TJÄNSTEUTLÅTANDE
2020-11-24

RS 2020-0536
FTN 2020-0019
Infosäkerhetsklass
K1 (öppen)

Färdtjänstnämnden
2020-12-16, punkt 10

Förslag till verksamhetsplan 2021 samt plan för intern kontroll för färdtjänstnämnden

Ärendebeskrivning

Ärendet omfattar förslag till verksamhetsplan 2021 för färdtjänstnämnden. Bilagt återfinns förslag till verksamhetsplan 2021 för färdtjänstverksamheten inklusive plan för intern kontroll.

Beslutsunderlag

Biträdande förvaltningschefens tjänsteutlåtande den 16 december 2020. verksamhetsplan 2021 inklusive bilagor för färdtjänstverksamheten.

Förslag till beslut

Färdtjänstnämnden föreslås besluta

1. fastställa verksamhetsplan 2021 och intern kontroll plan 2021 för färdtjänstnämndens ingående verksamheter

2. till regionfullmäktige överlämna föreliggande förslag

3. förklara paragrafen omedelbart justerad

Förslag och motivering

Bakgrund

Med utgångspunkt i regionfullmäktiges beslutade budget 2021 ska nämnder och bolag utarbeta verksamhetsplaner som redogör för hur nämnden eller bolaget ska, inom ramen för de ekonomiska förutsättningar som fullmäktige fastställt, bedriva verksamheten i enlighet med fullmäktiges beslut.

Överväganden och motivering

Färdtjänstnämndens förslag till verksamhetsplan 2021 har rapporterats i enlighet med regionfullmäktiges beslutade krav och riktlinjer.

Ekonomiska konsekvenser

Färdtjänstnämndens förslag till verksamhetsplan 2021 är i enlighet med regionfullmäktiges beslutade krav och riktlinjer och har således inga andra ekonomiska konsekvenser.

Sara Catoni
Biträdande förvaltningschef

Catarina Strömsten Falkenmark
Ekonomichef/Avdelningschef

Bilaga 1:
Verksamhetsplan 2021 för färdtjänstnämnden inklusive bilagor

Region Stockholm

Diarienummer
RS 2020-0536
FTN 2020-0019

Färdtjänstnämnden

Verksamhetsplan 2021

ÅR 2021

Innehållsförteckning

1 Förvaltningschefens kommentar 4

2 Övergripande om nämnden 6
2.1 Verksamhetsfakta 6
2.2 Ledning, styrning och uppföljning 6

3 Mål och uppdrag 9
3.1 Långsiktig ekonomisk uthållighet 9
3.1.1 Ett resultat i balans 9
3.1.2 Hållbar investeringsutveckling 9
3.2 En hållbar regional utveckling 9
3.2.1 Attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem 10
3.2.2 Social hållbarhet 11
3.2.3 Samhällsviktiga funktioner upprätthålls vid extraordinära händelser och klimatförändringar 11
3.2.4 Kärnverksamheten ska prioriteras 12
3.2.5 Hög innovations- och digitaliseringsgrad 13
3.2.6 Bidra till ett transporteffektivt samhälle i Stockholmsregionen 14
3.3 Hållbar arbetsgivare 14
3.3.1 Region Stockholm - attraktiv arbetsgivare 14
3.3.2 Systematisk kompetensförsörjning 15

4 Intern kontroll och regelefterlevnad 16
4.1 Resultat och analys från riskbedömningen 16
4.2 Regelefterlevnad 16

5 Verksamhetstal 21
5.1 Avtal och överenskommelser 21
5.2 Resande i särskilda persontransporter 21

6 Ekonomi 22
6.1 Resultatbudget 22
6.1.1 Intäkter 22
6.1.2 Kostnader 23
6.2 Balansräkning 25
6.3 Investeringar 26

Taxebilaga budget 2021..... 27

1 Förvaltningschefens kommentar

Inledning
Färdtjänstverksamheten har ett betydelsefullt och utmanande uppdrag genom att ansvarsfullt leverera och utveckla särskilda persontransporter inom regionen. Uppdraget ska utföras i en tid och omvärld som ständigt förändras, i allt högre takt, och som under kommande år kommer vara påverkat av den situation som samhället har kastats in i till följd av covid-19. Färdtjänstverksamheten har att möta den utmaning som omvärldens förändringar medför med god kunskap, planeringsförmåga och effektiva arbetssätt.

Folkhälsomyndigheten har bland annat uppmanat personer som tillhör riskgrupper eller är över 70 år att undvika att träffa andra människor samt uppmanat till arbete på distans och social distansering oavsett ålder. Antalet färdtjänstresor har varit cirka 25-40 procent lägre jämfört med föregående år. Antalet sjukresor har också minskat under pandemin även om nedgången inte har varit lika stor som antalet färdtjänstresor. Under början av hösten 2020 ökade resandet, där sjukresorna återhämtade sig snabbare. De skärpta restriktioner som infördes under november 2020 kommer med all sannolikhet återspeglas i att resandet minskar igen.

Leveransen på de resor som genomförts under året har varit god, med goda värden på indikatorer för nöjda resenärer, trygga resenärer och tidspassning.

Verksamhetsmässiga förutsättningar
Medianåldern för färdtjänstresenärer är idag 80–84 år. Under de senaste åren har antalet personer med färdtjänsttillstånd varit på en stabil nivå med mindre variationer trots den ökande åldern på befolkningen. Färdtjänstverksamhetens bedömning är att det beror på en kombination av allt mer tillgänglig kollektivtrafik och en friskare befolkning. I samband med covid-19 minskade antalet personer med färdtjänsttillstånd mer markant och en stor del av minskningen är sannolikt att hänföra till Folkhälsomyndighetens rekommendationer att personer över 70 år skulle undvika kontakter vilket i sin tur inneburit att ett antal personer avvaktat med att söka tillstånd. När situationen utifrån covid-19 är mer stabiliserad kommer de som avvaktat att åter ansöka vilket kan innebära en ökad arbetsbelastning för tillståndshandläggare och även en ökning av antalet resenärer med färdtjänsttillstånd. Utifrån den demografiska situationen så finns även en framtida utmaning att hantera den stora grupp äldre som sannolikt kommer ha behov av färdtjänst. Tillgänglighetsanspassningen av den allmänna kollektivtrafiken har i större utsträckning möjliggjort att färdtjänstverksamhetens resenärer kan resa i den allmänna kollektivtrafiken då resenär med tillstånd för färdtjänst har möjlighet att kostnadsfritt åka i den allmänna kollektivtrafiken. Tillgänglighetsanpassningarna bidrar även till att senarelägga inträdet i färdtjänsten. Under 2019 genomförde färdtjänstresenärer 4,4 miljoner resor i den allmänna kollektivtrafiken och 3,9 miljoner färdtjänst- och sjukresor med den särskilda persontransporten.

Under 2020 påverkade pandemin situationen för färdtjänstverksamhetens trafikleverantörer med stora minskningar på privatresor, företagsresor men även färdtjänst- och sjukresor. Rullstolstaxi är specialfordon framtagna just för färdtjänstens resenärsgrupper vilket inneburit

att det för färdtjänstnämnden varit av yttersta vikt att säkerställa att fordon finns tillgängliga när situationen efter pandemin stabiliseras. Av den anledningen fattade färdtjänstnämnden beslut att under 2020 ge ett trafikstöd till åkerier för att minimera antalet konkurser.

Färdtjänsttaxi har företagsresor, privatresor men även färdtjänst- och sjukresor där Färdtjänstnämndens uppdrag till dem endast är en mindre del av deras totala portfölj. Av den anledningen har inte utgått något trafikstöd men Region Stockholm har använt färdtjänstensnämnden taxileverantörer för att hantera provtagningstester (PCR-test) vilket inneburit ett stort tillskott av resor.

Ekonomiska förutsättningar
Verksamhetsplan 2021 tar sin utgångspunkt i den av Regionfullmäktige beslutade budget 2021 med planår. Färdtjänstnämnden redovisar ett budgeterat resultatkrav om 4 miljoner år 2021, vilket är ett höjt resultatkrav i jämförelse med 2020. Detta resultat gäller även planåren 2021-2023 i enlighet med regionfullmäktiges budget.

Färdtjänstnämnden hade 2019 ett överskott på 108 mkr som främst berodde på färre resor med färdtjänsttaxi samt viten från leverantörer. Detta förklaras främst av att 2019 inleddes med sämre tidspassning avseende färdtjänsttaxi än förväntat med anledning av att ett begränsat antal fordon funnits till förfogande. Efter april 2019 när det nya taxiavtalet trädde i kraft ökade tillgängligheten med fler fordon, vilket påverkade resandet och från maj 2019 var utfallet av antalet resor högre än motsvarande period 2018, dock var minskningen under det första kvartalet så stort att antalet resor förblev på en låg nivå för helåret.

