir det brist på förare och fordon vilket gör det svårt att möta den ökade efterfrågan.

Vid tertialuppföljningen tillkom det en risk i jämförelse med när verksamhetsplanen togs fram. Risk för att åkerierna ställer av fler fordon på grund av olönsamhet med anledning av ökade drivmedelskostnader vilket leder till färre tillgängliga fordon för färdtjänstverksamheten. Värderingen av denna risk är lägre nu än vid förra uppföljningen på grund av beslut i färdtjänstnämnden att öka ersättningen till leverantörer. Risken kvarstår dock och uppföljning sker för att se att beslutet får önskad effekt.

Kontroller och åtgärder har följts upp enligt plan. Arbetet med att utföra kontroller och åtgärder sker som planerat. För risken att efterfrågan av fordon är större än tillgången bedöms önskad effekt och åtgärd som osäker att uppnå och åtgärden behöver ses över. Den samlade bedömningen är att dessa avvikelser inte påverkar riskernas värdering avsevärt.

2.3.1 Försäkran

Färdtjänstnämnden har försäkrat sig om att man genom förvaltningschefen vidtagit nödvändiga åtgärder för att uppnå en tillräcklig internkontroll inom verksamheten, i enlighet med riktlinjen för intern kontroll RS 2019–0866.

3. Verksamhet

3.1 Verksamhetsförändringar

Avtal och upphandlingar

I upphandlingen av anropsstyrd närtrafik har kontrakt tecknats med vinnande anbudsgivare. Upphandling av färdtjänsttaxi är inledd med planerad tilldelning i september.

3.2 Resande i särskilda persontransporter

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

Resande särskilda persontransporter (totalt tusental)	Utfall 2208	Utfall 2108	Förändr. 2208-2108	Prognos 2022	Budget 2022	Avvik PR-BU	Avvik % PR-BU	Bokslut 2021
Särskilda persontransporter, resor totalt[3]	2 087	2 024	3,1%	3 263	3 427	-164	-4,8%	3 155

[3] Innefattar färdtjänstresor, sjuk- och tjänsteresor.

Utfall i jämförelse med föregående år

Antal resor är 3,1 procent högre jämfört med föregående år. Situationen med covid-19 började påverka färdtjänstverksamheten mars 2020 i samband med restriktionerna som kom från Folkhälsomyndigheten. Restriktionerna och smittspridningen i samhället har varierat sen pandemins start. Efter att restriktionerna helt togs bort 9 februari 2022 ökar resandet igen. Det totala antalet resor har ökat med 62 301 jämfört med 2021. 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 163 699 resor, motsvarande cirka 4,8 procent. Minskningen är främst en följd av covid-19. För vidare analys av antalet resor per trafikform, se avsnitt 4.1 Resultat.

4. Ekonomi

4.1 Resultat

Resultaträkning: Färdtjänstnämndens resultat 2022 jämfört med budget samt resultat 2021. Verksamhetsinterna intäkter och kostnader ingår ej i resultaträkningen nedan.

Resultat (mkr)	Ack utfall 2208	Ack budget 2208	Avvik utf-bu 2208	Ack utfall 2108	Föränd % mot fg år	Prognos 2022	Budget 2022	Avvik PR-BU	Bokslut 2021
Verksamhetsanslag	805	805	0	817	-1,5%	1 208	1 208	0	1 226
Resenärsintäkter	120	111	9	114	5,3%	182	166	16	179
Ersättning för sjuk- och tjänsteresor	283	270	13	270	4,9%	440	419	21	417
Övriga intäkter	76	1	76	194	-60,7%	82	1	81	265
Verksamhetens intäkter	**1 285**	**1 187**	**98**	**1 395**	**-7,9%**	**1 912**	**1 795**	**118**	**2 088**
Köpt färdtjänsttrafik	-647	-756	109	-775	-16,4%	-976	-1 192	216	-1 131
Sjukresor	-309	-292	-17	-298	3,7%	-491	-453	-38	-460
Tjänsteresor	-4	-5	1	-4	2,8%	-7	-7	0	-6
Övriga kostnader	-91	-86	-5	-75	22,4%	-143	-134	-9	-118
Verksamhetens kostnader	**-1 052**	**-1 140**	**88**	**-1 151**	**-8,6%**	**-1 618**	**-1 787**	**169**	**-1 715**
Avskrivningar	-1	-3	1	-2	-17,5%	-3	-4	1	-2
Finansnetto	0	0	0	0	46,0%	0	0	0	0
Resultat*	**232**	**45**	**187**	**243**		**292**	**4**	**288**	**370**

* Avser resultat före bokslutsdispositioner och skatt.

Periodens ackumulerade resultat överstiger periodiserad budget med 187 mkr. Prognosen för årets resultat uppgår till 292 mkr i jämförelse med budgeterat om 4 mkr.

Utfall jämfört med periodiserad budget

Periodens utfall uppgår till 232 mkr och överstiger periodens budget med 187 mkr. Avvikelsen beror huvudsakligen på följande:

Resenärsintäkter

Resenärsintäkter överstiger budget med 9 mkr. Färdtjänstverksamhetens resenärsintäkter[2] överstiger periodens budget med 7 mkr till följd av att färre når upp i högkostnadsskydd. Resenärsintäkterna avseende sjukresor[3](egenavgifter) överstiger budget med 2 mkr.

