

För kännedom  
Enligt sändlista

Regionala utvecklingsnämnden

## Granskning av uppföljning och kontroll inom serviceresor

PwC har på uppdrag av regionens revisorer genomfört en granskning av uppföljning och kontroll inom serviceresor. Syftet är att bedöma om regionala utvecklingsnämnden säkerställer en god intern styrning och kontroll för serviceresor.

Den samlade bedömningen efter genomförd granskning är att nämnden inte helt säkerställer en god intern styrning och kontroll inom området.

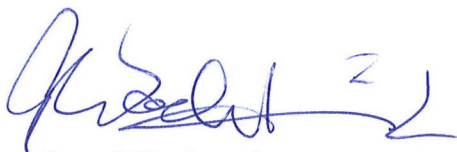
Av granskningen framgår att det finns rutiner för arbete med intern kontroll som innebär att verksamheten serviceresor deltar i arbetet med att ta fram nämndens internkontrollplan, men dessa är inte dokumenterade.

Det finns inte någon tydlig och systematiserad arbetsmetod för den prioritering som ligger till grund för nämndens internkontrollplan. I granskningen har inte heller framkommit någon upprättad riskanalys av den specifika verksamheten serviceresor, som omfattar hela verksamheten. Däremot genomförs systematiska och dokumenterade riskanalyser i de specifika upphandlingarna av trafikavtal.

Det genomförs också årligen ett antal kontroller och uppföljningar inom för verksamheten väsentliga områden såsom uppföljning av privata utförare, uppföljning av avvikelser/synpunkter, kvalitet i bokningsförfarandet och utbetalda ersättningar vilka inte finns med i internkontrollplanen.

Vi ställer oss bakom de rekommendationer som lämnas i rapporten kring att utveckla det systematiska arbetet med dokumenterade riskanalyser och interna kontrollplaner.

Ett yttrande från regionala utvecklingsnämnden över rapporten samt uppgifter om verkställda och planerade åtgärder emottas av revisorerna senast 18 maj 2022.



Gustaf Wachtmeister  
Ordförande

godkänt vid distansmöte  
Torgerd Jansson  
Vice ordförande

Revisionen

Datum  
2022-01-27

Dokumentnummer  
RE-REV22-0006

Sändlista

Regionstyrelsen

Jan Grönlund, regiondirektör

Kenneth Hagström, regional utvecklingsdirektör

Hanna Bergström, verksamhetschef Serviceresor och Servicecenter

Emil Wiberg, enhetschef Serviceresor

Henrik Sollenborn, avtal- och förhandlingsjurist

Ulrika Åkerblom Sandberg, verksamhetsutvecklare

# Granskning av uppföljning och kontroll inom serviceresor

**Region Sörmland**

Januari 2022

*Carin Hultgren*

*Nikolina Djurovic*

# Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Sörmland genomfört en granskning av uppföljning och kontroll inom serviceresor. Granskningens syfte är att bedöma om regionala utvecklingsnämnden säkerställer en god intern styrning och kontroll för serviceresor.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att den regionala utvecklingsnämnden *inte helt* säkerställer en god intern styrning och kontroll för serviceresor.

Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga. För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller det avslutande avsnittet "Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor".

Revisionsfrågor	Bedömning
Syftet och innehållet avseende intern styrning och kontroll är tydligt angivet?	Delvis
Upprättas internkontrollplan utifrån en tillräcklig risk- och väsentlighetsanalys av verksamheten?	Nej
Genomförs tillräckliga kontroller av verksamheten?	Delvis
Sker en tillräcklig uppföljning och rapportering av kontroller?	Ja
Vidtas tillräckliga åtgärder utifrån rapporterade brister?	Ja

## Rekommendationer

Efter genomförd granskning rekommenderar vi den regionala utvecklingsnämnden att:

- Överväga behovet av att dokumentera rutinerna kring det praktiska arbetet med intern kontroll som med fördel även bör omfatta arbetet med att ta fram riskanalyser.
- Ta fram en väl underbyggd risk- och väsentlighetsanalys med tydlig koppling till verksamhetsområdet serviceresor.
- Med utgångspunkt i en väl underbyggd risk- och väsentlighetsanalys görs sedan prioritering av vilka åtgärder/kontroller som bör vidtas för att minimera eventuella risker inom området. Kontrollmomenten kan sedan ingå i en internkontrollplan eller i ett annat uppföljningssystem.

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b>	<b>1</b>
<b>Rekommendationer</b>	<b>1</b>
<b>1. Inledning</b>	<b>4</b>
1.1 Bakgrund	4
1.2 Syfte och revisionsfrågor	5
1.3 Revisionskriterier	5
1.4 Metod och Avgränsning	5
<b>Uppdrag och ansvar</b>	<b>6</b>
<b>2. Granskningsresultat</b>	<b>8</b>
2.1 Intern styrning och kontroll	8
2.1.1 Iakttagelser	8
2.1.2 Bedömning	10
2.2 Upprättande av internkontrollplaner	10
2.2.1 Iakttagelser	10
2.2.2 Bedömning	12
2.3 Genomförande av kontroller	13
2.3.1 Iakttagelser	13
2.3.2 Bedömning	14
2.4 Uppföljning och rapportering av kontroller	15
2.4.1 Iakttagelser	15
2.4.2 Bedömning	17
2.5 Vidtagna åtgärder utifrån rapporterade brister	17
2.5.1 Iakttagelser	17
2.5.2 Bedömning	18

<b>3. Samlad bedömning</b>	<b>19</b>
<b>3.1 Rekommendationer</b>	<b>19</b>
<b>4. Bedömningar utifrån revisionsfrågor</b>	<b>20</b>
<b>Referensförteckning</b>	<b>21</b>

