

LANDSTINGS- REVISORERNA

Färdtjänstnämnden Årsrapport 2005

- ▶ Det ekonomiska resultatet är **72,4** mkr, att jämföras med fullmäktiges krav om ett nollresultat.
- ▶ Styrningen bedöms som **bra**. Verksamheten bedrivs i överensstämmelse med fullmäktiges mål och uppdrag.
- ▶ Räkenskaperna bedöms vara **rättvisande**. Den interna kontrollen bedöms sammantaget som **tillräcklig**.
- ▶ Antal resor uppgår till 3 663 000. Av dessa är 2 425 000 färdtjänstresor med taxi och 523 000 resor med specialfordon. Jämfört med 2004 har taxiresorna minskat med 154 000 resor.
- ▶ Kvalitetsnyckeltalen visar i flera fall på god måluppfyllelse. Samtal för beställning av taxiresa besvarades till 98 % inom en minut och 93 % av taxiresorna genomfördes på överenskommen hämttid.
- ▶ Revisionen noterar viss ökning av väntetider och handläggningstider. 1,8 % av taxiresenärerna fick vänta längre än 20 minuter, vilket motsvarar 43 650 resor. Målet att 80 % av tillståndsärendena ska vara handlagda inom en vecka har inte nåtts.
- ▶ Tillgänglighetsmålen för funktionshindrade har inte nåtts i kollektivtrafiken. Detta måste beaktas av Färdtjänsten.


Färdtjänstnämnden

**Årsrapport 2005
Färdtjänstnämnden**

Revisorerna i revisorsgrupp III beslutade på möte den 17 mars 2006

- att överlämna rapporten Färdtjänstnämnden för yttrande senast 2006-05-24
samt
- att särskilt begära in Färdtjänstnämndens synpunkter vad gäller den
resenärsorienterade analysen av det minskade resandet med färdtjänst.

Härmed överlämnas rapporten.


Ulf Uebel
Ordförande


Agneta Fohlström
Sekreterare

Sammanfattning

Revisionen av **Färdtjänstnämndens** verksamhet under år 2005 har utgått från fastställd revisionsplan och utförts i enlighet med gällande lagstiftning, landstingets regelverk samt god revisionssed för kommunal verksamhet. Protokoll från nämnden/styrelsen har löpande följts.

Årsredovisningen är upprättad i enlighet med landstingsstyrelsens anvisningar och bedöms ge en rättvisande bild av verksamheten och årets resultat.

Färdtjänstnämnden visar ett positivt resultat på 72,4 mkr, vilket ska jämföras med ett budgeterat nollresultat. Utfallet 2004 var ett positivt resultat på 53,9 mkr. I Färdtjänstnämndens årsredovisning förklaras de stora avvikelserna av en mindre resevolym med färre resenärer och färre färdtjänstresor än budgeterat.

Som tänkbara orsaker till det minskande resandet anges bl.a. att resenärsantalet minskar dels genom färre nyansökningar, dels genom att andelen avslag ökat. En restriktivare tillståndsprövning grundar sig på den förbättrade tillgängligheten i den allmänna kollektivtrafiken. Det går f.n. inte att mäta effekterna av gjorda tillgänglighetsanpassningar. Med viss försiktighet kan man konstatera att andelen färdtjänstresenärer som reser med den allmänna kollektivtrafiken ligger på nivån 17 % år 2005, jämfört med målet på 45 %. Det *kan* således föreligga en risk för att tillgänglighetsförbättringar inte sker i den takt färdtjänsten önskar.

Styrningen bedöms som **bra**.

Revisionen bedömer att verksamheten bedrivits i överensstämmelse med fullmäktiges mål och uppdrag. Nämnden bedöms ha fastställt tydliga mål som är mätbara och medger en bra uppföljning och jämförbarhet över åren. Kvalitetsuppföljningen avseende närtrafiken bör dock utvecklas.

Antalet resor totalt under året uppgår till 3 663 000 resor. Av dessa är 2 425 000 färdtjänstresor med taxi och 523 000 resor med specialfordon. Jämfört med föregående år har taxiresorna minskat med 154 000 resor. Antalet resor i Närtrafiken uppskattas till ca 550 000 resor på ett år, varav ca 30 % eller 165 000 resor är färdtjänstresor.

Samtal för beställning av taxiresa besvarades till 98 % inom en minut. 93 % av färdtjänstens taxiresor genomfördes på överenskommen hämttid. 1,8 % av taxiresenärerna fick vänta längre än 20 minuter, vilket motsvarar 43 650 resor. Enligt färdtjänstens kundundersökningar gav totalt 89 % av de tillfrågade

taxiresenärerna och 87 % av specialfordonsresenärerna högsta eller näst högsta betyg för sin resa.

Färdtjänstens redovisning av kvalitetsnyckeltalen visar i flera fall på god måluppfyllelse. Framför allt vad gäller *tillgängligheten vid beställning* av specialfordon och taxi. Målet har dock inte nåtts avseende *tillgängligheten vid kontakter med förvaltningen*. Tillståndsprövningsavdelningen har t.ex. inte nått målet att 80 % av ärendena ska vara handlagda inom en vecka.

Under året har 4 241 verksamhetspåverkande synpunkter inkommit. Jämfört med föregående år har synpunkterna totalt sett minskat med 362 st. Dock noteras en ökad andel synpunkter riktade mot beställningscentralen.

Nämnden bör i sin kvalitetsredovisning särskilt lyfta fram gruppen färdtjänstresenärer i åldern 0 – 20 år samt den grupp som reser ofta med färdtjänsten.

Färdtjänstförvaltningens miljöledningssystem blev certifierat i februari 2005. Av entreprenörernas totalt 3 666 fordon har entreprenörerna 53 miljöfordon i färdtjänsttrafik, vilket innebär att förvaltningens mål på 10 miljöfordon 2005 överträffas.

Under 2005 har två möten hållits på presidienivå, mellan SL:s styrelse och Färdtjänstnämnden och det huvudsakliga samarbetet har berört *Närtrafiken*, SL:s reseplanerare och ett gemensamt resekort.

Räkenskaperna bedöms vara **rättvisande**. Den interna kontrollen bedöms sammantaget som **tillräcklig**.

Bedömning av den interna kontrollen under åren 2003 - 2005

	Slutlig bedömning 2003	Slutlig bedömning 2004	Slutlig bedömning 2005
Styrning ¹	Bra	Bra	Bra
Den ekonomiska redovisningens kvalitet	Bra	Bra	Bra
De administrativa kontrollernas kvalitet	Bra	Bra	Acceptabelt

¹⁾ År 2005 avser omdömet den samlade styrningen, för tidigare år enbart ekonomistyrningen.

