Färdtjänstverksamheten

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2020-09-14

Ärende
FTN 2020-0005

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Färdtjänstnämnden
2020-09-23, punkt 9

Delårsrapport färdtjänstnämnden 2020 per augusti 2020

Ärendebeskrivning

Ärendet omfattar förslag till delårsrapport för färdtjänstnämndens verksamhetsområde enligt bilaga.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande den 14 september 2020 samt delårsrapport 2020 per aug samt bilaga.

Förslag till beslut

Färdtjänstnämnden föreslås besluta

1. godkänna delårsrapport 2020 per augusti för färdtjänstnämndens verksamhetsområde

2. förklara paragrafen omedelbart justerad

David Lagneholm
Förvaltningschef för trafikförvaltningen

Region Stockholm

DELÅRSRAPPORT 2020
FÄRDTJÄNSTNÄMNDEN
RS 2020-0088
FTN 2020-0005-1

Färdtjänstnämnden

Delårsrapport
Aug 2020

Innehållsförteckning

1. Inledning 3
1.1 Väsentliga händelser per augusti 4

2. Styrning och ledning 5
2.1 Mål 5
2.1.1 Inriktningsmål, verksamhetsspecifika mål och indikatorer 5
2.1.2 Nämndspecifika mål och indikatorer 7
2.2 Intern kontroll 11
2.2.1 Arbetet med intern kontroll 11
2.2.2 Resultat och analys från riskbedömningen 12
2.2.3 Försäkran 13

3. Verksamhet 13
3.1 Verksamhetsförändringar 13
3.2 Resande i särskild kollektivtrafik 13

4. Ekonomi 15
4.1 Resultat 15
4.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans 19
4.3 Investeringar 19
4.3.1 Ny- och ersättningsinvesteringar 20

5. Risker och möjligheter 20

6. Ledningens åtgärder 20

7. Nämnd-/styrelsebehandling 22

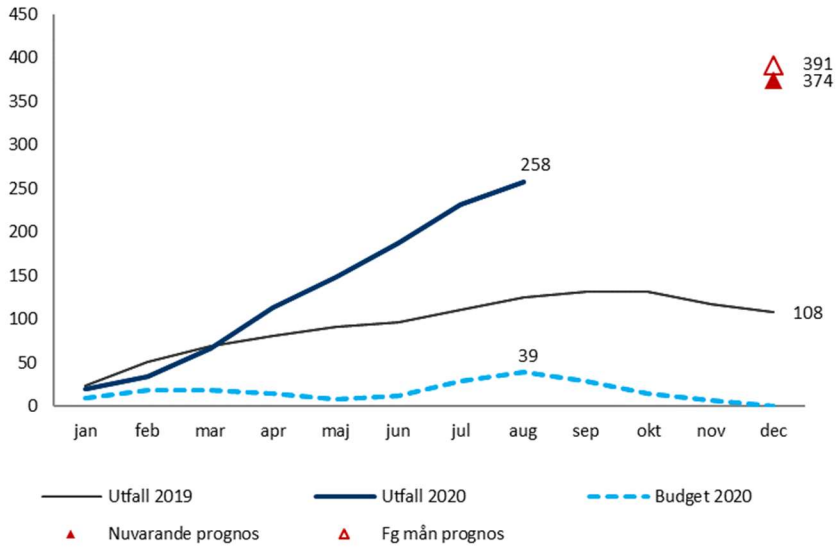
1. Inledning

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 2020 med en budget i balans. Årets resultat för färdtjänstnämnden bedöms enligt prognos uppgå till 374 mkr att jämföra med en årsbudget på 0 mkr.

Situationen med corona/covid-19 har påverkat och kommer fortsatt att påverka färdtjänstverksamheten under lång tid framöver. Trafikkostnaderna prognostiseras därmed minska med 336 mkr. För vidare analys se avsnitt 4.1 Resultat.

Diagram: Resultat 2020 jämfört med resultat 2019 och budget 2020. Utfallet per aug är +258 mkr. Prognosen per helår uppgår till 374 mkr.



Investeringsutfallet uppgår till 19,1 mkr, vilket motsvarar en upparbetningsgrad på 35,4 % jämfört med budget. Årets budget uppgår till 54 mkr och prognosen uppgår till 32,7 mkr.

1.1 Väsentliga händelser per augusti

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. Rådande situation har kraftigt minskat resandet med färdtjänsten.

- Den 1 april genomfördes avtalsstart för rullstolstaxi, bårtaxi och callcenter.

- Högsta förvaltningsdomstolen har fattat beslut om att undanröja Kammarrättens och Förvaltningsrättens domar, beslutet innebär att begränsning till 500 fritidsresor för resenärer med tillstånd för rullstolstaxi var korrekt.

- Färdtjänstnämnden beslutade om stöd till rullstolstaxi (mars-september) och beställningscentralen (april-september) med anledning av kraftigt minskade antal resor.

- Första ordförandebeslutet om borttagande av samplanering med anledning av covid-19 togs den 18 mars.

- Under perioden har flertalet rutiner och inriktningar tagits fram och implementerats med anledning av hemarbete och nya arbetssätt med anledning av covid-19.

- I februari lanserades färdtjänstverksamhetens mobilapp för Android. Appen gör det möjligt att själv boka sin resa i mobiltelefonen. Applikationen har utvecklats i nära samverkan med resenärer som aktivt har deltagit i designarbetet. Under hösten kommer appen att lanseras för iOS.

2. Styrning och ledning

2.1 Mål

2.1.1 Inriktningsmål, verksamhetsspecifika mål och indikatorer

Långsiktig ekonomisk uthållighet
Ett resultat i balans
Färdtjänstnämndens verksamhet går in i år 2020 med en budget i balans. Årets prognos för färdtjänstnämnden uppgår till 374 mkr att jämföra med en årsbudget på 0 kr.

Hållbar investeringsutveckling
Målet bedöms delvis uppnås 2020.

Färdtjänstnämnden verkar för en god kostnadskontroll där prioriteringar av investeringsmedel är tydliga och hållbara för framtiden.

En god utgiftskontroll på investeringar är nödvändig, liksom att tydliga prioriteringar av nyinvesteringar och ersättningsinvesteringar görs för att säkra en hållbar kostnadsutveckling.

Arbetet med att utveckla investeringsstyrning och implementera den beslutade nya åtgärdsvals- och investeringsprocessen är ett fortsatt prioriterat område inom trafikförvaltningen.

En hållbar regional utveckling
Social hållbarhet
Inom hela Region Stockholm ska uppförandekod tillämpas för leverantörer för att främja hållbara leverantörskedjor. Inom färdtjänstverksamheten har arbete påbörjats med att beakta sociala hållbarhetsaspekter, som demokrati, antidiskriminering, folkhälsa, jämlikhet, jämställdhet, barnperspektivet, mångfald, tillgänglighet och trygghet. Vid alla nya upphandlingar kompletteras därför uppförandekoden med en kravbilaga avseende social hållbarhet som anpassas efter den typ av upphandling som genomförs inom förvaltningen.

