

Verksamhetsstyrning och ekonomi

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2014-09-11

Ärende/Dok. id.  
TN 2014-0242

Handläggare  
Håkan Nilsson  
08-686 1594

Trafiknämnden  
2014-09-23, punkt 28

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

## **Yttrande över landstingsrevisorernas årsrapport 2013 för trafiknämnden inklusive AB Storstockholms Lokaltrafik**

### **Ärendebeskrivning**

Landstingsrevisorernas Årsrapport 2013<sup>1</sup> har lämnats till trafiknämnden och styrelsen för AB Storstockholms Lokaltrafik (SL) för yttrande.

### **Beslutsunderlag**

Förvaltningschefens och VD:s tjänsteutlåtande 11 september 2014.

### **Förslag till beslut**

Trafiknämnden föreslås besluta

*att* som svar på landstingsrevisorernas årsrapport 2013 för trafiknämnden inklusive AB Storstockholms lokaltrafik, överlämna förvaltningschefens och VD:s tjänsteutlåtande.

*att* förklara paragrafen omedelbart justerad.

---

<sup>1</sup> Årsrapport 2013. Trafiknämnden inklusive AB Storstockholms Lokaltrafik. RK 201305-0033, RK 201305-0032 och TN 2014-0242, signerat datum 2014-03-20.

## Förvaltningens förslag och motivering

### 1 Ekonomiskt och verksamhetsmässigt resultat

Revisorerna anger trafiknämnden i förvaltningsberättelsen beskrivit det ekonomiska och verksamhetsmässiga utfallet för sina ingående verksamheter på ett i huvudsak tillfredsställande sätt. Dessutom noterar de att prognoserna under året visat på ett nollresultat, vilket ligger nära det slutliga utfallet.

Revisorerna anger att ekonomiska avvikelserna i förhållande till budget i huvudsak har analyserats och kommenterats på ett tillfredsställande sätt i delårsrapporterna.

#### 1.1 Verksamhetsmässigt resultat

##### *Tillförlitlighet och nöjdhet*

Tidhållhållningen är den viktigaste parameterna när man ser till vad som driver nöjdhet generellt. Indikatorn kunder i tid (produktionsorienterat mått) är i nivå med föregående år och budget. Trafiknämnden fortsätter att arbeta för att förbättra punktligheten under 2014 och revisorerna kommer att granska arbetet för en ökad punktlighet/tillförlitlighet i ett särskilt projekt.

##### *Fullmäktiges särskilda uppdrag för kollektivtrafik på vatten*

Trafiknämnden fick av landstingsfullmäktige 2012 tre uppdrag angående kollektivtrafik på vatten. Uppdragen var <sup>1)</sup> att upphandla ett helhetsansvar för skärgårdstrafiken, <sup>2)</sup> att utreda behovet av båttrafik på Stockholms inre vatten samt <sup>3)</sup> att utreda möjligheten till mer flexibel taxa i skärgårdstrafiken.

- 1) Sedan trafiknämnden under hösten 2013 beslutat att avbryta tidigare påbörjade upphandlingar avseende skärgårdstrafik (hamntrafiken undantagen) har arbete med en ny förstudie avseende upphandling av Skärgårdstrafiken (E29) har pågått under våren 2014. Beslut avseende förstudie och allmän trafikplikt är planerat att läggas fram för beslut under hösten 2014.
- 2) Förstudie avseende pendelbåttrafik är genomförd. Beslut om denna och allmän trafikplikt beslöts under våren 2014.
- 3) Uppdraget att förändra taxorna har genomförts på tjänstemannanivå under våren 2014.

Verksamhetsstyrning och ekonomi

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2014-09-11

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)*Fullmäktiges särskilda uppdrag för färdtjänst och tillgänglighetsanpassningar*

Revisorerna har påpekat att det behövs tydliggöras vilken grupp inom Trafikförvaltningen som ska ansvara för genomförande och återrapportering av färdtjänst- och tillgänglighetsanpassningar.

Kommunikation mellan Trafikförvaltningen och kommunerna sker fortlöpande och arbetet med att skapa ett bättre samarbete med tydliga rutiner fortgår. Frågan om tillgänglighet tas upp vid Trafikförvaltningens löpande möten med kommunerna både för mer långsiktiga frågor samt i de möten som behandlar uppföljning och kortsiktiga frågor. Vid eventuella problem tas frågan vidare med hjälp av tillgänglighetsspecialist på Trafikförvaltningen.