Prognosen för 2020 indikerar ett överskott om 365 mkr. 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 samt uppmaning att arbeta på distans och social distansering oavsett ålder.

Den viktigaste förutsättningen för en budget i balans är att resandet med färdtjänst är i nivå med budget. Hur resandet utvecklas under 2021 är osäkert och hänger ihop med hur pandemin utvecklas samt Folkhälsomyndighetens rekommendationer.

Nyckelfaktorer
Varje resa är en marginalkostnad som varierar beroende på längd, tid på dygnet, fordonstyp och eventuell samplanering.

Antal tillstånd beräknas under 2021 vara 68 500 vilket innebär en sänkning jämfört med 69 500 för budget 2020. Nivån för tillstånd har varit kring 68 500 2018/2019. Färdtjänstnämnden kalkylerar en indexökning på 4,9 procent för 2021 samt planåren 2022-2023. För färdtjänsttaxi är antalet resor beräknat att minska med 22 procent utifrån 2020 års budget och för rullstolstaxi beräknas färdtjänstnämnden en minskning med 19 procent för antalet resor gentemot 2020 års budget.

Grundförutsättningarna för detta styrs av tilldelningen av 216 resor (fritidsresor) för färdtjänsttaxi och 500 resor (fritidsresor) för rullstolstaxi. Utöver grundförutsättningarna förekommer även extra tilldelning för tillståndshavare som är under 25 år och resenärer med ensamtillstånd som har resor efter behov. Resenärer som behöver resa till förskola, arbete och studier har också rätt till extra tilldelning utöver grundförutsättningarna.

2 Övergripande om nämnden

2.1 Verksamhetsfakta

Allmänt om nämnden

Färdtjänstnämnden ansvarar för Region Stockholms särskilda persontransporter vilket innebär resor för personer med funktionsnedsättning enligt lagen (1997:736) om färdtjänst, gällande avtal mellan Region Stockholm och länets kommuner, samt lagen (2010:1065) om kollektivtrafik, vad avser färdtjänstresor.

Färdtjänstnämnden ska planera och löpande följa upp de särskilt anordnade persontransporterna med utgångspunkt i gällande regionalt trafikförsörjningsprogram, regionplan och regional utvecklingsstrategi.

Region Stockholms sjukresor, enligt lag 1991:419 om resekostnadsersättning vid sjukresor, utförs enligt regionfullmäktiges beslut i färdtjänstsystemet på uppdrag av och budget hörande till hälso- och sjukvårdsnämnden och ett avtal mellan förvaltningarna. Hälso- och sjukvårdsnämnden har budgetansvar för sjukresorna och färdtjänstnämnden utföraransvaret.

Färdtjänstnämnden ska meddela tillstånd till färdtjänst och därtill hörande villkor, upphandla, ingå och följa upp avtal hänförliga till färdtjänstverksamheten, tillhandahålla service till färdtjänst- och sjukresenärer samt kommunikationsinsatser till resenärer.

Färdtjänstnämnden ska samverka med berörda kommuner, regionala kollektivtrafikmyndigheter, övriga myndigheter, kollektivtrafikföretag, samt med företrädare för pensionärer och personer med funktionsnedsättning.

Till stöd för färdtjänstnämnden finns ett färdtjänstutskott.

2.2 Ledning, styrning och uppföljning

Region Stockholm är en koncern med ett omfattande uppdrag som bland annat innefattar kollektivtrafiken och de särskilda persontransporterna. Regionfullmäktige har därför tagit beslut om att ledningen och styrningen av Region Stockholm ska ske utifrån en gemensam vision och gemensamma mål som gör att Region Stockholm har en samlad inriktning för verksamheten. Den gemensamma visionen är *En attraktiv, hållbar och växande Stockholmsregion med frihet för invånarna att själva forma sina liv och fatta avgörande beslut*. Styrningen ska integreras i planering och uppföljning på alla nivåer i Region Stockholm och därmed också gälla för färdtjänstnämnden.

I färdtjänstverksamheten uppdrag ligger att bereda och verkställa beslut om inriktning och omfattning för särskilda persontransporter i Regionen. Färdtjänstverksamheten ansvarar för upphandling, styrning och uppföljning av avtal.

Beställarstyrning
All trafik utförs av företag som färdtjänstnämnden upphandlar i konkurrens. För att kunna erbjuda en så bra trafik som möjligt, är det avgörande att färdtjänstnämnden har ett affärsmässigt och förtroendefullt samarbete med de företag som färdtjänstnämnden sluter avtal med.

Verksamhetsstyrning
Den ekonomiska styrningen utgår från budgeten, som anger mål och ekonomiska förutsättningar för verksamheten. Till den beslutar färdtjänstnämnden om en verksamhetsplan för att leda och styra verksamheten via mål, uppdrag och aktiviteter. Färdtjänstnämnden köper förvaltningsstöd av trafikförvaltningen som är gemensam förvaltning för färdtjänstnämnden och trafiknämnden.

Trafikförvaltningen styrs genom mål och uppdrag/aktiviteter från förvaltningschefen till avdelningscheferna inom organisationen. Trafikförvaltningens mål återfinns i den strategiska kartan.

Status för uppdrag per mål	Ej påbörjad	Pågende enligt plan	Pågående med avvikelse	Avslutad
	–	▶	!	✔

Verksamhetsplanen följs upp genom ekonomisk månadsuppföljning, inklusive prognoser samt en tertialvis ledningsrapportering där utvecklingen av indikatorer och uppdrag/aktiviteter avrapporteras. Verksamhetsstyrningen omfattar också ett aktivt arbete med riskanalys och riskhantering genom en tertialvis uppföljning av internkontrollplan och löpande riskanalyser.

Utifrån den långsiktiga visionen och värderingarna för Region Stockholm har mål formulerats som är inriktade för att styra olika nämnder och styrelser mot att utföra sina uppdrag/aktiviteter så att de bidrar till att nå visionen. För trafikförvaltningen har vision, värderingar, uppdrag/aktiviteter och mål samlats i en strategisk målkarta som är utgångspunkten för ledningen och styrningen av förvaltningen och därmed också en förutsättning för den verksamhet som ska planeras för 2021.

Trafikförvaltningens styrning – den strategiska målkartan



Ett urval av de viktigaste styrdokumenten för trafikförvaltningens ledning och styrning på strategisk nivå nedan:

- Reglemente för Regionstyrelsen och övriga nämnder.
- Regional utvecklingsplan (RUFS 2050).
- Regionalt Trafikförsörjningsprogram.
- Budget för Region Stockholm.
- Verksamhetsplaner för trafik- respektive färdtjänstnämnd.

3 Mål och uppdrag

3.1 Långsiktig ekonomisk uthållighet

Färdtjänstnämnden skall fokusera på kärnverksamheten och använda sina resurser på ett effektivt sätt. De långsiktiga effekterna av pandemin på Stockholmsregionens invånare är osäker och användandet av varje skattekrona ska ske på ett ansvarsfullt sätt och lärdomar av de nya arbetssätten under pandemin ska beaktas. Expertstöd ska nyttjas på ett förståndigt sätt vid tillfälliga arbetstoppar.

3.1.1 Ett resultat i balans

Färdtjänstnämndens resultatkrav är fastställt till 4 mkr 2021 och planåren 2022-2023. De ekonomiska förutsättningarna utgår från ett historiskt perspektiv med analyser av utfall för antal resor och kostnaden för pris per resa från vilka nivåerna för budget 2021 har beräknats. Överstiger nämnden beräknade nivåer kommer det krävas förändringar i styrande riktlinjer för att stävja ökningen av kostnader för budget 2021 samt planåren 2022-2023.

Färdtjänstverksamheten kommer fortsatt att ge medarbetarna möjligheten att arbeta på distans vilket för många medarbetare inneburit en minskad stress, ökad flexibilitet vilket medverkar till nöjdare medarbetare samt i förlängningen lägre sjukskrivningstal.

Indikator	Beslutat av	Målvärde 2021	RF Målvärde 2021
Nämnden/bolaget har uppnått sitt resultatkrav	Regionfullmäktige		Ja

Uppdrag	Beslutat av	Status
Kostnadssänkande åtgärder beaktat lärdomar av nya arbetssätt under pandemin	Regionfullmäktige	–

3.1.2 Hållbar investeringsutveckling

En god kostnadskontroll 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 (ÅIP) är ett fortsatt prioriterat område inom trafikförvaltningen.

Riskhantering och interkontroll, utveckla och etablera interna kontroller avseende konsultanskaffning samt implementera metodik samt mallar enligt ny Rutin för riskhantering.

