

TIMRÅ KOMMUN Kommunledningskontoret	
2017 -04- 1 0	
Dnr.	Dpl.

Grundläggande granskning År 2016

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten
i Västernorrlands län

Revisionsrapport

Sammanfattning

Syftet med granskningen är att, utifrån en grundläggande insats, bedöma om verksamheten har skötts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt om den interna kontrollen har varit tillräcklig.

Vi bedömer att verksamheten har bedrivits på ett i huvudsak ändamålsenligt sätt. Graden av måluppfyllelse har ökat i förhållande till föregående år, även om ett flertal mål inte har uppnåtts. Vi vill därför framhålla vikten av verksamhetsstyrning, bl.a. genom en verksamhetsplan. Vi har också noterat att två verksamhetsmål har reviderats i budget 2016 vad gäller dess målvärden. Att målen bedöms som realistiska är väsentligt att tillse. I övrigt har vi konstaterat att flera åtgärder har vidtagits utifrån 2015 års granskning, bl.a. har förbundsdirektionen beslutat om en reviderad förbundsordning som har tillställts medlemmarna för fastställande. Övergripande mål har vidare fastställts av direktionen år 2016 och ett arbete med att utforma ett nytt trafikförsörjningsprogram pågår. Vi har också noterat att åtgärder har vidtagits för att utveckla ägarstyrning och uppsikt. Tidigare rekommendation beträffande ägardirektiv kvarstår dock.

Vi har också noterat att förbundet har en dokumenthanteringsplan, vilket är väsentligt. Vi ser dock gärna att planen ses över i syfte att säkerställa att den motsvarar gällande krav. Kommunallagens bestämmelser om att budgeten ska innehålla uppgift om den ekonomiska ställningen vid budgetårets slut bör också tillgodoses.

Vad gäller förbundets ekonomi har vi noterat att kostnaderna har överstigit budget, vilket framförallt är hänförligt till ökade kostnader för sjukresor. Orsaken till kostnadsutvecklingen inom området uppges bl.a. vara fler och längre resor. I övrigt har vi kunnat konstatera att övriga verksamheter i allt väsentligt har bedrivits inom tilldelade budgetramar. Målet om resurseffektiv kollektivtrafik har dock inte uppnåtts. Vi bedömer emellertid sammanfattningsvis att verksamheten i huvudsak har bedrivits på ett, från ekonomisk synpunkt, tillfredsställande sätt.

Vad gäller den interna kontrollen bedömer vi, utifrån vår grundläggande granskningsinsats, att den har varit tillräcklig. Vi har noterat att en plan för uppföljning har beslutats av direktionen, som har baserats på en bedömning av sannolikhet och konsekvens. Resultatet av uppföljningen har visat att den interna kontrollen har hållits på en godtagbar nivå.

Rekommendationer

Nedan framgår våra främsta rekommendationer utifrån vår granskning (inom parantes hänvisas till aktuellt avsnitt i rapporten).

- Tillse att det finns uppdaterade/utfärdade ägardirektiv för hel- och delägda företag (5.1).
- Se över budget och dokumenthanteringsplan i syfte att säkerställa att de innehåller nödvändiga uppgifter (5.2 och 5.7).
- Utarbeta en verksamhetsplan (5.2).

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	3
1 Bakgrund	4
2 Syfte, revisionsfråga och avgränsning	4
3 Revisionskriterier	4
4 Metod	5
5 Resultat av granskningen	5
5.1 Föregående års revision	5
5.2 Ekonomi- och verksamhetsstyrning	7
5.3 Uppföljning	9
5.4 Förbundets ekonomi	9
5.5 Uppfyllelse av verksamhetsmål	11
5.6 Protokoll	12
5.7 Dokumenthantering	13
5.8 Intern kontroll	14
5.9 Incidenter	15

1 Bakgrund

Kommunalförbundets revisorer har ansvar för att årligen granska förbundet med utgångspunkt i de bestämmelser som återfinns i kommunallagens revisionskapitel. Granskningen ska genomföras i enlighet med de principer och riktlinjer som följer av god revisions sed i kommunal verksamhet.