[2] Resenärernas avgift för resor beslutas av regionfullmäktige och uppgår till 86 kr per påbörjad tremilssträcka. Högkostnadsskyddet för färdtjänstresor följer SL:s pris på månadskort och uppgår till 970 kr per månad för fullbetalande och 650 kr för resenärer med rabatt. En medresenär kan tas med för 40 kr per resa. Färdtjänstresenärer reser med SL utan avgift och kan då ta med sig en medresenär. Resenärsavgiften faktureras resenären månatligen.

[3] Resenärernas avgift för sjukresor är 140 kr per resa med taxi, tåg eller flyg. Högkostnadsskydd finns och uppgår till 1 400 kr per tolvmånadersperiod. Avgiftsnivån beslutas av regionfullmäktige. Avgiften faktureras resenären.

Ersättning för sjuk- och tjänsteresor
Ersättning för sjuk- och tjänsteresor utgörs till största delen av försäljning av tjänster, exempelvis vidarefakturering av sjukresor samt tjänsteresor.[4] Tjänstereseintäkterna understiger budget med 1 mkr. Trafikkostnaderna för sjukresor överstiger budget vilket genererar högre intäkter från hälso-och sjukvårdsförvaltningen med 14 mkr gentemot budget.

Övriga intäkter
Övriga intäkter överstiger budget med 76 mkr och utgörs främst av vidarefakturerade kostnader som uppgår till 60 mkr och debiterad tid som uppgår till 4 mkr. Färdtjänstverksamheten har haft uppdraget att bistå Region Stockholm med ambulanssjukvård och PCR-tester. Dessa uppdrag utfördes av färdtjänstverksamhetens leverantörer och kostnaden vidarefakturerades till hälso-och sjukvårdsförvaltningen för liggande transporter och till Karolinska Universitetssjukhuset för kostnaden av PCR tester. Uppdraget för PCR-tester avslutades 8 februari och uppdraget för liggande transporter 20 mars. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna för uppdragen påverkas inte färdtjänstnämndens nettoresultat (resultatneutralt). De övriga intäkterna består även av vidarefakturerade kostnader till AB SL med 11 mkr för den linjelagda närtrafiken då överflyttningen av linjer har försenats.

Köpt färdtjänsttrafik
Trafikkostnaderna uppgår till 647 mkr vilket understiger budget med 109 mkr och avvikelsen består främst av en budgeterad riskpost.

Utfallet för färdtjänsttaxi[5] uppgår till 308 mkr vilket understiger budget med 10 mkr. Avvikelsen består av flera poster dock främst av vite taxi och vite för tidspassning vilka överstiger budget med 13 mkr[6] och beställningscentralen understiger budget med 2 mkr. Kostnaden pris per resa är dock högre, taxiindex slutade på 6,1 procent vilket är högre än beräknat och gör att kostnaden för taxiresor färdtjänst överstiger budget med 8 mkr. Antalet färdtjänsttaxi resor uppgår till 944 864 resor, en minskning mot budget med 81 784 resor motsvarande 8 procent. Restriktionerna togs bort i februari och resandet ökar igen och i jämförelse med 2019 års utfall ligger färdtjänsttaxi på 75 procent.

Kostnader för rullstolstaxi uppgår till 213 mkr vilket är en ökning med 8 mkr jämfört med budget. Avvikelsen består främst av kostnaden pris per resa, taxiindex slutade på 6,1 procent vilket är högre än beräknat Antalet rullstolstaxi resor uppgår till 395 786 resor, en ökning mot budget med 7 526 resor motsvarande 2 procent. I jämförelse med 2019 års utfall ligger rullstolstaxi på 67 procent. För bårtaxi har beslut tagits att färdtjänsten ersätter åkerier upp till 80 procent av 2019 års utfall för januari-september 2022. Stöd har utgått med cirka 2 mkr 2022.

---

[4] 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.

[5] Här ingår flera poster bland annat; beställningscentralen, viten, kostnader för den köpta trafiken för färdtjänsttaxi och taxiresor utom länet för färdtjänst som summerar till den totala kostnaden för färdtjänsttaxi.

[6] Vilket genererar en pluspost, då viten ger en intäkt till färdtjänstnämnden.

Övrigt köpt färdtjänsttrafik
Övrigt köpt trafik färdtjänst utgörs främst av uppdragen till Region Stockholm och övrigt köpt trafik färdtjänst och uppgår till 85 mkr vilket understiger med 114 mkr. Uppdragen till Region Stockholm överstiger budget med 60 mkr vilket utgörs av kostnader för ambulanstransporter vilket innebär att transportera patienter med covid-19 och PCR-tester, dessa uppdrag är ej budgeterade. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller uppdragen påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt). Budgeten för övrigt köpt trafik färdtjänst, består av en budgeterad riskpost om 176 mkr.

Kundtjänst inom färdtjänsten
Kostnader för kundtjänst inom färdtjänsten uppgår till 10 mkr vilket är en minskning med 3 mkr jämfört med budget. Det beror främst på färre samtal än beräknat.