# 1. Inledning

## 1.1 Bakgrund

I varje län ska det enligt Kollektivtrafiklagen finnas en regional kollektivtrafikmyndighet. I de län där regionen ensam bär ansvaret för den regionala kollektivtrafiken är regionen också regional kollektivtrafikmyndighet. En regional kollektivtrafikmyndigheten ansvarar för att ta fram ett trafikförsörjningsprogram. Utifrån det ansvarsfördelning som råder i Sörmland ansvarar respektive kommun för att själv tillhandahålla bland annat ett trafikförsörjningsprogram för färdtjänst. Färdtjänst är särskild anordnad transport för personer med funktionshinder. Resor som inte omfattas av färdtjänst är exempelvis resor till/från grundskola, grundsärskola eller till/från sjukvård och behandling så kallade sjukresor. Sjukresor omfattas istället av Lag om resekostnadsersättning vid sjukresor. Lagen anger att regionerna ansvarar för utbetalning av ersättning av sjukresor och sjukvårdshuvudmännen bestämmer själva grunderna för resekostnadsersättning samt hur sjukresorna ska utföras. Det kan ske med ordinarie kollektivtrafik, taxi, egen bil med mera. Flera regioner har utifrån detta valt att anordna särskilda transporter för sjukresor och samordna dessa via egen beställningscentral tillsammans med färdtjänst.

I samband med bildandet av Region Sörmland januari 2019 bildades även en regional utvecklingsnämnd. Utifrån reglemente för regional utvecklingsnämnd ansvarar nämnden för de uppgifter som följer av Region Sörmlands ansvar som regional kollektivtrafikmyndighet. Ett ansvar som innan regionbildningen låg hos Kommunalförbundet Sörmlands kollektivtrafikmyndighet. Ansvarsfördelningen regleras i överenskommelsen om kollektivtrafik i Sörmland och i detta uppdrag ingår att upphandla och samordna serviceresor, det vill säga, persontransport- och samordningstjänster för färdtjänst och sjukresor men även skolskjuts och omsorgsresor där sådana överenskommelser finns.

Verksamheten för Serviceresor är organiserade inom verksamhetsområdet Hållbar regional utveckling tillsammans med verksamheten för Servicecenter. Inom dessa verksamheter ligger ansvaret för att utveckla den särskilda kollektivtrafiken genom upphandling, avtalsförvaltning, planering och kvalitetsutveckling. Vidare tillhandahålls även ett servicecenter dit regionens medborgare kan vända sig för information om allmän kollektivtrafik eller för att boka och planera särskild kollektivtrafik såsom färdtjänst- och sjukresor med mera.

## 1.2 Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om regionala utvecklingsnämnden säkerställer en god intern styrning och kontroll för serviceresor.

Granskningen har sin utgångspunkt i följande revisionsfrågor:

1. Syftet och innehållet avseende intern styrning och kontroll är tydligt angivet
2. Upprättas internkontrollplan utifrån en tillräcklig risk- och väsentlighetsanalys av verksamheten?
3. Genomförs tillräckliga kontroller av verksamheten?
4. Sker en tillräcklig uppföljning och rapportering av kontroller?
5. Vidtas tillräckliga åtgärder utifrån rapporterade brister?

## 1.3 Revisionskriterier

- Kollektivtrafiklagen (2010:1065)
- Lag om färdtjänst (1997:736)
- Lag om resekostnadsersättning vid sjukresor (1991:419)
- Regionfullmäktiges Mål och budget för 2021

## 1.4 Metod och Avgränsning

Granskningen avgränsas till regionala utvecklingsnämndens arbete med serviceresor och avgränsas till färdtjänst och sjukresor. Granskningen genomförs med analyser av styrande dokument, internkontrollplaner, uppföljningar, åtgärdsplaner samt genomgång av protokoll.

Vi har genomfört intervjuer med följande personer:

- Regionala utvecklingsnämndens presidium
- Regional utvecklingsdirektör
- Enhetschef serviceresor
- Verksamhetschef serviceresor och servicecenter
- Verksamhetsutvecklare inom HRU
- Jurist

Rapporten har varit föremål för sakavstämning.



# Uppdrag och ansvar

## *Särskilda kollektivtrafiken*

Den särskilda kollektivtrafiken är en tjänst för medborgare som bor i länet och inte kan resa med den allmänna kollektivtrafiken. Regionen tillhandahåller tjänster för bokning, planering och samordning av särskild kollektivtrafik. Regionen får efter överenskommelse med kommunerna, upphandla även ytterligare persontransport- och samordningstjänster för sådana transportändamål som kommunerna ska tillgodose samt samordna sådana transporttjänster. Som samlingsnamn för de transporter som den särskilda kollektivtrafiken omfattar används begreppet serviceresor. Med serviceresor avses bland annat resor i form av färdtjänstresor, skolskjutsresor och sjukresor. Denna granskning avgränsas till att omfatta färdtjänstresor och sjukresor.

Färdtjänst är en form av kollektivtrafik anpassad efter funktionshindrades behov. Har man svårt att förflytta sig själv eller att åka med allmänna kollektivtrafiken kan man ha rätt till färdtjänst. Färdtjänst ska ansökas hos kommunen. Sjukresa kan man som medborgare beställa om man ska resa till sjukvård, tandvård eller remitterad behandling enligt gällande regelverk för sjukresor.

## *Regionala utvecklingsnämnden*

Regionala utvecklingsnämnden svarar för de regionala utvecklingsfrågorna som Region Sörmland tilldelats med det statliga tillväxtuppdraget samt om uppgifter som följer av Region Sörmlands ansvar som regional kollektivtrafikmyndighet.

Region Sörmland övertog rollen som regional kollektivtrafikmyndighet, enligt lag (2010:1065) om kollektivtrafik, från den tidigare regionala kollektivtrafikmyndigheten den 1 januari 2019 i samband med att Region Sörmland bildas. Uppdragen finns reglerat i förordningen om regionalt tillväxtarbete och i en lag om regionalt utvecklingsansvar (2010:630). Verksamheten finansieras via en tilldelad budgetram (20 %) samt intäkter för allmän och särskild kollektivtrafik (75 %) och övriga intäkter inklusive statsbidrag (5%).