Samhällsviktiga funktioner upprätthålls vid extraordinära händelser och klimatförändringar
Det finns en väl fungerande och årligen övad krishanteringsorganisation inom trafikförvaltningen som även vid behov tar hand om ärenden som gäller färdtjänst och sjukresor, det vill säga färdtjänstnämndens ansvarsområden. Regionledningskontorets säkerhets- och beredskapsavdelning leder arbetet med totalförsvarsplaneringen för alla nämnder och bolag inom Region Stockholm. Såväl färdtjänstnämnden som trafiknämnden avser att avvakta direktiv från Regionledningskontoret innan arbetet med frågan kring totalförsvar och

pliktplaneringsplan påbörjas. Det är fullt möjligt att ta fram en totalförsvars- och pliktplaneringsplan även för färdtjänstnämnden, på samma sätt som det är möjligt för trafiknämndens verksamhet. Förberedelserna för ett sådant arbete kommer att påbörjas så snart Regionledningskontoret satt upp ramarna för arbetet, vilket beräknas ske under hösten 2020.

Aktiviteter	
Ej påbörjad	Utreda om det är möjligt att ta fram en totalförsvar -och pliktplaceringsplan för färdtjänst och sjukresor.
Kommentar Har ej påbörjats med anledning av covid-19.	

Kärnverksamheten ska prioriteras
Färdtjänstnämnden fokuserar på verksamhetsuppföljning, effektivisering, digitalisering och användarvänlighet och detta arbeta kommer att fortsätta under 2020.

Indikator (rapporteras per tertial)	**Utfall**	**Utfall fg år**	**Prognos-upp-fyllelse indikator**	**Mål-värde nämnd/ bolag**	**Mål-värde full-mäktige**
Administrationens andel av kostnaderna *(Regionfullmäktige)*	0,1 %				
Kommentar De administrativa kostnadernas andel av totala kostnader uppgår till 0,1 procent i delårsbokslutet per augusti 2020. Även helårsprognos per augusti indikerar en andel på samma nivå (0,2 procent). Färdtjänstverksamheten arbetar kontinuerligt med effektiviseringar för att så stor andel av resurserna som möjligt ska gå till kärnverksamheten. De administrativa kostnaderna utgörs av utfall på kostnadsställen som bedömts som administrativa enligt regionledningskontorets definition på administration. Dessa divideras med totala kostnader. Indikatorn omfattar färdtjänstnämndens verksamhet.					

Aktiviteter	
Pågående enligt plan	Säkerställa att arbetet med att regelverket kring tillstånden och tilldelningen efterföljs.
Kommentar Arbetet med att säkerställa att regelverket kring tillstånden och tilldelningen efterföljs pågår enligt plan.	

Hög innovations- och digitaliseringsgrad
Åtgärder för att införa metoder för systematisk innovationsstyrning har inarbetats i förslag till forsknings- och innovationsplan för trafikförvaltningen.

Bidra till ett transporteffektivt samhälle i Stockholmsregionen
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.

2.1.2 Nämndspecifika mål och indikatorer

Attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem

Attraktiva resor

Nöjdheten med särskild kollektivtrafik 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 särskild kollektivtrafik uppnår målet med ett utfall på 90 procent för delåret 2020.

Punktligheten för särskild kollektivtrafik uppnår målet med ett utfall på 95 procent för delåret 2020.

Trafikförvaltningen påbörjar under hösten 2020 en utredning för att möjliggöra en mer enhetlig och rättssäker ansökningsprocess i länet. Utredningen kommer definiera vad som ingår i en rättssäker ansökningsprocess och kartlägga förutsättningarna för detta i dagens organisation. Detta kommer göras utifrån ett huvudmanna- och ett individperspektiv. Samverkan med regionens kommuner och med olika intresseorganisationer kommer vara en viktig del i utredningen.

Indikator (rapporteras per tertial)	**Utfall**	**Utfall fg år**	**Prognos-upp-fyllelse indikator**	**Mål-värde nämnd/ bolag**	**Mål-värde full-mäktige**
Nöjda resenärer - särskild kollektivtrafik *(Regionfullmäktige)*	90 %	86 %		>=86 %	>=86 %
Kommentar Det ackumulerade värdet för nöjd resenär ligger på 90 procent (utfall januari-juli) vilket är över utsatt målnivå och från april månad har nöjdheten ökat med 4-5 procentenheter. 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 kraftigt minskat resande inom taxibranschen som bidrar till en ökad tillgång på fordon.					
Punktlighet - särskild kollektivtrafik *(Nämnd)*	95 %	88,9 %		94 %	
Kommentar Det ackumulerade värdet för tidspassningen 95 procent (utfall perioden januari - juli) överstiger målnivån med en procentenhet, på månadsbasis sedan april överstigs målnivån med tre procentenheter till följd av covid-19 som inneburit en minskat efterfrågan på fordon vilket påverkar bolagens incitament att ta färdtjänst- och sjukresor.					

Uppdrag från Regionfullmäktige	
✔ Avslutad	**Utvärdera dessa förändringar: fritidsresor, ökad flexibilitet att välja mm**
LS 2017-1455 Budget 2019 för Region Stockholm - Budgetuppdrag	
Kommentar	

Uppdrag från Regionfullmäktige	
Det har beslutats om ett antal förändringar som gett resenärer ökad flexibilitet när resor kan genomföras under året, minskat antal fritidsresor för resenärer med tillstånd för rullstolstaxi samt ökat antal fritidsresor för resenärer med tillstånd för färdtjänsttaxi. Uppdraget från budget 2019 föreslås avslutas då rådande situation med anledning av covid-19 är mycket komplicerad då resenärer med tillstånd för färdtjänst tillhör i stor utsträckning personer över 70 år som enligt Folkhälsomyndigheten fått rekommendationerna att stanna hemma och till följd av det har resandet för färdtjänstresenärer kraftigt minskat. Innan rekommendationerna från Folkhälsomyndigheten förändras och situationen i samhället övergår till mer ”normalt läge” så kan färdtjänstverksamheten inte jämföra med historiskt utfall och utvärdera förändringar. Nya prioriteringar skapas i och med budget 2021 och dess efterföljande verksamhetsplan.	
▶ Pågående enligt plan	**Utreda förutsättningarna för att överta ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd**
LS 2017-1455 Budget 2019 för Region Stockholm - Budgetuppdrag	
Kommentar Trafikförvaltningen tog under hösten 2019 fram en uppdragsanalys för att tydliggöra ramarna för uppdraget. I detta arbete har dialog skett med äldre- och funktionshindersorganisationer samt kommunernas företrädare Stor Sthlm. Med utgångspunkt i denna pågår nu framtagning av en projektbeskrivning. Utredning beräknas påbörjas under våren 2020. För att möjliggöra en mer enhetlig och rättssäker ansökningsprocess i länet behövs grundläggande förutsättningar först utredas. Utredningen kommer definiera vad som ingår i en rättssäker ansökningsprocess och kartlägga förutsättningarna för detta i dagens organisation. Detta kommer göras utifrån ett huvudmanna- och ett individperspektiv. Samverkan med regionens kommuner och med olika intresseorganisationer kommer vara en viktig del i utredningen. Utredningen ger underlag för inriktningsbeslut för fortsatt utredning. Utredningen beräknades ursprungligen att presenteras i färdtjänstnämnden i slutet av 2020. Uppdraget påbörjas något senare än planerat, beslut förväntas fattas efter årsskiftet. I övrigt förväntas uppdraget genomföras inom förväntad tid och med önskad kvalitet.	