3.2 En hållbar regional utveckling

Inom hela Region Stockholm ska uppförandekod tillämpas för leverantörer för att främja hållbara leverantörskedjor. Inom färdtjänstverksamheten har arbete påbörjats med att beakta sociala hållbarhetsaspekter, 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.

3.2.1 Attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem

Färdtjänstnämndens indikatorer, som styr mot det av regionfullmäktige beslutade målet Attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem, återfinns nedan. Indikatorerna nöjda resenärer och trygga resenärer i särskilda persontransporter återfinns även i det regionala trafikförsörjningsprogrammet.

De mål som redovisas för färdtjänsten är kopplade till nöjd kund (86 %) och punktlighet (94 %). Färdtjänstnämnden följer kontinuerligt upp verksamheten för att säkerställa god kvalitet. Kopplat till avtalen följs dessa löpande upp med målen; att utveckla och förbättra leveransen och vid eventuella större brister i leveranserna finns det även åtgärder i avtalen som kan tillämpas för att uppnå önskade förbättringar.

Utifrån trafikförsörjningsprogrammet är målvärdet 2021 att andelen trygga resenärer ska uppnå 76 procent och för 2030 är målvärdet 84 procent. För att ta fram aktiviteter som ska öka tryggheten så har den dagliga kundundersökningen (Anbaro) under hösten 2020 kompletterats med frågor för de resenärer som svarat att det är otrygga eller mycket otrygga. Dessa aktiviteter ska tas fram under våren 2021.

Det pågår redan nu aktiviteter kopplat till trygghet som kommer fortsätta under 2021. Färdtjänstnämnden har en utökad uppföljning av förare och leverantörer där färdtjänsten systematisk följer upp resenärernas synpunkter på färdtjänstresan och skapar riktade åtgärder.

Den nya strategin för suicidprevention ska utredas om den kan tillämpas inom färdtjänstnämnden. Det är en del i trygghetsarbetet för resenärerna som kommer pågå under 2021.

Under 2021 kommer färdtjänstverksamheten implementera ett nytt tillståndssystem som kommer att underlätta arbetet för verksamhetens tillståndsenhet och färdtjänstservice, Kundservice och även för de kommunala handläggarna men också ge möjlighet för den som ansöker att följa sitt ärende.

Under 2021 kommer utredning genomföras och rapport tas fram rörande resegarantins funktion och eventuella förslag till förbättringar.

Trafikförvaltningen färdigställer under 2021 en utredning för att beakta en mer enhetlig och rättssäker ansökningsprocess i länet. Utredningen kommer kartlägga de organisatoriska förutsättningarna och ansvarsfördelningen inom regionen. Dialog med regionens kommuner och med olika intresseorganisationer kommer vara en viktig del i utredningen. Utredningen kommer att på övergripande nivå synliggöra möjligheter och hinder för övertagande av hela ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd. Utredningens resultat utgör underlag till färdtjänstnämnden inför ställningstagande om fortsatt arbete eller ej för ett eventuellt övertagande av hela ansökningsprocessen.

Under 2021 fortsätter även arbetet med framtagande av utvecklingsplan för färdtjänsten och trafikeringsstudie. Utvecklingsplanen ska vara stöd i arbetet med att prioritera och planera åtgärder på lång sikt. Trafikeringsstudien avser att aktualitetspröva utredningen Framtida inriktning för färdtjänst, förslag på nytt trafikupplägg men också nuvarande trafikupplägg. Detta för att definiera och föreslå ett resurseffektivt trafikeringsupplägg för färdtjänsttrafiken i Stockholms län. Resultatet från trafikeringsstudien ger också ingångsvärden till nytt trafikhanteringssystem och studier inför upphandling av nya trafikavtal för färdtjänsten.

Indikator	Beslutat av	Målvärde 2021	RF Målvärde 2021
Nöjda resenärer - särskild kollektivtrafik	Regionfullmäktige		>=86 %
Andel trygga resor - särskild kollektivtrafik	Regionfullmäktige		>=76 %
Punktlighet - särskild kollektivtrafik	Nämnd	>=94 %	

Uppdrag	Beslutat av	Status
Ta fram en ny färdtjänst-applikation	Regionfullmäktige	▶
Bättre möta resenärer med särskilda behov	Regionfullmäktige	▶
Utreda förutsättningarna för att överta ansökningsprocessen för färdtjänsttillstånd	Regionfullmäktige	▶
Utreda hur resegarantin kan fortsätta att utvecklas.	Nämnd	–
Fortsätta utvecklingen av färdtjänst-applikationen.	Nämnd	▶
Utreda möjligheten att utöka anropsstyrning av närtrafiken.	Nämnd	!

3.2.2 Social hållbarhet

Färdtjänstnämnden arbetar med målen i den regionala utvecklingsplanen (RUFS) och det regionala trafikförsörjningsprogrammet (TFP), samt kraven i Region Stockholms uppförandekod för leverantörer.

Indikator	Beslutat av	Målvärde 2021	RF Målvärde 2021
Nämnden/bolaget har utifrån sitt uppdrag genomfört aktiviteter avseende social hållbarhet	Regionfullmäktige		Ja
Andelen vidtagna åtgärder inom identifierade förbättringsområden utifrån folkhälsokonsekvensanalyser i nämnder och bolag	Regionfullmäktige		

3.2.3 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.

Uppdrag	Beslutat av	Status
Utreda om det är möjligt att ta fram en totalförsvar -och pliktplaceringsplan för färdtjänst och sjukresor.	Nämnd	

3.2.4 Kärnverksamheten 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.

Funktionen *trafik* – hanterar upphandlingsuppgifter av trafik, callcenter för beställningscentral, resegaranti, avtal och de olika avtalens uppföljning samt de betalningsrutiner som hanteras kopplade till utförda resor. I uppdraget för färdtjänstverksamheten ingår att säkerställa att affärerna löper enligt avtal genom att följa upp servicenivåer och leveranser. I avtalsuppföljningen ingår även att säkerställa trafikförvaltningens åtagande i avtalen.

Funktion *tillstånd* – hanterar enskilda tillståndsärenden från länets medborgare inkluderat beslutsfattande. Därtill förekommer löpande kontakter med Storstockholm som är regionens kommunalförbund med vilket avtal Region Stockholm och länets kommuner är tecknat. Dialog och utbildningsinsatser i samverkan med kommunerna sker regelbundet. I uppdraget ingår att pröva rätten till färdtjänst utifrån Lag (1997:736) om färdtjänst och färdtjänstnämndens regionala Riktlinjer. I myndighetsuppdraget ingår även att hantera överklagningar och representera Regionen i färdtjänstfrågor hos förvaltningsdomstolar i Stockholm. Processen följer förvaltningslagen. Med framtagna rutiner säkerställs att ansökningshanteringen är rättssäker och följer gällande myndighetsregler och lagar gällande färdtjänstansökan och prövning av rätten till färdtjänst. En ärende- och informationsansvarig finns inom verksamheten som säkerställer att personuppgiftshantering och ärendehantering följer gällande lagar och förordningar i det dagliga arbetet.

Funktion *resenärsservice* – hanterar via upphandlat kundservice inkommande resenärssynpunkter och de olika frågor som inkommer samt de fakturarutiner och betalningsflöden för resenärsavgifter som förekommer. Samverkan med upphandlad kundservice sker löpande. Uppföljning i enskilda kundtjänstärenden görs gällande färdtjänst. Likaså hanterar resenärsservice kundärenden gällande sjukreseresenärer. Administration och utredning i sjukresesystemet och kundärendesystemet utförs löpande. Verksamheten

säkerställer med sina rutiner att hanteringen följer uppsatta mål och ansvarar även för att ge vårdgivare rätt förutsättningar för att kunna ge rätt tillstånd till sjukresa genom utbildning, information och att bemanna en helpdeskfunktion för vårdgivare. Dialog sker med hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) och övriga regioner kring frågor som rör sjukresor. I uppdraget ingår också att följa upp resenärer och vårdgivare så att gällande riktlinjer/regelverk följs. Att beställa sjukresor utanför länet ingår också i uppdraget liksom viss ersättnings- och fakturahantering kopplat till sjukresor som utförs i andra regioner. För att kunna hantera sjukrese- och färdtjänstfrågor finns en extra stödfunktion som tar emot alla inkomna handlingar till verksamheten och säkerställer att handlingarna diarieförs i de olika verksamhetssystemen. Verksamheten säkerställer även att löpande kommunikationsinsatser genomförs mot resenärer och att digitala funktioner utvecklas och anpassas för att ge bästa möjliga stöd.

