

Nämnd / bolag: Kollektivtrafiknämnden

Uppföljning och rapportering av intern kontroll för perioden 2022-01-01 - 2022-08-31

Nämnd eller styrelse och dess verksamhet ska försäkra sig om att planen för den interna kontrollen genomförs och vid behov vidta åtgärder som säkerställer att den interna kontrollen är tillräcklig. Uppföljningen är en viktig del i arbetet med att förebygga, upptäcka och åtgärda avvikelser, fel och brister som kan utgöra hinder för att Region Skåne ska kunna nå sina mål på ett säkert och effektivt sätt. Uppföljning samt rapportering av åtgärder och resultat ska ske i den omfattning och vid de tidpunkter som fastställts i planen, dock vid minst två tillfällen per år – i samband med delårsrapport och årsredovisning.

Rapportering ska göras i samband med verksamhetsplan och budget samt följas upp löpande, bland annat i delårsrapport och årsredovisning. Nämnd och styrelse ska senast i samband med årsredovisningen rapportera resultatet från uppföljningen av den interna kontrollen inom sitt ansvarsområde till regionstyrelsen. Vidare ska rapportering i enlighet med regionstyrelsens övergripande ansvar även ske från nämnd och styrelse i samband med delårsrapport.

Färgskala riskbedömningar

	Uppgift saknas
	13–16: Direkt åtgärd krävs - minimera
	9–12: Reducera riskerna - åtgärda
	4–8: Håll under uppsikt - uppmärksamma
	1–3: Inget agerande krävs - acceptera

Delårsrapportering – Sammanvägd bedömning av intern kontroll per augusti 2022

Bedömningarna på färgskalan kan ses som en ny riskbedömning av kontrollområdena med beaktande av det interna kontrollarbete som har skett.

Övergripande kontrollområde:	Risk enligt plan 2022	Risk per augusti 2022	Kommentar per augusti 2022
Bättre liv och hälsa för fler			Lägre risk. Antal resor visar på en god resandeutveckling och indikerar att nå mål. NKI når ej mål men är på högre nivå än föregående år och NKI Serviceresor når ej mål och ligger något under föregående år.
Tillgänglighet och kvalitet			Lägre risk. Främst beroende de åtgärder som pågår avseende trygghet och IT säkerhet. Punktligheten ligger kvar på riskbedömning 12, ytterligare åtgärder krävs. Fortsatt arbete i forum med Trafikverket, satsningar på framkomlighet och optimering av trafiken.
Hållbar utveckling i hela Skåne			Rapporteras per år.
Attraktiv arbetsgivare, professionell verksamhet			Oförändrad risk. Sjukfrånvaron har sjunkit.
Långsiktigt stark ekonomi			Oförändrad risk. Självfinansieringsgrad/kostnadstäckningsgrad är kvar på samma risk kopplat till kostnaderna beroende på höga indexnivåer, elpriser och open books för Öresundstågen. För försäljningsintäkter ligger risken på en lägre nivå, ökat resande ger högre intäkter och positiv prognos för helåret.
Efterlevnad av regelverk för god ekonomisk förvaltning			Oförändrad risk. Kontinuerlig utbildning av regelverken för representation. Arbete pågår för att förenkla den ekonomiska projektredovisningen och uppföljningen.
Upphandling och inköp			Rapporteras per år.
Kompetensförsörjning och bisysslor			Rapporteras per år.
Verkställighet beslut			Oförändrad risk. Personuppgifter i Raindance finns, Skånetrafiken inför en process och löpande kontrollerar behovet av att sekretesskydda fakturor. Begäran om allmän handling har ökat. Kontinuerliga utbildningsinsatser genomförs.