Sjukresor
Kostnader för sjukresor uppgår till 309 mkr vilket är en ökning med 17 mkr jämfört med budget. Avvikelsen beror främst på att kostnaden pris per resa är högre, taxiindex slutade på 6,1 procent vilket är högre än beräknat. Antalet sjukresor med taxi uppgår till 508 930 resor, en minskning mot budget med 1 527 resor motsvarande 0 procent och rullstolstaxi sjukresor 221 444 resor en ökning med 4 679 resor motsvarande 2 procent. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller sjukresor påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat av de minskade kostnaderna (resultatneutralt).

Tjänsteresor
Kostnader för tjänsteresor uppgår till 4 mkr vilket är 1 mkr lägre än budgeterat. Antalet tjänsteresor uppgår till 14 949 resor och har minskat marginellt med 1 622 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 överstiger budget med 5 mkr och beror främst på högre kostnader för specialistkonsulter för utveckling av befintliga system som exempelvis RIOR.

Avskrivningar
Kapitalkostnaderna utgörs främst av avskrivningar och utfallet understiger budget med 1 mkr.

Covid-19-effekt på utfall
Den främsta effekten av situationen med covid-19 på färdtjänstnämndens utfall är minskning av antalet resor vilket genererar lägre kostnader för köpt trafik.

Prognos i jämförelse med budget
Prognostiserat årsresultat per augusti uppgår till 292 mkr i jämförelse med årsbudget om 4 mkr. Avvikelsen beror huvudsakligen på lägre resande prognos och (riskpost 264 mkr) som är budgeterad som en kostnad.

Resenärsintäkter
Resenärsintäkter beräknas öka med totalt 16 mkr. Färdtjänstverksamhetens resenärsintäkter beräknas överstiga budget med 8 mkr till följd av att färre når upp i högkostnadsskydd. Resenärsintäkterna avseende sjukresor (egenavgifter) beräknas överstiga budget med 8 mkr till följd av 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 27 471 resor vilket är desamma som budgeterat. Trafikkostnaderna för sjukresor beräknas överstiga budget, vilket genererar ökade intäkter från hälso- och sjukvårdsförvaltningen med 21 mkr. Avvikelsen beror främst på högre taxiindex än beräknat vilket ger en högre kostnad pris per resa för både taxi och rullstolstaxi med sjukresor. Drivmedelsstödet som färdtjänstnämnden fattade beslut om i juni innebär att 9 mkr som är den beräknade kostnaden för sjukresor belastar färdtjänsten.

Övriga intäkter
Övriga intäkter beräknas öka med 81 mkr och utgörs främst av vidarefakturerade kostnader. Färdtjänstverksamheten har uppdraget att bistå Region Stockholm med ambulanssjukvård och PCR-tester vilket beräknas uppgå till 60 mkr. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller uppdragen påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt). Resterande avvikelse för övriga intäkter avser främst vidarefakturering av linjelagd närtrafik till AB SL med 14 mkr.

Köpt färdtjänsttrafik
Trafikkostnaderna beräknas minska med totalt 216 mkr. Färdtjänsttrafikens kostnader minskar till följd av färre antal resor för både färdtjänsttaxi och rullstolstaxi till följd av covid-19 och en riskpost som är budgeterad som en kostnad.

Prognosen för antalet resor för färdtjänsttaxi beräknas till 1 474 508 resor en minskning mot budget med 154 140 resor och en minskning av kostnader med 22 mkr. I jämförelse med 2019 års beräknas resandet för färdtjänsttaxi till 75 procent. Prognosen för antalet resor för rullstolstaxi beräknas till 610 000 resor en minskning mot budget med 31 160 resor och en minskning av kostnader med 3 mkr. Kostnaden pris per resa är dock högre, taxiindex regleras både i april enligt avtal och i och med drivmedelsstödet i september vilket genererar betydligt högre kostnad pris per resa än beräknat både för färdtjänsttaxi och rullstolstaxi färdtjänst.

Övrigt köpt färdtjänsttrafik
Övrigt köpt trafik färdtjänst utgörs främst av en budgeterad riskpost, uppdragen till Region Stockholm och resegarantin, vilket beräknas understiga budget med 201 mkr. Avvikelsen utgörs främst av kostnader för ambulanstransporter och PCR-tester, vilket beräknas överstiga budget med 60 mkr, dessa uppdrag är ej budgeterade. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller uppdragen påverkas inte färdtjänstverksamhetens

nettoresultat (resultatneutralt). Budget för övrigt köpt trafik färdtjänst består av en riskpost om 264 mkr denna kostnad bedöms vara noll i prognosen.

Kundtjänst inom färdtjänsten
Kostnader för kundtjänst inom färdtjänsten beräknas till 16 mkr vilket är en minskning med 4 mkr jämfört med budget. Det beror främst på färre antal samtal.