Innehållsförteckning

1. GRANSKNINGENS OMFATTNING OCH INRIKTNING ..	1
2. MÅL OCH UPPDRAG.....	1
2.1 Mål och uppdrag, beslutade av fullmäktige	1
2.2 Nämndens mål	2
3. EKONOMI OCH VERKSAMHET I ETT NÖTSKAL	4
4. ÅRETS RESULTAT OCH MÅLUPPFYLLELSE – ANALYS OCH KOMMENTARER	5
4.1 Ekonomiskt resultat	5
4.2 Kvalitet	7
4.2.1 Tillgänglighet vid beställning	8
4.2.2 Tidspassning vid hämtning.....	8
4.2.3 Tillgänglighet vid kontakter med förvaltningen	9
4.2.4 Befolknings- och kundupplevd kvalitet	10
4.3 Produktivitet	12
4.4 Personal.....	12
4.5 Miljö.....	12
4.6 Samarbetet med SL och kommunerna.....	13
4.7 Närtrafiken	14
4.8 Sjukresor	15
4.9 Samverkan med funktionshindrades intresse- organisationer.....	15
4.10 Jämställdhet	16
4.11 Utredningsuppdrag	16
5. STYRNING	17
6. DEN INTERNA KONTROLLEN I BOKSLUTS- PROCESSEN	18

7.	SLUTLIG BEDÖMNING AV DEN INTERNA KONTROLLEN	18
7.1	Iakttagelser inför slutrevision.....	18
7.1.1	Ledningsnära kostnader.....	18
7.1.2	Uppföljning av förvaltningsrevisionella projekt	19
7.2	Slutliga omdömen	20
Bilaga 1	Kontrollmål för granskning av styrning	
Bilaga 2	Uppföljning av tidigare lämnade rekommendationer	
Bilaga 3	Utvidgat nötskal – Ekonomi, Trafik, Kvalitet och Miljö	

1. Granskningens omfattning och inriktning

Revisionen av Färdtjänstnämndens verksamhet år 2005 har utförts i enlighet med kommunallagen, landstingets regler och anvisningar samt god revisionssed. Revisorerna prövar om verksamheten sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt, om räkenskaperna är rättvisande samt om den interna kontrollen är tillräcklig.

Revisionen har utgått från den av de förtroendevalda revisorerna fastställda revisionsplanen och av revisionsdirektören fastställd plan-PM. Revisionskontoret har under året kommunicerat revisionens planering och genomförd granskning med förvaltningsledningen.

Protokoll och viktiga handlingar från nämndsammanträden, landstingsstyrelsen och fullmäktige har löpande följts. De särskilda granskningsprojekt som kommenteras närmare i avsnitt 4 Och 7 utgör också underlag för revisorernas slutliga bedömning av 2005 års verksamhet.

Revisionen har skett under ledning av enhetschef Susanne Kangas och revisor Monica Rådestad. Granskningen har utförts av revisor Maria Lindgren Persson och revisor Jenny Rydingstam.

2. Mål och uppdrag

2.1 Mål och uppdrag, beslutade av fullmäktige

I landstingets budget 2005 anges mål, uppdrag och inriktning för Färdtjänsten. Färdtjänsten har sedan fördelat landstingsfullmäktiges mål och uppdrag på ett resenärsperspektiv och ett samhälls-/landstingsperspektiv, vilket redovisas under avsnitt 2.2 Nämndens mål.

Budgeten för år 2005 bygger på minskat antal resenärer och ett minskat antal resor med taxifordon. Färdtjänstnämndens strategiska inriktning för att säkra ekonomi och kvalitet är att fler resor ska ske i en tillgänglig kollektivtrafik och Närtrafik. Resurser frigörs därmed till förmån för resenärer med stora behov.

2.2 Nämndens mål

Färdtjänstnämnden har preciserat fullmäktiges mål och uppdrag enligt nedan.

Resenärsperspektivet

Kvalitet

- Arbetet för kvalitetshöjningar i färdtjänstresans alla led ska utvecklas.
- Kvaliteten inom färdtjänstresandet ska höjas genom bättre tidpassning, bemötande, säkerhet och komfort.
- Kvalitetsuppföljningen ska förbättras när det gäller resorna.
- Färdtjänstresandet ska underlättas för dem som gör resor som är kombinationer av allmän och särskild kollektivtrafik.
- En riktad satsning ska genomföras tillsammans med SL för bättre bemötande av resenärerna hos intern och extern personal.

Dialog/Samverkan

- Dialogen med färdtjänstresenärerna ska utvecklas och lyhördsenheten öka. Samverkan med de funktionshindrades intresseorganisationer ska spela en viktig roll i utvecklingen av färdtjänstinsatserna.

Samhällsperspektivet och det landstingsinterna perspektivet

Samverkan

- Färdtjänsten ska sträva efter ett utökat samarbete med länets kommuner och i samverkan med dessa åstadkomma ett enklare och mera funktionellt resande.
- Öka samverkan med AB SL och kommunerna för att öka tillgängligheten inom ordinarie kollektivtrafik.
- Bättre samordning av färdtjänst- och SL-trafik i länets glesbygdsområden - kostnadseffektivt för både SL och färdtjänsten.

Styrning

- Rikta resurserna till dem som har störst behov av färdtjänst.
- Inriktningen för att säkra ekonomi och kvalitet är att fler resor sker i tillgänglig SL-trafik. Färdtjänsten ska arbeta för att fler ska använda den allmänna kollektivtrafiken i takt med att bussar, pendeltåg, och tunnelbana görs mera tillgängliga.
- Mer kostnadseffektiva resor ska utvecklas.

- Satsningen på Närtrafiken ska fortsätta. Färdtjänstnämnden ska under första halvåret 2005 upprätta en flerårig tidplan för arbetet med att omvandla servicelinjer till flexlinjer och möjligheterna att inrätta nya flexlinjer.
- Arbetet med att hänvisa resor/resenärer till tillgänglig Närtrafik ska fortsätta.
- Arbetet med att ta ökad hänsyn till den förbättrade tillgängligheten i allmän kollektivtrafik vid tillståndsgivning ska fortsätta.
- Ett försök med förändrad resetilldelning i ett begränsat område ska genomföras. Genomförande och utvärdering ska ske i samråd med handikapp- och pensionärsrörelsen.

Jämställdhet

- Färdtjänstnämnden ska verka för att färdtjänsten är jämställd. Genus- och rättviseperspektivet bör alltid vägas in vid informationsbehandling, utredningar och beslut.

Miljö

- Färdtjänstnämnden ska under 2005 kvantifiera sitt bidrag till minskning av fossila koldioxidutsläpp.

Utredningsuppdrag

- Färdtjänstnämnden ska analysera vilka effekter beslutet om rullstolstaxi har fått.
- Färdtjänstnämnden ska utreda om det ska krävas alkoholås i alla bussar och taxibilar.
- Färdtjänstnämnden ska analysera hur utvecklingen av närsjukvårdscentra påverkar färdtjänsten.