Revisorerna framhåller även att ledningen bör beakta krav på dokumentation av utförda kontroller inom färdtjänstverksamheten. Revisionens kommentarer har uppmärksammats och kommer att finnas med som åtgärd i kommande byte, alternativt uppgradering, av färdtjänstverksamhetens betalningssystem. Mängden resor är stor (överstigande fyra miljoner) varför en automatiserad modell är nödvändig för att vara praktiskt möjlig att hantera. Redan idag sker betalningar via ett stort antal automatiserade kontroller, dock sker fortfarande viss manuell handläggning. Fram tills dess att automatiseringen är genomförd kommer därför en utökad stickprovskontroll att genomföras. För närvarande pågår utredningar gällande framtida upphandlingar och IT-lösningar för färdtjänst inom förvaltningen.

Revisorerna angav i rekommendationen från 2012 att trafiknämnden, i samband med genomförandet av fullmäktiges uppdrag att utveckla tillgängligheten i kollektivtrafiken och tillståndsstrukturen i färdtjänsten, ska ta fram en gemensam strategi så att incitament och styrmedel samverkar för att möjliggöra att fler kan resa med kollektivtrafiken.

En utredning för kommande utveckling av färdtjänsten både på kort sikt, inför kommande nya trafik och callcenteravtal, samt på lång sikt, pågår på Trafikförvaltningen. Utredningen beräknas för det kortsiktiga perspektivet att återrapporteras till trafiknämnden oktober 2014 medan utredningen för den långsiktiga inriktningen är färdig 2015. Utredningen hanterar både avtalsfrågor, samordning mellan anropsstyrd trafik, skolskjutsar och landsbygdstrafik samt utvecklingen av de IT-system som är knutna till färdtjänsten. Denna utredning kommer sedan att vara grunden för arbetet med utvecklingsplan för färdtjänst samt för utvecklingsplaner för de övriga trafikslagen gällande samordningen mellan den särskilda och allmänna kollektivtrafiken.

## 1.2 Uppföljning och granskning av kostnadskontrollen

### *Trafikavtal*

Revisorerna påtalar att BussPC-systemet ännu inte fungerar tillfredsställande. Systemet ger inte en tillräckligt säker information om den trafik som faktiskt körts.

BussPC-systemet har idag en bättre funktionalitet och driftsäkerhet. En fortsatt utmaning är dock att få fram rapporter som ger en ännu mer tillförlitlig bild av trafiken. Idag består trafiken av ca 800 000 avgångar per månad, vilket även vid ett fel på 0,1 % ger en avvikelse på ett stort antal avgångar.

Revisorerna noterar att det skett en förbättring vad gäller förutsättningen för förvaltning av tunnelbanans uppdragsavtal. De konstaterar att uppföljning och kontroll av den rapportering som trafikutövaren lämnas bedöms fungera på ett tillfredsställande sätt.

Trafikförvaltningens dokumenterade rutin för att granska leverantörernas egenrapportering via stickprov har fungerat. Enligt rutinen ska oklarheter bevisas av leverantören och hittills i denna hantering har få felaktigheter i förfarandet kunnat konstateras.

### *Trafikslagsredovisning*

Revisorerna påtalar att en fullständig redovisning av samtliga kostnader per trafikslag saknades. I första hand gäller det fördelningen av indirekta kostnader i form av trafikslagsgemensamma kostnader och kapitalkostnader. Slutsatsen är att det fortfarande inte är möjligt att följa kostnadsutvecklingen per trafikslag.

Trafiknämnden anger att redovisningen av trafikslagen blivit tydligare. Kapitalkostnaderna bokförs sedan en tid per trafikslag, vilket innebär att möjligheten för kostnadsuppföljning per trafikslag ökat. I dagsläget bokförs kostnader per trafikslag via kostnadsställe. Dock finns det fortfarande en del kostnader som bokförs som trafikslagsgemensamma. Dessa nycklas för närvarande inte till trafikslagen.

### *Genomförandeplan*

Revisorerna menar att det är en svaghet att trafiknämnden inte har beslutat om genomförandeplanen och att den därmed får en oklar status.

Genomförandeplanen för 2014-2023 är beslutad av förvaltningschefen. Planen kommer inte att beslutas av trafiknämnden. Arbetet med genomförandeplanen för 2015-2023 pågår och föredras för Trafikförvaltningens ledningsgrupp i september 2014.