Aktiviteter	
▬ Ej påbörjad	Utreda hur resegarantin kan fortsätta att utvecklas.
Kommentar Ingen utredning kopplat till utveckling av resegarantin har påbörjats med anledning av covid-19.	

Trygga resor

Andelen trygga resenärer är ett nytt mål för färdtjänstnämnden från och med augusti 2018.

Andelen resenärer som känner sig trygga i den särskilda kollektivtrafiken når inte upp till målet om 76 procent men har ökat med 5 procentenheter sen föregående år. Arbete för att uppnå målvärdet var planerat under 2020 till följd av covid-19 har detta arbete pausats.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Prognos-upp-fyllelse indikator	Mål-värde nämnd/ bolag	Mål-värde full-mäktige
Andel trygga resor - särskild kollektivtrafik *(Regionfullmäktige)*	74 %	69 %		>=76 %	>=76 %

Kommentar

Det ackumulerade värdet för perioden är 74 procent vilket understiger målnivån med 2 procentenheter. Covid-19 har inneburit ett kraftigt minskat resande inom privatmarknaden och fler fordon finns då tillgängliga vilket inneburit bättre tidspassning. Andelen trygga resenärer har ökat då det finns en korrelation mellan trygghet och tidspassning.

Arbete för att uppnå det uppsatta målet på 76 procent var planerat under 2020 men pausades med anledning av covid-19, detta arbete återupptas nu under september med att undersökningen i Anbaro (månatlig kundundersökning) utökas med frågor till de resenärer som ger lågt betyg.

Effektiva resor

Antalet resor för färdtjänsten har minskat till följd av covid-19. Regional Särskild Sjukhusledning (RSSL) har gett färdtjänstnämnden i uppdrag att bistå Region Stockholm. Uppdragen handlar om ambulanstransporter, test i hemmet av sjuk vårdpersonal, test i hemmet av sjuka invånare i Stockholms län samt personaltransporter av vårdpersonal. Uppdragen utförs av färdtjänstverksamhetens leverantörer. I ett läge där färdtjänstnämnden har minskat antal resor har verksamheten ställt om och gett leverantörerna nya uppdrag samtidigt som en avlastning skett inom sjukvården.

Tillgänglig och sammanhållen region

En del i att möta resenärers med särskilda behov är att ta fram en utvecklingsplan för färdtjänsten, vilket trafikförvaltningen tar fram under 2020. Utifrån trafikförvaltningens arbete med att ta fram en utvecklingsplan kundservice, planeras också framtagande av en vision - Drömresan - vilken beskriver framtida resenärers behov samt förväntan på upplevelsen av den särskilda kollektivtrafiken. Drömresan handlar om vad resenärer kommer kunna att förvänta sig, både av själva resan men också av olika tjänster runt omkring. Drömresan blir den riktning i vilken kundupplevelsen bör utvecklas.

Trafikförvaltningen har tidigare genomfört en utredning Framtida inriktning för färdtjänsten som godkändes mars 2017. Under 2020 aktualitets prövas den del av utredningen som avsåg trafikupplägg för resor med färdtjänst och sjukresor. Studien beräknas bli klar under 2020 och kommer användas som underlag till arbetet med att ta fram ett trafikhanteringssystem. Trafikeringsstudien ska leda till ökad kundnöjdhet och möjlighet till en effektiv trafikplanering. Under 2020 påbörjas även planering för ett nytt trafikhanteringssystem som beräknas genomföras 2021-2023.

Uppdrag från Regionfullmäktige	
Pågående enligt plan	**Ta fram en ny färdtjänst-applikation**
LS 2017-0452 Mål och budget 2018 nr 49	
Kommentar App för Android är framtagen och används av resenärer, framtagande av APP för IOS kommer påbörjas hösten 2020.	
Pågående enligt plan	**Bättre möta resenärer med särskilda behov**
LS 2017-0452 Mål och budget 2018 nr 50	
Kommentar En del i att möta resenärers med särskilda behov är att ta fram en utvecklingsplan för färdtjänsten, vilket trafikförvaltningen tar fram under 2020. Utifrån trafikförvaltningens arbete med att ta fram en utvecklingsplan kundservice, planeras också framtagande av en vision - Drömresan - vilken beskriver framtida resenärers behov samt förväntan på upplevelsen av den särskilda kollektivtrafiken. Drömresan handlar om vad resenärer kommer kunna att förvänta sig, både av själva resan men också av olika tjänster runt omkring som underlättar livet i stort. Drömresan blir den riktning i vilken kundupplevelsen bör utvecklas. Trafikförvaltningen har tidigare genomfört en utredning Framtida inriktning för färdtjänsten som godkändes mars 2017. Under 2020 aktualitets prövas den del av utredningen som avsåg trafikupplägg för resor med färdtjänst och sjukresor. Studien beräknas bli klar under 2020 och kommer användas som underlag till arbetet med att ta fram ett trafikhanteringssystem. Trafikeringsstudien ska leda till ökad kundnöjdhet och möjlighet till en effektiv trafikplanering. Under 2020 påbörjas även planering för ett nytt trafikhanteringssystem som beräknas genomföras 2021-2023.	

Aktiviteter	
Pågående enligt plan	Fortsätta utvecklingen av färdtjänst-applikationen.
Kommentar Den fortsatta utveckling av färdtjänstapplikationen kommer att påbörjas när det finns en framtagen app för både IOS samt Android vilket sker under hösten. Utvecklingen av ytterligare funktionen kommer vara avhängigt resurser i trafikförvaltningens applikationsteam.	
Pågående med avvikelse	Utreda möjligheten att utöka anropsstyrning av närtrafiken.
Kommentar Arbetet med att utreda utökningen av anropsstyrningen av närtrafiken har påbörjats men är nu pausat med anledning av situationen med covid-19.	

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, RS2019-0829) från 2019. Enligt trafikförvaltningens rutin för framtagande av plan för intern kontroll för ett visst verksamhetsår görs riskanalyser både på avdelningsnivå i verksamheten och av 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 ett riskregister sammanställt avseende färdtjänstverksamhetens mest väsentliga risker. Kontroller och åtgärder är framtagna för att hantera dessa risker och de följs löpande upp med syfte att följa upp att kontroller och åtgärder för riskhantering fungerar tillfredsställande inom färdtjänstnämndens verksamhet. 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 på plats sedan hösten 2019 vilket innebär att arbetet med att vidareutveckla riskhantering och internkontroll inom trafikförvaltningen och därmed också färdtjänstverksamheten har påbörjats. Färdtjänstverksamheten arbetar med att utveckla och ta fram rutiner och instruktioner avseende risk och internkontroll med utgångspunkt från Regionens riktlinje för att mer i detalj konkretisera arbetet med risk och internkontroll inom trafikförvaltningen.