3. Ekonomi och verksamhet i ett nötskal

Resultaträkning (mkr)	Bokslut 2005	Budget 2005	Bokslut 2004
Verksamhetens intäkter (varav landstingsbidrag)	1 069,1 (764,1)	1 068,5 (764,1)	1 054,8 (760,5)
Verksamhetens kostnader (inkl avskrivningar och finansiella poster)	- 996,7	- 1 068,5	- 1 000,9
Årets resultat	72,4	0	53,9
Antal årsarbetare	102,6	104	101,8
Prestationer	Bokslut 2005	Budget 2005	Bokslut 2004
FÄRDTJÄNSTTILLSTÅND TOTALT: 1)	75 670	80 100	79 052
- TAXI	60 998	65 000	63 871
- TAXI OCH SPECIALFORDON	14 672	15 100	15 181
TILLSTÅNDSÄRENDEN TOTALT:	29 552	31 000	30 802
- NYA	9 198	10 000	9 779
- FÖRLÄNGDA	11 468	12 000	11 928
- ÅTERANSÖKNINGAR	1 424	1 000	1 095
- ÖVRIGA	7 462	8 000	8 000
AVSLAG, NYA, FÖRLÄNGDA TILLSTÅND.	3 415	3 570	2 847
ANTAL RESOR TOTALT (1000-TAL):	3 663	3 986	3 773
FÄRDTJÄNSTRESOR:	2 948	3 321	3 122
- TAXI	2 425	2 720	2 579
- SPECIALFORDON	523	601	543
FÖRVALTNINGSRESOR	715	665	651
- TJÄNSTERESOR	78	80	79
- SJUKRESOR	637	585	572
KOSTNAD PER FÄRDTJÄNSTRESA (KR):	231	229	225
- TAXI	206	206	201
- SPECIALFORDON	346	335	339
ANTAL FÄRDTJÄNSTRESOR PER KUND OCH ÅR	39	41	39

1) Avser årsskiftet 05/06. Även totala antalet som haft tillstånd någon gång under året mäts. Färdtjänstresenärernas fördelning på kön år 2005 är 68 % kvinnor och 32 % män.

Länets kommuner överläter sina uppgifter om färdtjänst till landstinget. Det politiska ansvaret ligger på färdtjänstnämnden, vars beslut verkställs av färdtjänstens förvaltning, vilket innebär myndighetsutövning i form av tillståndsprövning och tilldelning av resor samt ansvar för att organisera och administrera trafiken. Färdtjänsten har inga egna fordon, utan upphandlar resor från taxi och andra trafikföretag.

Nytt Färdtjänstavtal med kommunerna

Ett nytt avtal med kommunerna trädde i kraft den 1 januari 2005. Ett nytt avtal om beställningstjänster för taxi gäller från 16 oktober 2005. Ett nytt avtal avseende sju linjer i närtrafiken trädde i kraft i januari 2005. För ytterligare tre linjer har avtal träffats under 2005 med giltighet fr.o.m. 15 juni 2006.

Färdtjänsten uppvisar ett positivt resultat på 72,4 mkr, vilket ska jämföras med ett budgeterat nollresultat. Orsaken till överskottet i förhållande till budgeten är att resandet minskat mer än budgeterat. Antalet resor blev ca 8 % färre än budgeterat.

Analys och kommentarer till årets resultat redovisas i avsnitt 4.

4. Årets resultat och måluppfyllelse – analys och kommentarer

I detta avsnitt redovisas årets resultat med vissa analyser och kommentarer. Analyserna och kommentarerna baseras huvudsakligen på uppgifterna i årsredovisningen, samt genomförda särskilda granskningsprojekt.

4.1 Ekonomiskt resultat

Positivt resultat på 72,4 mkr.

Färdtjänstnämnden visar ett positivt resultat på 72,4 mkr, vilket ska jämföras med ett budgeterat nollresultat. Utfallet 2004 var ett positivt resultat på 53,9 mkr.

Avvikelsen i förhållande till budgeten förklaras av nedanstående poster.

Förklaringspost	Avvikelse i mkr
Intäkter	
Minskade intäkter pga. minskad resevolym	- 9,0
Ökade intäkter pga. ökad sjukresevolym	+8,4
Högre intäkter än budgeterat avseende uthyrning av kommunikationsutrustning, mm	+1,4
Kostnader	
295 000 färre färdtjänstresor med taxi än budgeterat	+59,8
78 000 färre färdtjänstresor med specialfordon än budgeterat	+26,3
Högre kostnad per specialfordonsresa än budgeterat	- 5,8
50 000 fler sjukresor än budgeterat	- 9,5
Övrigt	+0,8
Summa	+72,4

Färre resenärer och färdtjänstresor än budgeterat

I revisorernas höstrapport 2005 framfördes vikten av en mer resenärsorienterad analys av det väsentligt minskade resandet med färdtjänst. I Färdtjänstnämndens årsredovisning förklaras de stora avvikelserna av en mindre resevolym med färre resenärer och färre färdtjänstresor än budgeterat, vilket medfört lägre kostnader.

Som tänkbara orsaker till det minskande resandet anges bl.a. att resenärsantalet minskar dels genom färre nyansökningar, dels genom att avslagsprocenten ökat. En restriktivare tillståndsprövning grundar sig på den förbättrade tillgängligheten i den allmänna kollektivtrafiken. Nämnden säger vidare att när det gäller det minskade antalet nyansökningar finns inga orsakssamband fastställda. Tillgänglighetsförbättrande åtgärder i samhället och i den allmänna kollektivtrafiken spelar sannolikt en stor roll. Andra faktorer kan vara förbättrat hälsoläge hos äldre, ökat bilinnehav, överströmning till andra resesystem t.ex. sjukresor, prissättning m.m. Sedan slutet av 2005 finns en analysgrupp inom färdtjänsten vars uppgift bl.a. är att undersöka tänkbara orsakssamband.

Går inte att mäta effekterna av tillgänglighetsanpassningarna i kollektivtrafiken

Uppföljning av mål och mått för en tillgänglig kollektivtrafik enligt den gemensamma verksamhetsplanen mellan SL och Färdtjänsten, visar att det f.n. inte går att mäta effekterna av gjorda tillgänglighetsanpassningar. Detta framgår bl.a. av revisionskontorets granskningsrapport *En tillgänglig kollektivtrafik på väg?* (avsnitt 7.1.2).

Med viss försiktighet kan man konstatera att andelen färdtjänstresenärer som reser med den allmänna kollektivtrafiken ligger på nivån 17 % år

2005, jämfört med målet på 45 %. Det *kan* således föreligga en risk för att tillgänglighetsförbättringar inte sker i den takt färdtjänsten önskar.

Revisionskontoret anser att Färdtjänstnämndens resenärsorienterade analys bör kompletteras med en beskrivning av de resurser som satsats på dem som har färdtjänsten som enda resealternativ och på vilket sätt denna grupp erbjuds ett resande utifrån sina förutsättningar.

