

Revisionsrapport

Granskning kollektivtrafiken

Region Gävleborg

*Pär Månsson
Tua Lennartsson*

Januari 2019

Innehåll

Sammanfattning	2
1. Inledning	4
1.1. Bakgrund	4
1.2. Syfte och Revisionsfråga.....	4
1.3. Revisionskriterier	4
1.4. Kontrollmål	4
1.5. Avgränsning.....	5
1.6. Revisionsmetod	5
1.7. Lagen om kollektivtrafik (2010:1065).....	5
2. Granskningsresultat	6
2.1. Inledande iakttagelser	6
2.2. Styrdokument och målsättningar.....	6
2.2.1. Iakttagelser	6
2.2.2. Bedömning.....	8
2.3. Ändamålsenlig intern ansvarsfördelning.....	8
2.3.1. Iakttagelser	8
2.3.2. Bedömning.....	9
2.4. Rapportering till Hållbarhetsnämnden.....	9
2.4.1. Iakttagelser	9
2.4.2. Bedömning.....	9
2.5. Nämndens aktiva beslutsfattande	10
2.5.1. Iakttagelser	10
2.5.2. Bedömning.....	10
2.6. Roll- och ansvarsfördelning för drift och underhåll	10
2.6.1. Iakttagelser	10
2.6.2. Bedömning.....	12
2.7. X-trafiks kommunikationsrutiner	12
2.7.1. Iakttagelser	12
2.7.2. Bedömning.....	13
3. Revisionell bedömning	14
3.1. Rekommendationer.....	14
Bilaga 1 – Beslut Hållbarhetsnämnden	16
Bilaga 2 – Granskad dokumentation	18

Sammanfattning

Kollektivtrafiken i Region Gävleborg bedrivs under namnet X-trafik och den nämnd som är politiskt ansvariga för verksamhetsområdet är Hållbarhetsnämnden. En stor del av regionens kollektivtrafik utgörs av tågtrafik där X-trafik ansvarar för trafiken men hyr in tågen av det delägda bolaget Transitio. Revisionen har genomfört en hearing med representanter från X-trafik och vid denna hearing diskuterades följande områden; måluppfyllelse, otydliga ansvarsgränser för underhåll, driftavbrott och brist på reservfordon, planering av ersättningstrafik samt utveckling av kundnöjdhet och hantering av klagomål. Mot bakgrund av ovanstående har regionens revisorer givit PwC i uppdrag att granska ansvar för, och hantering av, kollektivtrafiken.

Revisionfrågan har varit: Har Hållbarhetsnämnden en ändamålsenlig styrning och kontroll av kollektivtrafikverksamheten?

Efter genomförd granskning är vår bedömning att Hållbarhetsnämnden till övervägande del har en ändamålsenlig styrning och kontroll av kollektivtrafikverksamheten.

Bedömningen baseras på granskningens kontrollmål, vilka redovisas nedan och i rapporten. Bedömningen av kontrollmålen bygger på vad som framkommit under intervjuer och vid dokumentstudier.

Kontrollmål	Bedömning
<p>Kontrollmål 1: Finns antagna styrdokument och målsättningar för verksamheten och är dessa ändamålsenliga?</p>	<p>Till övervägande del uppfyllt Verksamheten har flera styrdokument att förhålla sig till som alla har en tydlig koppling till varandra. X-trafiks måluppfyllelse bedöms utifrån iakttagelserna som god och prognos för helåret redovisas löpande till Hållbarhetsnämnden. De mål som anges i nämndens årsplan kan dock vara svåra att mäta och bedöma måluppfyllelsen på då årsmålen i låg utsträckning är möjliga att mäta eller verifiera.</p>
<p>Kontrollmål 2: Finns en övergripande intern ansvarsfördelning som beslutats och dokumenterats i form av delegering, roller och ansvar och är ansvarsfördelningen ändamålsenlig?</p>	<p>Helt uppfyllt Det finns en beslutad och dokumenterad övergripande intern ansvarsfördelning.</p>
<p>Kontrollmål 3: Finns fungerande rapportering av utveckling av ekonomi och verksamhet?</p>	<p>Till övervägande del uppfyllt Utifrån intervjuer och dokumentstudier görs bedömningen att Hållbarhetsnämnden får information och tillräcklig återrapportering för att kunna fatta välgrundade beslut. En formell avrapportering av arbetet med internkontroll i form av riskanalys och internkontrollplan har dock inte skett till nämnden under år 2018.</p>