2 Syfte, revisionsfråga och avgränsning

Syftet är att, utifrån en grundläggande granskningsinsats, bedöma om verksamheten sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt om den interna kontrollen är tillräcklig. Vi har inom denna ram granskat följande:

- om åtgärder vidtagits med anledning av föregående års revision och den handlingsplan för ändamålet som direktionen beslutat om,
- om det finns en fungerande ekonomi- och verksamhetsstyrning,
- om det finns fungerande former för budgetuppföljning inkl. uppföljning av verksamhetsmål samt om nödvändiga beslut tas vid befarade väsentliga avvikelser,
- om ekonomin är tillfredsställande,
- om verksamhetsmålen uppfylls på ett tillfredsställande sätt,
- om protokoll finns och är utformade enligt gällande krav,
- om det finns en dokumenthanteringsplan,
- om det finns en internkontrollplan som är baserad på en riskanalys samt om planen följs upp,
- om det finns rutiner för att hantera incidenter.

3 Revisionskriterier

Revisionskriterier avser de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser och bedömningar. Nedan framgår de främsta revisionskriterierna i denna granskning:

- Förbundsordning, samarbetsavtal och reglemente
- Kommunallag
- Offentlighets- och sekretesslag
- Arkivlag

4 Metod

Granskningen baseras på dokumentstudier och intervjuer. Förbundets revisorer har även haft en dialog med förbundschefen och dennes medarbetare samt med företrädare förbundsdirektionen.

Rapporten är sakgranskad av myndighetschefen och ekonomichefen.

5 Resultat av granskningen

5.1 Föregående års revision

Med anledning av 2015 års revision har förbundets direktion beslutat om en handlingsplan i syfte att åtgärda de brister som förbundets revisorer har påtalat¹, bl.a. inom nedanstående områden:

1. Översyn av Trafikförsörjningsprogrammets mål
2. Översyn av förbundsordning med anledning av noterade oklarheter
3. Utvecklad ägarstyrning och uppsikt
4. Översyn av policy för intern kontroll – tidplan

Ovanstående punkter motsvarar de noteringar och bedömningar som framhållits i revisionsrapportens sammanfattning. Enligt vad som framkommit i granskningen var följande åtgärder vidtagna vid tidpunkten för föreliggande granskning:

1. Vid direktionen sammanträde 2016-10-21 togs beslut om att fastställa övergripande mål för förbundet. Det uppdrogs samtidigt till myndighetschefen att, utifrån de fastställda målsättningarna, ta fram ett regionalt trafikförsörjningsprogram 2030. Som vi uppfattat det planeras direktionen att besluta om ett omarbetat trafikförsörjningsprogram i december 2017.
2. Förbundsordningen har reviderats med anledning av de oklarheter som revisionen har påtalat. Direktionen beslöt vid sitt sammanträde 2016-10-21 att anta förslaget till ändringar i förbundsordningen samt att överlämna förslaget till kommunalförbundets medlemmar för fastställande. Vid tidpunkten för granskningen hade ett sådant fastställande endast skett av Ånge kommun. En process pågår samtidigt med ytterligare omarbetning av förbundsordning och samarbetsavtal med anledning av att dessa dokument har sagts upp av medlemmarna under år 2016.

¹ Direktionens protokoll 2016-10-21 Dir 24-16

3. Under 2016 har ordföranden och myndighetschefen genomfört ägardialoger med kommunalförbundets representanter i Norrtåg AB:s styrelse och i Bussgods i Västernorrland AB:s styrelse. Syftet med dessa ägardialoger uppges ha varit att få en bild av bolagen och dess utmaningar. Därutöver har Bussgods i Västernorrland AB:s VD informerat direktionen om bolaget. Motsvarande information har lämnats av Norrtåg AB:s tekniske chef. Även dessa informationsinsatser har införts under år 2016.

Enligt uppgift har även, i likhet med tidigare år, skriftlig rapportering skett från samtliga bolag i samband med delårsrapport och årsredovisning.