Rekommendation

- Färdtjänstnämnden bör komplettera resenärsanalysen med en beskrivning av de resurser som satsats på dem som har färdtjänsten som enda resealternativ och på vilket sätt denna grupp erbjuds ett resande utifrån sina förutsättningar.

4.2 Kvalitet

Kvalitetsnyckeltal utifrån ett resenärsperspektiv

Färdtjänstnämnden har fastställt ett antal kvalitetsnyckeltal som löpande redovisas för nämnden i samband med månadsboksluten. Nyckeltalen är inriktade på resenärsperspektivet för att understryka nämndens kundorientering. Några kvalitetsnyckeltal för *Närtrafiken* har ännu inte utvecklats. Enligt uppgift försöker färdtjänsten finna former för detta.

Kvalitetsredovisningen i ett resenärsperspektiv berör dels områden som tillgänglighet, tidspassning och samverkan samt kundupplevd kvalitet. Färdtjänstens redovisning av kvalitetsnyckeltalen visar i flera fall på god måluppfyllelse. Framför allt vad gäller *tillgängligheten vid beställning* av specialfordon och taxi. Målet har dock inte nåtts avseende *tillgängligheten vid kontakter med förvaltningen*. Nedan kommenteras måluppfyllelsen närmare.

Rekommendation

- Färdtjänsten bör utveckla kvalitetsnyckeltal för *Närtrafiken*.

4.2.1 Tillgänglighet vid beställning

Kvalitetsnyckeltal	Bokslut 2005	Budget 2005	Bokslut 2004
Genomsnittlig kötid (sekun- der) i telefon för beställning av specialfordon	68 sek	90 sek	108 sek
Telefonsamtal besvarade inom 1 minut för taxi	98 %	90 %	97 %

God måluppfyllelse

Samtal för att beställa en taxiresa besvarades 2005 inom en minut för 98 % av samtalen. Medelsvarstiden var 12 sekunder. Utfallet är bättre än föregående års utfall och budget. Medelsvarstiden för beställning av specialfordonsresor blev kortare under 2005 jämfört med föregående år och budgeten. Väntetiden har minskat från 108 sekunder 2004 till 68 sekunder 2005. Det är en förbättring med 22 sekunder jämfört med budgeterad väntetid.

Förvaltningen anger att man arbetat på att minska svarstiderna och ny teknik för överflyttning av samtal till extern beställningscentral vid belastningstoppar har införts. Knappt 50 % av samtalen har styrts till extern beställningscentral. Totalt 865 resenärssynpunkter har dock registrerats beträffande beställningscentralerna, vilket enligt förvaltningen är en ökning med 29 % jämfört med 2004. Ökningen anges kunna hänga samman med att avtal med nya beställningscentraler trädde i kraft under året.

4.2.2 Tidspassning vid hämtning

Kvalitetsnyckeltal	Bokslut 2005	Budget 2005	Bokslut 2004
Tidspassning vid taxiresa			
– uppdrag inom bokad hämttid (inom 10 min)	93 %	90 %	95 %
– uppdrag >20 min efter överenskommen hämttid (ändrad mätmetod 2005)	1,8 %	0,0 %	0,8 %
Resegarantiärenden reg. på 0200-nr	5 517	--	6 138

Viss ökning av väntetider

93 % av Färdtjänstens taxiresor genomfördes på överenskommen hämttid 2005, vilket är något lägre än 2004, men bättre än budgeterat. 1,8 % av

taxiresenärerna fick vänta längre än 20 minuter, vilket motsvarar 43 650 resor. Målet är att samtliga taxiresenärer ska vara hämtade inom 20 minuter. Om detta inte sker finns en resegaranti för resenären, som via ett kostnadsfritt telefonnummer kan få hjälp med en ny taxi alternativt skaffa en taxi själv och ersättas för merkostnaden av Färdtjänsten.

Antalet resegarantiärenden har minskat med 10 % jämfört med 2004. Totalt 1 623 resenärssynpunkter har registrerats under 2005 beträffande tidspassning, uteblivna fordon och samplanering, vilket är en minskning med 12 % jämfört med föregående år.

4.2.3 Tillgänglighet vid kontakter med förvaltningen

Kvalitetsnyckeltal	Bokslut	Budget	Bokslut
	2005	2005	2004
Tillståndsansökningar handlagda inom en vecka	75 %	80 %	80 %
Telefonsamtal besvarade inom 90 sek (kundtjänst)	74 %	80 %	70 %

Totalt 74 % av telefonsamtalen till kundservice besvarades 2005 inom 90 sekunder. Den genomsnittliga kötiden under året uppgick till 89 sekunder. Utfallet innebär en förbättring av andelen svar i rätt tid jämfört mot föregående år med fyra procentenheter. Budgeterad andel nås dock inte. Förvaltningen anger att man har svårt att hantera belastningstoppar men anger att man arbetar på att förbättra svarstiderna. Som en följd av förbättringsarbetet anges att 87 % av samtalen besvaras i rätt tid under perioden september till november.

Viss ökning av handläggningstider

Tillståndsprövningsavdelningen har inte nått målet att 80 % av ärendena ska vara handlagda inom en vecka. Utfallet 2005 blev 75 % vilket är 5 % - enheter sämre än föregående år och 19 % - enheter sämre än 2003 då 94 % handlades inom en vecka. Den förlängda handläggningstiden förklaras enligt förvaltningen med ett utökat handläggningsförfarande med bedömning av resenärernas funktionsförmåga och servicebehov samt av ett ökat antal överklaganden i samband med avslag, vilket förlänger handläggningstiderna.

Utvecklingen de fem senaste åren visar att antalet avslag på ansökningar om nytt eller förlängt tillstånd har ökat från 1 516 avslag år 2002 till 3 415 avslag år 2005. Aktuell statistik från färdtjänsten visar dock att av de överklagningsärenden där domar återkommit från Länsrätten, går ca 93 % (december 2005) i linje med färdtjänstnämndens beslut.

4.2.4 Befolknings- och kundupplevd kvalitet

Verksamhetspåverkande synpunkter (VPS) hanteras systematiskt, undersöks, åtgärdas, sammanställs och avrapporteras regelbundet till nämnden. Via VPS får Färdtjänsten kännedom om resenärernas upplevelse av kvaliteten inom färdtjänsten.

En sammanställning av de 4 241 verksamhetspåverkande synpunkter som inkommit under 2005 (utfall 2004 var 4 603) visar följande:

Synpunkterna avser:	Andel av totala antalet synpunkter 2005	Andel av totala antalet synpunkter 2004
Beställningscentralerna	20 %	15 %
Tidspassning och uteblivna transporter	36 %	38 %
Förarna	27 %	25 %
Övrigt	17 %	22 %

Vid en jämförelse med föregående år har synpunkterna totalt sett minskat med 362 stycken eller 8 %. Den ökade andel synpunkter riktade mot beställningscentralen förklaras av nya beställningsavtal med nya aktörer i verksamheten. I det nyckeltal som redovisas till nämnden varje månad - antal synpunkter på taxis utförande av uppdrag - ingår synpunkter riktade mot beställningscentralen och förarna.