Plan för intern kontroll 2022 Övergripande kontrollområde: Bättre liv och hälsa för fler				Delårsrapportering - Uppföljning av intern kontroll per augusti 2022		
	Delkontrollområde	Beskrivning av risk	Beskrivning av planerad åtgärd, kontrollaktivitet och metod	Rapportering/avvikelse av genomförda åtgärder/kontroller samt effekt	Identifierade förbättringsområden samt förbättringsåtgärder	Risk per aug -22
2	Resandeutveckling	Ändrade vanor till följd av pandemin med bl a hemarbete och ökat bilresande påverkar nivån på resandet.	Mätning och uppföljning av resandet samtliga trafikslag.	Tåg: Mål: 41 miljoner resor år 2022. T.o.m. 202208 har vi 29 miljoner resor vilket är 2,6 miljoner (10%) fler än målet för perioden. Vi har en stor ökning över bron där tappet varit stort under pandemin pga olika restriktioner. Förväntat resultat vid årets slut är ca 46 miljoner resor vilket är 5 miljoner (11%) fler än målet. Risken finns att resandet under hösten kan påverkas av nya restriktioner/rekommendationer kring Corona/säsongsinfluensa. Buss: Förväntat resultat under året är i paritet med målet. Resandet under hösten kan påverkas av nya restriktioner/rekommendationer kring Corona/säsongsinfluensa. Serviceresor: För perioden januari-augusti har antalet serviceresor ökat med totalt 13 procent, jämfört med samma period i 2021. Målet för 2022 är att vi ska ha färre än 1,2 miljoner resor. Ackumulerad siffra visar på att vi kommer överstiga detta t o m augusti har ca 892 000 resor.	Tåg: Kampanjer för ökat resande är genomförda och fler är planerade för att fortsatt säkra ett ökat resande. Buss: Låg valideringsgrad på nya linjer med påstigning i alla dörrar. Busstrafiken prioriteras inte när väghållare planerar resande i städerna, vilket i sin tur gör att all trafik blir långsammare. Vi jobbar aktivt med omfördelning av resurser, tar fram förslag på linjer med hög efterfrågan, samarbetar med biljettkontrollverksamheten samt för dialog med kommuner. Serviceresor: Efter pandemin ser vi ett ökat behov av resande inom både färdtjänst och sjukresor. Vården aviserar om ökat resande med anledning av vårdgarantin vilket innebär att resandet utanför Skåne också kommer att öka.	6

3	NKI - Nöjd kundindex	Risk att mål för fråga Nöjd Kund i Kollektivtrafikbarometern inte nås, vilket påverkar möjligheterna att inte nå långsiktiga mål gällande såväl Nöjd Kund som marknadsandel.	Mätning, uppföljning och analys av NKI genom kollektivtrafikbarometern.	För helåret 2021 var 59 procent nöjda med Skånetrafiken medan motsvarande siffra för 2020 var 56 procent och 2019 55 procent. För perioden januari till augusti 2022 är kundnöjdheten 60 procent. Det som är viktigast för våra kunder och det som påverkar kundnöjdheten mest är att kunna lita på att komma fram i tid när man reser med Skånetrafiken. Den frågan var den viktigaste även 2021, 2020 samt 2019. Punktlighetsbetyget är lågt i förhållande till betyg på övriga områden som mäts i Kollektivtrafikbarometern, för perioden januari till augusti 2022 är det 37 procent som uppger att de kan lita på att komma fram i tid när man reser med Skånetrafiken.	Trots en förbättrad kundnöjdhet under de två senaste åren är sannolikheten att nå 80 % år 2025 mycket låg.	9
4	NKI -Serviceresor Nöjd kundindex	Risk att mål för fråga Nöjd Kund i Anbarö, våra färdtjänst och sjukresekunder, inte nås. NKI Serviceresor påverkas av hela resan från beställningen till utförandet av resan.	Mätning, uppföljning och analys av NKI genom Anbarö.	Resultatet för januari till augusti 2022 är 90 procent, vårt mål på 95% kommer vi troligtvis inte att nå under året. Om resandet fortsätter öka så kommer det att påverka kapaciteten och det resulterar i en påverkan både på tillgänglighet och tryggheten utifrån den analys vi gör idag.	Optimering av resurserna. Ett konstant arbete är pågående för att identifiera möjligheter till förbättring. För att kunna erbjuda kunderna att resa med utlovad kvalitet.	6