Samtliga uppdrag hanteras i nämndens verksamhet: Hållbar regional utveckling (HRU). HRU är indelat i sju enheter där en enhet är verksamheten Serviceresor och Servicecenter vilken i sin tur har två av underenheter, verksamhet Serviceresor och verksamhet Servicecenter.

Regionen ansvarar för att tillhandahålla ett samordnat servicecenter för den allmänna och särskilda kollektivtrafiken. Enligt lagen (1997:736) om färdtjänst ansvarar kommunerna för att tillhandahålla sina kommuninvånare färdtjänst av god kvalitet. Regionen ansvarar för upphandling, avtalsförvaltning, kvalitetsuppföljning av avtalen samt planering av färdtjänstresor. Regionen utför särskild kollektivtrafik för respektive kommun i enlighet med särskild beställning. Regionen har även ansvar för regelverk, taxor och utfärdar sjukreseintyg. Motsvarande ansvar för legitimering, taxor och regelverk ligger på respektive kommun i Sörmland avseende färdtjänst. Det är förutsättningarna

respektive huvudmans regelverk och därtill utfärdade legitimeringar som ligger till grund för utfallet av trafiken.

Regionen ansvarar även för upphandling samt avtals- och kvalitetsuppföljning av avtalen. Den särskilda kollektivtrafiken bedrivs 2021 i 15 trafikavtal av totalt 9 trafikföretag. Årligen genomför för var och ett av de 15 trafikavtalen en enligt avtal förutbestämd uppföljning. Denna uppföljning omfattar avstämningsmöten minst tre gånger per år per avtal där utfallet i trafiken går igenom.

### *Serviceresor och Servicecenter*

Verksamheten Serviceresor och Servicecenter består av två underenheter med varsin enhetschef. Enhetschef för verksamhet serviceresor och en enhetschef för verksamhet servicecenter. Verksamheten Serviceresor och Servicecenter leds av en verksamhetschef som har det övergripande ansvaret för underenheterna. Verksamhetschefen ingår i HRU:s ledningsgrupp och rapporterar till den regionala utvecklingsdirektören.

Verksamheten arbetar utifrån målsättningen att resenären ska uppleva en bra kvalitet och god service från det att resan beställs till dess att den är genomförd. All trafik som utförs inom verksamheten Serviceresor och Servicecenter är upphandlad. Inom verksamheten Serviceresor och Servicecenter ligger ansvaret för att utveckla den särskilda kollektivtrafiken genom upphandling, avtalsförvaltning, planering och kvalitetsutveckling. I uppdraget ingår bland annat medverka vid upphandling av trafikavtal, implementering av nya trafikavtal samt uppföljning och utveckling av befintliga trafikavtal för den Särskilda kollektivtrafiken.

Verksamheten Serviceresor och Servicecenter ska även tillhandahålla ett samordnat servicecenter för den särskilda kollektivtrafiken, med därtill hörande uppdrag att tillhandahålla sjukresor för Sörmlands medborgare. Med en dygnet-runt-verksamhet hjälper Servicecenter Regionens medborgare att boka samt planera bland annat färdtjänst- och sjukresor inom den särskilda kollektivtrafiken.

### *Samverkan mellan Region Sörmland och regionens kommuner*

I samband med att Region Sörmland övertog rollen som regional kollektivtrafikmyndighet framställdes en överenskommelse om kollektivtrafik i Södermanlands län. Överenskommelsen har ingåtts mellan Region Sörmland och kommunerna i Södermanlands län. Genom denna överenskommelse övertar Region Sörmland bland annat rollen som regional kollektivtrafikmyndighet enligt lag (2010:1065).

Det framgår av överenskommelsen att kommunen är beställare av bland annat färdtjänsten. Regionen har rätt till ersättning från kommunen för den särskilda kollektivtrafiken som Regionen utför för respektive kommun men när det gäller sjukresor så ligger detta under Regionstyrelsen. Regionen ansvarar för det regionala trafikförsörjningsprogrammet och det ska utarbetas efter samråd med kommunerna och fokus i samrådet ska läggas på förankring av dialog om inriktningar inför fastställandet av trafikförsörjningsprogrammet.

## 2. Granskningsresultat

I följande avsnitt redovisas de iakttagelser och bedömningar som vi gjort kopplat till respektive revisionsfråga.

### 2.1 Intern styrning och kontroll

*Revisionsfråga 1: Syftet och innehållet avseende intern styrning och kontroll är tydligt angivet*

#### 2.1.1 Iakttagelser

Det framgår av det styrande dokumentet *Reglemente för internkontroll*<sup>1</sup> att processerna för intern kontroll ska ses som en del av processen för planering och uppföljning. Syftet med Region Sörmlands internkontroll är att regionen har en ändamålsenlig och kostnadseffektiv verksamhet som främjar effektivitet, kvalitet och måluppfyllelse, goda förutsättningar för styrning och ledning, tillförlitlig och rättvisande finansiell rapportering och information om verksamheten samt goda rutiner och efterlevnad av tillämpliga lagar, riktlinjer och policys etcetera, i syfte att minimera risker och avvikelser.

Internkontrollens innehåll och målsättning beskrivs som fyra grundläggande byggstenar:

#### 1. Kontrollmiljö och organisation av internkontroll

Grundläggande för en ändamålsenlig systematisk intern kontroll är en robust organisation i form av *struktur och kultur*, som en del i styrningen och ledningssystemet. Målsättningen är att samtliga verksamheter inom Region Sörmland ska ha enhetligt beskrivna och verkningsfulla processer och rutiner, samt arbeta med riskeliminering och metoder och verktyg.

