

Verksamhetsstyrning och ekonomi

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2016-06-30

Ärende
TN 2016-0631

Handläggare
Håkan Nilsson
08-686 1594
hakan.nilsson@sll.se

Trafiknämnden
2016-08-23, punkt 5

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Yttrande över landstingsrevisorernas årsrapport 2015 för trafiknämnden inklusive AB Storstockholms Lokaltrafik och Waxholms Ångfartygs AB

Ärendebeskrivning

Landstingsrevisorernas årsrapport 2015 har lämnats till trafiknämnden (TN) och styrelserna för AB Storstockholms Lokaltrafik (SL) och Waxholms Ångfartyg AB (WÅAB) för yttrande.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande den 30 juni 2016

Förslag till beslut

Trafiknämnden föreslås för egen del samt inom ramen för nämndens förvaltningsuppdrag avseende AB Storstockholms Lokaltrafik och Waxholms Ångfartygs AB för bolagens räkning besluta

att som svar på landstingsrevisorernas årsrapport 2015 för trafiknämnden inklusive AB Storstockholms Lokaltrafik och Waxholms Ångfartygs AB överlämna förvaltningschefens tjänsteutlåtande

att förklara paragrafen omedelbart justerad.

Förslag och motivering

Sammanfattning

Landstingsrevisorerna avger en årsrapport baserad på iakttagelser utifrån sin granskning under det gångna året. De prövar om verksamheten bedrivs på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt, om den interna styrningen och kontrollen är tillräcklig samt om räkenskaperna är rättvisande.

Under rubriken ekonomiskt och verksamhetsmässigt resultat konstaterar Landstingsrevisorerna att TN:s resultat för året uppgår till -192 miljoner kronor, vilket innebär att fullmäktiges resultatkrav, som är noll, inte nås. Fullmäktiges övriga mål har i huvudsak uppnåtts. Revisionen bedömer det ekonomiska verksamhetsmässiga resultatet sammantaget som tillfredställande.

Avseende intern styrning och kontroll bedömer Landstingsrevisorerna att den interna styrningen och kontrollen inte är helt tillräcklig vad gäller ekonomistyrning, styrning och kontroll av investeringar samt kontroll av biljettintäkter. Förbättringar behöver även påvisas bland annat vad gäller affärsprocessen och riskanalys kopplad till internkontrollplanen. Tolv nya rekommendationer har lämnats i årsrapporten. Dessutom lyfter revisorerna fram tidigare rekommendationer som kvarstår.

Landstingsrevisorerna bedömer att räkenskaperna i årsrapporten i allt väsentligt, är upprättade i enlighet med lagen om kommunal redovisning och god redovisningssed.

Bakgrund

Trafiknämnden delar i allt väsentligt Landstingsrevisorernas iakttagelser. Flera åtgärder är sjösatta. Samtidigt fortsätter arbetet med att stärka internkontrollen och skapa effektivare arbetssätt. Befintlig kontrollstruktur har analyserats och resultatet av arbetet utgör en grund för utveckling och implementering av nyckelkontroller.

Ett nytt rapportpaket tas nu fram för månadsrapportering till ledningsgruppen utifrån trafik, anläggningar/fastigheter samt projekt och upphandlingar.

Internkontrollarbetet inom den tekniska fastighetsförvaltningen har befästs och motsvarande ansats kommer att tillämpas för området bana, el och signal (BES). Vidare har ett arbete påbörjats för att förbättra förvaltningens metod för

Verksamhetsstyrning och ekonomi

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2016-06-30

Ärende
TN 2016-0631

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

uppföljning av trafikoperatörer, med inriktning på produktionsinformation och avtalade nyckeltal.

En internkontrollgrupp håller på att etableras. Denna skall arbeta med att införa åtgärder och kontroller för att hantera identifierade risker/förbättringsområden samt att vara rådgivare för hur processer och kontroller kan förbättras.

Riskhanteringsarbetet avseende risker som har identifierats i internkontrollplanen pågår. Förvaltningens största program leds och styrs baserat på riskhantering i programmens alla faser.