Kundundersökning/resenärsenkät

I Färdtjänstens kundorientering ingår också regelbundet återkommande kundundersökningar/resenärsenkäter. Färdtjänsten ingår sedan mars 2004 i Svenska lokaltrafikföreningens (SLTF) kundbarometer för anropsstyrd trafik där fem resenärer dagligen väljs ut och intervjuas om sin senaste resa. Resultaten publiceras fortlöpande på en särskild hemsida, där resultaten kan jämföras mellan deltagande trafikhuvudmän och över tiden. Totalt 89 % av de tillfrågade taxiresenärerna och 87 % av specialfordonsresenärerna gav högsta (5) eller näst högsta (4) betyg för sin resa. Målet är att 90 % ska ge högsta eller näst högsta betyg.

Förarservice - bemötande

Kraven på bemötande och förarutbildning har skärpts i de avtal om transporter som började gälla 2004. År 2005 inkom 1 128 resenärssynpunkter beträffande förarservicen, en minskning med 2 % sedan föregående år. Mellan 2003 och 2004 skedde en ökning på 18 %. Synpunkterna utreds

och följs upp. En särskild utbildningsinsats har startat under 2005 för bättre bemötande av resenärerna från intern och extern personal.

Barn- och ungdomsperspektivet i resandet

Enligt färdtjänstens resenärsstatistik 2005 är 52 % av färdtjänstresenärerna över 80 år (ca 45 850 resenärer av totalt under året 88 166 resenärer). Revisionskontoret anser att det vore värdefullt med en mer ålderuppdelad analys i Färdtjänstnämndens resenärsstatistik som också bör kopplas till redovisningen av den resenärsupplevda kvaliteten i resandet.

Nämnden bör bl.a. i sin kvalitetsredovisning särskilt lyfta fram gruppen färdtjänstresenärer i åldern 0 – 20 år. Oavsett om gruppen är liten i förhållande till det stora antalet äldre resenärer kan statistiken, kopplad till exempelvis den upplevda kvaliteten, ge viktig information om de olika brukargruppernas behov och upplevda problem m.m.

Färdtjänstresenärer i åldern 0 – 20 år (födda 1985 -)	Bokslut 2005
- Antal resenärer	2 310 (2,6 %) ¹
- Antal färdtjänstresor/person och år	46 ²
- Andelen resenärer som klarar sitt resande med aktuell tilldelning av resor	100 % (fritt resande)
- Andelen inaktiva resenärer	474 (20,5 %) ³
- Antal verksamhetspåverkande synpunkter	Vps är ej åldersfördelade

¹ Av totalt 88 200 resenärer under året.

² Motsvarande antal resor för samtliga resenärer är 39.

³ Av de totalt 2 310 personer som har haft färdtjänstillstånd någon period under 2005 har 20,5 % inte gjort någon resa alls med färdtjänsten.

Även andra gruppers upplevda kvalitet, t.ex. de som reser ofta med färdtjänsten, kan behöva lyftas fram.

Rekommendation

- Nämnden bör bl.a. i sin kvalitetsredovisning särskilt lyfta fram gruppen färdtjänstresenärer i åldern 0 – 20 år samt den grupp som reser ofta med färdtjänsten.

4.3 Produktivitet

Produktiviteten för Färdtjänstens produktivitet mäts som det antal resor (färdtjänstresor och förvaltningsresor) nämnden fått per nyttjade 1 000 kronor. År 2004 var produktiviteten 3,66 resor per 1 000 kronor och år 2005 3,69 resor per 1 000 kronor. Produktivitetsökningen förklaras av förvaltningen med kostnadsökningar under index avseende trafik kostnader samt övriga driftkostnader (exempelvis IT-kostnaderna).

4.4 Personal

Färdtjänstförvaltningen hade ca 102 årsarbetare vid årsskiftet. Förvaltningen har målsättningen att minska sjukfrånvaron med 10 % under 2005 – 2007. Detta mål har uppnåtts 2005. Det genomsnittliga antalet sjukdagar har minskat med sex dagar från 31 till 25. Av de totala sjukdagarna ligger 71 % på sjukfrånvaro över 90 dagar. 50 % av de anställda har inte haft någon sjukfrånvaro under 2005.

4.5 Miljö

Certifierat miljöledningssystem

Färdtjänstförvaltningens miljöledningssystem blev certifierat i februari 2005. Certifikatet gäller hela verksamheten och en uppföljande miljörevision gjordes i augusti 2005.

Ett av landstingets övergripande miljömål är att – minst en fjärdedel av landstingets person- och varutransporter ska utföras med förnybara drivmedel och att det ska finnas en plan för bullerminskning. Målet finns också med bland färdtjänstförvaltningens egna miljömål. Färdtjänsten skriver i årsbokslutet att av entreprenörernas totalt 3 666 fordon är 53 miljöfordon i färdtjänsttrafik, vilket innebär att förvaltningens mål på 10 miljöfordon 2005 överträffas stort.

Stockholms läns landsting har av Naturvårdsverket beviljats 35,5 mkr för ett klimatinvesteringsprogram som ska vara genomfört i december år 2007. Av dessa pengar har Färdtjänsten beviljats ett bidrag på 292 000 kr för utveckling av specialfordon med biogasdrift. Samarbete sker med fordonstillverkare och två transportörer. Färdtjänsten har dock svårt att införskaffa lämpliga fordon för sitt projekt. Förhandlingar pågår dock med fordonstillverkare.

Enligt fullmäktiges uppdrag till Färdtjänstnämnden i budgeten för år 2005 – ska förvaltningen under år 2005 kvantifiera sitt bidrag till minskningen

av fossila koldioxidutsläpp. Av årsbokslutet framgår att en ny emissionsberäkningskalkyl har tagits fram av ett konsultbolag på uppdrag av färdtjänsten.

År 2004 utgjorde förnybara drivmedel ca 0,14 procent av allt drivmedel för färdtjänstens transporter. För 2005 blev utfallet 0,3 procent, vilket överträffar förvaltningens egna mål på 0,2 procent förnybara drivmedel.

4.6 Samarbetet med SL och kommunerna

En tillgänglig och anpassad kollektivtrafik minskar behovet av individuella sÄrlösningar och genom att samverka med SL och kommunerna har färdtjänsten möjlighet att pÄverka tillgÄnglighetsarbetet. FÖr att alla led i hela resan ska fungera och sÄkerstÄllas krÄvs ett nÄra samarbete mellan ansvariga trafikutövare och de som har ansvar fÖr den yttre miljÖn.