<p>Kontrollmål 4: Har nämnden fattat beslut med anledning av rapportering av måluppfyllelsen?</p>	<p>Till övervägande del uppfyllt I protokoll från nämnden framgår att beslut fattas utifrån avlämnade rapporter.</p>
<p>Kontrollmål 5: Finns en fungerande och ändamålsenlig fördelning av roller och ansvar mellan X-trafik, Transitio och anlitade entreprenörer vad gäller drift av trafiken och underhåll av tågen?</p>	<p>I begränsad utsträckning uppfyllt Det finns, och har funnits, brister i roll- och ansvarsfördelningen. Under året har arbete pågått med att skapa rutiner och tydligare riktlinjer för att förtydliga vilken aktör som har vilket ansvar. Genom åtgärdsplaner och uppföljningar skapas förbättrade möjligheter att framgent kunna ha en tydligare roll- och ansvarsfördelning inom verksamhetsområdet.</p>
<p>Kontrollmål 6: Finns ändamålsenliga rutiner för kontakt mellan X-trafik och kunderna avseende planering av trafik, driftstörningar mm.?</p>	<p>I begränsad utsträckning uppfyllt Vid årets ombordundersökning framkommer att resenärernas tillgång till information ges ett lågt betyg. X-trafik och Tågkompaniet, som drifvar trafiken, har under året aktivt arbetat med att förbättra kommunikationsmöjligheterna genom anställning av kommunikatör, störningssamordnare och med samarbete om informationsinsatser under nattetid.</p>

Utifrån genomförd granskning vill vi lämna följande rekommendationer till Hållbarhetsnämnden:

- Öka möjligheten till oberoende mätning och bedömning av måluppfyllelsen av de mål som anges i Hållbarhetsnämndens årsplan. Detta kan ske genom utformning av mätbara mål och/eller framtagande av viktiga indikatorer för måluppfyllelsen.
- Införa rutiner för återrapportering till nämnden av internkontroll och riskanalys.
- Fortsätta arbetet med att säkerställa de olika aktörernas roller och ansvarsområden samt löpande följa upp antagna åtgärdsplaner.
- Fortsätta arbeta utifrån de nya kommunikationsrutinerna för att förbättra kommunikationen till resenärerna.

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Politiskt ansvariga för kollektivtrafiken är Hållbarhetsnämnden. Kollektivtrafiken bedrivs under namnet X-trafik av Hållbarhetsförvaltningen. En stor del av kollektivtrafiken utgörs av tågtrafik. X-trafik ansvarar för trafiken men hyr tågen av det delägda bolaget Transitio. X-trafik har ansvar för löpande underhåll av tågen som hanteras av upphandlad entreprenör. Vidare hanteras även den dagliga driften av en upphandlad entreprenör.

Revisionen har genomfört en hearing med representanter från X-trafik. Vid hearingen diskuterades följande områden:

- Måluppfyllelse
- Otydliga ansvarsgränser för underhåll
- Driftavbrott och brist på reservfordon
- Planering av ersättningstrafik
- Utveckling av kundnöjdhet och hantering av klagomål

Mot bakgrund av ovanstående har regionens revisorer beslutat sig för att granska ansvar för, och hantering av, kollektivtrafiken.

1.2. Syfte och Revisionsfråga

Den revisionsfråga som granskningen syftar till att besvara är:

Har Hållbarhetsnämnden en ändamålsenlig styrning och kontroll av kollektivtrafikverksamheten?

1.3. Revisionskriterier

- Kommunallagen
- Nämndens reglemente

1.4. Kontrollmål

För att operationalisera revisionsfrågan har följande kontrollmål tagits fram:

- Finns antagna styrdokument och målsättningar för verksamheten och är dessa ändamålsenliga?
- Finns en övergripande intern ansvarsfördelning som beslutats och dokumenterats i form av delegering, roller och ansvar och är ansvarsfördelningen ändamålsenlig?
- Finns fungerande rapportering av utveckling av ekonomi och verksamhet?
- Har nämnden fattat beslut med anledning av rapportering av måluppfyllelsen?

- Finns en fungerande och ändamålsenlig fördelning av roller och ansvar mellan X-trafik, Transitio och anlidade entreprenörer vad gäller drift av trafiken och underhåll av tågen?
- Finns ändamålsenliga rutiner för kontakt mellan X-trafik och kunderna avseende planering av trafik, driftstörningar mm.?

1.5. Avgränsning

Revisionsobjekt i denna granskning är Hållbarhetsnämnden.