Utbildningar har genomförts i verksamhetens ledningsgrupper för att beskriva arbetet som pågår med att stärka riskhantering och internkontroll inom trafikförvaltningen. Ytterligare utbildningar kommer genomföras framöver. Ett internt risk- och revisionsutskott har etablerats med syfte att stödja förvaltningens ledningsgrupp samt att leda och utvärdera arbetet med risk och

[1] Färdtjänstnämnden köper tjänster från trafikförvaltningen.

internkontroll inom förvaltningen. Vidare planeras en Risk och intern kontroll kommitté att inrättas. Kommittén ska stödja och följa upp riskhantering och internkontroll arbetet som bedrivs inom trafikförvaltningen för att bidra till att arbetet fungerar effektivt och att risker hanteras samt säkerställa en tvärfunktionell dialog rörande riskhanteringen. Kommittén är planerad att bemannas av riskkoordinatorer utsedda av respektive avdelningschef och processägare. Kommitténs arbete kommer ledas av sektion risk och internkontroll. Kommittén kommer eskalera risker i behov av strategisk hantering och uppföljning till risk- och revisionsutskottet.

Färdtjänstverksamhetens samlade bedömning är att det planerade arbetet med att utföra den interna kontrollen under perioden 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.

2.2.2 Resultat och analys från riskbedömningen

Enligt trafikförvaltningens rutin för framtagande av Plan för intern kontroll för ett visst verksamhetsår görs riskanalyser både på avdelningsnivå i verksamheten och av 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 riskregister och som en del i Plan för intern kontroll. Färdtjänstnämndens arbete med riskhantering har tidigare resulterat i sju verksamhetsövergripande risker, vilka tidigare rapporterats i planen för internkontroll. En av dessa risker, Att beslut om förändringen för resenärer med tillstånd för rullstolstaxi inte kan förändras från resor efter behov till 500 resor, bedömer man inte längre som en risk då Högsta förvaltningsdomstolen beslutat förändra tidigare domar i Kammarrätten och Förvaltningsrätten gällande det här. Analysen av färdtjänstverksamhetens risker visar vidare att det finns en risk att leverantören har svårt att rekrytera förare. Det finns även en risk att beställningar inte kan genomföras i fall färdtjänstens beställningssystem slutar att fungera. Vidare påvisar riskbedömningen att det finns en viss risk för IT störningar samt intrång i system.

Riskernas värdering har ändrats med hänsyn av covid-19. Två av färdtjänstverksamhetens risker har ändrats. Dessa risker har fått ett sänkt riskvärde på grund av att efterfrågan av resor har minskat drastiskt under denna period.

Färdtjänstverksamhetens bedömning är att kontroller och åtgärder har löpt på som planerat.

2.2.3 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

Avtal och upphandlingar
Situationen med covid-19 påverkar även arbetet med upphandlingar och avtal, exempelvis blir upphandlingar avbrutna och senarelagda samt att många legala avtalsdiskussioner, kopplat till konsekvenser av covid-19, har och kommer att fortsatt att föras. Upphandling av anropsstyrd närtrafik är påbörjad och upphandling av support-, underhåll- och vidareutvecklingstjänster för IT-systemet RIOR är påbörjad.

Tvister
Regionfullmäktige (tidigare landstingsfullmäktige) fattade i budget för år 2017 och 2018 generella beslut om att enskilda som beviljats tillstånd till färdtjänst med färdsätt rullstolstaxi och specialfordon från och med år 2019 ska tilldelas totalt 500 fritidsresor per år - som utgångspunkt. Beslutet överklagades av enskilda med hänvisning till att antalet resor per år tidigare varit obegränsat.

Kammarrätten i Stockholm meddelade under 2019 ett antal domar i enskildas ärenden som innebar att fullmäktiges beslut inte skulle tillämpas i de aktuella ärendena. Färdtjänstnämnden överklagade domarna till Högsta förvaltningsdomstolen som därefter undanröjt Kammarrättens domar.

3.1 Verksamhetsförändringar

3.2 Resande i särskild kollektivtrafik

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

Resande särskild kollektivtrafik	(totalt tusental)	Utfall 2008	Utfall 1908	Förändr. 2008-1908	Prognos 2020	Budget 2020	Avvik PR-BU	Avvik % PR-BU	Bokslut 2019
Särskild kollektivtrafik, resor totalt[3]		1 810	2 556	-29,2%	2 927	4 140	-1213	-29,3%	3 968

[3] Innefattar färdtjänstresor, sjuk- och tjänsteresor.

Utfall i jämförelse med föregående år

Antal resor är 29,2 procent lägre jämfört med föregående år. Trenden för resandet för färdtjänst var på uppgående 2020 men covid-19 har inneburit en markant minskning av antalet resor från den 12 mars. Detta efter uppmaningar från Folkhälsomyndigheten att personer som tillhör riskgrupper eller är över 70 år ska undvika att träffa andra människor. Det totala antalet resor har minskat

med 746 198 resor jämfört med 2019. Resandet i juli och aug indikerar dock på en ökning av antalet resor för färdtjänsttaxi och rullstolstaxi. Utfallet ligger mellan cirka 30-40 procent lägre i jämförelse med 2019.

Sjukresor har inte haft en lika kraftig nedgång av antalet resor som färdtjänst och en återhämtning till mer ”normala” nivåer sker snabbare än för färdtjänst. Antalet sjukresor har minskat med totalt 123 413 antal resor jämfört med samma period 2019.

Tjänsteresor ligger cirka 25-30 procent lägre jämfört med 2019. 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 1 213 358 antal resor, motsvarande cirka 29 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 2020 jämfört med budget samt resultat 2019. Verksamhetsinterna intäkter och kostnader ingår ej i resultaträkningen nedan.

Resultat (mkr)	Ack utfall 2008	Ack budget 2008	Avvik utf-bu 2008	Ack utfall 1908	Prognos 2020	Budget 2020	Avvik PR-BU	Bokslut 2019
Verksamhetsanslag	817	817	0	789	1 226	1 226	0	1 183
Resenärsintäkter	92	135	-43	130	141	203	-62	199
Ersättning för sjuk- och tjänsteresor	218	257	-39	228	354	386	-32	358
Övriga intäkter	85	11	74	2	73	16	56	2
Verksamhetens intäkter	**1 213**	**1 221**	**-8**	**1 148**	**1 793**	**1 831**	**-38**	**1 744**
Köpt färdtjänsttrafik	-640	-824	184	-696	-914	-1 279	366	-1 097
Sjukresor	-234	-265	31	-250	-376	-410	33	-392
Tjänsteresor	-3	-7	4	-5	-8	-12	4	-7
Övriga kostnader	-75	-80	5	-71	-118	-119	1	-137
Verksamhetens kostnader	**-953**	**-1 176**	**224**	**-1 022**	**-1 416**	**-1 820**	**403**	**-1 633**
Avskrivningar	-2	-6	3	-2	-3	-11	9	-4
Finansnetto	0	0	0	0	0	0	0	0
Resultat*	**258**	**39**	**219**	**125**	**374**	**0**	**374**	**108**

* Avser resultat före bokslutsdispositioner och skatt.