Trafikförvaltningen har tagit fram en ny indikator som mäter administrationens andel av de totala kostnaderna. De administrativa kostnaderna har definierats som kostnader för administrativt stöd till kärnverksamheterna i enlighet med regionsledningskontorets anvisningar. Administrativt stöd innefattar exempelvis ledning, ekonomi, personal/HR, juridik, kommunikation, upphandling med mera genom ett antal utvalda kostnadsställen. Administrationens andel av de totala kostnaderna är för färdtjänstnämnden omkring 0,1 procent.

Uppdrag	Beslutat av	Status
Säkerställa att arbetet med att regelverket kring tillstånden och tilldelningen efterföljs.	Nämnd	

3.2.5 Hög innovations- och digitaliseringsgrad

Färdtjänstnämnden avser under 2021 slutföra implementering av ett nytt gemensamt tillståndssystem som möjliggör effektivare och mer rättssäker hantering av tillståndhandläggning. Det kommer det finnas förutsättningar för att hantera ansökningar och kundärenden digitalt. Det innebär även att det skapas förutsättningar för att resenären själv skall kunna påbörja en digital ansökning av färdtjänsttillstånd och även ha möjlighet till en direkt dialog med handläggare samt kunna följa handläggningsprocessen digitalt. När lansering av App och inloggning via bankID sker under slutet av 2020 skapas förutsättningar för ytterligare utveckling av digital service i nära anslutning till resandet. I ämnesområdet digital tillgänglighet kommer nämnden att beakta IT-tillgänglighetsfrågor och dess utveckling i IT-system för funktionsnedsatta.

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

Indikator	Beslutat av	Målvärde 2021	RF Målvärde 2021
Nämnden/bolaget har infört metoder och verktyg för att arbeta med innovationer på ett systematiskt sätt	Regionfullmäktige		Ja
Innovationsgrad	Regionfullmäktige		Öka från år 2 020
Grad av digital mognad	Regionfullmäktige		>=49

3.2.6 Bidra till ett transporteffektivt samhälle i Stockholmsregionen

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

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

3.3 Hållbar arbetsgivare

Trafikförvaltningen ska vara en attraktiv arbetsgivare.[1] Det är fortsatt viktigt att kunna rekrytera, behålla och utveckla medarbetare då förvaltningen verkar i en bransch där konkurrensen om kvalificerade medarbetare är hård. För att kunna leverera med hög kvalitet i en god arbetsmiljö krävs systematiskt arbete med kompetensförsörjning.

3.3.1 Region Stockholm - attraktiv arbetsgivare

Arbetet med gemensam kultur och grundläggande värderingar är ett kontinuerligt arbete som fortsätter under 2021. Det kommer huvudsakligen vara ett chefs- och ledaransvar att driva i vardagen ute på avdelningar och sektioner.

För andra året i rad har trafikförvaltningen blivit utsedda till Sveriges mest attraktiva arbetsgivare i regionbranschen av nyckeltalsinstitutet. Utnämningen grundar sig på flera faktorer som dessutom förbättrats sen förra året, bland annat jämställdhet, arbetsmiljö och sjukfrånvaro. Som pricken över i blev trafikförvaltningen i år också certifierade som Excellent arbetsgivare, vilket betyder att trafikförvaltningen tillhör de tio procent bästa i Nyckeltalsinstitutets kvantitativa kartläggning av faktiska arbetsvillkor. Medarbetar- och ledarskapsindex visar på ett bra resultat där målsättningen är att behålla nuvarande nivåer.

Ett aktivt arbete sker för icke diskriminering och detta följs upp genom den årliga medarbetar enkäten. Andel medarbetare som utsatt för hot och våld har i de 2 senaste mätningarna varit noll och utvecklingen av andel medarbetare som utsätts för kränkande särbehandling har varit positiv, det vill säga den har minskat.

[1] Färdtjänstnämnden köper tjänster från trafikförvaltningen.

3.3.2 Systematisk kompetensförsörjning

En tryggad kompetensförsörjning är avgörande för att trafikförvaltningen ska klara sitt uppdrag. Vägledande för trafikförvaltningen under 2021 är att skapa förutsättningar för en effektivare resurssättning av en beställarorganisation som stärker kärnverksamheten.

Kompetensplanering/-kartläggning pågår och är grunden för planering av fortsatta kompetensutvecklingsinsatser. Arbetet är långsiktigt, kommer att fortsätta under 2021.

Fokus för HR-arbetet ligger under 2021 på att behålla medarbetare under än längre tid. Detta är extra viktigt då det råder begränsad rätt till rekrytering.

Kopplat till pandemin råder fortsatt en stor osäkerhet om framtiden och resursbehov som uppstår behöver därför hanteras med stor restriktivitet. I första hand ser förvaltningen över om resurser kan frigöras internt genom omfördelning i den befintliga verksamheten. Ett bemanningsråd inrättas för intern omfördelning, utlån, optimering av resurser.

4 Intern kontroll och regelefterlevnad

4.1 Resultat och analys från riskbedömningen

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

Analysen av risker för färdtjänstverksamheten visar sammanfattningsvis att identifierade risker med störst påverkan på verksamheten är kopplade till målet avseende att kärnverksamheten ska prioriteras.

Dessa risker är:

-Att känsliga personuppgifter blir tillgängliga för obehöriga.

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

Analysen av färdtjänstverksamhetens risker visar vidare att det finns en risk att förtroendet för färdtjänstleveransen sjunker på grund av bristfälliga leveranser. Det finns också en risk att efterfrågan av fordon är större än tillgången på grund av covid-19 samt att det finns en risk att resenärer reser mer än beräknat. Vidare visar riskbedömningen att det finns en viss risk för IT störningar i färdtjänstverksamhetens beställningssystem.

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

Riskernas värdering har påverkats med hänsyn av covid-19. Efterfrågan av resor har minskat markant för färdtjänstens verksamhet med tanke på covid-19.

Färdtjänstverksamhetens samlade bedömning är att merparten av riskerna inte har förändrats i innehåll med avseende på covid-19. Flertalet av riskerna från 2020 kvarstår och åtgärder och kontroller har uppdaterats. Några risker har inslag av påverkan av covid-19 och då har man tagit hänsyn till detta när man gjort värderingen av riskerna samt när åtgärder och kontroller tagits fram.

4.2 Regelefterlevnad

Trafikförvaltningens verksamhet[2] regleras genom tillämpliga lagar och tillstånd för den verksamhet förvaltningen bedriver. Region Stockholms styrning av trafikförvaltningens verksamhet sker genom budget och olika övergripande styrdokument såsom direktiv, arbetsordningar, Region Stockholms policyer och Region Stockholms investeringsstrategi.

Region Stockholms övergripande styrande dokument för kollektivtrafiken är Regionalt trafikförsörjningsprogram för Stockholms län och Regional utvecklingsplan för Stockholmsregionen (RUFS).

[2] Färdtjänstnämnden köper tjänster från trafikförvaltningen.

Trafikförvaltningens strategiska ramverk består av styrande dokument för kollektivtrafiken och de särskilda persontransporterna: strategier, trafikplaner, riktlinjer och utvecklingsplaner. För planering av verksamheten upprättas investeringsplan, förvaltningsplaner och verksamhetsplaner.

Trafikförvaltningens arbetsordning sammanfattar hur trafikförvaltningen styrs, kontrolleras och följs upp. Arbetsordningen innehåller också förvaltningschefens fördelning av ansvar.

Inom hållbarhetsområdet tillämpas ett flertal policydokument som beslutats av regionfullmäktige (tidigare landstingsfullmäktige), bland annat landstingets miljöprogram 2017-2021. En kontinuerlig lagbevakning säkerställer trafikförvaltningens kunskapsläge avseende nya lagkrav inom hållbarhetsområdet. Dessa omsätts till styrande dokument, exempelvis riktlinjer för miljö- och sociala hållbarhetsfrågor.

Informationssäkerhet
Målet med trafikförvaltningens informationssäkerhetsarbete är att färdtjänstverksamheten ska arbeta systematiskt utifrån Region Stockholms ledningssystem och att säkerställa adekvat skydd för färdtjänstens information.

Trafikförvaltningen kommer under 2021 ta fram nya lokala riktlinjer, vilka kommer utgå från regionens övergripande riktlinjer för informationssäkerhet.

Grunden för trafikförvaltningens informationssäkerhetsarbete är informationssäkerhetsklassificering av informationstyper, som skapas och hanteras, inom verksamhetens olika delar. Informationssäkerhetsklassificeringen redogör för skyddsnivå på information. Utifrån fastställd skyddsnivå identifieras de skyddsåtgärder som ska implementeras. Ett arbete med att etablera förmåga att utreda informationssäkerhetsincidenter fortsätter succesivt under 2021.