Sjukresor
Trafikkostnaderna för sjukresor beräknas öka till 491 mkr. Det är en ökning med 38 mkr jämfört med budget. Avvikelsen beror främst på att kostnaden pris per resa är högre, taxiindex regleras både i april enligt avtal och i och med drivmedelsstödet i september vilket genererar betydligt högre kostnad pris per resa än beräknat. Prognosen för antalet resor för sjukresor med taxi beräknas till 799 980 resor vilket är 10 000 fler resor än budgeterat. Prognosen för antalet resor för sjukresor med rullstolstaxi beräknas till 348 501 resor, vilket är 11 601 fler resor än budgeterat. 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 tjänsteresor beräknas till 27 471 resor, vilket är desamma som 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 beräknas överstiga budget med 9 mkr. Avvikelsen avser främst och beror främst på högre kostnader för specialistkonsulter för utveckling av befintliga system som exempelvis RIOR.

Kapitalkostnader
Avskrivningar beräknas understiga budget med 1 mkr.

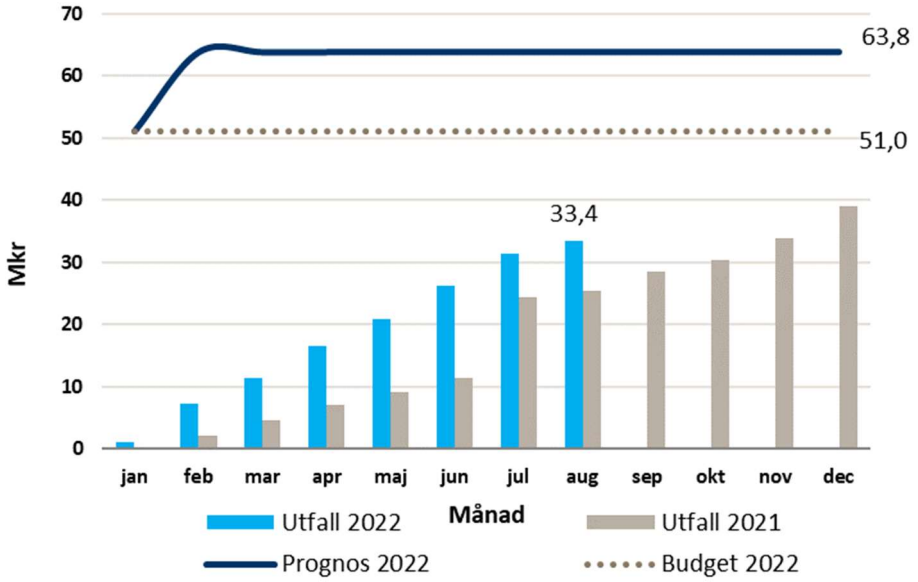
Covid-19-effekt på prognos
Den främsta effekten av situationen med covid-19 på färdtjänstnämndens prognos är minskning av antalet resor vilket genererar lägre kostnader för köpt trafik.

4.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans

Färdtjänstnämndens verksamhet går in i år 2022 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 2022.



Väsentliga händelser och risker i investeringsobjekt

Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten

I samband med årsskiftet 2022 har fokus flyttat till att få det nya systemstödet att fungera helt med andra system i det befintliga IT-landskapet. Kravställningen och utveckling har kontinuerligt övergått till att hantera rättningar och kompletteringar istället för nya funktioner. Projektet har också till slut lyckats genomföra de resursförstärkningar som inleddes under hösten 2021.

I mitten av juni avslutades projektets utvecklingsfas och övergick i en testfas som sträcker sig till lanseringen den 24 oktober 2022. Testfasen var uppdelad i två delar där den första delen, skedde före sommaren och den andra delen påbörjades den 15 augusti 2022. Samtliga systemmiljöer för det centrala tillståndshanteringssystemet har etablerats, och blir operativa och verifierade under perioden. Den 15 augusti påbörjades den slutgiltiga testfasen, acceptanstestperioden, där verksamheten med stöd av projektet testar och verifierar den utvecklade systemlösningen. Testperioden kommer att pågå till och med 7 oktober där den sista veckan fokuserar på omfattande data migreringstester från de gamla systemen. Under augusti genomförde projektet även en serie prestandatester som alla vara tillfredsställande.

Årets utgift jämfört med årets budget

Investeringsutfallet uppgår till 33,4 mkr, vilket motsvarar en upparbetningsgrad på 65,5 procent jämfört med budgeterat om 51 mkr. Huvudsaklig anledning till den högre upparbetningsgraden jämfört med samma period 2021 beror på att investeringsramen för 2022 om 51 mkr behöver utökas med 13 mkr och att det nya systemstödet för färdtjänstverksamheten är inne i sitt slutskede innan etablering av systemet.

Ny- och ersättningsinvesteringar

Investeringar (Mkr)	Utgift 2022	Prognos 2022	Budget 2022	Budget avvik.	Upparb grad (%)
Nyinvesteringar	1,5	3,0	3,0	-1,5	50 %
Ersättningsinvesteringar	31,9	60,8	48,0	-16,1	66,5 %
Totalt investeringar	**33,4**	**63,8**	**51,0**	**-17,6**	**66 %**

Prognos jämfört med årets budget

Prognosen för året uppgår till 63,8 mkr och är 13 mkr högre än budgeterat 51 mkr. Sedan färdtjänstnämnden i september 2021 fattat beslut i ärendet ”Förnyat genomförandebeslut avseende nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten” (FTN 2020-0020) har dialog pågått mellan trafikförvaltningen och regionledningskontoret rörande de redovisningsmässiga bedömningarna i kalkylen, närmare bestämt om och i vilken omfattning delar av kalkylen ska belasta investerings- respektive driftbudget. Denna dialog fortsatte fram till årsbokslutet.