Ett arbete pågår för att skapa ett integrerat systemstöd för ekonomi- och verksamhetsstyrning (drift, investeringar och ledningsrapportering). Syftet är att skapa beslutsstöd för utfall, budget och prognos samt en ledningsrapportering som stödjer trafikförvaltningens processer och arbetssätt.

För att fortsätta utveckla styrningen av investeringar inom trafikavdelningen genomförs månatlig uppföljning och prioritering av kortsiktiga investeringsprojekt. Inom avdelningen Projekt och upphandling har metoden för den ekonomiska styrningen av projektportföljen för leverans mot investeringsbudgeten utvecklats.

Trafikförvaltningens chefsjurist har fått i uppdrag att utveckla en utbildning inom området etik och moral.

Överväganden och motivering

Verksamhetsmässigt resultat – Personal

Revisionen bedömer att vissa av fullmäktiges mål relaterade till personalfrågor uppfyllts, som AKA-index och MMI. Revisionens granskning visar också att andelen medarbetare som upplevt kränkande särbehandling ökat under de senaste tre åren. Med anledning av den ökade förekomsten av kränkande särbehandling bedömer revisionen att trafikförvaltningens ledning i en handlingsplan bör sammanställa åtgärder för att motverka förekomsten. Trafikförvaltningen betonar alla medarbetares lika värde och accepterar ingen form av kränkande särbehandling gentemot någon medarbetare. Medarbetare inom trafikförvaltningen ska inte riskera att bli utsatta för kränkande särbehandling eller mobbning på sin arbetsplats. Trafikförvaltningen har en nolltolerans inom området. Under 2015 och under början av 2016 har ett styrande dokument arbetats fram i samverkan med de fackliga organisationerna "Kränkande särbehandling – vägledning och arbetssätt för medarbetare och

chefer på trafikförvaltningen”. Detta är implementerat i verksamheten genom chefsgruppen samt information i olika forum/kanaler.

Under maj 2015 har ett seminarium kring bemötande och kränkande särbehandling genomförts under ett medarbetarmöte där samtliga av trafikförvaltningens medarbetare samlas. Syftet var att skapa en gemensam plattform kunskapsmässigt och påbörja en dialog kring det gemensamma arbetet på våra respektive arbetsplatser med att utveckla ett arbetsklimat vi känner oss stolta över.

En gruppövning har under hösten genomförts på arbetsplatsträffar eller motsvarande. Gruppövningen har syftat till att skapa en dialog i den egna gruppen – på 'hemmaplan' - som komplement till den övning som gjordes på medarbetarmötet. Det fanns också ett arbetsmaterial framtaget med andra övningar för de grupper som är intresserade av att fördjupa sig.

En partsgemensam (chef/fack/skyddsombud och HR) arbetsmiljöutbildning är genomförd under mars 2016 i samband med de nya föreskrifterna inom arbetsmiljöområdet där särskilt fokus läggs på just kränkande särbehandling. Det styrande dokumentet nämnt ovan har genom denna utbildning förankrats ytterligare i verksamheten.

I samband med utbildningen implementerades ett utvecklat arbetssätt kring anmälan och utredning av fall av kränkande särbehandling.

Planerade utvecklingsinsatser är genomförda enligt plan. Uppföljning kommer att göras i samband med den årliga medarbetarenkäten då upplevelsen hos trafikförvaltningens medarbetare för 2016 kommer att få ett utfall. Detta utfall kan då jämföras med tidigare års utfall samt även med det faktiska inflödet av ärenden i det nya arbetssättet kring anmälan av kränkande särbehandling.

Neddragningar i trafiken

Ett av fullmäktiges övergripande mål för trafiken är effektiva resor. Revisionen bedömer att effektiviseringar i trafiken inte är en del av den årliga trafikplaneringen hos trafikförvaltningen. Beredskapen för att dra ner har därför varit begränsad. Effektiviseringsbehoven inom trafiken har varit kända en längre tid, planeringen och genomförande av nerdragningar under 2015 har saknat framförhållning.