Periodens ackumulerade resultat överstiger periodiserad budget med 219 mkr. Prognosen för årets resultat uppgår till 374 mkr i jämförelse med det budgeterade resultatet på 0 mkr.

Utfall jämfört med periodiserad budget

Periodens utfall uppgår till 258 mkr och överstiger periodens budget med 219 mkr. Avvikelsen beror huvudsakligen på följande:

Resenärsintäkter understiger budget totalt med 43 mkr. Färdtjänstverksamhetens resenärsintäkter[2] understiger periodens budget med 39 mkr till följd av färre antal resor till följd av covid-19. Resenärsintäkterna avseende sjukresor[3] (egenavgifter) understiger periodens budget med 4 mkr till följd av färre antal sjukresor.

[2] Resenärernas avgift för resor beslutas av regionfullmäktige och uppgår till 82 kr per påbörjad tremilssträcka. Högkostnadsskyddet för färdtjänstresor följer SL:s pris på månadskort och uppgår till 930 kr per månad för fullbetalande och 620 kr för resenärer med rabatt. En medresenär kan tas med för 20 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 utgörs till största delen av försäljning av tjänster, exempelvis vidarefakturering av sjukresor samt tjänsteresor.[4] Tjänstereseintäkterna understiger budget med 4 mkr som en följd av lägre resevolymer än budgeterat. Trafikkostnaderna för sjukresor understiger budget vilket genererar lägre intäkter från hälso-och sjukvårdsförvaltningen med 34 mkr gentemot budget.

Övriga intäkter överstiger budget med 74 mkr och utgörs främst av vidarefakturerade kostnader, vilket överstiger budget med 72 mkr. Regional Särskild Sjukhusledning (RSSL) har gett färdtjänstnämnden i uppdrag att bistå Region Stockholm. Uppdragen handlar om ambulanstransporter, test i hemmet av sjuk vårdpersonal, test i hemmet av invånare i Stockholm län samt personaltransporter av vårdpersonal. Dessa uppdrag utförs av färdtjänstverksamhetens leverantörer och kostnaden vidarefaktureras till hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller Regional Särskild Sjukhusledning uppdrag påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt).

Trafikkostnaderna uppgår till 640 mkr vilket understiger budget med 184 mkr. Avvikelsen beror främst på färdtjänsttaxi, där utfallet uppgår till 246 mkr vilket understiger budget med 176 mkr. Antalet färdtjänsttaxi resor uppgår till 836 288 antal resor, en minskning mot budget med 507 909 antal resor motsvarande 38 procent. Trenden för resandet för färdtjänsttaxi var på uppgående 2020 men situationen med covid-19 har inneburit en markant minskning av antalet resor från 12 mars. Detta efter uppmaningar från Folkhälsomyndigheten att personer som tillhör riskgrupper eller är över 70 år ska undvika att träffa andra människor.

Kostnader för rullstolstaxi uppgår till 259 mkr vilket är en minskning med 71 mkr jämfört med budget. Antalet rullstolstaxi resor uppgår till 397 752 antal resor, en minskning mot budget med 241 110 antal resor motsvarande 38 procent. För Rullstolstaxi har beslut tagits att färdtjänsten ersätter åkerier upp till 80 procent av föregående års utfall för mars-september. Utfallet föregående år var lågt jämfört med beräknat resandet för 2020 (även sjukresor ingår i detta beslut).

Övrig köpt trafik färdtjänst utgörs främst av kostnader för ambulanstransporter, test i hemmet av sjuk vårdpersonal samt personaltransporter av vårdpersonal, vilket överstiger budget med 72 mkr. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller uppdragen från Regional Särskild Sjukhusledning påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt).

Kostnader för sjukresor uppgår till 234 mkr vilket är en minskning med 31 mkr jämfört med budget. Antalet sjukresor för taxi uppgår till 385 156 antal resor, en minskning mot budget med 74 244 resor motsvarande 16 procent och rullstolstaxi sjukresor 174 724 resor en minskning med 41 740 antal resor

[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.

motsvarande 19 procent. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller sjukresor påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat av de minskade kostnaderna (resultatneutralt).

Kostnader för tjänsteresor uppgår till 3 mkr vilket understiger budgeterat med 4 mkr. Antalet tjänsteresor uppgår till 14 580 resor och har minskat med 8 899 resor eller 38 procent i förhållande till budgeten. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller tjänsteresor påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt).

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 där förskjutningar inom projektet nytt tillståndssystem för färdtjänst samt försenad transition av ny driftleverantör senarelägger leveransen under året.

Kapitalkostnaderna utgörs främst av avskrivningar och uppgår till 2 mkr. Utfallet understiger budget med 3 mkr och beror på att det Nya tillståndssystemet har försenats till 2021.

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 per augusti uppgår till 374 mkr i jämförelse med det budgeterade resultatet på 0 mkr. Avvikelsen beror huvudsakligen på minskade resenärsintäkter och ett lägre resande till följd av covid-19.

Resenärsintäkterna beräknas minska med totalt 62 mkr till följd av covid-19. För färdtjänstverksamheten minskar resenärsintäkterna med 57 mkr till följd av färre antal resor. Resenärsintäkterna avseende sjukresor beräknas minska med 5 mkr till följd av färre antal resor.

Ersättning för sjuk- och tjänsteresor utgörs till största delen av försäljning av tjänster, exempelvis vidarefakturering av sjukresor samt tjänsteresor. Tjänstereseintäkterna beräknas minska med 4 mkr som en följd av lägre volymer av antalet resor än budgeterat. Prognosen för antalet resor beräknas till 30 683 resor en minskning mot budget med 4 714 resor. Trafikkostnaderna för sjukresor beräknas understiga budget, vilket genererar minskade intäkter från hälso- och sjukvårdsförvaltningen med 28 mkr.

Övriga intäkter beräknas överstiga budget med 56 mkr och utgörs främst av vidarefakturerade kostnader Regional Särskild Sjukhusledning (RSSL) har gett färdtjänstnämnden i uppdrag att bistå Region Stockholm. Uppdragen handlar om

ambulanstransporter, test i hemmet av sjuk vårdpersonal, test i hemmet av invånare i Stockholm län samt personaltransporter av vårdpersonal. Dessa uppdrag utförs av färdtjänstverksamhetens leverantörer och kostnaden vidarefaktureras till hälso- och sjukvårdsförvaltningen och Karolinska institutet. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller Regional Särskild Sjukhusledning uppdrag påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt). Resterande avvikelse för övriga intäkter avser främst inkassoåterbäring vilket ej budgeteras.