I 2015 års revisionsrapport noteras att förbundet inte har uppdaterat eller utfärdat ägardirektiv för hel- eller delägda företag. Enligt vad som framkommit i granskningen har inga uppdateringar av ägardirektiv gjorts eller nya ägardirektiv utfärdats. Ägardirektiv fanns vid granskningstidpunkten för Norrtåg AB, Transitio AB och Samtrafiken i Sverige AB. Någon granskning av dessa har emellertid inte gjorts av oss. Vad gäller Samtrafiken i Sverige AB pågår enligt uppgift en process som inkluderar översyn av ägardirektiv. För Samtrans AB finns inte, såvitt vi förstått, ägardirektiv. Bolaget är samtidigt under likvidation och beräknas vara avslutat under år 2017. För Västernorrlands läns trafik AB, som är ett vilande bolag, finns enligt uppgift ett ägardirektiv, men det är inte uppdaterat. För Bussgods i Västernorrland AB finns enligt uppgift även ett ägardirektiv. Bolaget är dock under ombildande och enligt bolagets VD kommer nya ägardirektiv att tas fram i samband med den processen.

4. Av policyn framgår att redovisning av föregående års internkontroll ska ske före halvårsskiftet. Policyn har under år 2016 inte omarbetats. Däremot har rutinerna sett över och anpassats utifrån revisoreernas synpunkter, vilket har inneburit att resultatet av genomförd uppföljning har rapporteras till direktionens arbetsutskott den 7 mars 2017. Direktionen kommer att få motsvarande rapportering vid dess sammanträde den 31 mars 2017, d.v.s. vid samma tidpunkt som årsredovisningen ska behandlas.

Kommentarer

Sammantaget kan konstateras, utifrån vår översiktliga uppföljning, att åtgärder har vidtagits inom flertalet områden utifrån 2015 års revision, vilket vi ser som väsentligt. Eftersom ingen översyn har gjorts av ägardirektiven så kvarstår dock den rekommendationen. Viktigt är att bolag som är aktiva har uppdaterade ägardirektiv.

5.2 Ekonomi- och verksamhetsstyrning

I kommunallagen, 8 kapitlet, 4-5 §§, finns bestämmelser om budgetens innehåll. Bl.a. framgår följande:

- en budget ska upprättas varje år för nästa kalenderår,
- budgeten ska innehålla en plan för verksamheten och ekonomin under budgetåret,
- av planen ska det framgå hur verksamheten skall finansieras och hur den ekonomiska ställningen beräknas vara vid budgetårets slut,
- för verksamheten ska anges mål och riktlinjer som är av betydelse för en god ekonomisk hushållning,
- för ekonomin ska det anges de finansiella mål som är av betydelse för en god ekonomisk hushållning,
- budgeten ska innehålla en plan för ekonomin för en period av tre år och ska innehålla finansiella mål.

Förbundsdirektionen beslutade 2015-03-20 om *Långtidsplan 2016-2018*, som innehåller en plan för ekonomin för en period av tre år samt finansiella mål för samma period. Planen innehåller även mål för verksamheten för 2016-2018.

Av *Långtidsplan 2016-2018* framgår att följande styrdokument för verksamhetsplanering ska beslutas av direktionen:

- Trafikförsörjningsprogram
- Långtidsplan
- Budgetskrivelse

Förbundsdirektionen beslutade 2015-12-18 om *Budget 2016*, vilket enligt uppgift motsvarar ovanstående budgetskrivelse. Som noterats i 2015 års granskning togs beslut om budget för 2016 den 18 december 2015 vilket innebar att kravet på ett beslut om budget före september månads utgång inte efterlevdes. Beslut om 2017 års budget togs däremot av direktionen den 17 juni, vilket faller inom de tidsramar som framgår av förbundsordningen. Vi har dock noterat att de finansiella målen i Budget 2016 inte är desamma som de som framgår av *Långtidsplanen* vilket förklarats av att målen har setts över med anledning av synpunkter från revisionen.

Vi har även noterat att indikatorn till verksamhetsmålet som rör förbundets varumärke är lägre i budget 2016 än i långtidsplanen, vilket har förklarats med att ambitionen sänktes i och med att ökade marknadsinsatser "bortprioriterades" i 2016 års budget. Även en indikator till målet om ökat kollektivt resande har justerats ned, föranlett av förändringar i regelverket för länets skolkort. Målet har därutöver kompletterats med ett antal nya indikatorer i budget 2016 i syfte att få en mer nyanserad bild av resandet.

Vi kan i övrigt inte se att budgeten innehåller information om den förväntade ekonomiska ställningen vid budgetårets slut.

Gällande trafikförsörjningsprogram beslutades av direktionen 2015-12-18. Pågående arbete med nytt trafikförsörjningsprogram, se avsnitt 5.1, punkt 1.