#### 2. Riskanalys

Målsättningen med riskelimineringsarbetet är att samtliga verksamheter inom Region Sörmland rapporterar och konsekvent följer upp avvikelser, tillbud, klagomål, risker och möjligheter. Kontroller kopplade till de högst prioriterade riskerna planeras och följs upp enligt kontrollplan i verksamhetsplanen. Beslut och vidtagna åtgärder återkopplas till rapporterande instans och görs tillgängliga som källa till förbättringsåtgärder för samtliga verksamheter. En skälig omfattning av egenkontroller genomförs inom den egna verksamheten. I möjligaste mån finns inbyggda kontroller i systemstöd, processer och rutiner.

#### 3. Planerade åtgärder och kontroller

Varje nämnd dokumenterar varje år planerade åtgärder och uppföljande kontroller i en internkontrollplan, som nämnden fattar beslut om. Internkontrollplanen ska vara en del av verksamhetsplanen. Målsättningen är att systematisk planering av internkontroll genomförs i enlighet med Region Sörmlands process för planering och uppföljning, där

---

<sup>1</sup> Beslutat av regionfullmäktige 2019-10-22 §175/19

det tydligt framgår när rapportering och de olika kontrollaktiviteterna ska genomföras på olika nivåer.

#### *4. Uppföljning*

Nämnderna ska löpande följa upp det interna kontrollsystemet inom nämndens verksamhetsområde och varje år anta en särskild plan för uppföljning av den interna kontrollen. För att det interna kontrollsystemet skall kunna fungera och kunna förändras i takt med verksamhets- och organisationsförändringar, fordras en kontinuerlig uppföljningsprocess. Resultatet av uppföljningen av den interna kontrollen rapporteras till nämnden som rapporterar vidare till regionstyrelsen inom processen för planering och uppföljning. Rapportering ska samtidigt också ske till regionens revisorer.

#### *Roller och ansvar*

Det framgår vidare av reglemente för internkontroll att Regionstyrelsen har det övergripande ansvaret för att tillse att det finns en god internkontroll. Nämnderna har det yttersta ansvaret för den interna kontrollen inom sina verksamheter. Den enskilda nämnden ska tillse att:

- Den interna kontrollen organiseras inom respektive verksamhetsområde.
- Regionövergripande reglementen, policys, regler och anvisningar följs.
- Regler och anvisningar för den interna kontrollen utformas i enlighet med de lokala förutsättningarna samt att dessa formuleras och antas av nämnden.

Varje nämnd har en skyldighet att löpande följa upp det interna kontrollsystemet inom nämndens verksamhetsområde. Resultatet av uppföljningen av den interna kontrollen ska, med utgångspunkt från antagen plan, löpande rapporteras till nämnden inom processen för planering och uppföljning. Nämnden ska i samband med delårsrapportering, eller senast vid årsredovisningens upprättande, rapportera resultatet från uppföljningen av den interna kontrollen inom nämnden till regionstyrelsen. Regionstyrelsen ska med utgångspunkt från nämndernas uppföljningsrapporter utvärdera regionens samlade system för internkontroll, och i de fall förbättringar behövs, besluta om sådana.

De verksamhetsansvariga cheferna på olika nivåer i organisationen är skyldiga att följa antagna regler och anvisningar om internkontroll samt att informera övriga anställda om reglernas och anvisningarnas innebörd.

#### *Intern organisation i arbetet med intern kontroll*

Region Sörmland har en central stödresurs för internkontroll samt internkontrollsfunktioner inom verksamheternas organisationer som driver internkontrollarbetet. Verksamhetschef (Serviceresor och Servicecenter) samt enhetschef för serviceresor deltar i detta arbete tillsammans med verksamhetsutvecklare vid HRU.

Roller och utsedda internkontrollrevisorer finns som genomför revisioner av processer och rutiner enligt årsplan. Vidare ansvarar de för att ledningssystemet hålls uppdaterat och verkningsfullt, samt utvecklas.

I intervjuer beskrivs verksamheten (serviceresor) vara delaktiga i arbetet med att ta fram internkontrollplanen så till vida att de lämnar synpunkter på de processer/rutiner som ingår i internkontrollplanen. Vidare anges att det finns rutiner för detta men att dessa inte har dokumenterats.

### *2.1.2 Bedömning*

*Syftet och innehållet avseende intern styrning och kontroll är tydligt angivet? - Delvis*

*Delvis*

Vi bedömer att syftet och innehållet avseende intern styrning och kontroll delvis är tydligt angivet .

Vår bedömning bygger i huvudsak på följande:

- Det finns ett tydligt angivet syfte och innehåll avseende intern styrning och kontroll på en övergripande nivå i reglementet.
- Det är tydligt angivet vad nämnden har för ansvar i detta arbete.
- Det finns rutiner för arbete med intern kontroll som innebär att verksamheten serviceresor deltar i arbetet med att ta fram nämndens internkontrollplan, men dessa är inte dokumenterade.

Utifrån dessa aspekter och iakttagelser gör vi bedömningen att syftet och innehållet avseende intern styrning och kontroll delvis är tydligt angivet på en övergripande nivå.

### **Rekommendationer**

- Överväga behovet av att dokumentera rutinerna kring det praktiska arbetet med intern kontroll som med fördel även bör omfatta arbetet med att ta fram riskanalyser för verksamhetsområdet serviceresor.

## **2.2 Upprättande av internkontrollplaner**

*Revisionsfråga 2: Upprättas internkontrollplan utifrån en tillräcklig risk- och väsentlighetsanalys av verksamheten?*

### *2.2.1 Iakttagelser*

#### *Risk- och väsentlighetsanalys*

I föreliggande granskning har vi inte tagit del av någon dokumenterad riskanalys som legat till grund för nämndens internkontrollplan. Av intervju framkommer att det inte finns någon tydlig och systematiserad arbetsmetod för den prioritering som ligger till grund för internkontrollplanen. Vi har heller inte tagit del av någon riskanalys av den specifika

verksamheten serviceresor, som omfattar hela verksamheten. Däremot ser vi att riskanalyser genomförs i de specifika upphandlingarna av trafikavtal.