Trafikkostnaderna beräknas minska med totalt 366 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 1 247 703 resor en minskning mot budget med 845 644 resor. Prognosen för antalet resor för rullstolstaxi beräknas till 729 648 resor en minskning mot budget med 247 624 resor. För Rullstolstaxi har beslut tagits att färdtjänsten ersätter åkerier upp till 80 procent av föregående års utfall för mars-september. Utfallet föregående år var lågt jämfört med beräknat resandet för 2020 (även sjukresor ingår i detta beslut). Stödet har beräknats för mars-december.

Trafikkostnaderna för sjukresor beräknas minska till 376 mkr. Det är en minskning med 33 mkr motsvarande 8 procent jämfört med budget. Prognosen för antalet resor för sjukresor taxi beräknas till 601 007 resor en minskning mot budget med 99 189 resor. Prognosen för antalet resor för sjukresor rullstolstaxi beräknas till 314 820 resor, en minskning mot budget med 11 644 resor. Eftersom intäkterna väl motsvarar kostnaderna när det gäller sjukresor påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat av de minskade kostnaderna (resultatneutralt).

Övriga kostnader, främst köpta tjänster från trafikförvaltningen, drift- och underhåll, specialistkonsulter samt kundförluster, minskar med 1 mkr gentemot budget. Minskningen gentemot budget beror främst på att resegarantin har färre ärenden.

Kapitalkostnaderna beräknas minska till 3 mkr. Det är en minskning med 9 mkr och beror på att det Nya tillståndssystemet 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).

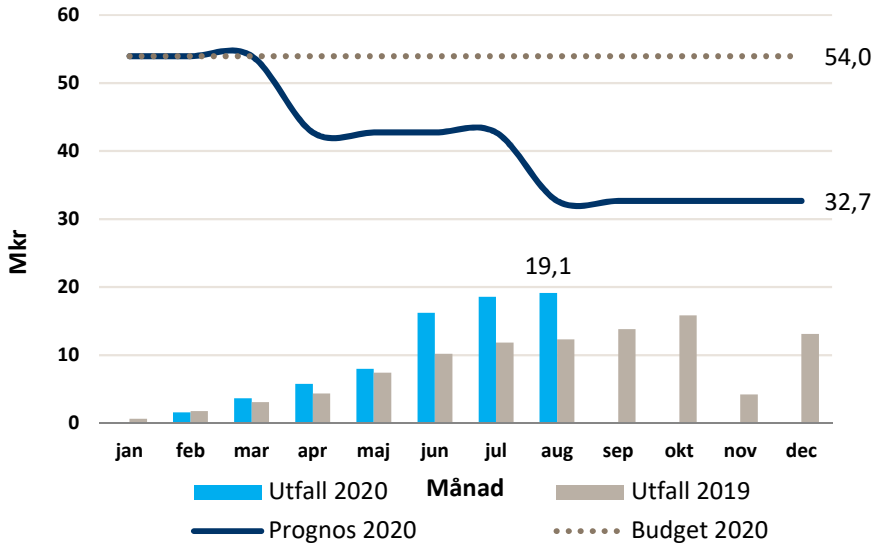
4.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans

Färdtjänstnämndens verksamhet går in i år 2020 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

Beskrivning av viktiga händelser i investeringsobjekten under perioden.
Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten
Under perioden har åtgärder införts med syfte att begränsa påverkan av leveransproblem från driftleverantören och situationen med covid-19. Driftsättning av skanning etapp 3 är genomförd. Leveransgodkännande har lämnats av första etappen för det nya tillståndssystemet. Vidareutveckling av det nya tillståndssystemet har beställts och startats upp.

Investeringar: Översiktsdiagram som visar färdtjänstnämndens utfall, budget och prognos för 2019.



Årets utgift jämfört med årets budget
Investeringsutfallet uppgår till 19,1 mkr, vilket motsvarar en upparbetningsgrad på 35,4 procent jämfört med budgeterat 54 mkr. Den låga upparbetningsgraden är huvudsakligen beroende på investeringsobjekt; Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten på grund av förseningar och kvalitetsproblem hos den avträdande driftleverantören.

Prognos jämfört med årets budget
Prognosen för året uppgår till 32,7 mkr och investeringsbudgeten för året uppgår till 54 mkr. Prognosavvikelsen på 21 mkr är huvudsakligen beroende av

avvikelsen på investeringsobjekt; Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten 18 mkr (budget 45 mkr inkluderat 27 mkr från ospecificerade objekt och ny prognos 27,2 avvikelse -17,8 mkr).

Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten 18 mkr (-17,8 mkr)
Objektets finansiering ryms inom färdtjänstverksamhetens ram för 2020 genom ospecificerade investeringar om 27 mkr. Tidigare prognostiserade utgifter för 2020 är delvis förskjutna till 2021 på grund av förseningar och kvalitetsproblem från avträdande och tillträdande driftleverantör samt fortsatt hög komplexitet i projektet och dess beroenden. Konsekvenser av covid-19 i form av nya arbetssätt och mer digitala möten har påverkat projektet negativt i att effektivt förutspå och hantera komplexiteten.

4.3.1 Ny- och ersättningsinvesteringar

Investeringar (Mkr)	Utgift 2020	Prognos 2020	Budget 2020	Budget avvik.	Upparb grad (%)
Nyinvesteringar	0,0	1,0	0,0		
Ersättningsinvesteringar	19,1	31,7	54,0		35 %
Totalt investeringar	**19,1**	**32,7**	**54,0**		**35 %**

5. Risker och möjligheter

Lågt resande med anledning av Covid-19 ger ett ekonomiskt positivt resultat för färdtjänstnämnden.

6. Ledningens åtgärder

Färdtjänstverksamheten har under årets första och andra tertial präglats av den samhällskris som pågår till följd av covid-19. Tillsammans med medarbetare och chefer har verksamheten fokuserat på att hantera de ekonomiska och verksamhetsmässiga effekter av pandemin.

Samtidigt har färdtjänstverksamheten fortsatt att utveckla verksamheten med tonvikt på ökad styrning och ökad effektivitet i grunduppdraget. Under rubriken verksamhetsutveckling nedan beskrivs några interna aktiviteter.

Intern styrning och kontroll
Arbetet med intern styrning och kontroll har fortsatt att stärkas. Under perioden har arbetet fokuserat på intern kontroll inom flera områden såsom styrning, investering och risk. Vidare pågår arbete med att integrera den systematiska

riskhanteringen i verksamhetens processer för att stödja verksamhetsbeslut och uppföljning mot beslutade mål.

Färdtjänstverksamhetens väsentliga risker och åtgärder har diskuterats i ledningen. Ett risk- och revisionsutskott har etablerats i trafikförvaltningens verksamhet som ska tillhandahålla och behandla risker och revisionsfrågor.

Covid-19
Pandemin har minskat resandet för färdtjänst-, och rullstolstaxi samt tjänste-, och sjukresor efter Folkhälsomyndighetens råd att personer över 70 år eller i riskgrupp ska stanna hemma och inte resa. Det minskade antal resor har därmed gett färdtjänstverksamheten lägre kostnader för trafik som påverkar resultatet positivt.

Det minskade antalet resor har dock resulterat i stora problem hos färdtjänstverksamhetens leverantörer och ett stödpaket till rullstolstaxi och beställningscentralen arbetades fram som färdtjänstnämnden sen beslutade.