Plan för intern kontroll 2022 Övergripande kontrollområde: Tillgänglighet och kvalitet				Delårsrapportering - Uppföljning av intern kontroll per augusti 2022		
	Delkontrollområde	Beskrivning av risk	Beskrivning av planerad åtgärd, kontrollaktivitet och metod	Rapportering/avvikelse av genomförda åtgärder/kontroller samt effekt	Identifierade förbättringsområden samt förbättringsåtgärder	Risk per aug -22
1	Punktlighet	Risk att resenären inte kommer fram i tid, att punktlighetsmålen 2022 inte nås. Bristande infrastruktur o planerade banarbeten kan påverka framkomlighet och punktlighet för tåg. Busstrafikens punktlighet kan påverkas av ökad biltrafik och/eller framkomlighetsproble m i och kring städerna. Punktligheten för Serviceresor påverkas bl a av möjligheter till samordning och vårdens efterfrågan av sjukresor.	Mätning och uppföljning av resandet samtliga trafikslag.	Tåg: Punktligheten för tågtrafiken har varit dålig i hela riket under året och samma gäller för våra tågssystem. Punktligheten januari - augusti för Pågatågen är 89 %, mål 2022 är 93 % och för Öresundståg 83 %, mål för 2022 är 90 %. Buss: Punktligheten har varit strax under mål, 82 % men hållit en generellt bra nivå. Punktligheten för januari - augusti, Stadsbuss 81 % och Regionbuss 79 %. Serviceresor: Punktligheten för perioden januari-augusti är 91% och ligger under målet, 96%. Covid-19 har haft en positiv effekt på punktligheten. Restriktioner togs bort i april och punktligheten påverkades av en total resandeökning på 1,31% jämfört med samma period 2021. Ytterligare en faktor är bristen på förare som gäller för hela taxibranschen.	Tåg: Det pågår arbete i flera olika forum med Trafikverket och branschen för att få till en bättre punktlighet då utmaningarna ligger i infrastruktur, spårspring och trafikledningshantering. Buss: Vi är beroende av andras leverans, t ex har vi stora utmaningar med framkomlighet i våra visionsstäder samt leverans från vissa våra trafikleverantörer. Vi arbetar med högre krav på punktlighet i nya och kommande avtal vilket har en positiv effekt på resultatet. Vi genomför bredare punktlighetsutredningar och har gjort inköp av analysverktyg för stöd. Serviceresor: Vi har ett pågående arbete med att optimera vår trafik. Uppföljning av punktligheten sker dagligen i driften och utifrån ett helhetsperspektiv månadsvis internt och externt (trafikbolagen) och då med en åtgärdsplan till förbättring.	12

2	Landsbygdstrafik/ Plusresa	Risk att den geografiska tillgängligheten för kollektivt resande på landsbygden inte ökar. Risk för att matchning mellan utbud och efterfrågan blir kostnadsdrivande.	Uppföljning av Plusresa, tillgänglighet, resor och kostnad.	Vi följer årligen upp den geografiskt tillgängligheten i Skåne. För 2022 ligger vi på 91,2 % tillgänglighet till Skånes tillväxtmotorer. Detta innebär att 91,2 % av Skånes befolkning når sin närmsta tillväxtmotor inom 60 minuter med kollektivtrafik. Pilotprojekt med Plusresa har genomförts och utvärderats.	Erfarenheter från pilotprojektet med Plusresor ska tas vidare i nya tester och konceptet ska därigenom vidareutvecklas. Fortsatta satsningar på framkomlighet och attraktiva hållplatser och stationer längs våra regionalt viktiga stråk, påverkar restiderna och attraktivitet. Detta ökar landsbygdens tillgänglighet genom t ex utvecklade pendlarparkeringar. Utmaningen är att hitta en tillräckligt attraktiv men ändå kostnadseffektiv lösning för landsbygden då resandeunderlaget är begränsat. Samordning mellan olika samhällsbetald trafik är nödvändig för att hitta effektiva lösningar men det innebär samtidigt krav på samverkan mellan olika aktörer och samordning av resor mellan resenärsgupper som kan ha olika behov.	6
3	Trygghet	Risk att tryggheten i och i angränsning till kollektivtrafiken minskar beroende på hot och våld samt skadegörelse i samhället.	Uppföljning av hot och våld samt skadegörelse.	Vi har inga indikeringar om ökat hot/våldssituationer för våra bussresenärer. Där vi provat tåligare glas på busshållplatser har vi än så länge sett en positiv effekt. Månatligen följer vi upp skåningens trygghetsupplevelse vid resor med Skånetrafiken. För perioden januari till augusti 2022 uppger 68 % att de är trygga. För helåret 2021 var det 63 % som var trygga. Coronapandemin och rädslan att smittas i samband med resor har varit hög. Rädslan har minskat sedan årsskiftet och det har fått en positiv effekt på tryggheten.	En mappning och vidareutveckling av hela förvaltningens trygghetsarbete görs, bland annat tittar vi på piloter som görs idag, så som tågkompis, flexibla nattstopp, livekamera feed i bussar, nya formerna av tåligare "glas" på busshållplatser, tågvärdarna har möjlighet att bära kroppskameror i större omfattning.	6