Följande dokument ska enligt Långtidsplan 2016-2018 beslutas av myndighetschefen:

- Verksamhetsplan
- Detaljbudget

Vi har tagit del av detaljbudgeten. Enligt uppgift har däremot ingen verksamhetsplan beslutats av myndighetschefen vilket förklarats med att det har fått nedprioriterats av tids-/resursskäl. Bolaget har dock haft en marknadsplan år 2016 som innehåller aktiviteter för året. Enligt uppgift finns även ett aktivitetsunderlag till Långtidsplan 2016-2018. För år 2017 avses emellertid en verksamhetsplan att utarbetas.

Kommentar

Förbundsdirektionen har beslutat om såväl långtidsplan som budget. Beslut har vidare tagits inom angivna tidsramar, vilket vi ser som väsentligt. En verksamhetsplan har däremot inte beslutats enligt vad som angetts, för år 2017 uppges däremot så ske.

Vi rekommenderar i övrigt att budgeten även innehåller information om den ekonomiska ställningen i enlighet med bestämmelserna i kommunallagen.

5.3 Uppföljning

Av förbundsordningen som behandlades av direktionen i oktober 2016 framgår att direktionen kvartalsvis eller tertialvis ska avlämna rapporter över verksamheten till förbundsmedlemmarna. Vidare anges att rapporterna ska innehålla budgetuppföljning, bedömt årsutfall och verksamhetsuppföljning.

Förbundet har under år 2016 upprättat tertialrapporter, vilket motsvarar medlemmarnas behov av rapportering.

Vi har noterat att tertialrapporterna innehåller den information som stipuleras i förbundsordningen.

Kommentar

Vi bedömer att rapporteringen motsvarar de krav som framgår av förbundsordningen.

5.4 Förbundets ekonomi

Förbundets finansiella styrka, mätt i soliditet, uppgår enligt årsredovisning 2016 till 0,5 %, vilket kan jämföras med 0,7 % år 2015. Soliditeten påverkas enbart av balansomslutningen, eftersom nettokostnaderna täcks genom medel från respektive medlemskommun och landstinget i förhållande till den trafik som utförs.

Förbundets kassalikviditet, som visar den kortfristiga betalningsförmågan, uppgår till 90 % (2015: 82 %).

Av årsredovisning 2016 framgår att verksamhetens nettokostnad uppgår till 458,8 mkr, vilket kan jämföras med budgeterade medlemsbidrag och kommunala biljettsubventioner på 450,1 mkr. Avvikelsen mellan utfall och budget är därmed 8,7 mkr, vilket framförallt förklaras av sjukresorna vars kostnader överstigit budget med 10 mkr.

Nedan framgår hur nettokostnaderna, mkr, har utvecklats under den senaste treårsperioden, exklusive jämförelsestörande poster:

	2014	2015	Ökning, %	2016	Ökning, %
Nettokostnader	422,9	437,6	3,5	459,1	4,9

Tabell 1

I årsredovisningen finns uppgift om produktionskilometer för landsbygds- och tätortstrafik, exklusive sjukresor och färdtjänst. År 2016 har antalet produktionskilometer ökat med 0,5 %.

Kostnadsökningen mellan 2015 och 2016 uppges till stor del vara hänförlig till de indexuppräknningar som görs enligt avtalen med trafikföretagen.

Vi har i övrigt att noterat att kostnader för landsbygds- och tätortstrafik är lägre än vad som prognostiserades i delårsrapporten. Detsamma gäller kostnader för tågtrafik och administration SÄKO. Kostnaderna för SÄKO-resorna, d.v.s. färdtjänst och sjukresor, är marginellt högre än delårsrapportens prognos och överstiger som ovan angetts budgeten med 10 mkr. Ökningen avser i sin helhet sjukresorna. De ökade kostnaderna för dessa resor förklaras i årsredovisningen av fler och längre resor. Att sjukresorna inte kan samordnas med färdtjänsten i Sundsvalls kommun beskrivs också som en orsak.

Nedan framgår direktionens bedömning av myndighetens mål om resurseffektiv trafik avseende år 2016 och 2015.