1.6. Revisionsmetod

Granskningen har genomförts med hjälp av dokumentstudier och intervjuer med för granskningen relevanta personer.

Granskad dokumentation återfinns i bilaga 2.

Inom ramen för granskningen har intervjuer skett med följande:

- Hållbarhetsdirektör
- Chef för kollektivtrafiken
- Vice ordförande, Hållbarhetsnämnden

Intervjuade personer har sakgranskat rapporten.

1.7. Lagen om kollektivtrafik (2010:1065)

Lagen om kollektivtrafik trädde ikraft 2012-01-01 och i den finns bestämmelser om kollektivtrafik på väg, järnväg, vatten, spårväg och med tunnelbana. Bestämmelserna avser ansvar för regional kollektivtrafik och organisering av regionala kollektivtrafikmyndigheter samt allmänna krav på kollektivtrafikföretag (1 kap § 1). Lagen statuerar att det i varje län ska finnas en regional kollektivtrafikmyndighet samt att denna myndighet regelbundet ska fastställa mål för den regionala kollektivtrafiken, dessa mål ska finnas med i ett trafikförsörjningsprogram som vid behov ska uppdateras.

2. Granskningsresultat

2.1. Inledande iakttagelser

Region Gävleborg består av tio kommuner; Bollnäs, Gävle, Hofors, Hudiksvall, Ljusdal, Nordanstig, Ockelbo, Ovanåker, Sandviken och Söderhamn. I Gävleborgs län är det Region Gävleborg som är den regionala kollektivtrafikmyndigheten. Region Gävleborg ansvarar för att ta fram ett trafikförsörjningsprogram, där mål och övergripande strategier för kollektivtrafiken definieras. I Region Gävleborg organiseras kollektivtrafiken under Hållbarhetsnämnden, som även ansvarar för frågor rörande infrastruktur, folkhälsa och hållbarhet. Själva kollektivtrafiken bedrivs sedan under varumärket X-trafik vars uppdrag är samordning och utveckling.

X-trafik ansvarar för att utveckla resmöjligheter och system, planera och samordna trafikutbud, upphandla trafiktjänster av trafikföretag, utveckla hållplatser, terminaler, försäljningskanaler och biljettutbud samt ansvara för kommunikation och kundtjänst. Själva trafiken utförs av olika trafikföretag på uppdrag av X-trafik och finansieras till ungefär hälften av biljettintäkter och resterande del av skattemedel.

Utbudet och resandet med kollektivtrafik har ökat under år 2018. I augusti slogs ett nytt rekord med drygt 15 miljoner resor. Enligt Hållbarhetsnämndens delårsrapport skedde under perioden januari-augusti 2018 264 000 fler resor jämfört med samma period 2017, detta motsvarar en ökning med cirka 3 procent.

2.2. Styrdokument och målsättningar

Kontrollmål 1: Finns antagna styrdokument och målsättningar för verksamheten och är dessa ändamålsenliga?

2.2.1. Iakttagelser

Det finns ett antal långsiktiga och kortsiktiga styrdokument som verksamheten har att förhålla sig till. Några av de mest centrala dokumenten är trafikförsörjningsprogram, trafikplan, årsplan och verksamhetsplan.

Det regionala Trafikförsörjningsprogrammet är ett långsiktigt dokument som sträcker sig över flera år. Programmet presenterar de politiska viljeriktningar som är vägledande i arbetet med kollektivtrafiken. Där presenteras även ambitioner och prioriteringar samt långsiktig planering. Utöver detta så finns även Trafikplanen som sträcker sig ett år framåt i tiden och beskriver de förändringar som väntas ske.

De politiska viljeriktningarna i Trafikförsörjningsprogrammet är fyra stycken och benämns som effektmål. Dessa presenteras nedan:

1. En större andel resor sker med kollektivtrafik.
2. Större funktionella studie- och arbetsmarknader i starka stråk.
3. Förnyelsebara drivmedel och minskad energiåtgång.

4. Ett tillgängligt samhälle.

Uppföljning av effektmålen sker genom målindikatorer som följs upp kontinuerligt och årligen redovisas.