Samarbetet med SL sker huvudsakligen pÄ tjänstemannanivÄ och drivs sedan År 2000 i en styrgrupp som har ca 7 mÖten per År. Vid nÄgra av mÖtena har Även representanter frÄn Stockholms stads *TillgÄnglighetsprojekt*¹ samt representanter frÄn KSL² deltagit.

Gemensam verksamhetsplan med SL

Samarbetet har resulterat i en gemensam verksamhetsplan med SL som bl.a. anger att man gemensamt ska verka fÖr att kommuner och stadsdelar vidtar ÅtgÄrder som ökar tillgÄngligheten vid hÄllplatser och stationer samt vÄgarna dit.

I Årsrapporten 2004 efterlyste revisionen mer av praktiska resultat och ökat samarbete med SL, frÄmst pÄ ansvarig politisk nivÄ, i enlighet med fullmäktiges uppdrag. Under 2005 har tvÄ mÖten hÄllits pÄ presidienivÄ, mellan SL:s styrelse och FÄrdtjänstnÄmnden och det huvudsakliga samarbetet har berört *NÄrtrafiken* (avsnitt 4.7), SL:s reseplanerare och ett gemensamt resekort³. I det fortsatta utvecklingsarbetet av reseplaneraren deltar SL och fÄrdtjänsten tillsammans med Stockholms kommuns trafikkontor samt KSL.

Regionalt samverkansråd

Ett *regionalt samverkansråd* fÖr fÄrdtjänstfrÄgor har inrÄttats under 2005 med representanter frÄn FÄrdtjänsten, SL och KSL. FÄrdtjänsten repre-

¹ *TillgÄnglighetsprojektet* ansvarar fÖr tillgÄngligheten i den yttre miljÖn som omfattar gator, torg och parker och arbetar också med utvecklingsfrÄgor m.m.

² KommunfÖrbundet Stockholms lÄn.

³ Resekortet utvecklas av AB Storstockholms lokaltrafik

senteras av förvaltningschefen samt företrädare för färdtjänstens tillståndsprövnings- och trafikavdelningar. Samverkansrådet ska träffas ca fyra gånger per år och dess uppgift är bl.a. att följa upp färdtjänstavalet och behandla samarbetsfrågor av mer principiell karaktär.

Lokala samverkansråd

Enligt färdtjänstavalet ska landstinget och kommunerna också samverka i *lokala samverkansråd*. Lokala samverkansråd har etablerats med bl.a. Lidingö, Nynäshamn och Botkyrka. Samverkansråden med länets övriga kommuner är enligt färdtjänstförvaltningen under uppbyggnad.

Landstinget (bl.a. Färdtjänsten och SL), Stockholms stad, Vägverket, Banverket, Länsstyrelsen, KSL, handikapporganisationer m.fl. möts också i referensgruppen kring *Tillgänglig kollektivtrafik*, för att bl.a. diskutera målet om en tillgänglig kollektivtrafik i Stockholms län. Referensgruppen bildades hösten 2005 och har haft två möten under 2005.

Enligt färdtjänstavalet ska samtliga kommunala färdtjänstutredare genomgå en tvådagarsutbildning i landstingets regi, under 2005. Utbildningskostnaden delas lika av landstinget och kommunen. Intresset för utbildningen inom kommunen har dock varit låg, trots att färdtjänsten medverkat vid informationstillfällen med kommunerna och påstötningar från KSL⁴ till kommunerna, om vikten av att gå utbildningen. Detta har inneburit att Färdtjänsten hittills endast klarat av att utbilda ca 45 personer av totalt ca 350 kommunala utredare.

4.7 Närtrafiken

Närtrafiken omfattar 26 linjer och är öppen för alla som har SL:s färdbevis eller färdtjänstkort. Linjerna trafikerar bl.a. olika knutpunkter där kollektivtrafik ansluter och utgör därmed en möjlighet för färdtjänstresenärer att ta sig till den allmänna kollektivtrafiken.

Vid halvårsskiftet 2005 redovisade färdtjänsten, enligt fullmäktiges uppdrag, en flerårig utvecklingsplan till landstingsstyrelsen. Planen omfattar bl.a. planering av nya linjer m.m. Översyn och anpassning av Närtrafiken sker i samarbete med SL, kommunen och aktuella entreprenörer och förvaltningens målsättning är att eventuella åtgärder ska vara klara senast år 2010. En referensgrupp med företrädare för färdtjänstnämnden, färdtjänstförvaltningen och resenärerna deltar i arbetet.

⁴ Kommunförbundet Stockholms län.

Färdtjänstens mål med Närtrafiken är att den ska bli så tillgänglig att färdtjänstresenärerna inte ska behöva resa lokalt med färdtjänsttaxi. En aktiv styrning av färdtjänstresenärerna till sådan Närtrafik har inletts under 2005 i Kärrtorp-Björkhagen-Hammarbyhöjden och kommer successivt att införas på fler linjer.

Antalet resor i Närtrafiken uppgick vid en trafikräkning under v 10 år 2005 till 2 200/dag eller uppskattningsvis runt 550 000 på ett år. Av dessa är enligt trafikräkningen ca 30 % eller 165 000 resor som görs av färdtjänstresenärer.

4.8 Sjukresor

Ansvarsfördelning tydliggjord

En överenskommelse har träffats med Beställarkontor Vård som reglerar ansvarsfördelningen mellan sjukvården och färdtjänsten. Gränsdragningen mellan transport och vårdansvar har definierats, kvalitetsgarantier och nyckeltal har tagits fram och parternas ansvar och skyldigheter har tydliggjorts.

Månatliga uppföljningar görs tillsammans med sjukreseenheten, som också medverkar i utbildningen av specialfordonsförare och beställningsmottagare. Sjukresorna har anslutits till Svenska Lokaltrafikföreningens (SLTF) kvalitetsbarometer på samma sätt som kunduppföljningen av färdtjänstresor.

4.9 Samverkan med funktionshindrades intresseorganisationer

Samverkan med handikapporganisationerna sker i Färdtjänstens *samverkansråd* enligt den modell som landstinget fastställt. Rådet träffas inför varje nämndsammanträde och framför genom mötesprotokollet sina synpunkter till färdtjänstnämnden. Av minnesanteckningarna framgår att diskussioner förts om bl.a. kvalitetsundersökningar, Närtrafiken, krav på SL-åtgärder för att nå 2010-målet och tillståndsärenden m.m. Färdtjänsten samverkar också med pensionärsorganisationerna på likartat sätt fyra gånger per år.

I februari 2005 genomförde Färdtjänsten en särskild konferens om resor med specialfordon, med deltagare från nämnden, förvaltningen, brukarorganisationerna, specialfordonstransportörerna och förarna m.fl. Syftet var att öka kunskapen och förståelsen för resenärernas servicebehov och de olika leverantörernas möjligheter att möta dessa behov.