Arbetet med att skapa rätt förutsättningar för systematiska och strukturerade kontroller av regelefterlevnad fortsätter med etablering av compliance-processen på verksamhetsnivå under 2021. En omstart av compliance-processen på teknisk nivå initieras, för att följa upp IT-säkerheten.

Grunden för en adekvat behörighetsstyrning är att det finns regler som anger riktning och förutsättningar, varför ett regelverk för IT-behörigheter planeras införas under 2021.

Trafikförvaltningens handlingsplan för informationssäkerhetsområdet sträcker sig till 2021 och omfattar bland annat föreslagna organisatoriska förändringar, resurstillsättningar och förändrade processer för ett ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete, detta i linje med Region Stockholms direktiv och styrande dokument.

Säkerhet och krisberedskap
Det som har varit tydligt under den här pandemin är att vikten av samverkan och krisberedskap att kunna hantera risker och extraordinära händelser. Under 2021 ska en ny plan för totalförsvar och pliktplaneringsplan för Region Stockholm tas fram. Färdtjänstnämnden avvaktar den nya planen och analysen av pandemins konsekvenser som görs av Regionstyrelsen.

Anti-korruption
Inom Region Stockholm finns antagna riktlinjer för antikorruption och representation samt en antikorruptionspolicy. Syftet med riktlinjerna är att konkretisera regionens antikorruptionspolicy och förtydliga vad som anses olagligt eller olämpligt när man erbjuds förmåner och gåvor från personer eller företag som man har att göra med i tjänsten. Därutöver belyses frågor om mutor och jäv. Inom Region Stockholm finns även sedan juni 2019 en central visselblåsarfunktion. Funktionen är avsedd för allvarliga oegentligheter/ missförhållanden t.ex. lagbrott och allvarliga avsteg från Region Stockholms styrande dokument. Anmälaren har möjlighet att vara anonym.

Ett annat styrande dokument som trafikförvaltningen förbundit sig att följa är FN:s Global Compact där princip nummer 10 lyder ”Företag ska arbeta mot alla former av korruption inklusive utpressning och mutor”.

Ett tredje viktigt kompletterande styrdokument i arbetet mot korruption är ”Trafikförvaltningens förhållningssätt avseende muta och andra oegentligheter”. Styrdokumentet gäller för alla anställda och konsulter inom trafikförvaltningen där färdtjänstverksamheten ingår. Syftet är att främja en god kultur och motverka oegentligheter inom trafikförvaltningen.

Trafikförvaltningen arbetar förebyggande för att förhindra alla former av oegentligheter kopplade till trafikförvaltningens verksamhet. Centrala verktyg i arbetet är styrdokumenten inom området, löpande utbildning och information till anställda, kravställning i avtal, centraliserad upphandlingsfunktion, och stöd av trafikförvaltningens jurister och internrevisorer. Risker för oegentligheter och korruption är också ett kontinuerligt prioriteringsområde för trafikförvaltningens internrevision.

Trafikförvaltningen vill inte bara förhindra att korruption i snäv bemärkelse förekommer, utan vill även bedriva en verksamhet som är helt fri från alla typer av korruption och beteenden som kan skada allmänhetens förtroende. Arbete ska bedrivas med fokus på beställarrollen. Det får aldrig finnas grund för att ifrågasätta trafikförvaltningens professionalism och objektivitet.

Varje år skickar trafikförvaltningen sommar- respektive julbrev till samtliga leverantörer. I breven påminner förvaltningschefen om trafikförvaltningens förhållningssätt mot muta och andra oegentligheter i preventivt syfte. Vid upphandling är motverkande av oegentligheter en

central del för trafikförvaltningen. Rutiner, delegations- och beslutsordningen samt avtalsgranskningsrutin kompletterar styrdokumentens vägledning vid upphandling.

Miljö
Trafikförvaltningens miljöarbete tar utgångspunkt i Miljöprogram för Region Stockholm 2017-2021, och det regionala trafikförsörjningsprogrammet.

Social hållbarhet
Trafikförvaltningen, liksom hela Region Stockholm, arbetar utifrån en definition av hållbar utveckling som handlar om att säkerställa goda livsvillkor för alla människor, nu och i framtiden. För trafikförvaltningen handlar det i första hand om att se till att invånarna i länet får tillgång till en väl fungerande och hållbar kollektivtrafik och särskilda persontransporter. Trafikförvaltningen arbetar med målen i den regionala utvecklingsplanen (RUFS) och det regionala trafikförsörjningsprogrammet (TFP), samt kraven i Region Stockholms uppförandekod för leverantörer. För att nå de beslutade målen arbetar trafikförvaltningen aktivt och systematiskt för att kollektivtrafiken ska vara tillgänglig, säker och trygg – oavsett kön, ålder, funktionsnedsättning eller etnisk bakgrund.

Jämlikhet och jämställdhet
Jämlikhet och jämställdhet ingår i trafikförvaltningens utbildningsprogram avseende social hållbarhet, reviderade riktlinjer för social hållbarhet och trafikförvaltningens metod för sociala konsekvensbeskrivningar. En ny rapport (Communication on progress) ska tillställas FN:s sekretariat för Global Compact. Samma rapport ska även tjäna som trafikförvaltningens hållbarhetsrapport i enlighet med den nya lagstiftningen om hållbarhetsrapportering.

Utbildningsprogram för förvaltningens medarbetare genomförs avseende olika aspekter av social hållbarhet liksom arbete med att identifiera och värdera sociala konsekvenser i olika studier och utredningar. Särskilt fokus kommer läggas på att utveckla och implementera det strategiska trygghetsarbetet för ökad trygghet i och i anslutning till kollektivtrafiken. Ett jämställdhets- och mångfaldsperspektiv ingår också i kvalitativa kundundersökningar, fokusgrupper och analyser. Trafikförvaltningen arbetar med att bredda representationen i medborgardialoger för att få en jämn spridning av deltagare avseende socioekonomisk status, kön, ålder och etnicitet.

Nationella minoriteter och minoritetsspråk
Trafikförvaltningens arbete med nationella minoriteter och minoritetsspråk pågår inom ramen för Region Stockholms övergripande kommunikationsuppdrag.

Barnkonventionen
Barnkonventionen ingår i trafikförvaltningens utbildningsprogram avseende social hållbarhet, riktlinjer för social hållbarhet och trafikförvaltningens metod för sociala konsekvensbeskrivningar. Trafikförvaltningen arbetar med delaktighet genom att utveckla

metodik och rutiner för dialog med barn och barnkonsekvensanalys (en del av social konsekvensanalys) i planerings- och investeringsprocessers tidiga skeden.

Folkhälsa
Trafikförvaltningen samarbetar med övriga Region Stockholm i arbetet med att planera sin verksamhet inom området med utgångspunkt från folkhälsopolicyn. I detta arbete läggs särskild vikt på barnperspektivet, trygghet och tillgänglighet. Under 2021 kommer framtagande av en ny folkhälsopolicy i regionen slutföras där trafikförvaltningen deltar.

Arbete för tillgänglighet
Arbetet fortsätter med att göra den allmänna kollektivtrafiken tillgänglig för alla resenärsgrupper. Färdtjänstnämnden och förvaltningen ska fortsätta med regelbunden samverkan och samråd med funktionshinders- och pensionärsorganisationer med syfte att fortsatt verka för tillgänglighet och god kvalitet på funktionen färdtjänst inom Region Stockholm. Tillgänglighetsarbetet följs upp med hjälp av tillgänglighetsdatabasen enligt fastställda kriterier enligt indikator ”Fullt tillgänglig linje eller bytespunkt”.

Uppförandekod för leverantörer
Region Stockholms uppförandekod är en integrerad del av förvaltningens riktlinjer för social hållbarhet och ligger till grund för de beslut som fattas i verksamheten och som påverkar miljö, resenärer, samhälle och andra intressenter. Verksamheten bedrivs som minimum efter de lagar och regler som gäller inom respektive verksamhetsområde där trafikförvaltningen eller leverantörer är verksamma. Trafikförvaltningen fortsätter implementering av de branschgemensamma riktlinjer inom social hållbarhet som togs fram tillsammans med Skånetrafiken och Västtrafik och som har Region Stockholms uppförandekod som utgångspunkt.

5 Verksamhetstal

5.1 Avtal och överenskommelser

Under 2021 sker avtalsstart gällande närtrafik. Färdtjänstnämnden har gett färdtjänstverksamheten i uppdrag att utöka den anropsstyrda närtrafiken genom att bland annat sker genom att omvandla delar av den linjelagd närtrafiken till anropstyrd närtrafik. Detta för att den anropstyrda närtrafiken ger en högre service till resenärerna genom att hämta upp och lämna av resenärerna portnära. Det öppnar upp möjligheter för färdtjänstresenärer att välja anropstyrd närtrafik istället för att resa med färdtjänsten. Det resulterar i att ett antal linjer inom närtrafiken kommer att upphandlas och omvandlas till anropstyrd närtrafik med trafikstart under 2021.