## 2 Intern styrning och kontroll

Revisorerna anser att Trafiknämnden och SL fortsatt att arbeta intensivt med att förbättra den interna styrningen och kontrollen.

Förbättringsarbetet visar sig bland annat genom att riskanalysen och internkontrollplanen har förtydligats. Revisorerna anser även att trafiknämnden har åtgärdat de synpunkter som framförts angående underhållsverksamheten.

Det kvarstår dock arbete för att förstärka rutiner och processer inom organisationen avseende intern styrning och kontroll. En tidigare internrevisionsgranskning har kartlagt utvecklingsområden avseende intern styrning och kontroll och utgör en grund till det fortsatta åtgärdsarbetet. Planerat åtgärdsarbete kommer att matchas mot denna kartläggning för att säkerställa att vi täcker in de utvecklingsområden som har identifierats.

Trafikförvaltningen har under år 2014 fortsatt att fokusera på en fortsatt förstärkning av organisation och tydligare processer. Resultatet ska ge höjd kostnadsmedvetandet och ökad precisionen i analys, budget, och prognos. Tre externa granskningar har genomförts under våren 2014 vilka ger ska ge konkreta underlag för åtgärder. Dessa är Granskning av investeringsprocessen, Granskning av Trafikförvaltningens projekt- och programstyrning samt granskning av Processen för redovisning, bokslut, rapporter och budget. Åtgärderna ska ge ökad förmåga att planera och genomföra projekt, ökad prognosförmåga och att förbättra rutiner för ekonomisk uppföljning av SLs trafikavtal. Trafikförvaltningen har också infört tydligare styrning genom en projekthandbok, en ny konsultupphandling samt implementering av SLLs investeringsstrategi.

### 2.1 Granskning av juridiska aspekter på trafikorganisationen

Revisorernas rekommendation från tidigare granskning kvarstår avseende att det saknas tydliga rutiner för trafiknämnden på vilket sätt återrapportering ska ske från nämnden till SL:s styrelse.

Förvaltningen har under senhösten 2013 tagit fram en förteckning över beslut och åtgärder som är exkluderade från trafiknämndens förvaltningsuppdrag avseende AB SL. Med en sådan förteckning som grund har nu ansvarsfördelningen mellan trafiknämnden och SL tydliggjorts. Under 2014 och 2015 kommer en tydligare återrapporteringsrutin att införas i samband med implementering av en ny beslutsordning.

### 2.2 Beslutsgången vid upphandling av skärgårdstrafik

Trafiknämnden har gett i uppdrag till WÅAB att säkerställa trafikförsörjningen under interimperioden avseende skärgårdstrafiken, det vill säga fram till dess

Verksamhetsstyrning och ekonomi

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2014-09-11

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

att nya upphandlingar genomförts. WÅAB har tecknat trafikavtal vilket säkrar trafikförsörjningen.

### **2.3 Riskbedömning och intern kontrollplan**

Landstingsrevisorerna konstaterar i årsrapporten för 2013 att en internkontrollplan för trafiknämnden, inklusive SL, färdtjänsten och WÅAB har upprättats i enlighet med tidigare rekommendationer. Det finns nu en förtydligad internkontrollplan med en beskriven riskhantering.

Risikanalys på Trafikförvaltningen sker på avdelningsnivå och de senaste genomfördes hösten 2013. Avdelningscheferna gjorde då riskbedömningar avseende den egna verksamheten. Uppföljning av internkontrollplanen görs tertialvis genom nya riskbedömningar av respektive riskägare. De tertialvisa riskbedömningarna redovisas i uppdaterade dokument i form av riskkartor. Kartorna speglar innehållet i internkontrollplanen som uppdateras löpande. Internkontrollplanen för 2014 fastställdes i december 2013.

Anpassningar av metoden för riskhantering har lett till att internkontrollplanen nu är mer specifik och kommer att lämna utrymme för att uppföljning och bedömning av att respektive risk hanteras på ett tillfredsställande sätt.

Landstingsstyrelsens förvaltning (LSF) och Trafikförvaltningens Chief Risk Officer (CRO) utarbetar i samarbete med hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) fram gemensamma och sammanhållna riktlinjer för ISK - riskanalys och för intern styrning och kontroll. Målet är att dessa ska komma ut i december 2014.

### **2.4 Avtalsgranskning av bussavtal**

Revisorerna har under 2013 granskat avtalsstyrningen i samband med E20-upphandlingen. De påpekar att avtalsparterna saknade en tillfredsställande planering inför trafikstarten. Trafikstarten hade stora trafikstörningar och BussPC-utrustningen för att mäta punktlighet fungerade inte fullt ut.