Landstingsrevisorerna rekommenderar trafiknämnden att säkerställa att effektiviseringar ingår som en del i nämndens trafikplanering på kort och lång sikt.

Trafikförvaltningen anser att förvaltningen arbetar strukturerat med att effektivisera verksamheten både på lång och kort sikt. På lång sikt styrs trafikutbudet av bland annat trafikförsörjningsprogrammet, riktlinjer för trafikplanering samt av trafikavtalens affärsmodeller. I det kortare perspektivet ser trafikförvaltningen kontinuerligt över trafikutbudet utifrån tilldelade budgetmedel inom ramen för den årliga trafikförändringsprocessen. Efter landstingsfullmäktiges budgetbeslut i juni 2015 stod det klart att förvaltningen omgående behövde anpassa förvaltningens kostnader och därmed trafikutbudet inför 2016. Sådant behov föranledde avsteg från den årliga trafikförändringsprocessen och genomfördes under ansträngda tidsramar.

Revisionen bedömer att VBP-avtalen ställer större krav på nämndens strategiska planering då det krävs betydligt större framförhållning inom de nya avtalen än inom produktionsavtalen, där trafiknämnden har större rådgivet över trafikutbudet.

Landstingsrevisorerna rekommenderar trafiknämnden att analysera de mer långsiktiga effekterna av VBP-avtalen vad gäller trafikplanering och utforma planerings- och samrådsrutiner anpassade till den nya avtalsformen.

Trafikförvaltningen delar revisorernas bedömning att det är av vikt att nya affärsmodeller och konsekvenserna av desamma analyseras och utvärderas. Utvärderingar görs också av de nya VBP-avtalen efter första året, efter stora förändringar (ex nya linjenätet Innerstaden och Lidingö), inför eventuell utlösen av option samt i förstudie inför ny upphandling.

Trafikförvaltningen delar vidare bedömningen av vikten att säkerställa att alla intressenter har kännedom om och förståelse för effekterna av VPB-avtalen. Inom trafikförvaltningen pågår också arbete med detta. Bland annat pågår ett arbete för att tydliggöra trafikförändringsprocessen för VBP-avtalen samt att kommunicera den för våra leverantörer och berörda kommuner. I arbetet ingår att se över rutiner för hantering av trafikförändringar.

Ökad intäktssäkring

Revisorerna nämner att svinn är ett problem i trafiken med lokalbanorna. Enligt revisorernas noteringar har en sammanblandning av fusk och svinn skett i trafiknämndens årsbokslut, vilket ger en missvisande bild av det totala intäktsbortfallet.

Verksamhetsstyrning och ekonomi

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2016-06-30

Ärende
TN 2016-0631

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Landstingsrevisorerna rekommenderar trafiknämnden att analysera och uppskatta var svinnet är som störst att kunna vidta åtgärder för att minska intäktsbortfall.

Trafikförvaltningen bedriver löpande arbete för att minska svinnet. Det är viktigt att fokus läggs på att identifiera och rapportera åtgärder mot svinn separat från fusk i den mån det är möjligt. Avsikten är att i slutet av 2016 rapportera hur arbetet fortlöper.

I juni 2016 startade efter beslut av trafiknämnden pilotprojekt med valideringsstolpar på Tvär- och Nockebybanan.

Arbete med att minska åtgärdstiden för de SL-Accessutrustningar på bussar som inte fungerar har pågått sedan 2013. I samband med biljettkontroller på buss noterar leverantören av biljettkontroller om Accessutrustningen är i drift. 2013 var i genomsnitt 3 procent ur drift, 2014 0,29 procent och 2015 0,16 procent. Där VBP-avtal tillämpas finns också ett tydligt incitament för entreprenörerna att felaktig utrustning åtgärdas.

I det arbete som bedrivits inom den parlamentariska utredningen av taxan har det, vilket också konstaterats i rapporten kring fusk i SL-trafiken, identifierats visst svinn som beror på oklarheter kring vilken biljett som resenären ska köpa, främst kopplat till zonsystemet och studentbiljetter. Utredningen har resulterat i förslag till ändringar av taxan, främst för att underlätta för resenärerna, men förslagen innebär också att svinn relaterat till dessa problem bör minska kraftigt. Beslut om ändringar av taxan fattas på politisk nivå i landstingsfullmäktige.