4	Trygghet	Risk att tryggheten i Serviceresor minskar beroende på störningar, incidenter och bristfälligt bemötande.	Uppföljning och rapportering av incidenter/händelser/synpunkter.	För perioden januari-augusti har antal ärende ökat men 1,39 %, jämfört med samma period i 2021. Klagomål ärende har ökat med 24% men synpunkter minskat med 87%, jämfört med januari-augusti 2021. Uppföljning av tryggheten följs upp månadsvis där vi också identifierar åtgärder till förbättring.	Vi deltar i det förvaltningsgemensamma arbetet kring trygghet. Kunder upplever otrygghet om de inte får en resa i tid eller kommer fram i tid. Återgång till samåkning har skapat otrygghet hos vissa kunder. Vi har startat ett internt projekt där vi vill hitta åtgärder för att optimera vår kapacitet. Varje kvartal har vi leverantörmöten där vi följer upp incidenter/ärenden och tar fram handlingsplaner för att säkerställa att åtgärder görs.	6
5	IT säkerhet	Risk för att IT incidenter och större IT störningar drabbar kunderna. Denna risk bedöms som hög med anledning av många cyberattacker, DDoS, ransomware etc som kan påverka leveransen i de system som kunderna använder.	Kontroll av systemleveranser. Registrering, uppföljning och rapportering av registrerade incidenter/störningar.	Incidenter i Skånetrafiken appen och dess utlåningsfunktion har drabbat kund.	24/7 specialistsupport är på väg att implementeras för att snabbt kunna hantera ev cyberattacker. Beräknas klart under Q3 2022.	8
6	IT driftsäkerhet	Risk att IT driften drabbas av störningar beroende på gammal och/eller ej supportad mjuk- och hårdvara.	Kontroll av systemleveranser. Registrering, uppföljning och rapportering av IT driftstörningar.	IT driften har under perioden inte drabbats av någon större störning.	Viss mjukvara är gammal och behöver uppdateras. Skånetrafiken kommer att jobba i nytt incidenthanteringssystem som skall säkerställa att vi kan hantera beställningar och incidenter på ett effektivare sätt, införs under Q4 2022.	4
7	Telefoni/IP telefoni	Risk för störningar som gör att vår mobiltelefoni och/eller IP Telefoni upphör att fungera, vilket påverkar vår service till kunderna.	Kontroll av systemleveranser. Registrering, uppföljning och rapportering av störningar och dess påverkan på service till kunderna.	IP telefonin har under perioden haft driftstörningar i mindre omfattning. Kvaliteten på samtalen har även rapporterats in som dålig vid vissa tillfällen.	IP telefonin levereras enligt upphandlat avtal med Region Skåne. Skånetrafiken fel anmäler enligt gängse process.	6