Mål	2016	2015
Resurseffektiv kollektivtrafik	Mål ej uppfyllt	Mål uppfyllt med vissa brister

Tabell 2

Som framgår av tabell 2 ovan bedöms målet inte som uppfyllt år 2016. Enligt uppgift förklaras utfallet i stor utsträckning av att kommunala subventioner har införts under år 2016 men även av andra faktorer, såsom längre och fler sjukresor, som förbundet inte kunnat påverka.

Kommentar

En oförändrad eller ökande kassalikviditet i kombination med en oförändrad eller förbättrad soliditet är ett tecken på att det totala finansiella handlingsutrymmet har stärkts.

Som framgår har förbundets kassalikviditet stärkts, även om den understiger 100 %. En vanlig tumregel är att måttet bör ligga på minst 100 %, eftersom det innebär att betalningsförmågan är större än de kortfristiga utbetalningarna såvida omsättningstillgångarna kan omsättas omedelbart. För att kunna göra en bedömning utifrån nyckeltalet krävs dock en mer ingående analys av såväl omsättningstillgångarnas som de kortfristiga skuldernas karaktär. Enligt uppgift förekommer emellertid inga betalningssvårigheter. För ett par år sedan kunde däremot det uppstå vilket berodde på tidpunkten för utbetalning av medlemsbidrag. Detta föranledde ändringar som, enligt uppgift, gett avsedda effekter så att det inte längre föreligger några problem inom området.

Soliditetsmålet bedömer vi som mindre relevant i förbundet med hänsyn till dess finansieringsform.

Som beskrivits utgör de ökade kostnaderna för sjukresor anledningen till avvikel-
sen. Vi har uppfattat att dessa kostnader inte varit möjliga att påverka för för-
bundet. Även om kostnaderna inte hållits inom ramen för tilldelad budget har de
understigit vad som prognostiserades i delårsrapporten per den 31 augusti 2016.
För år 2015 redovisades ett underskott på ca 6 mkr i förhållande till budget.

Förbundets mål om resurseffektiv kollektivtrafik har enligt direktionens bedöm-
ning inte uppnåtts. Såvitt vi kan bedöma har endast en av totalt elva indikatorer till
målet uppnåtts, vilket inte kan anses som helt tillfyllest. Samtidigt beror
avvikelsen, så som vi uppfattat det, framförallt på omständigheter som förbundet
inte kunnat påverka.

Sammantaget bedömer vi att verksamheten i huvudsak har bedrivits på ett från
ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt.

5.5 Uppfyllelse av verksamhetsmål

Av tabell 2 nedan framgår, i sammanfattad form, direktionens bedömning av mål-
uppfyllelsen för år 2016 samt motsvarande bedömning för år 2015.

Nr	Mål	2016	2015
1	Ökad regional och fysisk tillgänglighet	Mål uppfyllt	Mål uppfyllt med vissa brister
2	Varumärket Din Tur stärks gentemot resenärer och allmänheten	Mål uppfyllt	Mål ej uppfyllt
3	Ökad nöjdhet över kollektivtrafiken hos resenärer och allmänheten.	Mål ej uppfyllt	Mål ej uppfyllt
4	Ökat kollektivt resande	Mål ej uppfyllt	Mål ej uppfyllt
5	Minskad negativ påverkan från kollektivtrafiken på miljön	Mål uppfyllt	Mål uppfyllt

Tabell 2

Utifrån den redovisade måluppfyllelsen är direktionens samlade bedömning att för-
bundet inte har en god ekonomisk hushållning.

Totalt tre mål har bedömts som uppnådda 2016, vilket kan jämföras med 2015 då
endast ett mål bedömdes ha klarats.

Av årsredovisningen kan utläsas att två av fyra indikatorer till mål nr 1 inte har
uppnåtts. Målet har dock i sin helhet bedöms som uppnått.

Kommentar

Direktionen har 2016 bedömt att tre av totalt fem mål har uppnåtts under år 2016, vilket är en viss förbättring i förhållande till år 2015. Vi har samtidigt noterat att mål nr 1, vars indikatorer har uppnåtts till hälften, har uppnåtts bedöms som uppfyllt. Enligt uppgift förklaras bedömningen av att alla aktiviteter vägs in, både restidsförbättringar, trafikförändringar och övriga åtgärder som genomförts under året. Att kundnöjdheten har ökat, även om målet inte har nåtts, beaktas också.