De övriga linjerna inom den linjelagda närtrafiken planerar att tas över av SL trafiken under 2021.

5.2 Resande i särskilda persontransporter

Resande i särskilda persontransporter (totalt tusental)	Utfall 2019	Budget 2020	Budget 2021	Budget 2022	Budget 2023
Särskilda persontransporter, resor totalt[3]	3968	4140	3 521	3664	4140

[3] Innefattar färdtjänstresor, sjuk- och tjänsteresor.

Färdtjänstnämndens har beräknat antal resor till totalt 3 521 (tusental) resor för budget 2021, vilket är en sänkning med 619 (tusental) resor gentemot 2020 års budget på 4 140 (tusental) resor. Antalet resor för färdtjänstresor 2021 är 2 425 (tusental) resor. Detta gäller det sammanlagda budgeterade antalet för färdtjänsttaxi och rullstolstaxi inklusive bårtaxi.

För färdtjänsttaxi beräknas antalet resor minska med 22 procent utifrån 2020 års budget och för rullstolstaxi en minskning med 19 procent för antalet resor gentemot 2020 års budget till följd av covid-19.

Den viktigaste förutsättningen för en budget i balans är att resandet med färdtjänst är i nivå med budget.

Sjukresor är budgeterat till 1 068 (tusental) resor där ingår både taxi för sjukresor samt rullstolstaxi för sjukresor. Sjukresor beräknas öka med 41 (tusental) resor gentemot 2020 års budget. Färdtjänstnämnden har budgeterat tjänsteresor till 27 (tusental) resor vilket är en minskning med 11 (tusental) resor jämfört med 2020 års budget. Intäkterna för sjukresor och tjänsteresor motsvarar väl kostnaderna för sjukresor och tjänsteresor, vilket innebär att färdtjänstverksamhetens nettoresultat inte påverkas av de ökade kostnaderna för sjukresor (resultatneutralt). För vidare analys av antalet resor per trafikform, se avsnitt 6.1 Resultatbudget.

6 Ekonomi

6.1 Resultatbudget

Resultat (mkr)	Utfall 2019	Budget 2020	Budget 2021	Budget 2022	Budget 2023
Verksamhetsanslag	1 183	1 226	1 226	1 226	1 226
Resenärsintäkter	199	203	167	195	209
Ersättning för sjuk- och tjänsteresor	358	386	411	422	437
Övriga intäkter	2	16	1	0	0
Verksamhetens intäkter	**1 744**	**1 831**	**1 804**	**1 844**	**1 872**
Köpt färdtjänsttrafik	-1 097	-1 279	-1 203	-1 222	-1 231
Sjukresor	-392	-410	-444	-457	-471
Tjänsteresor	-7	-12	-7	-7	-8
Övriga kostnader	-137	-119	-129	-127	-128
Verksamhetens kostnader	**-1 633**	**-1 820**	**-1 783**	**-1 813**	**-1 837**
Avskrivningar	-4	-11	-16	-27	-30
Finansnetto	0	0	0	0	0
Resultat*	**108**	**0**	**4**	**4**	**4**

* Avser resultat före bokslutsdispositioner och skatt.

6.1.1 Intäkter

Verksamhetens intäkter uppgår i budget 2021 till 1 804 mkr vilket innebär en minskning om 27 mkr jämfört med budget 2020 och en ökning om 60 mkr jämfört med utfall 2019. Jämförelser per kategori följer nedan.

Verksamhetsanslag

Verksamhetsanslaget uppgår till 1 226 mkr i budget 2021 vilket är oförändrad nivå jämfört med budget 2020.

Resenärsintäkter

Intäkter avseende resenärsavgifter inom färdtjänstverksamheten beräknas till 167 mkr, vilket är 36 mkr eller 18 procent lägre än budget 2020. I jämförelse med utfall 2019 uppgår intäktsminskningen till 33 mkr, motsvarande 17 procent. Färdtjänstverksamheten följer prisjusteringen inom SL-trafiken vilket innebär att högkostnadsskyddet för vuxna uppgår till 950 kr och för pensionär, ungdom och student 640 kr, vilket beräknas generera en intäktsökning för 2021 dock motverkas detta av ett minskat resande till följd av covid-19.

Från och med den 1 januari 2021 höjs avgiften för medresenär i färdtjänsten från 20 till 40 kronor. Höjningen motiveras av att avgiften har varit oförändrad sedan 2003. Denna intäktshöjning beräknas generera ökade resenärsintäkter om 4 mkr 2021, vilka inte är medräknade i den slutgiltiga budgeten för 2021.

Ersättning för sjuk- och tjänsteresor
Ersättning för sjukresor från hälso- och sjukvårdsnämnden och för dess IT-relaterade kostnader (403 mkr). Sjukvården har det fulla kostnadsansvaret för sjukresorna vilka handlas upp och administreras av färdtjänstnämnden. Övriga intäkter (8 mkr) avser annan vidarefakturering av sjukresor (andra regioner) samt tjänsteresor. Budgeten 2021 uppgår till 411 mkr vilket innebär en ökning om 25 mkr motsvarande 6 procent jämfört med budget 2020. Jämfört med utfall 2019 ökar intäkterna med 52 mkr motsvarande drygt 15 procent.

Övriga intäkter
Övriga intäkter uppgår till 1 mkr 2021 vilket innebär en minskning med 16 mkr motsvarande 97 procent, jämfört med 2020 års budget vilket beror på intäkten avseende vidarefakturering (16 mkr) från trafiknämnden till färdtjänstnämnden för avskrivningskostnader, vilket var en tillfällig post som reglerades 2020.

6.1.2 Kostnader
Verksamhetens kostnader uppgår i budget 2021 till 1 783 mkr vilket innebär en minskning om 36 mkr jämfört med budget 2020 och en ökning om 151 mkr jämfört med utfall 2019. Jämförelser per kategori följer nedan.

Köpt färdtjänsttrafik
Köpt färdtjänsttrafik uppgår till 1 203 mkr och jämfört med budget 2020 minskar kostnaderna för köpt färdtjänsttrafik med 76 mkr 2021. Jämfört med utfall 2019 en ökning med 106 mkr.

Färdtjänsttaxi uppgår till 517 mkr och minskar med 138 mkr jämför med budget 2020. Minskningen beror huvudsakligen på lägre resande till följd av covid-19, dock har en högre kostnad pris per resa med en indexökning med 4,9 procent beräknats för färdtjänsttaxi. För färdtjänsttaxi beräknas antalet resor minska med 22 procent utifrån 2020 års budget och uppgår till 1 633 969 resor 2021. Jämfört med utfall 2019 minskar kostnaderna med 6 mkr.

Rullstolstaxi uppgår till 441 mkr vilket är en minskning med 73 mkr jämfört med 2020 års budget. Minskningen beror huvudsakligen på lägre resande till följd av covid-19, dock har en högre kostnad pris per resa med en indexökning med 4,9 procent beräknats för rullstolstaxi. För rullstolstaxi beräknas antalet resor att minska med 19 procent och uppgår till 790 500 resor budget 2021. Jämfört med utfall 2019 minskar kostnaderna med 24 mkr.

Närtrafik
Närtrafiken består av den linjelagda och den anropsstyrda närtrafiken. Den linjelagda närtrafiken uppgår till 35 mkr budget 2021. Det är marginella avvikelser med budget 2020. Jämfört med utfall 2019 är det en ökning med 1 mkr. Den anropsstyrda närtrafiken uppgår till 9 mkr 2021 vilket skiljer marginellt från budget 2020.

Övrigt köpt färdtjänsttrafik
Övrigt köpt färdtjänsttrafik utgörs främst av båttaxi färdtjänst, resegaranti, ersättning för SL resor och övrigt köpt trafik. Kostnaden uppgår till 174 mkr 2021 vilket är en ökning med 141

mkr jämfört med budget 2020 och utfall 2019 och beror främst på att en riskpost om 135 mkr lagts in till följd av det lägre resandet för den köpta färdtjänsttrafiken.

Kundtjänst inom färdtjänsten
Kundtjänst uppgår till 24 mkr 2021 vilket är en minskning med 5 mkr jämfört med budget 2020 och 2019 års utfall, vilket beror på att resegarantin inte lägre är en del av kundtjänst utan redovisas separat under övrigt köpt färdtjänsttrafik.