Plan för intern kontroll 2022 Övergripande kontrollområde: Attraktiv arbetsgivare, professionell verksamhet				Delårsrapportering - Uppföljning av intern kontroll per augusti 2022		
	Delkontrollområde	Beskrivning av risk	Beskrivning av planerad åtgärd, kontrollaktivitet och metod	Rapportering/avvikelse av genomförda åtgärder/kontroller samt effekt	Identifierade förbättringsområden samt förbättringsåtgärder	Risk per aug -22
2	Sjukfrånvaro	Risk för ökad ohälsa/sjuktal på grund av hög arbetsbelastning vilket kan leda till resursbrist.	Uppföljning och rapportering av sjukfrånvaron.	Sjukfrånvaron har förändrats under första halvåret 2022, i början av året var det en topp i sjukskrivningar och sjukfrånvaron likt föregående år och har därefter "planat ut". Den totala sjukfrånvaron för hela Skånetrafiken har på förvaltningsnivå sjunkit från januari 2022 (7,00%) av ordinarie arbetstid, till juli (4,86%) av ordinarie arbetstid.	Fortsätta följa utvecklingen av sjukfrånvaro för att kunna ta fram riktade åtgärder vid behov. Nära samarbete mellan chef och HR specialist i rehabärenden för att underlätta återgång i arbete.	4

Plan för intern kontroll 2022 Övergripande kontrollområde: Långsiktigt stark ekonomi				Delårsrapportering - Uppföljning av intern kontroll per augusti 2022		
	Delkontrollområde	Beskrivning av risk	Beskrivning av planerad åtgärd, kontrollaktivitet och metod	Rapportering/avvikelse av genomförda åtgärder/kontroller samt effekt	Identifierade förbättringsområden samt förbättringsåtgärder	Risk per aug -22
1	Självfinansieringsgrad/ Kostnadstäckningsgrad	Risk att kostnadstäckningsgraden stabiliserar sig på en lägre nivå och därmed ökar behovet av regionbidrag alternativ neddragning av trafik och/eller verksamhet.	Beräkning av intäkter och kostnader för uträkning av kostnadstäckningsgrad.	Kostnadstäckningsgraden efter augusti är 47,6% (budget 43,4%). Biljettintäkterna är ackumulerat högre än budget vilket är positivt för kostnadstäckningsgraden. Det finns dock stora risker kopplat till kostnaderna beroende på höga indexnivåer, elpriser och open books för Öresundstågen.	Kampanj för att få tillbaka pendlare i Skåne genomfördes i april/maj och en ny kampanj planeras under hösten för pendlare över bron.	12
2	Försäljningsintäkter	Risk att försäljningsintäkterna inte ökar som budgeterat och påverkar målet ekonomi i balans och verksamhetens handlingsutrymme.	Uppföljning av försäljningsintäkter för jämförelse med budget och ta fram prognos för försäljningsintäkter.	Efter två svaga månader i början på året har resandet, och därmed också intäkterna, succesivt tagit fart. Sommarmånaderna visar på ett mycket bra utfall då intäkterna överstiger såväl budget som nivåerna för 2019. Försäljning av enkelbiljetter – framför allt till Danmark - har gått bättre än prognostiserat. Vi ser även att intäkterna från pendlare är på väg tillbaka. Delvis tack vara den pendlarkampanj som genomfördes i april månad. Prognosen för intäkterna för helåret 2022 ligger nu på +208 mnkr jämfört med budget.	Under oktober månad kommer en pendlarkampanj riktad till Öresundspendlare att genomföras. I övrigt marknadsförs pendlarresor bl.a. med tydliggörande av den billiga milkostnaden för den som väljer att pendla med kollektivtrafiken.	4

3	Kontroller av andel utan giltig biljett.	Risk att vi inte får våra intäkter p g a att andelen utan giltig biljett ökar.	Uppföljning av genomförda kontroller för att mäta och redovisa andel utan giltig biljett.	Efter restriktionerna har släppts och man kan göra kontroller på ett mer normalt sätt har vi kunnat utföra kontrollerna på alla fordon som innan pandemin. Mätningarna från storkontrollerna visar att andelen utan giltiga färdbevis ligger på en normal nivå sett över hela trafiken, kring 1-1,5%. Under sommaren har andelen utan giltiga biljetter varit låg vilket är normalt sommarmånaderna.	Det viktigaste just nu är att utföra extra biljettkontroller i ett proaktivt syfte och utföra de civila kontrollerna på sträckor/linjer där behovet finns.	6
4	Biljettintäktsredovisning	Risk att biljettintäkter inte redovisas på ett tillförlitligt och rättvisande sätt?	Avstämning av balanskonto och uppföljning av resultatkonton.	Avstämningar ner på transaktionsnivå i alla säljkanaler är ännu ej möjliga.	Arbete med att få erforderliga digitala verktyg på plats beräknas vara klara innan årsskiftet.	12