Regionala utvecklingsnämnden (RUN) har en fastställd internkontrollplan för nämndens verksamheter. Det finns däremot ingen särskild plan för verksamheten serviceresor. I intervju beskrivs att representant från verksamheten serviceresor deltagit i arbetet med riskanalys och framtagande av nämndens internkontrollplan. Vi har däremot inte tagit del av någon dokumenterad riskanalys eller annan dokumentation som beskriver hur prioriteringarna i planen gjorts.

I intervju beskrivs att det finns ett antal kontrollmoment som bedöms som särskilt relevanta för verksamhetens serviceresor. Detta grundar sig på de för verksamheten styrande dokument (ex. reglemente, verksamhetsplan med budget 2021-2023). Det framgår även av intervjuer att det finns fungerande rutiner för hur arbetet med att ta fram internkontrollplanen ska genomföras, men att dessa inte är dokumenterade.

### *Internkontrollplaner*

När RUN bildades 2019 skapades en första internkontrollplan för år 2020 som då utgick från den nya organisationen. I planen finns för verksamhetsområdet serviceresor vissa relevanta kontrollområden.

Av *Verksamhetsplan med budget 2021-2023 (RUN)* framgår nämndens förslag till internkontrollplan för 2021. Det framgår vilka kontrollområden, kontrollmål och kontrollmoment som berörs. Det uppges bland annat ett kontrollområde inom riskhantering, följsamhet till avtal, extern och intern krishantering och arbetsordning.

Det framgår av dokumentet *RUN - Internkontrollplan 2020* regionens perspektiv och kontrollområde för 2020. Det framgår även vilka kontrollmål och kontrollmoment som finns samt vem som ska utföra kontrollmomenten och vilka de ska kontrolleras av. Vidare framgår det att för varje kontrollmoment ska en särskild rutinbeskrivning tas fram. Frekvens för kontroller anges antingen som en eller två gånger per år. Resultatet av den interna kontrollen ska dokumenteras och identifierade avvikelser inklusive förslag till åtgärd ska redovisas. Inför 2021 har internkontrollplaner kompletterats med ett avsnitt som tydliggör att internkontrollplaner årligen ska utvärderas och revideras. Vidare framgår att internkontrollplanen kompletteras med kontroll av att samverkansmodellen följs.

### *Övrig uppföljning, egenkontroll*

Vidare anges att en stor del av verksamheten regleras i avtal därför blir uppföljning av dessa en viktig del i arbetet med intern kontroll. Vi noterar dock att det inför upphandlingar görs systematiska och dokumenterade riskanalyser. I detta arbete deltar tjänstepersoner och nämndens presidium.

Vi har tagit del av en mall för riskanalys som används inför upphandling. Det framkommer i intervju att dessa riskanalyser är viktiga för att uppnå en god kvalitet i

upphandlingarna. Av denna mall<sup>2</sup> framgår en beskrivning av riskområde som ska fyllas i. Det finns utrymme att specificera riskerna och göra en sannolikhet- och konsekvensbedömning. Vidare ska en klassning av risk göras och ange behov av åtgärd. Vi har tagit del av en riskmatris som visar nivån av konsekvens och sannolikhet. Den ovan beskrivna kvalitetssäkringsprocessen ställer krav på en lång framförhållning innan ett avtal kan driftsättas.

Det framgår av intervjuer att verksamheten för serviceresor och servicecenter hanterar klagomål rörande serviceresor. Det sker även en löpande kontroll och uppföljning av privata utförare som är en stor del av verksamheten. Den delen återfinns inte heller i internkontrollplanen men som beskrivs vara av stor betydelse för verksamhetens utveckling.

### *2.2.2 Bedömning*

#### *Upprättas internkontrollplan utifrån en tillräcklig risk- och väsentlighetsanalys av verksamheten? - Nej*

Vi bedömer att verksamhetens internkontrollplan inte upprättats utifrån en tillräcklig risk- och väsentlighetsanalys.

Vår bedömning bygger i huvudsak på följande:

- Kontrollmoment som återfinns i nämndens internkontrollplan synes till viss del röra för serviceresor väsentliga områden och uppkomna ur en riskbedömning.
- Det genomförs ett antal kontroller och uppföljningar inom för verksamheten väsentliga områden såsom uppföljning av privata utförare och uppföljning av klagomål/synpunkter som inte finns med i internkontrollplanen.
- Det saknas en dokumenterad risk- och väsentlighetsanalys som ligger till grund för intern kontrollplanen och övriga uppföljningar som genomförs inom verksamhetsområdet serviceresor. De kontroller som beskrivs ovan utgår enligt uppgift från verksamhetens kännedom om riskområden.

Utifrån dessa aspekter och iakttagelser, bland annat att den uppföljning och kontroll som görs synes relevanta så bör en mera heltäckande risk- och väsentlighetsanalys tas fram som omfattar de väsentliga områdena som ingår i internkontrollplaner eller kontrolleras på annat sätt.

### **Rekommendationer**

- Ta fram en väl underbyggd risk- och väsentlighetsanalys med tydlig koppling till verksamhetsområdet serviceresor.
- Med utgångspunkt i en väl underbyggd risk- och väsentlighetsanalys görs sedan prioritering av vilka åtgärder/kontroller som bör vidtas för att minimera eventuella risker inom området. Kontrollmomenten kan sedan ingå i en internkontrollplan eller i ett annat uppföljningssystem.

---

<sup>2</sup> Klassningen av risken är uppdelad i en skala mellan siffrorna 1 till 25. Siffrorna 1-2 beaktas som försumbar, 5-9 liten, 10-12 allvarig, 15-25 mycket allvarig.



## 2.3 Genomförande av kontroller

### *Revisionsfråga 3: Genomförs tillräckliga kontroller av verksamheten?*

#### 2.3.1 Iakttagelser

Av det styrande dokumentet Reglemente för internkontroll framkommer att åtgärder för eliminering eller minimering av identifierade risker prioriteras, planeras och verkställs. Varje nämnd dokumenterar varje år planerade åtgärder och uppföljande kontroller i en internkontrollplan, som nämnden fattar beslut om. Internkontrollplanen ska vara en integrerad del av verksamhetsplanen.