Färdtjänsten har efter ett initiativ från handikapporganisationen DHR startat ett samarbetsprojekt för att utreda och initiera olika former av stöd för funktionshindrade att resa med anpassad allmän kollektivtrafik och Närtrafik. Projektet *Att resa kollektivt* genomförs i nära samarbete med olika handikapporganisationer. I styrgruppen ingår förutom representanter från handikapprörelsen även SL och KSL⁵. Syftet är bl.a. att få den enskilda färdtjänstresenären att prova att resa kollektivt och att sprida information om redan gjorda tillgänglighetsanpassningar ute i kommunerna. Första mötet hölls i september 2005.

4.10 Jämställdhet

Färdtjänstnämnden har fastställt en policy och handlingsplan för jämställdhets- och mångfaldsarbetet för år 2005. Bl.a. ska olika förhållanden och villkor för kvinnor och män synliggöras och kvinnor och män ska vara synliga i färdtjänstens statistik.

Under 2005 påbörjade tre personer i färdtjänstens ledningsgrupp Näringslivets Ledarskapsakademis Jämställdhetsutbildning för chefer vid Stockholms läns landsting och Karolinska Institutet. Förvaltningen har också undersökt förekomsten av jämställdhetsplaner hos specialfordons-entreprenörerna (färdtjänstbussar). Kartläggningen visade att fem av förvaltningens tio entreprenörer hade en jämställdhetspolicy på det egna kontoret.

4.11 Utredningsuppdrag

Analysera vilka effekter beslutet om rullstolstaxi har fått. Uppdraget redovisades i Färdtjänstnämnden i april 2004 och ärendet är enligt uppgift behandlat i Landstingsstyrelsen.

Sammanfattning

Revisionen bedömer att verksamheten bedrivits i överensstämmelse med fullmäktiges mål och uppdrag. Kvalitetsuppföljningen avseende närtrafiken bör dock utvecklas.

⁵ Kommunförbundet Stockholms län.

5. Styrning

Fr. o.m. år 2005 ges ett sammanfattande omdöme om hur nämnder/styrelser styr verksamhet och ekonomi, samt redovisningen av verksamhetens kvalitet. Bedömningen av styrning avser såväl formerna som verksamhetens resultat.

I internkontrollrapporten för år 2005 redovisades revisionens granskning av nämndens styrning. De sammanfattande iakttagelserna avseende denna granskning samt kompletterade iakttagelser vid bokslutsgranskningen redovisas nedan. Kontrollmålen redovisas i **bilaga 1**.

Nämndens arbete bedöms bedrivas i enlighet med fullmäktiges mål, värderingar och riktlinjer. De övergripande värderingarna präglar organisationen och dess verksamhet. Nämnden har en budget och verksamhetsplan som överensstämmer med fullmäktiges beslut om inriktning, m.m. Nämnden bedöms ha fastställt tydliga mål som är mätbara och medger en bra uppföljning och jämförbarhet över åren. Handlingsplan/strategi för måluppfyllelse finns i nämndens budget. Mål och strategier bedöms väl kända i organisationen.

Varje månad tas ett månadsbokslut samt prognos fram som också tas upp i nämnden. Det ekonomiska resultatet samt verksamhetens verksamhetstal följs upp och analyseras löpande under året.

I delårsbokslutet prognostiserade nämnden med ett överskott på 40 mkr. Utfallet blev ett överskott på 72,4 mkr. Avvikelsen i förhållande till budgeten anges bero på lägre kostnader än budgeterat på grund av färre resenärer och ett minskat resande.

Sammanfattande omdöme:

Styrningen bedöms som **bra**.

6. Den interna kontrollen i bokslutsprocessen

	Oaccep- tabelt	Ej helt accep- tabelt	Accep- tabelt	Bra	Mycket Bra
1. Organisation av bokslutsarbetet				X	
2. Tillämpning av LsF:s anvisningar				X	
3. Avstämningsrutiner				X	
4. Värderingar och periodiseringar				X	
5. Förvaltningsberättelsens utformning				X	
Sammanfattande bedömning				X	

Förvaltningsberättelsen

Nämndens förvaltningsberättelse är upprättad i enlighet med landstingets anvisningar och bedöms ge en informativ bild av verksamheten.

Resultat- och balansräkning

Resultat- och balansräkning är upprättad i enlighet med landstingets anvisningar.

7. Slutlig bedömning av den interna kontrollen

7.1 Iakttagelser inför slutrevision

7.1.1 Ledningsnära kostnader

I samband med den löpande granskningen av intern kontroll genomfördes en granskning avseende representation, kurser och konferenser. I granskningen iaktogs enstaka avsteg från gällande rutiner. En redovisning av nämndens representation har bifogats förvaltningsberättelsen. Kostnaden för representation uppgår till ca 99 tkr (87 tkr år 2004), varav 73 tkr avser intern representation.

7.1.2 Uppföljning av förvaltningsrevisionella projekt

En tillgänglig kollektivtrafik på väg?

Revisionskontoret har genomfört en granskning av tillgänglighetsarbetet och samverkan inom den allmänna kollektivtrafiken. Resultatet av granskningen finns redovisad i rapport nr 15/2005 *En tillgänglig kollektivtrafik på väg?*

Sammanfattningsvis noteras att samarbetet mellan kommuner, handikapporganisationer och ansvariga inom Stockholms läns landsting utvecklats enligt fullmäktiges beslut. Ambitionsnivån är påtaglig men granskningen visar att tillgänglighetsfrågorna kan synliggöras ytterligare på ledningsnivå. En förstärkt uppföljning på strategisk nivå bör övervägas.

SL och Färdtjänsten har sedan flera år i uppdrag att samverka för att öka tillgängligheten för funktionshindrade i den ordinarie trafiken. Samarbetet har resulterat i en gemensam verksamhetsplan med tre delmål för en tillgänglig kollektivtrafik. En uppföljning av delmålen visar att det f.n. inte går att fullt ut mäta effekterna av gjorda tillgänglighetsanpassningar. Samtidigt kan man med viss försiktighet konstatera att andelen färdtjänstresenärer som reser med den allmänna kollektivtrafiken ligger på nivån 17 % år 2005, jämfört med målet på 45 %. Färdtjänstnämndens strävan – att fler ska använda den allmänna kollektivtrafiken – bör därför vägas mot risken för att tillgänglighetsförbättringar i kollektivtrafiken inte sker i den takt färdtjänsten önskar.

Enligt landstingsfullmäktiges budget 2005 ska handikappanpassningar av stationer och rullande materiel vara ett prioriterat område inom SL, samtidigt har SL:s styrelse i december 2005 beslutat i två ärenden rörande *Rullstolsburnas tillgänglighet i tunnelbanan* (angående nivåjustering av plattformar) samt *Riktlinjer för låginstegebussar i SL-trafiken till år 2010*, som ger signaler om en minskad ambitionsnivå vad gäller tillgänglighetsanpassningar i kollektivtrafiken.