Plan för intern kontroll 2022 Övergripande kontrollområde: Efterlevnad av regelverk för god ekonomisk förvaltning				Delårsrapportering - Uppföljning av intern kontroll per augusti 2022		
	Delkontrollområde	Beskrivning av risk	Beskrivning av planerad åtgärd, kontrollaktivitet och metod	Rapportering/avvikelse av genomförda åtgärder/kontroller samt effekt	Identifierade förbättringsområden samt förbättringsåtgärder	Risk per aug -22
1	Representation	Risk för att regler för representation inte efterlevs på grund av bristfälliga underlag, vilket kan leda till att redovisning inte uppfyller krav och regelverk.	Uppföljning av representations fakturor.	Fakturor registrerade på representationskonton under 2022 har inte ännu kontrolleras. Tidigare genomförda kontroller har ökat medvetenheten hos vissa chefer om vad som krävs för att uppfylla reglerna för representation.	Uppfräschning av chefernas kunskaper kring regelverken för representation behöver göras kontinuerligt. Lämpligen görs detta i samband med Ledarforum under 2022 och kompletteras med kontroller av kostnader avseende representation.	6
4	Projektreddovisning	Risk att följsamhet till projektreddovisnings rutiner och regler inte efterföljs eller är otillräckliga.	Uppföljning och redovisning av projektbudget och utfall, vid månatliga prognosmöte.	Projektens följsamhet mot budget följs upp månatligen vid förvaltningens prognosmöten.	Arbete pågår för att förenkla den ekonomiska projektreddovisningen och uppföljningen ytterligare - erforderliga beslut väntas tas i förvaltningen innan årsskiftet.	6

Plan för intern kontroll 2022 Övergripande kontrollområde: Verkställighet beslut				Delårsrapportering - Uppföljning av intern kontroll per augusti 2022		
	Delkontrollområde	Beskrivning av risk	Beskrivning av planerad åtgärd, kontrollaktivitet och metod	Rapportering/avvikelse av genomförda åtgärder/kontroller samt effekt	Identifierade förbättringsområden samt förbättringsåtgärder	Risk per aug -22
1	Delegation	Risk för att gällande besluts- och delegationsordning inte efterlevs, alternativt att regelverket för beslut/delegation inte är komplett.	Kontroll av att delegation och vidaredelegation är framtagna och aktuella. Uppföljning av delegationsbeslut.	Aktuell delegation och vidaredelegation finns. Delegationsbeslut följs upp kontinuerligt.	Kontroll görs löpande av följsamheten i delegationen/vidaredelegationen.	6
2	Dataskyddsförordningen (GDPR)	Risk att Dataskyddsförordningen (GDPR) inte efterlevs gällande personkänslig information	Kontrollera underlag i RD så att inte personkänslig information finns tillgänglig.	Inga kontroller av att GDPR följs i Rindance har utförts av Skånetrafiken under 2022. GSF har gjort kontroller, avvikelser angående att personkänslig information som inte skyddas finns i Rindance.	Skånetrafiken inför en process och löpande kontrollerar behovet av att sekretesskydda fakturor.	9
3	Informationsstyrning och dokumenthantering	Risk att ärende och handlingar inte hanteras enligt lagar, samt externa och interna regelverk. Risk att begäran om allmän handling inte levereras skyndsamt.	Uppföljning och kontroll ärendeberedning och hantering av begäran.	Under perioden har det inte gjorts någon anmälan till JO/JK/IMY gällande verksamhetens hantering av ärende/begäran. Utbildning och information genomförs i förvaltningen för att upprätthålla att begäran om allmän handling hanteras enligt gällande regler och skyndsamhetskrav.	Begäran om allmän handling har ökat och skyndsamhetskravet är inte helt tillgodosett. Nya rutiner för utbildning av nyanställda är initierade. Utbildning och information uppdateras kontinuerligt och genomförs i förvaltningen under hösten	6