Trafikförvaltningen har vidtagit åtgärder och trafiken fungerar nu tillfredsställande. Arbetet med att förbättra BussPC-systemet fortgår. Trafikförvaltningen tar till sig kritiken och använder erfarenheten till att skapa bättre rutiner för förberedelser i samband med införande av kommande trafikstarter. Erfarenheterna har tagits tillvara inför trafikstarten av busstrafik i innerstaden (E22) som startar i augusti 2014.

Trafikförvaltningen har kommit överens med trafikentreprenören Arriva om ett vite avseende brister i trafikstart av avtalen i E20 samt tecknat ett kompletterande avtal för att skapa bättre förutsättningar för att utveckla trafiken.

## 2.5 Investeringsverksamheten inom trafiknämnden

Revisorerna har i ett särskilt projekt granskat investeringsprocessen avseende kollektivtrafik på land. De menar att det finns ett behov av fortsatt utveckling av investeringsprocessen. Revisorerna rekommenderar också att investeringspolicyn revideras.

Trafikförvaltningen har sedan mars 2013 en projekthandbok som styr hur projekt skall genomföras. Den är koordinerad med SLL:s investeringsstrategi. SLLs investeringsstrategi är således införd men arbetssättet behöver modifieras för att anpassas till Trafikförvaltningens specifika förutsättningar inom investeringsverksamhet. Det är skillnad på hanteringen av fastighetsinvesteringar, som det i huvudsak är fråga om inom SLL i övrigt, kontra investeringar i form av järnvägar och spårvägar.

Trafikförvaltningen fortsätter sitt arbete med att förbättra de faktorer som påverkar kontrollen och genomförandet av investeringar. Ett arbete kommer att påbörjas under andra halvåret 2014 som syftar till att uppnå en effektivare styrning av investeringsportföljen, verksamhetens processer och organisationen. Avseende målstyrning och styrprinciper så är ett av målen att komplettera det årsbundna investeringsperspektivet med ett längre portföljlivscykelperspektiv. Inom området roller, ansvar, samverkan och kompetens är målet att säkerställa kompetens och förmåga kring projektekonomi och ekonomisk styrning i det operativa arbetet. I processen är en av målsättningarna att se över beslutslogiken och timingen i beslut samt avseende styrinformation och stöd är målet bland annat att utveckla mera enhetliga metoder och mallar för rapportering av kalkyler, risker och budgetprognoser.

Resultatet av införandet av nya rutiner avseende investeringar kommer att granskas vidare av revisorerna under 2014.

## 2.6 Konsultanvändningen

Revisorerna har i ett särskilt projekt granskat konsultanvändningen. De anser att den interna styrningen och kontrollen samt uppföljning av konsultanvändningen behöver förstärkas.

Trafikförvaltningens avdelning projekt och upphandling fullföljer uppföljning av konsultanvändningen på generell nivå genom analyser och mätningar månadsvis. Under 2014 till Q1 2015 genomförs en uppföljning och kontroll av konsultutnyttjandet inom respektive program och projekt. I nuläget genomförs kontroller av fakturerade konsultkostnader av en upphandlad oberoende funktion (konsultinköpet). Konsultinköpet levererar fortlöpande statistik till upphandlingssektionen för analys. Vid behov rapporterar upphandlingssektionen till, i första hand, ansvarig projektledare och sponsor samt i

förekommande fall till projekt och upphandlingsledningens ledningsgrupp för vidare hantering.

Controllerfunktionen kommer att förändras och förstärkas under hösten 2014.

## **2.7 Uppföljning av granskning av underhållsverksamhet**

Revisorerna anser att nämnden i all väsentlighet åtgärdat de synpunkter som framförts i tidigare revisionsrapport avseende underhållsverksamheten. Trafikförvaltningen har bland annat inrättat en särskild funktion inom organisationen för revision av entreprenörernas underhåll och miljöfrågor rapporterar alla entreprenörerna nu via det gemensamma miljösystemet FRIDA.

## **2.8 Biljettintäkter**

Revisorerna rekommenderar att den interna kontrollen ytterligare förstärks kopplat till SL Access försäljning via ombud/ATDA-maskiner) och AJP (försäljning till juridiska personer dvs. företagsförsäljning och skolkort) genom att utföra grundlig analys av resultatutfallet och balanssaldon kopplade till biljettintäkter.