I Verksamhetsplanen för 2022 för färdtjänstnämnden beslutades förslaget till förnyat genomförandebeslut vilket innebar ingen ökad tilldelning av medel utifrån vad som tidigare föreslagits i septemberärendet. Det innebar att det flyttades 15 mkr från investering till drift i kalkylen. Beslutet innebar således en oförändrad total budgetram för projektet på 193,5 mkr. I och med den avslutande dialogen med regionledningskontoret behöver nu projektet ta del av de medel som flyttades till driften och flytta tillbaka dem som en investering. För färdtjänstnämnden innebär det att investeringsramen för 2022 om 51 mkr behöver utökas med 13 mkr.

Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten
Prognosen överstiger tidigare budget som en följd av att projektet förändrats i sin grundstruktur och därigenom behöver hantera både en större engångskostnad samt ökade löpande kostnader. En uppgörelse nåddes i maj 2021 med den tidigare leverantören Sopra Steria vilket innebar att trafikförvaltningen övertog leveransansvaret för projekt Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten i sin helhet. I den ökade prognosen ryms därigenom dels en slutreglering av det gamla avtalet med Sopra Steria, dels ökade kostnader för fortsatt systemutveckling i trafikförvaltningens regi.

Totalprognosen överstiger totalbudget med 6 mkr och beror på att det flyttades 15 mkr från investering till drift i kalkylen. I och med den avslutande dialogen med regionledningskontoret behöver nu projektet ta del av de medel som flyttades till driften och flytta tillbaka dem som en investering. Beslutet innebar således en oförändrad total budgetram för projektet på 193,5 mkr. Projektet har status röd för kostnad då projektet är beroende av att investeringsramen för 2022 om 51 mkr utökas med 13 mkr för färdtjänstnämnden.

Status investeringsplanens genomförbarhet och risk

Investeringsplanen som helhet är beroende av en utökning av investeringsmedel och signalerar rött för kostnad.

Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten
Projektet ligger i fas enligt beslutad projektplanering med lansering i år, men kan konstatera flera riskområden som kan påverka projektets leverans avseende tid och omfattningen. Migrering av data från de gamla system som ska ersättas är en omfattande och komplex uppgift. Konkret innebär detta att stor del av det som behöver utvecklas innan testfasen inleds finns inom området samt att det finns ett mycket stor personberoende av de resurser som arbetar med migrerings utveckling. Sammantaget finns risk att detta område påverkar projektet negativt genom en förskjutning av den planerade lanseringen.

Icke-funktionella krav bland annat avseende IT- och informationssäkerhet samt prestanda har inte kunnat testas på ett tillfredställande sätt under utvecklingsfasen. Detta påbörjades dock under våren/sommaren 2022 men givet att arbetet med i synnerhet prestandafrågor är svårt att testa helt uttömmande, finns fortfarande risk att allvarliga fel hittas i ett sent skede.

Data migreringen från de gamla systemen som ska ersättas till den nya systemlösningen är omfattande och mycket komplex. Precis som för prestandatester finns även inom migrerings-testområdet svårigheter att rent praktiskt genomföra uttömmande tester. Detta gör migreringsområdet till den största enskilda projektrisken. Området har under 2022 kontinuerligt förstärkts både vad avser resurser och systemmiljöer i syfte att mitigera denna risk.

Givet en lansering som ligger i linje med nuvarande projektplan bedöms projektets ekonomiska prognos som tillförlitlig och ligger inom ramen för genomförandebeslutet. Arbetet med att avlägsna risker samt minska deras effekter kommer att fortgå under 2022 till dess att system lanserats. Om budgeten för 2022 inte inrymmer hela det förnyade beslutet finns risk för att lansering och därmed mål och strategier inte kan realiseras.

5. Nämndbehandling

Delårsrapporten per augusti 2022 behandlas i färdtjänstnämnden den 29 september 2022.

Stockholm 2022-09-12

David Lagneholm
Förvaltningschef

Catarina Strömsten-Falkenmark
Ekonomichef/Avdelningschef

Bilagor
FTN Plan för intern kontroll 2022 delårsrapport

Region Stockholm

Diarienummer
RS 2021-0609

Färdtjänstnämnden

Plan för intern kontroll 2022, Delårsuppföljning

Delår 2022

Innehållsförteckning

1 Bakgrund 3

2 Uppföljning av intern kontroll 4
2.1 Styr- och kontrollmiljö 4
2.2 Riskbedömning 4
2.3 Kontrollaktiviteter 6
2.4 Information och kommunikation 8
2.5 Övervakning och uppföljning 8
2.5.1 Uppföljning 8
2.5.2 Efterlevnad av riktlinje för intern kontroll 9
2.5.3 Hantering av brister och avvikelser 9

3 Sammanställning av risker 11

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 lag har lämnats över till någon annan.

Region Stockholm har, utifrån kommunallagen, beslutat om riktlinjer för intern kontroll för Region Stockholm (RS 2019–0866). Riktlinjen utgår från COSO-modellen, vilket innebär att systematiskt arbeta med att förutse risker och möjligheter samt att hantera och kommunicera dessa.