Sjukresor
Kostnaderna för sjukresor uppgår till 444 mkr 2021 ökar med 34 mkr jämfört med budget 2020. Jämfört med 2019 ökar kostnaderna för sjukresorna med 52 mkr.

Taxi sjukresor uppgår till 249 mkr och ökar med 17 mkr jämför med budget 2020. Ökningen beror huvudsakligen på högre resande som trots pandemin ligger taxi sjukresor på mer stabila nivåer igen. Kostnad pris per resa har beräknats med en indexökning med 4,9 procent. För taxi sjukresor beräknas antalet resor öka med 4 procent utifrån 2020 års budget och uppgår till 725 500 resor 2021. Jämfört med utfall 2019 ökar kostnaderna med 34 mkr.

Rullstolstaxi sjukresor uppgår till 184 mkr vilket är en ökning med 17 mkr jämfört med 2020 års budget. Ökningen beror huvudsakligen på högre resande som trots pandemin ligger rullstolstaxi sjukresor på mer stabila nivåer igen. Kostnad pris per resa har beräknats med en indexökning med 4,9 procent. För rullstolstaxi sjukresor beräknas antalet resor att öka med 5 procent utifrån 2020 års budget och uppgår till 342 500 resor 2021. Jämfört med utfall 2019 ökar kostnaderna med 16 mkr. Intäkterna för sjukresor motsvarar väl kostnaderna för sjukresor vilket innebär att färdtjänstverksamhetens nettoresultat inte påverkas av de ökade kostnaderna (resultatneutralt).

Tjänsteresor
Tjänsteresor uppgår till 7 mkr 2021, minskar med 4 mkr jämfört med budget 2020. Jämfört med utfall 2019 är det en marginell skillnad. Tjänsteresor uppgår till 27 351 resor 2021 vilket är en minskning med 28 procent jämfört med budget 2020. Eftersom intäkterna motsvarar kostnaderna när det gäller tjänsteresor påverkas inte färdtjänstverksamhetens nettoresultat (resultatneutralt).

Övriga kostnader
Övriga kostnader uppgår till 129 mkr en ökning med 10 mkr jämfört med budget 2020. Kostnaden ökar främst till följd av ett ökat behov av expertstöd; för att utveckla IT-system, utvecklingsplan för färdtjänst och upphandling för nya trafikavtal. Övriga kostnader utgörs främst av köpta tjänster från trafikförvaltningen. I budget 2021 uppgår denna ersättning till drygt (61 mkr) och inkluderar även övriga allmänna kostnader (overhead) såsom lokalkostnader, administrativ service, IT-kostnader med mera. Övriga kostnader utgörs även av drift- och underhåll (35 mkr), specialistkonsulter (13 mkr) samt kundförluster (6 mkr). Jämfört med utfall 2019 minskar de övriga kostnaderna med 7 mkr.

Avskrivningar
Avskrivningar kopplade till färdtjänstsystem uppgår till 16 mkr i budget 2021 vilket är 5 mkr högre än budget 2020. Ökningen beror på att det nya tillståndssystemet för färdtjänst som avses driftsätts 2021. Jämfört med utfall 2019 ökar avskrivningarna med 13 mkr med samma förklaring som ovan.

Framtida kostnadsutveckling 2022-2023
Mellan åren 2020 och 2023 förväntas verksamhetens kostnader öka i genomsnitt med ca 1 procent per år. Färdtjänsttrafiken inklusive sjukresor står för ca 92 procent av nämndens samtliga verksamhetskostnader.

För sjukresor erhåller dock färdtjänstnämnden ersättning från hälso- och sjukvårdsnämnden varvid sjukresekostnaderna är resultatneutrala för färdtjänstnämnden. Sjukresorna står för ca 25 procent av nämndens totala verksamhetskostnader.

För planåret 2022 beräknar färdtjänstnämnden att antalet resor för färdtjänsttaxi ökar med 16 procent jämfört med budget 2020 och motsvarande siffra för rullstolstaxi en ökning med 12 procent. Indexering har gjorts för planåren 2021-2022 med 4,9 procent respektive år. För att planåren ska nå resultatkravet om 4 mkr har en besparingspost på 36 mkr lagts in 2022 respektive 167 mkr 2023.

6.2 Balansräkning

Balansräkning	Utfall 2019	Prognos 2020	Budget 2021	Plan 2022	Plan 2023
Anläggningstillgångar	54	80	121	131	137
- varav andelar i dotterbolag	0	0	0	0	0
Omsättningstillgångar	178	123	123	123	123
- varav kassa och bank	*55*	*0*	*0*	*0*	*0*
SUMMA TILLGÅNGAR	232	203	244	254	260
Eget kapital	155	530	534	538	542
Avsättningar	0	0	0	0	0
Skulder	**76**	**-326**	**-290**	**-284**	**-282**
- varav långfristiga skulder	*0*	*-403*	*-367*	*-361*	*-358*
- varav kortfristiga skulder	*76*	*76*	*76*	*76*	*76*
SUMMA SKULDER OCH EGET KAPITAL	232	203	244	254	260

***mkr**

Färdtjänstnämndens totala budgeterade tillgångar uppgår till 244 mkr 2021, en ökning med 4mkr jämfört med 2020 års prognos. Ökningen består av budgeterade investeringar på 56 mkr vägt mot avskrivningar på 16 mkr. Investeringarna finansieras främst genom nya långfristiga lån för verksamheten. Färdtjänstnämndens resultatkrav är fastställt till 4 mkr år 2021.

Under planåren 2022-2023 ökar de totala budgeterade tillgångarna med 16 mkr och uppgår 2023 till 260 mkr. Ökningen består av budgeterade investeringar på 73 mkr vägt mot

avskrivningar på 57 mkr. Investeringarna finansieras även för planåren främst genom nya långfristiga lån. Resultatkravet för planåren 2022-2023 är fastställt till 4 mkr per år.

6.3 Investeringar

Objekt	2021	2022	2023	2024	2025
Beslutande investeringar > 100 mkr	21,4				
Nyinvesteringar <100 mkr					
Ersättningsinvesteringar <100 mkr	35,1	36,7	36,7	20,0	5,0
Summa	56,5	36,7	36,7	20,0	5,0

Investeringsvolymen för 2021 uppgår till 56,5 mkr för färdtjänstnämnden. Projekt *Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten* berörs av förseningar och förskjutningen i tidplanen. Det innebär att investeringsvolymen för 2020 inte upparbetas enligt plan och då belastar budgeten för 2021 i en större omfattning än beräknat vilket främst beror på förseningar och kvalitetsproblem från avträdande och tillträdande driftleverantör samt fortsatt hög komplexitet i projektet och dess beroenden.

Det nya tilltänkta trafikhanteringssystemet kan som en konsekvens av detta inte påbörjas 2021 i samma omfattning som det var planerat. Projekten kräver ett stort deltagande från medarbetare inom färdtjänstverksamheten vilket gör att dessa två projekt inte kan drivas parallellt vilket gör att projekt trafikhanteringssystem endast kan startas i en mindre uträckning 2021. Lärdomar av det nya tillståndssystemet måste tas tillvara och projektet kan inte styras på ett traditionellt sätt. Investeringsvolym för 2021-2030 uppgår till 179,9 mkr, och 154,9 mkr för perioden 2021-2025. Främst består investeringsplanen av det nya trafikhanteringssystemet (byte av Samplan), vilket nu till största delen flyttas fram till 2022 och väntas pågå i tre år.

Taxebilaga budget 2021

Färdtjänst	**Vuxna**	**Pensionär, ungdom, student**
Färdtjänstresor med taxi och rullstolstaxi		
Pris per resa (en resa = 30 km)	84 kr	84 kr
Minimiavgift - bil på gatan	61 kr	61 kr
Högkostnadsskydd	950 kr	640 kr
Medresenärsavgift	40 kr	40 kr

Bilaga:
Plan för intern kontroll 2021 färdtjänstnämnden

Region Stockholm

Färdtjänstnämnden

Plan för intern kontroll 2021

Budget 2021

Innehållsförteckning

1 Bakgrund 3

2 Sammanfattning 3
2.1 Arbetet med intern kontroll 3
2.2 Resultat och analys från riskbedömningen 4

3 Intern kontroll 4
3.1 Styr- och kontrollmiljö 5
3.2 Riskbedömning, åtgärder och kontrollaktiviteter 6
3.2.1 Förändrade förutsättningar för intern kontroll 6
3.2.2 Analys och slutsatser 6
3.3 Information och kommunikation 7
3.4 Övervakning och uppföljning 7
3.4.1 Uppföljning 7
3.4.2 Efterlevnad av styrande dokument 7
3.4.3 Hantering av brister och avvikelser 8

4 Sammanställning av risker 8

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 laghar lämnats över till någon annan.