Av nämndens årsredovisning 2020 framgår det att det genomförts kontroller inom flera olika områden där rutiner kontrollerats. Det framkommer att det bland annat har gjorts attestkontroller, kontroll att avtalsuppföljningar har skett enligt plan, kontroll av att riskanalys har genomförts inför förändringar och inför nya uppdrag, kontroll av att upphandlingar/direktupphandlingar genomförts enligt gällande lagar och regler och återrapportering av beslut till nämnden etcetera.<sup>3</sup>

Det framgår vidare av Verksamhetsplan 2021-2023 (Serviceresor och Servicecenter) att beställaren genomför en årlig revision där bland annat följande granskas:

- Giltigt F- eller FA-skattebevis.
- Registerutdrag som visar Trafikföretagets och Underleverantörs trafiktillstånd.
- Dokumentation som visar att behörighetskontroll av körkort och taxiförarlegitimationer genomförts minst en gång per vecka för samtliga Förare.
- Fordonsförteckning/Fordonsrapport via FRIDA.
- Dokumentation av kontrollbesiktning av fordon, liftar och extra bromskontroller, fordonsservice och särskild fordonsutrustning enligt avtal.

I servicereaseavtalen i Sörmland kravställs att förare som utför uppdrag inom dessa avtal ska vara certifierade. Certifieringen omfattar både en teoretisk utbildning med efterföljande kunskapsprov och ett praktiskt körprov. Detta innebär att det vid elva tillfällen per år erbjuds utbildningstillfällen för att utbilda nytillkomna förare. Utöver de löpande utbildningstillfällena genomförs specifika utbildningsinsatser vid uppstart av nya trafikavtal. Årligen genomförs även fortbildningar av förare där specifika avtalsfrågor eller ämnen hanteras. Utöver detta genomförs i verksamhetens regi även utbildningar av användning av trappklättrare. Den grundläggande förarcertifieringen är giltig i fem år, därefter krävs det att föraren genomför en omcertifiering för att fortsatt få utföra uppdrag inom trafikavtalen.

Som vi nämnt i tidigare revisionsfråga har Regionen ansvar för upphandling samt avtals- och kvalitetsuppföljning av avtalen. Under 2021 har regionen 15 trafikavtal för serviceresor, varav nio avtal avser sjukresor och färdtjänst samt sex för skolskjuts. Dessa har följts upp i RUNs delårsrapport 2021.

---

<sup>3</sup> Årsredovisning 2020 för Region Sörmland



Kontroller görs även av de olika delarna i de resor som tillhandahålls av enheten. Dessa kontroller kan delas in i följande steg:

1. Beställning/bokning av resa
2. Resans utförande
3. Utbetalad ersättning (till trafikföretaget, den som tillhandahållit resan).

Dessa kontroller avser olika kvalitetsuppföljningar i form av nationell kundundersökning som genomförs av Svensk kollektivtrafik (ANBARO), men även genom medlyssning och coachning av den enskilde medarbetaren och via regionens system för avvikelser-/klagomålshantering. Inför utbetalning av ersättning görs en kontroll av att begärd ersättningsnivå överensstämmer med uppgifter i planeringssystemet av verksamheten serviceresors två trafikutvecklare. Trafikföretaget har tillgång till samma grunddata, vilket ger dem möjlighet att kontrollera utbetalad ersättning, och vid behov begära rättning enligt avtalet.

Beställning av resor görs av verksamheten servicecenter och registreras i planeringssystemet liksom den utförda resan rapporteras in via handdator/telefon av den som utför resan. I planeringssystemet finns inlagda uppgifter om ersättningsnivåer utifrån överenskommelser med trafikföretagen. Att dessa uppgifter ligger rätt i planeringssystem kontrolleras av trafikutvecklarna som organisatoriskt tillhör verksamheten serviceresor.

### *2.3.2 Bedömning*

#### *Genomförs tillräckliga kontroller av verksamheten? - Delvis*

Vi bedömer att det delvis genomförs tillräckliga kontroller av verksamheten.

Vår bedömning bygger i huvudsak på följande:

- Det finns spårbarhet av de kontroller som görs inom ramen för uppföljning av internkontrollplan respektive privata utförare, som redovisas i nämndens delårsrapport samt årsredovisning.
- Den mest omfattande kontrollen och uppföljningen är den som görs av privata utförare och avtalsuppföljning.
- Beställaren (enheten för serviceresor) genomför även en årlig revision där viktiga aspekter kontrolleras som berör Serviceresor.
- Det genomförs ett antal kontroller som avser att fånga kvaliteten i bokningsförfarande och genomförande av resor i stort där serviceresor (färdtjänst och sjukresor) ingår som en delmängd.
- Det genomförs kontroller inför utbetalning av ersättning till trafikföretagen.

Utifrån dessa aspekter och iakttagelser gör vi bedömningen att det har genomförts kontroller av verksamheten. Vi har dock svårt att bedöma om dessa kontroller är *tillräckliga* då vi inte har tagit del av någon dokumenterad riskanalys inom området som granskning avser dvs serviceresor.

## 2.4 Uppföljning och rapportering av kontroller

### *Revisionsfråga 4: Sker en tillräcklig uppföljning och rapportering av kontroller?*

#### 2.4.1 lakttagelser

##### *Uppföljning av internkontrollplan*

Uppföljning av internkontrollplanens kontrollmoment görs en till två gånger per år och resultatet av gjord uppföljning redovisas för nämnden i delårsrapport samt årsredovisning.

##### *Uppföljningsplan*

Av *verksamhetsplanen med budget 2021-2023 Serviceresor och Servicecenter* finns det en uppföljningsplan av privata utförare. Den särskilda kollektivtrafiken bedrivs under år 2021 i 15 trafikavtal av totalt 9 trafikföretag. Årligen genomförs för var och ett av de 15 trafikavtalen en enligt avtal förutbestämd uppföljning.