Region Stockholms arbete med intern kontroll syftar till att proaktivt säkerställa att verksamheten i enlighet med vad fullmäktige beslutar:

- uppnår fastställda mål och utför sitt uppdrag
- når långsiktig varaktighet och hållbarhet
- bedrivs ändamålsenligt, säkert och effektivt
- följer tillämpliga lagar, beslut, föreskrifter, avtal, styrande dokument med mera
- har tillförlitlig rapportering och information

2 Uppföljning av intern kontroll

Nämnden/bolaget tar i samband med budget och verksamhetsplanering fram en plan för intern kontroll. Denna plan uppdateras och följs sedan upp som ett led i den löpande rapporteringen och uppföljningen. Planen för intern kontroll utgör nämndernas och bolagens redovisning av arbetet med den interna kontrollen och är en försäkran om att nödvändiga åtgärder vidtagits för att uppnå en tillräcklig intern kontroll.

2.1 Styr- och kontrollmiljö

Styr- och kontrollmiljön är omgivningen som den interna styrningen och kontrollen verkar i och påverkas av, det vill säga fundamentet för nämnden/bolagets arbete med risk och intern kontroll. Exempel på detta är organisationskulturen, ledningens agerande, policys, riktlinjer och andra styrande dokument.

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

Trafikförvaltningen är uppdelat i olika ansvarslinjer. Dessa olika ansvarslinjer tydliggör vem som har ansvar för vad i arbetet med riskhantering och internkontroll. Den första ansvarslinjen består av ledning och medarbetare i linjearbetet. Enligt trafikförvaltningens ansvarsmodell följer riskägarskapet verksamhetsansvaret. Detta innebär att den dagliga hanteringen av operativa risker ska ske ute i verksamheten. Funktioner inom andra ansvarslinjen ansvarar för uppföljning av verksamhetens riskhantering och regelefterlevnad. Andra ansvarslinjen tillhandahåller även stöd till första ansvarslinjen i form av rådgivning samt utveckling av hjälpmedel och arbetssätt. Funktioner inom andra ansvarslinjen är specialistfunktioner inom bland annat riskhantering, regelefterlevnad, säkerhet, controlling, internkontroll samt kvalitet. Den tredje ansvarslinjen är internrevisionen som har till uppgift att granska och bedöma om den interna kontrollen och uppföljningen fungerat på avsett vis.

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.

2.2 Riskbedömning

Riskbedömning handlar om hur risker för verksamheten identifieras, värderas och hanteras. Inom Region Stockholm används följande riskkategorier:

- Strategiska risker

- Ekonomiska risker
- Operativa risker
- Regelefterlevnadsrisker
- Säkerhets- och informationssäkerhetsrisker

Färdtjänstverksamheten bedriver ett systematiskt arbete med att identifiera, värdera och hantera risk, både för att fatta välgrundade verksamhetsbeslut men även för att säkerställa måluppfyllelse och leverans enligt uppdrag.

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. Arbetet utförs enligt samma tidplan som för verksamhetens verksamhetsplanering.

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 2022. Dessa riskanalyser har legat till grund för den risksammanställning som är en del av Plan för intern kontroll för verksamhetsåret 2022.

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.

Ledningsgruppen godkänner ett förslag med 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.

Den pågående pandemin har påverkat färdtjänstens verksamhet under året.

Färdtjänstnämndens arbete med riskbedömning har sammanfattningsvis resulterat i fem 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 att Region Stockholm stärker ett hållbart resande så att klimatpåverkan från transporter minskar.

De högst värderade riskerna för verksamhetsåret 2022 vid denna delårsuppföljning är följande:

• Risk att efterfrågan av fordon är större än tillgången.

• Risk att känsliga personuppgifter blir tillgängliga för obehöriga.

• Risk för sänkt förtroende för färdtjänstleveransen.

• Risk för att åkerierna ställer av fler fordon på grund av olönsamhet med anledning av ökade drivmedelskostnader vilket leder till färre tillgängliga fordon för färdtjänstverksamheten.

• Risk att färdtjänstverksamheten inte har tillräckliga personalresurser för att klara av sitt uppdrag.

Analysen visar att värderingen av risken att efterfrågan av fordon är större än tillgången är fortsatt hög denna delårsuppföljning. Denna värdering är en konsekvens av att covid-19 har inneburit ett minskat resande vilket i sin tur resulterat i att antalet fordon har minskat och förare valt att byta yrke. När sedan efterfrågan ökar, i takt med att restriktionerna blivit färre, blir det brist på förare och fordon vilket gör det svårt att möta den ökade efterfrågan.

Vid tertialuppföljningen tillkom det en risk i jämförelse med när verksamhetsplanen togs fram. Risk för att åkerierna ställer av fler fordon på grund av olönsamhet med anledning av ökade drivmedelskostnader vilket leder till färre tillgängliga fordon för färdtjänstverksamheten. Värderingen av denna risk är lägre nu än vid förra uppföljningen på grund av beslut i Färdtjänstnämnden att öka ersättningen till leverantörer. Risken kvarstår dock och uppföljning sker för att se att beslutet får önskad effekt.