Arbete pågår för att i Access-systemet identifiera och åtgärda eventuella övriga problem, som kan leda till svinn.

Hantering av investeringsprojekt

Granskningen av investeringsprojekt under 2015 har visat att budgetstyrningen är otydlig samt att det saknas beslut och dokumentation för omföringar mellan projekt i ett flertal av de granskade fallen. Gemensamt för de granskade projekten är att dokumentation, såsom förnyade genomförandebeslut av de beslut som föranlett budgetöverskridande saknas. Revisionen bedömer att uppföljningen och styrningen av investeringsprojekt inte är helt tillräcklig, vilket innebär en risk för ökade utgifter.

Verksamhetsstyrning och ekonomi

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2016-06-30

Ärende
TN 2016-0631

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Landstingsrevisorerna rekommenderar att trafikförvaltningen bör ta fram en rutin för hur budgetavvikelser inom projekt och program ska hanteras och när ett nytt genomförandebeslut bör tas.

En uppdaterad rutin, Investeringsbeslut TN-S-459368, lanserades hos trafikförvaltningen i april 2016 för att klargöra vilka regler som gäller när ett förnyat genomförandebeslut krävs. Rutin för hur budgetavvikelser inom projekt och program ska hanteras kommer att förtydligas 2016.

Kontroll av biljettintäkter

Revisionen bedömer att det finns fortsatt behov av att stärka kontrollen av biljettintäkterna via SL Access.

Landstingsrevisorernas tidigare rekommendation om att stärka den interna kontrollen inom SL Access kvarstår.

Under 2015 har ett omfattande arbete bedrivits hos trafikförvaltningen med att stärka intern kontroll och att skapa effektivare arbetssätt avseende säkring av biljettintäkter. Arbetet överlämnades till förvaltning under mars 2016 och har bland annat inneburit ett nyutvecklat systemstöd för avstämning och analys av försäljnings-, betalnings- och intäktstransaktioner. Även ansvaret för intäcksredovisningsprocessen har beslutats.

Riskanalys och internkontrollplan

Revisionen bedömde i delrapport 2015 bland annat att det arbete som inleddes under 2014 för att förbättra riskarbetet kopplat till internkontrollplanen inte fullföljts. Revisorerna skriver att det är av vikt att risker för oegentligheter är en del av riskanalysen som underlag för internkontrollplanen samt att ställning ska tas på en övergripande nivå till verksamhetens samlade risker så att dessa prioriteras. Förvaltningen har under 2015 utvecklat arbetet med riskanalys och internkontrollplan för 2016.

Landstingsrevisorernas tidigare rekommendationer vad gäller riskanalys och internkontrollplan kvarstår att åtgärda.

Det arbete som bedrivits för att utveckla och presentera internkontrollplanen för 2016 har fått den uppmärksamhet och omsorg från trafikförvaltningens ledning, som är nödvändig för att ett gott resultat ska kunna åstadkommas. Internkontrollplanens innehåll för 2016 representerar en kombination av verksamhetens och ledningens syn på vilka risker som är mest väsentliga för trafikförvaltningen.

Verksamhetsstyrning och ekonomi

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2016-06-30

Ärende
TN 2016-0631

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Till riskanalysarbetet har för varje år sedan 2013 lämnats utrymme för att inkludera risker utifrån ett brett spektrum av riskkategorier, vilket innebär att bland annat risker för oegentligheter eller bedrägerier har funnits med bland de föreslagna riskkategorierna för internkontrollplanen.

Den nyligen inrättade särskilda funktionen för intern styrning och kontroll kommer att få stor betydelse för arbetet med verksamhetens riskhantering och därmed även kvaliteten hos intern styrning och kontroll i trafikförvaltningens rutiner och processer.

Trafikförvaltningens chefsjurist har fått i uppdrag att utveckla en utbildning inom området etik och moral.