7.2 Slutliga omdömen

En god intern kontroll omfattar alla de faktorer i verksamhetens organisation, styrning och redovisning som syftar till att säkerställa en effektiv och korrekt utförd verksamhet. I rapporten "Löpande granskning av intern kontroll 2005" redovisas en preliminär bedömning av den interna kontrollen. Nedan redovisas den **slutliga bedömningen** för år 2005.

	Oaccep- tabelt	Ej helt accep- tabelt	Accep- tabelt	Bra	Mycket Bra
Styrning				X	
Den ekonomiska redovisningens kvalitet					
Löpande redovisning				X	
Årsbokslut				X	
Sammanvägd bedömning				X	
De administrativa kontrollernas kvalitet					
Ansvar och befogenheter				X	
IS/IT			X		
PA/Lönerutiner			X		
Upphandling				X	
Sammanvägd bedömning			X		

Uppföljning av tidigare lämnade rekommendationer

I 2004 års revisionsberättelse/årsrapport samt internkontrollrapport för år 2005 framfördes ett antal rekommendationer. Flertalet rekommendationer har åtgärdats. I **bilaga 2** presenteras en mer utförlig redogörelse av hur revisionskontorets rekommendationer har hanterats.

I rapport över löpande granskning av intern kontroll 2005 redovisas även ett antal rekommendationer som skall vara åtgärdade under år 2006. Dessa kommer att följas upp i den löpande granskningen, se **bilaga 2**.

Slutlig bedömning

De redovisade slutliga bedömningarna avseende den interna kontrollen i ovannämnda områden överensstämmer med de preliminära bedömningarna som avgavs i intern kontrollrapporten för år 2005. Revisionen vill understryka vikten av att rekommenderade åtgärder avseende IS/IT-området åtgärdas under 2006.

I internkontrollrapporten gavs vissa rekommendationer som skall vara åtgärdade före slutrevisionen. Uppföljning av dessa redovisas närmare i **bilaga 2**.

*Räkenskaperna bedöms vara **rättvisande**.*

*Den interna kontrollen bedöms sammantaget som **tillräcklig**.*

.....
Susanne Kangas
Enhetschef

.....
Monica Rådestad
Revisor

Kontrollmål för granskning av styrning

- Nämndens/styrelsens arbete präglas av en lyhördhet för och acceptans av de mål, värderingar och riktlinjer som fastställts av fullmäktige.
- Dessa övergripande värderingar präglar hela organisationen och dess verksamheter.
- Nämndens/styrelsens arbete utgår ifrån ett gemensamt uppdrag och präglas av en insikt om styrelsens ansvar.
- Nämnden/styrelsen säkerställer att det i organisationen finns den kunskap och kompetens som krävs för att genomföra verksamhetens uppdrag.
- Nämnd/styrelse har en fastställd intern budget/verksamhetsplan med mätbara mål (ekonomi, verksamhet och kvalitet) som överensstämmer med fullmäktiges beslut om mål, uppdrag och budget/resultatkrav.
- Nämnd/styrelse har en konkret strategi/handlingsplan för hur de lokala målen och budgeterade nyckeltal skall uppnås (inom tillgänglig ekonomisk ram).
- Nämnd/styrelse i beställar-/utförarorganisationen tecknar avtal/överenskommelser i överensstämmelse med fastställda mål.
- Nämnd/styrelse har genomfört och dokumenterat en riskanalys där risker för verksamhetens ekonomi, inriktning och kvalitet identifierats och värderats.
- Strategier/handlingsprogram finns för att förebygga och hantera risker av väsentlig betydelse.
- Nämnd/styrelse har fungerande instrument för styrning och uppföljning av ekonomi, verksamhet och kvalitet.
- Nämnd/styrelse har en ändamålsenlig, tillförlitlig och överblickbar redovisning av ekonomi, verksamhet och kvalitet såväl under året som i årsredovisningen.
- Avvikelser mellan budget och prognos/utfall har analyserats och kommenterats på ett tillfredsställande sätt, såväl under året som i årsredovisningen.
- Nämnd/styrelse har vid större avvikelser beslutat om korrigeringsåtgärder.
- Nämnd/styrelse följer upp att beslutade åtgärder vidtas och får förväntade effekter.
- Mål och strategier som rör verksamhetens innehåll, ekonomi och kvalitet är kommunicerade och väl kända internt i organisationen.
- Det finns en systematisk/regelbunden utvärdering av styrningen, inklusive nämndens/styrelsens eget arbete. Tydliga system för identifiering och hantering av avvikelser finns och tillämpas.

UPPFÖLJNING AV TIDIGARE LÄMNADRE REKOMMENDATIONER

GRANSK- NINGÅR	REKOMMENDATION	Skall vara åtgärdat år	ÅTGÄRDAT			KOMMENTAR
			Ja	Nej	Del- vis	
2002	En rutin bör skapas för kontroll och arkivering av loggar avseende redovisningssystemet. Särskild kontroll av loggar måste göras beträffande åtgärder som vidtas av personer med hög behörighet. Individuella behörigheter måste ges till personer som har hög behörighet.				X	De två rekommendationerna avseende personer med hög behörighet är åtgärdade. De övriga avses lösas vid byte av företag i ekonomisystemet. Klart april 2006.
2003	En översyn bör göras av befintliga styrdokument med anledning av nya landstingsgemensamma styrdokument på IS/IT-området. Översynen gör lämpligast efter det att de nya IT-säkerhetsriktlinjer som är på gång fastställts.	Okt 2004		X		Någon uppdatering har inte skett i avvaktan på arbetet på landstingscentral nivå. Arbete med att ta fram instruktioner har påbörjats. Planeras klart 2:a halvåret 2006.
2004	Planering avseende IS/IT-området bör ingå i nämndens budget och verksamhetsplan i den mån förvaltningen inte väljer att ta upp en särskilt IS/IT-plan i nämnden.	Sept 2005		X		En särskild IS/IT-plan planeras och beräknas fastställas 1:a halvåret 2006.
2005	Hos förvaltningen placerad konst ska inventeras årligen.	Feb 2006	X			Inventering utförd hösten 2005.
2005	Samtliga bör rapportera i PA/lönesystemet som avsett.	Feb 2006	X			Klart fr.o.m. december 2005.
2005	Endast behörig person ska godkänna ledigheter, mm.	Feb 2006	X			Klart fr.o.m. december 2005.
2005	En för nämnden övergripande riskanalys bör genomföras.	Sept 2006		X		Ingår i arbetet med intern kontrollplan under 2006.
2005	Vid förfrågan om bisyssla bör även de som inte har bisyssla lämna intygande om detta.	Sept 2006	X			Klart mars 2006.