2.3 Kontrollaktiviteter

Utifrån riskanalysen prioriteras vilka kontroller och åtgärder som ska utföras för att acceptera, begränsa, dela eller eliminera riskerna för att uppnå en acceptabel risknivå. Kontroller och åtgärder ska också säkerställa beredskap för att hantera och reagera på oönskade situationer.

Framtagna kontroller och åtgärder syftar till att minska sannolikheten för att dessa risker materialiseras eller minska deras negativa påverkan på verksamheten. Inget avvikande har noterats i uppföljningen.

Nedan presenteras de högst värderade riskerna inom färdtjänstnämnden och vilka åtgärder som vidtagits för att hantera risken.

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. På grund av rådande situation har färdtjänstverksamheten ökat periodiciteten med den löpande avtalsuppföljningen med leverantörerna för att följa upp hur väl efterfrågan av bilar överensstämmer med tillgången.

Risk: Sänkt förtroende för färdtjänstleveransen.

Bristande leveranser till en utsatt grupp kan medföra en negativ upplevelse och bild av färdtjänstverksamheten med sänkt förtroende som följd.

För att hantera den här risken genomförs löpande uppföljning av leverantören.

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 åkerierna ställer av fler fordon på grund av olönsamhet med anledning av ökade drivmedelskostnader vilket leder till färre tillgängliga fordon för färdtjänstverksamheten.

Att enskilda åkerier gör bedömning att de inte genomför vissa resor då lönsamheten blir låg.

För att hantera den här risken har beslut tagits att utöka ersättningen till leverantörer. Beslut har tagits i färdtjänstnämnden att i förtid indexuppräkna avtalen med leverantörerna för att möta prisökningarna på drivmedel. Åtgärden består nu av att utvärdera i fall beslutet får önskad effekt.

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 genomföras konsekvensanalyser för att kunna prioritera om bland uppdragen/aktiviteterna.

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

Kontroller och åtgärder har följts upp enligt plan. Arbetet med att utföra kontroller och

åtgärder sker som planerat. För risken att efterfrågan av fordon är större än tillgången bedöms önskad effekt och åtgärd som osäker att uppnå och åtgärden behöver ses över. Den samlade bedömningen är att dessa avvikelser inte påverkar riskernas värdering avsevärt.

2.4 Information och kommunikation

De funktioner som arbetar med riskhantering, intern kontroll, regelefterlevnad och internrevision behöver ha full tillgång till den information som krävs för god intern kontroll till exempel mål, policys, riktlinjer, risker, åtgärder, kontroller och eventuella avvikelser.

Färdtjänstnämnden följer trafikförvaltningens, informations- och kommunikationsvägar avseende intern styrning och kontroll.

Trafikförvaltningens informations- och kommunikationsvägar avseende intern styrning och kontroll är upplagda så att arbetsordning, planer, strategier, riktlinjer samt instruktioner för olika befattningshavare läggs ut framförallt på förvaltningens intranät så att det når rätt befattningshavare i verksamheten. Kunskap om dessa dokument och uppgifter om var någonstans aktuella versioner kan erhållas är etablerad i organisationen.

Rutiner och instruktioner avseende risk och intern kontroll med utgångspunkt från Regionens riktlinje har uppdaterats. Implementering av dessa rutiner pågår. Syftet är att mer i detalj konkretisera arbetet med risk och intern kontroll inom färdtjänstverksamheten.

2.5 Övervakning och uppföljning

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

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.

2.5.1 Uppföljning

Enligt riktlinjen för intern kontroll ska nämnden/bolagsstyrelsen med hänsyn till sitt ansvar, kontinuerligt följa upp sin verksamhet och utvärdera de riskbedömningar som sker samt vidta åtgärder för att säkerställa att den interna kontrollen är tillräcklig, effektiv och att verksamheten bedrivs på ett tillfredställande sätt. Uppföljningen innefattar också att utvärdera om samtliga komponenter i ramverket för intern kontroll är tillräckliga.

Varje tertial följer riskägare upp kontroller och åtgärder som är beslutade för respektive risk. Värderingen av risken genomförs och justering sker i fall behov finns.

Uppföljningen sker i Stödet varifrån rapporter för vidare rapportering hämtas.

Förvaltningens ledningsgrupp delges uppföljningen via ledningsrapporteringen och beslutar om eventuella åtgärder ska vidtas.

Verksamhetsuppföljning för färdtjänstverksamheten presenteras för förvaltningschefen varje tertial.

Uppföljningen av risker rapporteras även till regionledningskontoret och färdtjänstnämnden.

Utöver den uppföljning som sker löpande i verksamheten arbetar Trafikförvaltningen även utifrån en ansvarsmodell med tre ansvarslinjer i syfte att säkerställa en ändamålsenlig kontroll och uppföljning. Funktioner i andra ansvarslinjen följer upp, kontrollerar och rapporterar löpande information om hur första ansvarslinjen arbetar med riskhantering och intern kontroll. Trafikförvaltningen har sedan 2020 även ett internt risk- och revisionsutskott. Risk- och revisionsutskottet är rådgivande i frågor som rör risk, intern styrning och kontroll och revision. Syftet med utskottet är att underlätta Trafik förvaltningens ledningsgrupps arbete samt att leda och utvärdera arbetet med risk och revision på trafikförvaltningen.