Den analytiska granskningen av biljettintäkterna har stärks under 2014. Ett tvärfunktionellt analysarbete mellan avdelningarna inom Trafikförvaltningen genomförs månadsvis. Analysen bygger på direkt eller indirekt statistik och nyckeltal per biljettyp. Denna redovisas och förklaras utifrån förändring avseende volym, pris, effektivitet (ex. valideringsgrad) och övrigt.

En genomlysning av intäktsflödena genomförts, vilket resulterat i ett antal förbättringsåtgärder. Dessa åtgärder kommer att omhändertas och implementeras under året. Utöver detta har, för att ytterligare säkerställa kopplingen och riktigheten mellan balans- och resultatkonton, nya rapporter och avstämningskontroller utarbetats. En rapport per transaktionstyp för reskassans transaktioner har tagits fram. Försäljningsstatistik på detaljerad nivå beträffande transaktioner i AJP håller på att tas fram i samband med utvecklingen av SL BIW.

## **2.9 Ledningsnära kostnader och representation**

Revisorerna anser att det finns tillfredställande kontrollrutiner kring kostnader kopplade till ledningsnära representation. De påpekar dock att det finns brister i den praktiska tillämpningen.

Den praktiska tillämpningen inom Trafikförvaltningen har från och med årsskiftet stärkts ytterligare tack vare ett systembyte, vilket möjliggjort att kontroller kan utföras proaktivt.



## 2.10 Upphandlings- och inköpsprocessen

Revisorerna har efter bokslutsgranskningen angivit att Trafikförvaltningen huvudsakligen följer gällande rutiner rörande upphandling och inköp. Revisionen har dock uppmärksammat att arkivering av avtal inte skett helt enligt rutinerna och att det saknas systemstöd för uppföljning av inköpsvolymer och för att säkerställa att upphandlingsregler tillämpas.

Trafikförvaltningen har från och med januari 2014 infört ett leverantörfaktura-hanteringssystem i ekonomisystemet Agresso, vilket på sikt kan integreras med andra system i inköpsprocessen. Trafikförvaltningen genomför årligen analyser av upphandlingsverksamhet, dessa dokumenteras i årsrapporten för upphandlingar. Vidare genomförs spendanalyser i syfte att identifiera upphandlingar som skulle kunna avropas med hjälp av ramavtal.

## 3 Räkenskaper

Revisorernas sammanfattande bedömning av räkenskaperna för trafiknämnden och SL är att de är rättvisande.

### 3.1 Årsredovisningen

Landstingets revisorer anser att trafiknämnden och SL upprättat en årsredovisning enligt god redovisningssed och i enlighet med landstingets anvisningar. Årsredovisningen bedöms ge en rättvis bild av årets resultat och ställning.

### 3.2 Räkenskaper

#### *Skatter*

Revisorerna nämner att Skatteverket under 2013 beslutat att upptaxera SL avseende från SLL erhållna aktieägartillskott samt påföra bolaget ett skatte-tillägg om 9,8 mkr.

SL har 2014 överklagat beslutet till förvaltningsrätten. Bedömningen är fortfarande att överklagandet kommer att falla ut till SL:s fördel, varför någon avsättning inte är aktuell. Ett klagande från förvaltningsrätten, som kommer tidigast i september 2014, kan ändra förutsättningarna.

#### *Intern kontroll i bokslutsprocessen*

Revisorernas anser att den interna kontrollen inom bokslutsprocessen har förbättrats och att de utvecklade rutinerna efterföljs. Revisionen bedömer dock att det fortfarande finns ett behov av en förstärkt bokslutsprocess vad gäller väsentliga balansposters avstämningar och analyser. Ett fortlöpande arbete pågår för att stärka bokslutsprocessen.

Verksamhetsstyrning och ekonomi

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2014-09-11

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

*Hantering av fastighetsaffärer*

Revisorerna har tidigare konstaterat att redovisningssektionen inte erhåller ett tillräckligt underlag vad gäller väsentliga fastighetsaffärer.

Trafiknämnden delar uppfattningen om att underlag avseende fastighetsaffärer är bristfälligt och att stärkta rutiner behövs. Förstärkningen inom området har påbörjats.

Anders Lindström

Håkan Nilsson

Förvaltningschef, Trafikförvaltning  
VD, AB Storstockholms Lokaltrafik

Avdelningschef, Trafikförvaltning  
Ekonomidirektör, AB Storstockholms Lokaltrafik