Uppföljning av privata utförare utgör ett särskilt avsnitt i nämndens delårsrapport och årsredovisning. Den uppföljning som görs av de privata utförare ingår inte i nämndens fastställda internkontrollplan utan utgör en egen uppföljning. Uppföljningen speglar hela arbete med avtalsuppföljning.

Nedan följer de områden som har följts upp:

*Avtalsuppföljning under perioden januari - juli 2021:* Samtliga trafikavtal följs upp enligt förutbestämd uppföljningsplan. Denna uppföljning omfattar avstämningsmöten minst tre gånger per år med respektive leverantör där utfallet i trafiken går igenom. Utöver uppföljningsmöten genomförs revision av respektive avtal en gång per år. Under perioden januari - juli 2021 har 32 avstämningsmöten och tre revisioner genomförts. Arbetet under våren har till stor del präglats av att säkerställa trafiken med anledning av avtalsuppsägningen i december föregående år.

Utfallet av uppföljningen dokumenteras och diarieförs, avvikelser rapporteras internt samt tillhörande åtgärder. Beroende av karaktär på avvikelse rapporteras detta till kollektivtrafikforum, nätverk för särskild kollektivtrafik och RUN.

*Fordonskontroller:* Löpande, och vid särskilda behov, utförs fordonskontroller genom anmodan till trafikföretagen eller vid flygande besiktning. Trafikföretagen ska genomföra minst två fordonskontroller per fordon och år. Regionen genomför därefter stickprovskontroller av minst tio procent av fordonen. Servicereavtalen omfattar cirka 245 fordon i Sörmland. Under perioden har trafikföretagen genomfört 244 fordonskontroller och regionen har genomfört 28 stickprovskontroller på fordonen.

*Ärendehantering:* Vid händelser i trafiken rapporteras dessa via inkomna kundsynpunkter eller som avvikelser i planeringssystemet. Under perioden har 1 950 kundsynpunkter och 2 285 avvikelser hanterats avseende den särskilda kollektivtrafiken. För perioden står synpunkter för förare ut, vilket är kopplat till att det i början av året

tillkom nya avtal och där synpunkterna omfattas av krav i avtalet på generell service. Förarutbildningen återupptogs under våren 2021 för första gången sedan 2019.

*Förarutbildning:* I servicereaseavtalen i Sörmland krävs att förare som utför uppdrag inom dessa avtal ska vara certifierade. Certifieringen omfattar både en teoretisk utbildning med efterföljande kunskapsprov och ett praktiskt körprov. Under rådande pandemi har inte utbildningar genomförts i samma omfattning som i normal fall. Under våren 2021 har utbildningarna återupptagits då behovet av dessa var så pass omfattande. Under perioden har 108 förare certifierats alternativt omcertifierats.

*Avtalsuppsägning:* I början av december kom det till regionens kännedom att ett trafikföretag med innevarande avtal och avtal i kommande avtalsperiod samt ett trafikföretag med avtal i kommande avtalsperiod saknade taxitrafik tillstånd och hade därmed inte legal rätt att utföra trafik. Efter en utredning konstaterades att avtalsbrotten var så pass allvarliga att de resulterade i uppsägning av både innevarande och kommande avtal för båda bolagen. Detta medförde ett omfattande arbete för att informera samt säkerställa en så begränsad påverkan på trafiken och för resenärerna som möjligt. Direktupphandling genomfördes för att säkra trafiken under 2021. I början av året genomfördes en annonserad upphandling för denna trafik med trafikstart 1 januari 2022. Upphandling är överprövad. I efterspelet av avtalsuppsägningen pågår även en rättsprocess avseende utebliven ersättning för genomförd trafik samt vitesbelopp.

*Uppstartsarbete:* Med anledning av avtalsuppsägningen genomfördes ett arbete som innebar att en direktupphandling med trafikstart 1 februari i 2021. Rättsprocessen är numera avslutad och avtal har kunnat tecknas med trafikstart 1 november 2022.

#### *Uppföljning och återkoppling till kommunerna*

Kommunerna i regionen och trafikföretagen får månatligen ta del av en sammanställning över samtliga genomförda resor med uppgifter om bland annat kostnad, punktlighet och resans längd som hämtas ur planeringssystemet (ALFA).

Uppföljningen går att följa utifrån ett antal olika parametrar till exempel per kommun, per leverantör, per förare och per resenär. Kommunerna och leverantörerna får månatligen ta del av rådata som beskrivs ovan som hämtas från planeringssystemet och kan själva göra analyser. Det finns således möjlighet för respektive kommun, regionen och leverantör att själva göra uppföljningar för de serviceresor som enheten tillhandahåller.

Kommunerna får ta del av samtlig data som finns tillgänglig i regionens planeringssystem. Vidare kan kommunen själva följa sin klient i planeringssystemet.

Vid nätverksmöten presenteras och diskuteras aktuellt utfall och vilka eventuella åtgärder som kan vidtas samt om avvikelserna är påverkbara eller inte. I intervju framkommer att det pågår ett utvecklingsarbete som bland annat omfattar framtagande av en strukturerad handlingsplan för att hantera de mest förekommande avvikelserna.

Vid mera specifika avvikelser kopplade till en förare eller resenär görs särskilda utredningar av dessa.

### **2.4.2 Bedömning**

#### ***Sker en tillräcklig uppföljning och rapportering av kontroller? - Ja***

Vi bedömer att de kontroller som genomförts har följts upp och rapporteras till nämnden på ett tillräckligt sätt.