Regional Särskild Sjukhusledning (RSSL) har gett färdtjänstnämnden i uppdrag att bistå Region Stockholm exempelvis ambulanstransporter. Uppdragen utförs av färdtjänstverksamhetens leverantörer. I ett läge där färdtjänstnämnden har minskat antal resor har verksamheten ställt om och gett leverantörerna nya uppdrag samtidigt som en avlastning skett inom sjukvården.

Verksamhetsutveckling
Färdtjänstverksamhetens förbättringsarbete strävar fortsatt efter att utgå ifrån Stockholmsregionens- och färdtjänstresenärernas behov. Liksom inom trafikförvaltningen pågår det planerade arbetet att implementera ny huvudprocesskarta enligt plan som ska bidra till att stärka det tvärfunktionella arbetssättet och öka medarbetares förståelse för sin roll i helheten och därmed kunna nå beslutade mål.

Insatser inom investeringsstyrning fortsätter och åtgärder för att stärka den ekonomiska rapporteringen, nya kalkylmodeller som stöd för planering och uppföljning av investeringar fortsätter tillsammans med nytt systemstöd i Hypergene. Investeringsrådet som etablerats under trafikförvaltningens ledning för att säkerställa framdrift, uppföljning och rapportering samt omprioriteringar av investeringar utifrån verksamhetsplan och budget, har stärkt styrningen och kontrollen av investeringsbeslut även inom färdtjänstverksamheten.

7. Nämnd-/styrelsebehandling

Denna delårsrapport per augusti 2020 behandlas på färdtjänstnämndens möte den 23 september 2020.

Stockholm 2020-09-14

David Lagneholm
Förvaltningschef

Catarina Strömsten-Falkenmark
Ekonomichef/Avdelningschef

Bilaga
FTN Plan för intern kontroll 2020 delårsuppföljning

Region Stockholm

Diarienummer
RS 2020-0088

Färdtjänstnämnden

Plan för intern kontroll 2020, delårsuppföljning

Delår 2020

Innehållsförteckning

1 Bakgrund 3

2 Sammanfattning 4
2.1 Arbetet med intern kontroll 4
2.2 Resultat och analys från riskbedömningen 5

3 Intern kontroll 6
3.1 Styr- och kontrollmiljö 6
3.2 Riskbedömning, åtgärder och kontrollaktiviteter 7
3.2.1 Förändrade förutsättningar för intern kontroll 7
3.2.2 Analys och slutsatser 7
3.3 Information och kommunikation 8
3.4 Övervakning och uppföljning 8
3.4.1 Efterlevnad av styrande dokument 8
3.4.2 Hantering av brister och avvikelser 8

4 Sammanställning av risker 10

1 Bakgrund

Enligt kommunallagen 6 kap. 6 § 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 § har lämnats över till någon annan.

Region Stockholm har, utifrån kommunallagen, beslutat om riktlinjer för intern kontroll för Region Stockholm, RS 2019-0866. 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.

2 Sammanfattning

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, RS2019-0829) från 2019. Enligt trafikförvaltningens rutin för framtagande av plan för intern kontroll för ett visst verksamhetsår görs riskanalyser både på avdelningsnivå i verksamheten och av 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 ett riskregister sammanställt avseende färdtjänstverksamhetens mest väsentliga risker. Kontroller och åtgärder är framtagna för att hantera dessa risker och de följs löpande upp med syfte att följa upp att kontroller och åtgärder för riskhantering fungerar tillfredsställande inom färdtjänstnämndens verksamhet. 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 på plats sedan hösten 2019 vilket innebär att arbetet med att vidareutveckla riskhantering och internkontroll inom trafikförvaltningen och därmed också färdtjänstverksamheten har påbörjats. Sektionen arbetar med att utveckla och ta fram rutiner och instruktioner avseende risk och internkontroll med utgångspunkt från Regionens riktlinje för att mer i detalj konkretisera arbetet med risk och internkontroll inom trafikförvaltningen.

Utbildningar har genomförts i verksamhetens ledningsgrupper för att beskriva arbetet som pågår med att stärka riskhantering och internkontroll inom trafikförvaltningen. Ytterligare utbildningar kommer genomföras framöver.

Ett internt risk- och revisionsutskott har etablerats med syfte att stödja förvaltningens ledningsgrupp samt att leda och utvärdera arbetet med risk och internkontroll inom förvaltningen. Vidare planeras en Risk och intern kontroll kommitté att inrättas. Kommittén ska stödja och följa upp riskhantering och internkontroll arbetet som bedrivs inom trafikförvaltningen för att bidra till att arbetet fungerar effektivt och att risker

[1] Färdtjänstnämnden köper tjänster från trafikförvaltningen.

hanteras samt säkerställa en tvärfunktionell dialog rörande riskhanteringen. Kommittén är planerad att bemannas av riskkoordinatorer utsedda av respektive avdelningschef och processägare. Kommitténs arbete kommer ledas av sektion risk och internkontroll. Kommittén kommer eskalera risker i behov av strategisk hantering och uppföljning till risk- och revisionsutskottet.

Färdtjänstverksamhetens samlade bedömning är att det planerade arbetet med att utföra den interna kontrollen under perioden 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 avdelningsnivå i verksamheten och av 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 riskregister och som en del i Plan för intern kontroll.

Färdtjänstnämndens arbete med riskhantering har tidigare resulterat i sju verksamhetsövergripande risker, vilka tidigare rapporterats i planen för internkontroll. En av dessa risker, *Att beslut om förändringen för resenärer med tillstånd för rullstolstaxi inte kan förändras från resor efter behov till 500 resor*, bedömer man inte längre som en risk då Högsta förvaltningsdomstolen beslutat förändra tidigare domar i Kammarrätten och Förvaltningsrätten gällande det här.

Analysen av färdtjänstverksamhetens risker visar vidare att det finns en risk att leverantören har svårt att rekrytera förare. Det finns även en risk att beställningar inte kan genomföras i fall färdtjänstens beställningssystem slutar att fungera Vidare påvisar riskbedömningen att det finns en viss risk för IT störningar samt intrång i system.

Riskernas värdering har ändrats med hänsyn av covid-19. Två av färdtjänstverksamhetens risker har ändrats. Dessa risker har fått ett sänkt riskvärde på grund av att efterfrågan av resor har minskat drastiskt under denna period.

Färdtjänstverksamhetens bedömning är att kontroller och åtgärder har löpt på som planerat.

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

Förvaltningschef ska vid behov föreslå åtgärder för att säkerställa en tillfredställande intern kontroll. Brister i den interna kontrollen ska omedelbart rapporteras till nämnd. Förvaltningschef ska omedelbart agera om misstanke om brott uppstår. Vid välgrundad misstanke om brott ska som regel polisanmälan göras. Vidare ska nämnd 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 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.

Förvaltningens ledning [2] 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.

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 2020. Dessa riskanalyser har legat till grund för det riskregister som är en del av Plan för intern kontroll för 2020.