Som vi ser det är det av vikt att det är tydligt när ett mål kan anses som uppnått, liksom att de indikatorer som används bedöms som väsentliga och relevanta.

Vi vill även framhålla vikten av en planering som syftar till att målen ska kunna nås och vill därför hänvisa till våra iakttagelser och kommentarer om verksamhetsplan i avsnitt 5.2.

Vi vill därutöver hänvisa till vår granskning av årsredovisning 2016, som innefattar en bedömning av om resultatet är förenligt med de mål som är av betydelse för en god ekonomisk hushållning.

5.6 Protokoll

Kommunallagen innehåller bestämmelser om protokoll. Bl.a. framgår att de ledamöter och ersättare som tjänstgjort ska redovisas samt att protokollet ska justeras senast fjorton dagar efter sammanträdet. Att protokollen ska anslås under klagotiden, som uppgår till tre veckor, framgår också.

I förbundsordningen finns även bestämmelser om protokoll med utgångspunkt från kommunallagens bestämmelser.

Vi har granskat om krav på justering och anslagstider motsvarar kraven i kommunallagen och funnit att justering skett inom utsatt tid samt att protokollen varit anslagna under tillräcklig tidsrymd.

Kommentar

Granskningen har inte identifierat några avvikelser.

5.7 Dokumenthantering

Allmänhetens rätt att ta del av allmänna handlingar² hos myndigheter baseras på grundlagsskyddade regler i tryckfrihetsförordningens 2:a kapitel (offentlighetsprincipen).

Samrådsgruppen för kommunala arkivfrågor³ anger bl.a. följande om dokumenthanteringsplanens syfte och innehåll:

Dokumentplanen/dokumenthanteringsplanen ger myndigheten nödvändig kontroll och överblick över sina allmänna handlingar, underlättar arkivfunktionens arbete och förbättrar allmänhetens möjligheter att återsöka och ta del av information. Av planen bör framgå vilka verksamheter och processer som existerar och vilka dokument som hanteras i dessa, hur handlingsslag och handlingstyper registreras, vilka som skyddas av sekretess, medium, format och lagringsformer, vilka handlingar som gallras och vilka som bevaras för framtiden, format vid bevarande, eventuellt även metadata.

Med anledning av ovanstående har vi i vår granskning efterfrågat förbundets dokumenthanteringsplan eller motsvarande och vi har noterat att direktionen har beslutat om en sådan plan 2012-06-15.

Planen innehåller information om process, handlingstyp, bevara/gallra samt vissa förtydliganden. Förbundet har uppgett att planen är aktuell och efterlevs.

Kommentar

Vi har i granskningen kunnat konstatera att direktionen har beslutat om en dokumenthanteringsplan, vilket är väsentligt för att tillgodose allmänhetens rätt till insyn. Enligt den information som Samrådsgruppen har publicerat finns ytterligare uppgifter som bör framgå. Vi rekommenderar därför att planens innehåll ses över för att säkerställa en god tillgänglighet till handlingarna utifrån gällande krav.

² Handlingar som förvaras hos, inkommit till eller upprättats av myndighet

³ SKL samverkar med Riksarkivet i frågor som rör hantering, bevarande och gallring av allmänna handlingar genom Samrådsgruppen för kommunala arkivfrågor.

5.8 Intern kontroll

Förbundet har en policy för intern kontroll, som beskriver bakgrunden och syftet med intern kontroll samt ansvarsfördelningen mellan förbundsledning och myndighetschef. Policyn beslutades av förbundsledningen 2015-12-01.

Av policyn framgår att förbundsledningen årligen ska besluta om en internkontrollplan. Sådan plan har för år 2016 beslutats av ledningen 2015-12-01, vilket överensstämmer med vad som framgår av policyn.

Planen innefattar följande två internkontrollpunkter:

- Förbundsledningens protokoll; kontroll av beslut i varje ärende och delgivning av protokoll inom stipulerad tid.
- Fakturahantering; kontroll av attest genom stickprov av fakturor.

Vi har noterat att planen baseras på en bedömning av sannolikhet och konsekvens.

Som framgår av avsnitt 5.1 har arbetsutskottet fått rapportering av resultatet vid sitt sammanträde den 8 mars. Ledningen kommer att få motsvarande information den 31 mars.