Vår bedömning bygger i huvudsak på följande:

- Det framgår tydligt vad, hur och när uppföljning av nämndens internkontrollplan ska göras. Vi konstaterar att uppföljning enligt plan har gjorts under 2020 och 2021.
- Det finns en i verksamhetsplanen fastställd plan för kontroll/uppföljning av privata utförare och avtalsuppföljning. Vi konstaterar att uppföljning enligt plan har gjorts under 2021

Utifrån dessa aspekter och iakttagelser gör vi bedömningen att det finns system och rutiner som stödjer en tillräcklig uppföljning och rapportering av de kontroller som genomförs.

### **2.5 Vidtagna åtgärder utifrån rapporterade brister**

#### ***Revisionsfråga 5: Vidtas tillräckliga åtgärder utifrån rapporterade brister?***

##### ***2.5.1 Iakttagelser***

Under den period som denna granskning avser har vi inte noterat några avvikelser i de uppföljningar som gjorts av internkontrollplanen.

Det kom dock till regionens kännedom, i början av december 2020, att ett trafikföretag med innevarande avtal och avtal i kommande avtalsperiod samt ett trafikföretag med avtal i kommande avtalsperiod saknade taxitrafiktillstånd och hade därmed inte legal rätt att tillhandahålla personbefordran. Vi har fått beskrivet vilka åtgärder som vidtagits med anledning av detta. Vår bedömning är att dessa är relevanta.

Som tidigare beskrivits finns rutin för avvikelser-/synpunkter inom enheten Serviceresor. Enheten rapporterar inkomna avvikelser direkt till berörd kommun och/eller företag, men även till nämnden och säkerställer att relevanta åtgärder vidtas där avvikelserna noterats.

Av delårsrapport 2021 framgår att de ändrade förutsättningarna, som följd av pandemin, för den särskilda kollektivtrafiken, inklusive Servicecenter Sörmland, har påverkats främst avseende planering, samordning och tillgång på fordon. Under perioden har ett antal åtgärder genomförts för att bland annat säkerställa säkra resor.

### 2.5.2 Bedömning

#### *Vidtas tillräckliga åtgärder utifrån rapporterade brister? - Ja*

Vi bedömer att tillräckliga åtgärder har vidtagits utifrån noterade och rapporterade brister.

Vår bedömning bygger i huvudsak på följande:

- I det noterade fallet och vår granskning gör vi bedömningen att de åtgärder och uppföljningar man gjort inom ramen för denna brist har varit tillräcklig. Snabba åtgärder har vidtagits för att i framtiden inte hamna i samma situation.
- Det finns rutiner som innebär att rapporterade avvikelser/klagomål hanteras löpande.

Utifrån dessa aspekter och iakttagelser gör vi bedömningen att det finns förutsättningar för nämnden att få kännedom om avvikelser och möjlighet att vidta åtgärder samt att det finns rutiner för att åtgärder vidtas när avvikelse uppmärksammas.

## 3. Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Sörmland genomfört en granskning av uppföljning och kontroll inom serviceresor. Granskningens syfte är att bedöma om regionala utvecklingsnämnden säkerställer en god intern styrning och kontroll för serviceresor.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att den regionala utvecklingsnämnden *inte helt* säkerställer en god intern styrning och kontroll för serviceresor.

### 3.1 Rekommendationer

Efter genomförd granskning rekommenderar vi den regionala utvecklingsnämnden att:

- Överväga behovet av att dokumentera rutinerna kring det praktiska arbetet med intern kontroll som med fördel även bör omfatta arbetet med att ta fram riskanalyser.
- Ta fram en väl underbyggd risk- och väsentlighetsanalys med tydlig koppling till verksamhetsområdet serviceresor.
- Med utgångspunkt i en väl underbyggd risk- och väsentlighetsanalys görs sedan prioritering av vilka åtgärder/kontroller som bör vidtas för att minimera eventuella risker inom området. Kontrollmomenten kan sedan ingå i en internkontrollplan eller i ett annat uppföljningssystem.

## 4. Bedömningar utifrån revisionsfrågor

Revisionsfråga	Bedömning
1. Syftet och innehållet avseende intern styrning och kontroll är tydligt angivet?	Delvis
2. Upprättas internkontrollplan utifrån en tillräcklig risk- och väsentlighetsanalys av verksamheten?	Nej
3. Genomförs tillräckliga kontroller av verksamheten?	Delvis
4. Sker en tillräcklig uppföljning och rapportering av kontroller	Ja
5. Vidtas tillräckliga åtgärder utifrån rapporterade brister?	Ja

# Referensförteckning

## Inhämtade dokument och underlag

- Regionfullmäktiges Mål och Budget Planperioden 2021-2023
- Delårsrapport 2021 Serviceresor och Servicecenter Sörmland
- Delårsrapport 2021 Regional utvecklingsnämnd
- Årsredovisning 2020 för Region Sörmland
- Verksamhetsplan med budget 2021-2023 Regional utvecklingsnämnd
- Verksamhetsplan med budget 2021-2023 Serviceresor och servicecenter Sörmland
- Reglemente för regionala utvecklingsnämnden (Landstingsfullmäktige 2019-01-01 §128/18)
- Regionala utvecklingsnämndens delegationsordning (RUN 2019-09-20, §41/19)
- Arbetsordning för Hållbar Region Utveckling (2019-05-07)
- Reglemente för internkontroll (Regionfullmäktige 2019-10-22 §175/19)
- Intern kontroll 2020 RUN/HRU
- Internkontrollplan RUN 2020 och 2021
- Mallar, dokument som används vid upphandling: Mall riskanalys, Riskanalys bedömning (exempel), Riskanalys matris (exempel) samt Riskanalys åtgärder (exempel)
- Sörmlands Regionala Trafikförsörjningsprogram
- Överenskommelse om kollektivtrafik i Södermanlands Län
- ANBARO-årsrapport 2020, Svensk kollektivtrafik



2022-01-27

Susanne Lindberg

---

*Certifierad kommunal revisor*  
*Uppdragsledare*

Carin Hultgren

---

*Certifierad kommunal revisor*  
*Projektledare*

---

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Sörmland enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 1 februari 2021. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.