I delårsuppföljningen 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.

Trafikförvaltningen arbetar i enlighet med Riktlinje för intern kontroll för Region Stockholm (RS2019-0866, RS2019-0829) från 2019. Enligt trafikförvaltningens rutin för framtagande av plan för intern kontroll för ett visst verksamhetsår görs riskanalyser både på avdelningsnivå i verksamheten och av trafikförvaltningens ledningsgrupp avseende övergripande styrningsfrågor och med syftet att redovisa ledningens risktolerans. Arbetet utförs enligt samma tidplan som för verksamhetens verksamhetsplanering.

Färdtjänstverksamheten samlade bedömning är att det planerade arbetet med att utföra den interna kontrollen under perioden 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.

3.2.2 Analys och slutsatser

Nedan presenteras de högst värderade riskerna inom färdtjänstnämnden;

Risk: Att leverantörerna har svårt att rekrytera förare

Leverantörerna har svårt att rekrytera förare vilket innebär en risk att tillgången på förare

[2] Färdtjänstnämnden köper tjänster ifrån trafikförvaltningen.

är mindre än efterfrågan vilket kan innebära brister i leveranserna för färdtjänst och sjukresenärer. För att hantera risken planeras löpande avtalsuppföljning med leverantörer gällande tidspassning samt kontrollmoment kopplat till att följa upp detta.

Denna risk har dock fått en sänkt riskvärdering i denna uppföljning på grund av covid-19 för att det har varit en minskad efterfrågan på resor.

Risk: Beställningar av resor kan inte genomföras

Trafikhanteringssystemet slutar att fungera vilket innebär att resenärer inte kan beställa resor via vår kanal samt att resor från systemet inte går ut till taxibilar vilket resulterar i att resenärens beställda resa inte blir utförd. För att hantera den här risken finns det reservrutiner framtagna som följs upp löpande.

3.3 Information och kommunikation

Färdtjänstnämnden [3] 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.

Informationssäkerhet avseende sådana delar av intranätet och andra platser där riktlinjer och instruktioner av olika slag är publicerade följs av en särskild sektion inom förvaltningen.

Det pågår även ett arbete med att utveckla och ta fram rutiner och instruktioner avseende risk och intern kontroll med utgångspunkt från Regionens riktlinje för att i mer detalj konkretisera arbetet med risk och intern kontroll inom färdtjänstverksamheten.

3.4 Övervakning och uppföljning

3.4.1 Efterlevnad av styrande dokument

Färdtjänstnämnden arbetar i enlighet med Riktlinje för intern kontroll för Region Stockholm (RS2019-0866, RS2019-0829) från 2019 och det pågår även ett arbete med att utveckla och ta fram rutiner och instruktioner avseende risk och internkontroll med utgångspunkt från Regionens riktlinje för att i mer detalj konkretisera arbetet med risk och internkontroll inom trafikförvaltningen och därmed också i färdtjänstens verksamhet.

3.4.2 Hantering av brister och avvikelser

Trafikförvaltningens internrevision utför särskilda granskningar av efterlevnaden av intern styrning och kontroll inom förvaltningen och att föreslagna förbättringsåtgärder genomförs.

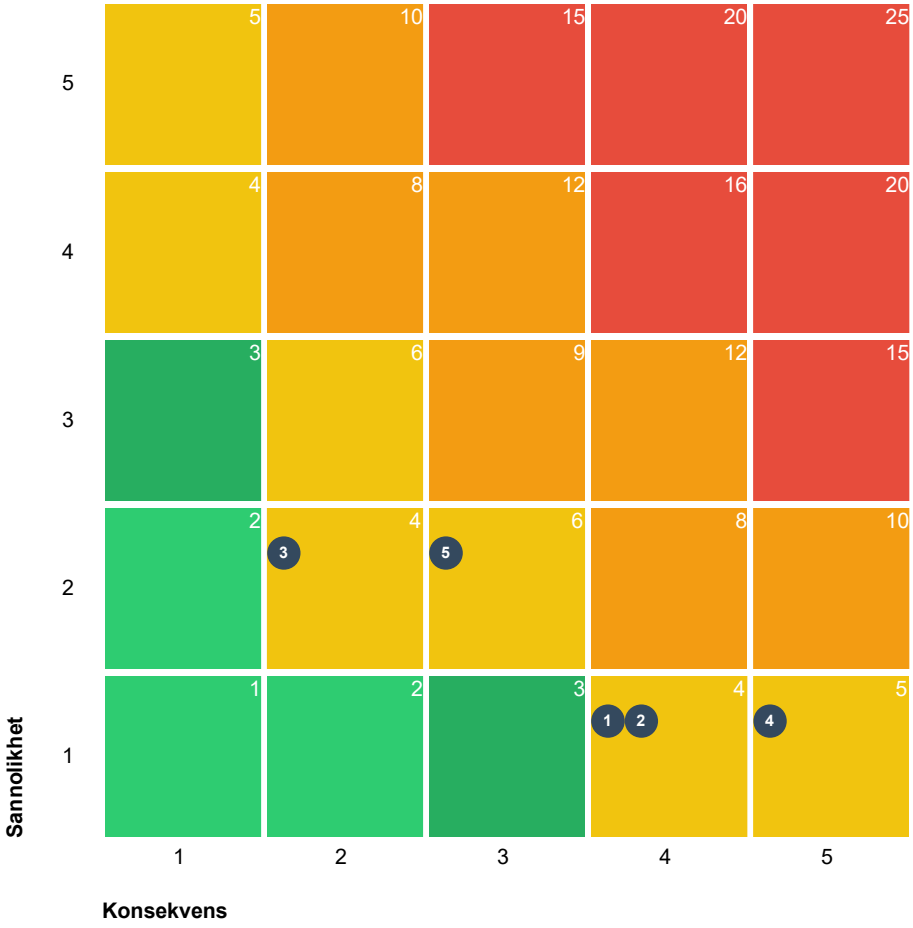
[3] Färdtjänstnämnden köper tjänster ifrån trafikförvaltningen.

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 risk acceptanser vilka registreras, diarieförs och följs upp av internrevisionen.

Regionrevisorernas samlade bedömning avges i årsrapporten.

Uppföljning av färdtjänstnämndens risker i riskregistret som är en del av Plan för intern kontroll har genomförts som planerat.

4 Sammanställning av risker



5 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 hjälptexterna, klicka på frågetecknet.	Begränsad - Marginell, uppfattas som mycket liten

Verksamhetsspecifikt mål/Rubrik	Lokalt mål	Risk				Riskägare
Ett resultat i balans		1		14786	→	Att resenärer reser samtliga resor de blivit tilldelade	
Samhällsviktiga funktioner upprätthålls vid extraordinära händelser och klimatförändringar		2		14784	→	Att intrång sker i system som innehåller känsliga personuppgifter	
Attraktiva resor		3		14783	→	Sänkt förtroende för färdtjänstleveransen	
		4		14785	→	Beställningar av resor kan inte genomföras	
Effektiva resor		5		14174	↘	Att leverantörerna har svårt att rekrytera förare	