2.5.2 Efterlevnad av riktlinje för intern kontroll

Nämnden/bolaget ska följa regionens riktlinje för intern kontroll, RS 2019–0866.

Färdtjänstnämnden arbetar i enlighet med Riktlinje för intern kontroll för Region Stockholm (RS2019-0866). Rutiner och instruktioner avseende risk och internkontroll med utgångspunkt från Regionens riktlinje har uppdaterats. Implementering av dessa uppdaterade styrande dokument har påbörjats under 2021 och fortsätter under 2022. Syftet med det här är att mer i detalj konkretisera arbetet med risk och internkontroll inom trafikförvaltningen och därmed också färdtjänstverksamheten.

2.5.3 Hantering av brister och avvikelser

Brister i den interna kontrollen ska omedelbart rapporteras till nämnd/styrelse samt i den löpande rapporteringen till regionledningskontoret. Förvaltningschef/VD ska omedelbart agera om misstanke om brott uppstår.

Trafikförvaltningens internrevision utför särskilda granskningar avseende den interna styrningen och kontrollen inom förvaltningen. Identifierade brister och förslag på förbättringsåtgärder lämnas till verksamheten och följs upp som en integrerad del av verksamhetsuppföljningen.

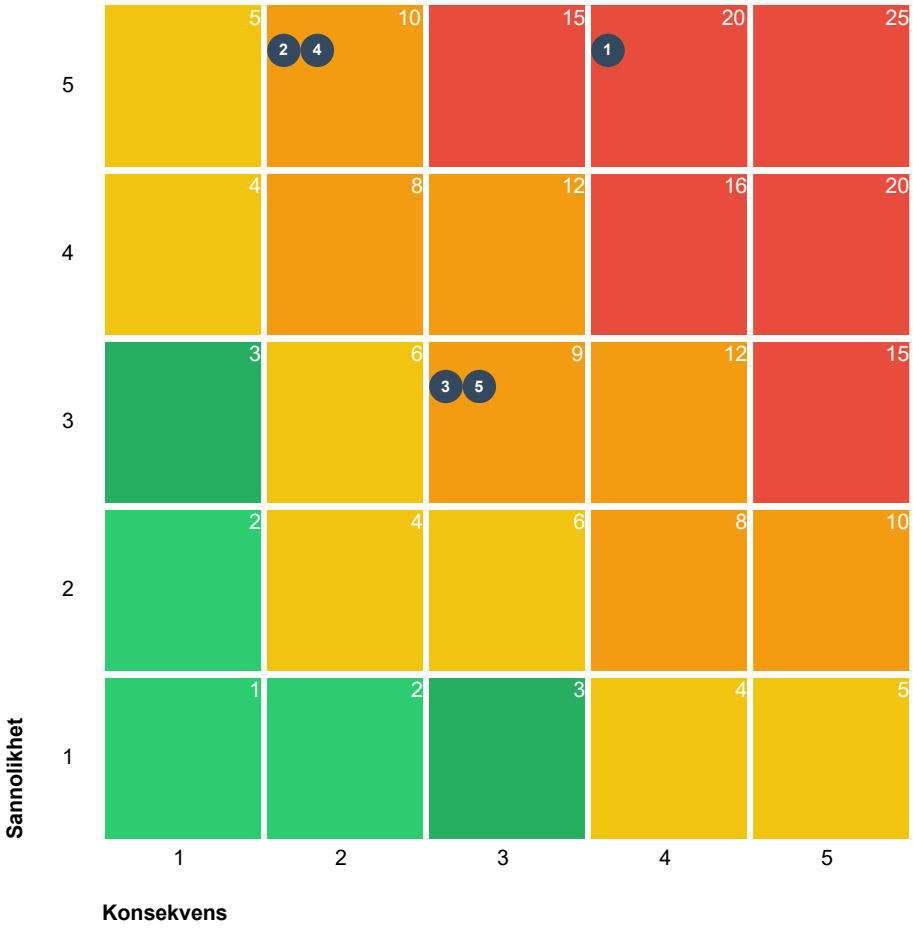
Regionrevisorerna och trafikförvaltningens internrevision har i revisionsrapporter identifierat brister i intern styrning och kontroll. Verksamheten har med några undantag valt att åtgärda bristerna. Undantagen är för de interna revisionerna dokumenterade i så kallade riskacceptanser vilka registreras, diarieförs och följs upp av internrevisionen.

Regionrevisorernas samlade bedömning avges i årsrapporten.

Regionrevisorernas rekommendationer följs upp i delårsuppföljningen och rapporteras i den interna ledningsrapporteringen.

Uppföljning av färdtjänstsverksamhetens risker i Plan för intern kontroll granskas löpande.

3 Sammanställning av risker



1 Mycket hög risk 4 Hög 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				
Region Stockholm stärker ett hållbart resande så att klimatpåverkan från transporter minskar		1		48482	→	Att efterfrågan av fordon är större än tillgången
		2		48484	→	Sänkt förtroende för färdtjänstleveransen
		3		79186	↘	Risk för att åkerierna ställer av fler fordon på grund av olönsamhet med anledning av ökade drivmedelskostnader vilket leder till färre tillgängliga fordon för färdtjänstverksamheten
Kärnverksamhet 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