Vi har tagit del av rapporteringen av vilken det framgår att hanteringen motsvarar godkänd nivå, men att det finns utrymme för förbättringar. Rapporten innehåller mot denna bakgrund förslag till åtgärder.

Kommentar

Enligt vår bedömning tillgodoser förbundets arbete med internkontroll de krav som ställs i den av ledningen beslutade policyn. Vi ser det i övrigt som väsentligt att en bedömning av risker, utifrån sannolikhet och konsekvens, har utgjort utgångspunkten för planens inriktning.

5.9 Incidentrapportering

Kommunalförbundet har rutiner⁴ för hur kundklagomål och resegarantiärenden⁵ ska hanteras. Systemstödet Respons, som införskaffades under år 2014, används för denna administration.

Ärenden inkommer via Din Turs hemsida, mejl, brev eller telefon. Enligt uppgift används hemsidan i första hand och i andra hand mejl och telefon. Brev är mer sällan förekommande. Såsom vi uppfattat det fungerar systemstödet och rutinerna på ett tillfredsställande sätt. Enligt uppgift är resurserna för att hantera kundklagomål och resegarantiärenden vid förbundet tillräckliga. Årliga träffar hålls i övrigt med systemleverantören och i samband med dessa identifieras eventuella behov av utveckling.

Nedan framgår omfattningen av kundklagomål och resegarantiärenden för år 2015 och 2016. Eftersom systemet infördes under år 2014 saknas siffror för detta år på helårsbasis. Vi har därför valt att endast jämföra utfallet med år 2015.

Tjänst	2015	2016
Allmän kollektivtrafik (buss)	1.842	1.943
Säko	477	525
-varav färdtjänst	295	316
-varav sjukresor	181	204
Norrtåg	2.665	1.927
Summa	4.984	4.395

Tabell 3

Som framgår av tabell 3 ovan har omfattningen av incidenter totalt sett minskat under år 2016, vilket i sin helhet är kopplat till Norrtåg. Anledningen till att Säko-ärendena har ökat bedömer förbundet är en ökad benägenhet att anmäla händelser.

Vi har i vår granskning efterfrågat uppgift om hur ovanstående ärendemängd fördelar sig mellan kundklagomål och resegarantiärenden. Någon sådan uppföljning görs dock inte, vilket förklarats med att det i flera fall finns en koppling mellan dessa ärendetyper vilket gör det svårt att särskilja dem åt.

Vi har även i vår granskning efterfrågat uppgift om genomsnittlig tid från att ett ärende inkommit till dess att ett svar har lämnats samt genomsnittlig handläggningstid fram till dess att ärendet har avslutats. Sådan statistik är emellertid, enligt vad som framkommit, inte möjlig att ta fram.

⁴ Dnr 17/00028

⁵ Ersättning vid försening

Uppgift om utbetalda belopp har däremot erhållits. För år 2016 har ca 154 tkr utbetalats. Merparten, ca 90 %, är hänförligt till trafikföretagen och har därför fakturerats dem.

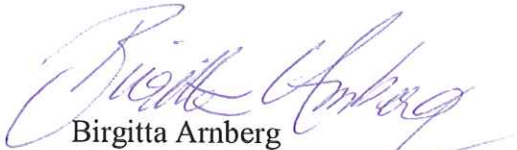
Av de utbetalningar som Kollektivtrafikmyndigheten svarat för, ca 15 tkr, avser färdtjänsten 1.827 kronor (2015: 2.900 kr) sjukresor 1.140 kronor (2015: 3.176 kr). Dessa utbetalningar har således minskar i omfattning i förhållande till år 2015 trots att ärendemängden har ökat.

Enligt uppgift sker i övrigt avtalsuppföljning av trafikavtalen med avtalspartner vid tre tillfällen per år. Uppföljningen dokumenteras. Under granskningsåret har uppföljningsmöten genomförts i februari, maj och i oktober.

Kommentarer

Vi har noterat att förbundet har utarbetade rutiner för att hantera kundklagomål och resegarantiärenden. Vi har inte fått någon information som tyder på att rutinerna inte fungerar, även om det inte varit möjligt att få statistik på handläggningstider.

Härnösand, dag som ovan


Birgitta Arnberg
Certifierad kommunal yrkesrevisor