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

2 Sammanfattning

2.1 Arbetet med intern kontroll

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

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

För det aktuella verksamhetsåret finns en sammanställning av färdtjänstverksamhetens mest väsentliga risker. Kontroller och åtgärder är framtagna för att hantera dessa risker och de följs löpande upp med syfte att säkerställa att kontroller och åtgärder för riskhantering fungerar tillfredsställande inom färdtjänstverksamheten. Genom den tertialvisa ledningsrapporteringen görs uppföljning som redovisas till regionledningskontoret och färdtjänstnämnden.

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

En gemensam sektion för risk och internkontroll är etablerad sedan hösten 2019 för att vidareutveckla riskhantering och internkontroll inom trafikförvaltningen. 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.

Färdtjänstverksamhetens samlade bedömning är att det planerade arbetet med att utföra den interna kontrollen under kommande verksamhetsår inte väsentligen kommer att påverkas av covid-19.

2.2 Resultat och analys från riskbedömningen

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

Analysen av risker för färdtjänstverksamheten visar att identifierade risker med störst påverkan på verksamheten är kopplade till målet avseende att kärnverksamheten ska prioriteras.

Dessa risker är:

-Att känsliga personuppgifter blir tillgängliga för obehöriga

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

Analysen av färdtjänstverksamhetens risker visar vidare att det finns en risk att förtroendet för färdtjänstleveransen sjunker på grund av bristfälliga leveranser. Det finns också en risk att efterfrågan av fordon är större än tillgången på grund av covid-19 samt att det finns en risk att resenärer reser mer än beräknat. Vidare visar riskbedömningen att det finns en viss risk för IT störningar i färdtjänstverksamhetens beställningssystem.

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

Riskernas värdering har påverkats med hänsyn av covid-19. Efterfrågan av resor har minskat markant för färdtjänstens verksamhet med tanke på covid-19.

Färdtjänstverksamhetens samlade bedömning är att merparten av riskerna inte har förändrats i innehåll med avseende på covid-19. Flertalet av riskerna från 2020 kvarstår och kontroller och åtgärder har uppdaterats. Några risker har inslag av påverkan av covid -19 och då har man tagit hänsyn till detta när man gjort värderingen av riskerna samt när kontroller och åtgärder tagits fram.

3 Intern kontroll

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

- uppfyller fastställda mål

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.1 Styr- och kontrollmiljö

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

Färdtjänstnämnden köper tjänster från 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.

3.2 Riskbedömning, åtgärder och kontrollaktiviteter

3.2.1 Förändrade förutsättningar för intern kontroll

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

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

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). Enligt trafikförvaltningens rutin för framtagande av plan för intern kontroll för ett visst verksamhetsår görs riskanalyser både på färdtjänstverksamhetens nivå och med representanter från trafikförvaltningens ledningsgrupp avseende övergripande styrningsfrågor och med syftet att redovisa ledningens risktolerans. Arbetet utförs enligt samma tidplan som för verksamhetens verksamhetsplanering.

Färdtjänstverksamheten samlade bedömning är att det planerade arbetet med att utföra den interna kontrollen under kommande verksamhetsår inte väsentligen kommer att påverkas av covid-19.

3.2.2 Analys och slutsatser

Nedan presenteras de högst värderade riskerna inom färdtjänstnämnden;

Risk: Att känsliga personuppgifter blir tillgängliga för obehöriga.

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

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

Risk: Att färdtjänstverksamheten inte har tillräckligt med personal/resurser för att

klara av sina uppdrag

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

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

3.3 Information och kommunikation

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.

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 mer i detalj konkretisera arbetet med risk och intern kontroll inom färdtjänstverksamheten.

3.4 Övervakning och uppföljning

3.4.1 Uppföljning

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. Därefter rapporteras uppföljningen av risker till regionledningskontoret och färdtjänstnämnden.

3.4.2 Efterlevnad av styrande dokument

Färdtjänstnämnden arbetar i enlighet med Riktlinje för intern kontroll för Region Stockholm (RS2019-0866) 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 mer i detalj konkretisera arbetet med risk och internkontroll inom trafikförvaltningen och därmed också i färdtjänstverksamheten.

3.4.3 Hantering av brister och avvikelser

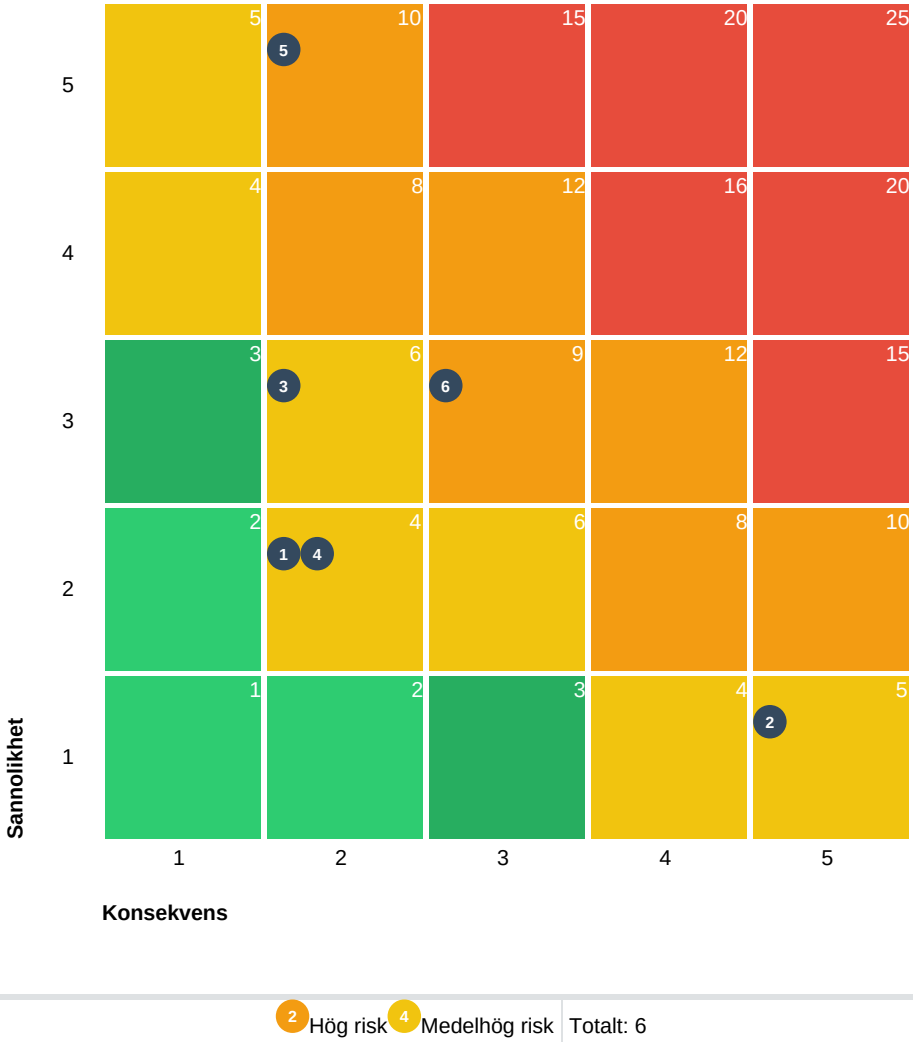
Trafikförvaltningens internrevision utför särskilda granskningar av efterlevnaden av intern styrning och kontroll inom förvaltningen och att föreslagna förbättringsåtgärder genomförs.

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 färdtjänstverksamhetens risksammanställning som är en del av Plan för intern kontroll granskas löpande.

4 Sammanställning av risker



Region Stockholm

Färdtjänstnämnden
Plan för intern kontroll 2021

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/Nämndspecifikt mål	Lokalt mål	Risk				Riskägare
Attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem		1		48482	Att efterfrågan av fordon är större än tillgången	**Riskägare** Ulrik Waldau
		2		48483	Tidigare lagda beställningar av resor kan inte genomföras och nya resor kan inte beställas.	**Riskägare** Ulrik Waldau
		3		48484	Sänkt förtroende för färdtjänstleveransen	**Riskägare** Ulrik Waldau
Ett resultat i balans		4		48485	Resenärer reser mer än beräknat	**Riskägare** Ulrik Waldau
Kärnverksamheten ska prioriteras		5		48481	Att känsliga personuppgifter blir tillgängliga för obehöriga	**Riskägare** Ulrik Waldau
		6		48480	Att färdtjänstverksamheten inte har tillräckligt med personal/resurser för att klara av sina uppdrag	**Riskägare** Ulrik Waldau