Fakturahantering

Revisorerna skriver att det är positivt att trafikförvaltningen implementerar årliga registeranalyser och löpande stickprovskontroller av attestförfarandet. Vad gäller fakturahanteringen inom det underhållsavtal inom området teknisk fastighetsförvaltning som revisionen granskat bedömer revisionen att trafikförvaltningens ledning bör stärka kontrollen.

Landstingsrevisorerna rekommenderar att trafikförvaltningens ledning säkerställer att överenskomna betalplaner signeras samt att tilläggsbeställningar sker skriftligt i syfte att säkerställa kontroll och uppföljning av genomförda arbeten.

Beslut har tagits av trafikförvaltningen som syftar till att alla beställningar inom teknisk fastighetsförvaltning måste ske skriftligt samt att beställningar över 50 000 kronor som har sin grund i en felanmälan även måste ske med en skriftlig beställning.

Uppdaterad beställningsmall med tydliga krav på fakturaunderlag finns framtagen och beskrivs i förvaltningshandboken.

Alla leverantörer inom teknisk fastighetsförvaltning ska komplettera fakturorna med den skriftliga beställning som ligger till grund för uppdraget så att det finns en spårbarhet. Vid fastpris ska även betalningsplaner finnas med i beställningen och bifogas fakturorna. Stickprovskontroller används inom trafikförvaltningen för att granska fakturahanteringen. Trafikförvaltningen beställer stickprovskontroller av tredje part för att kontrollera att arbetet som faktureras är utfört samt att det är utfört enligt specifikation. Trafikförvaltningen kontrollerar även fakturahanteringen hos leverantörer i samband med

Verksamhetsstyrning och ekonomi

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2016-06-30

Ärende
TN 2016-0631

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

leverantörsrevisioner. Trafiknämnden kommer under 2016 att stärka attestförfarandet ytterligare.

Resor och representation

Revisionen har granskat om trafikförvaltningens ledning följer landstingets policy för resor och representation.

Landstingsrevisorerna rekommenderar att trafiknämnden bör säkerställa och följa upp att landstingets policy och regler för resor och representation samt förvaltningens egen beslutsordning följs.

Trafiknämnden har genom att studera underliggande material till revisorernas rekommendation kunnat konstatera att det tydligt framgår att detta är ett isolerat problem, vilket även är omhändertaget. Trafiknämnden kommer under 2016 stärka nuvarande process ytterligare.

Resenärsfokus

Revisionen har granskat hur trafiknämnden arbetar med resenären i fokus, framförallt genom hur kundsynpunkter tas om hand och analyseras.

Bedömningen är att trafiknämndens resenärsfokus stärkts, bland annat genom att perspektivet integrerats i olika styrdokument. Samtidigt menar revisorerna att kundsynpunkterna bör systematiseras på ett bättre sätt för att kunna utgöra underlag för analys och därefter åtgärder, vilket kan bidra till högre kundnöjdhet.

Landstingsrevisorerna rekommenderar att trafikförvaltningens ledning bör systematisera och analysera kundsynpunkter som underlag för åtgärder inom bland annat trafikavtal och kundservice.

Omhändertaget av kundsynpunkter måste förbättras ytterligare. Ett nytt arbetssätt måste till för att kunna hantera grundproblem, vilka kundsynpunkter är symtom på. Även val av mätetal för uppföljning av kundsynpunkter behöver utvecklas. Ett arbete har startat och förslag till trafikförvaltningens ledning kommer att finnas i slutet av år 2016.

Landstingsrevisorerna rekommenderar också att trafikförvaltningens ledning bör införa regelbundna systematiska kontroller i hanteringen av resegarantiärenden för att minska risken för missbruk av systemet.

Trafikförvaltningen delar revisorernas bedömning att systematiseringen och analysen av kundsynpunkterna kan förbättras. Idag skickas månadsvis samtliga synpunkter inom ett trafikslag/trafikområde till berörd trafikutövare samt berörd trafikslagssektion på trafikförvaltningen. En övergripande analys av

synpunkterna görs även av den sektion som ansvarar för avtalet med kundtjänstleverantören, Releasy, till exempel i form av att se de mest frekventa synpunkterna. I syfte att förbättra omhändertagandet av kundsynpunkter har trafikförvaltningen startat ett arbete i syfte att se över arbetsätt och val av mätetal för uppföljning av kundsynpunkter. Resultatet av detta arbete ska redovisas i slutet av 2016.

Hantering av investeringsprojekt i redovisningen

Revisionen har granskat hur trafiknämnden tillämpar god redovisningssed samt riktlinjer och rutiner för styrning av pågående investeringsprojekt. Deras bedömning är att hanteringen och redovisningen av projekt behöver förbättras på ett antal områden.

Landstingsrevisorerna rekommenderar att trafikförvaltningens ledning bör säkerställa att beslutsdokumentation finns för dels omföringar mellan pågående investeringsprojekt och dels för omföringar mellan resultat- och balansräkningen för att möjliggöra spårbarhet och säkerställa rättvisande räkenskaper.

Trafikförvaltningen har för avsikt att stärka kraven på dokumentation i samband med omföringar mellan pågående investeringsprojekt och omföringar mellan resultat- och balansräkning för att öka förståelsen för anledningen till att omföring ägt rum.

Revisionen bedömer att eftersom nedskrivningsprövning inte genomförs inför att ett projekt pausas medför att det finns upparbetade utgifter utan värde för projektet som ligger balanserade som pågående projekt. Eventuella nedskrivningar riskerar att bli redovisade i fel period.

Landstingsrevisorerna rekommenderar att trafikförvaltningens ledning bör i enlighet med god redovisningssed pröva och dokumentera behov av nedskrivning av projekt inför att projekt pausas.

Trafikförvaltningen är av uppfattningen att om en nedskrivningsprövning inte genomförs inför att ett projekt pausas finns det en risk att upparbetade utgifter utan värde för projektet ligger balanserade som pågående projekt. En rutin kommer att tas fram 2016 för att ta hänsyn till god redovisningssed.

Revisorernas granskning visar att färdigställda projekt i några fall under året inte aktiverats för avskrivning, vilket inte är i enlighet med god redovisningssed. Det följer inte heller trafikförvaltningens rutin för avslut av investeringsprojekt.

Verksamhetsstyrning och ekonomi

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2016-06-30

Ärende
TN 2016-0631

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Resultateffekten av dessa tillfällen bedöms inte ha haft väsentlig påverkan på det finansiella resultatet och ställningen.

Landstingsrevisorerna rekommenderar att trafikförvaltningens ledning bör säkerställa att riktlinjer för aktivering av färdigställda projekt följs.

Trafikförvaltningen planerar en utbildning under 2016 för att säkerställa att dess riktlinjer för aktivering för färdigställda projekt följs.

Ekonomiska konsekvenser

Inga direkta ekonomiska konsekvenser av detta beslut.

Sociala konsekvenser

Inga kända sociala konsekvenser.

Konsekvenser för miljön

I enlighet med landstingets Miljöpolitiska program 2012-2016 har hänsyn till miljön beaktats och slutsatsen är att det inte är relevant med en miljökonsekvensbedömning i detta ärende.

Riskbedömning

Trafikförvaltningen bedömer att sannolikheten för risker som utgör hinder för införandet av rekommenderade förändringar kan betraktas som medium, riskerna måste reduceras så långt det är praktiskt möjligt.

Riskäggande inom trafikförvaltningen är direkt knutet till verksamhetsansvar. Det betyder att genomförande av landstingsrevisorernas föreslagna åtgärder åläggs ansvariga chefer. Dessa har därmed ansvar för riskhanteringsarbetet och de uppskattningar av kostnader som är förknippade med åtgärderna, som måste vidtas för att en lämplig riskhantering ska kunna åstadkommas. Kostnader för riskhanteringen ställs i relation till eventuella kostnader som kan uppstå om de risker, som reduceras eller undviks ändå inträffar. Riskhanteringskostnader beräknas och hanteras av den verksamhetsansvarige i respektive fall.

Björn Holmberg

Tf. förvaltningschef

Dennis Danielsson

Tf. avdelningschef