Hållbarhetsnämnden antar även varje år en årsplan. Med årsplanen som utgångspunkt tar sedan förvaltningen fram sin verksamhetsplan, dvs. hur förvaltningen planerar förverkliga den politiskt antagna årsplanen. Verksamhetsplanen konkretiserar nämndens prioriterade områden och ska återrapporteras till nämnden. Hållbarhetsdirektören framhåller att så snart årsplanen blivit politiskt antagen så sätter sig cheferna tillsammans med politiken och tolkar dokumentet. Denna dialog framhålls som en viktig del av processen för att säkerställa att verksamheten hamnar i samklang med politiken.

Kollektivtrafiken styrs således dels av de långsiktiga effektmålen från Trafikförsörjningsprogrammet, dels av målen i Hållbarhetsnämndens årsplan. I Verksamhetsplanen specificeras förvaltningens aktiviteter som är kopplade till respektive mål. X-trafik för själv en förteckning över årets aktiviteter där det även anges vilket mål som aktiviteten är kopplad till samt vilken enhet som är ansvarig. I dokumentet framkommer även under vilken tidsperiod som aktiviteten planeras genomföras.

Inom förvaltningen finns det även mindre övergripande planer. Varje enhet inom kollektivtrafiken, vilket är fyra stycken, har egna planer som sträcker sig ända ner på individnivå.

2.2.1.2. Målsättningar och måluppfyllelse

Under revisionens hearing med representanter från X-trafik diskuterades ett flertal områden, bland annat måluppfyllelse. Hållbarhetsnämndens måluppfyllelse för 2017 återrapporterades i 2017 års årsredovisning. I rapporteringen är det 7 av 10 mål som berör kollektivtrafiken. Av dessa bedöms fem som uppnådda. De två övriga målen bedöms vara delvis uppnådda och med pågående aktiviteter.

De mål som inte uppnåddes under år 2017 var enligt följande:

- En kartläggning av infrastruktur för förnyelsebara bränslen ska ske
- Satsningar enligt Trafikplan 2017 på förstärkt busstrafik och på tätare trafik mot Falun.

I Hållbarhetsnämndens verksamhetsplan för 2018 anges mål och aktiviteter för året utifrån Trafikförsörjningsprogrammets effektmål. Målen är enligt följande:

- Arbetet för timmestrafik på alla X-trafiks tåglinjer senast 2022 ska fortsätta
- Tillsammans med kommunerna utveckla attraktiva stationsområden samt samordna planeringen för bostäder infrastruktur/kollektivtrafik
- Möjligheterna till länsöverskridande resande ska förbättras
- Andelen fossilfritt bränsle inom den särskilda kollektivtrafiken ska öka
- En fungerande Närtrafik ska säkerställas där kollektivtrafik inte kan erbjudas

- Tillgängligheten till kollektivtrafiken ska förbättras

Kopplat till dessa mål finns antagna aktiviteter, och det anges att utfallet ska återrapporteras löpande till nämnden. Detta är även något som bekräftas vid kontakt med hållbarhetsdirektören. I uppföljningen per augusti 2018, som presenterats för nämnden, anges status per 31 augusti samt en prognos för helårets måluppfyllelse. Utöver detta så kommenteras även målen och dess uppfyllelse.

De fem mål som anges ovan redovisas i uppföljningen som delvis uppnådda och samtliga mål, bortsett från ett, prognostiseras att uppnås till årsskiftet. Det mål som fortsatt endast prognostiseras att delvis uppnås är målet om att *säkerställa en fungerande närtrafik där ordinarie kollektivtrafik inte kan erbjudas*.

Vice ordförande i Hållbarhetsnämnden anser att nämnden har en god kontroll över hur verksamheterna arbetar med måluppfyllelse och att målen ständigt finns i beaktande vid beslutsfattandet.

2.2.2. *Bedömning*

Kontrollmålet om ändamålsenliga styrdokument och målsättningar bedöms vara till övervägande del uppfyllt.

Verksamheten har flera styrdokument att förhålla sig till som alla har en tydlig koppling till varandra. Dokumenten innefattar långsiktiga effektmål, kortsiktiga mål och de aktiviteter som verksamheten planerar genomföra för att uppnå de politiska viljeriktningarna. Utöver detta finns även information om när rapportering till nämnd ska ske. Det pågår en kontinuerlig dialog mellan förvaltningens stab och Hållbarhetsnämnden, detta för att säkerställa att politik och verksamhet hamnar i samklang.

X-trafiks måluppfyllelse bedöms utifrån ovan nämnda iakttagelser som god och prognos för helåret redovisas löpande till Hållbarhetsnämnden. De mål som anges i Trafikförsörjningsprogrammet har både mätbara indikatorer och angiven mätmetod, detta är däremot något som saknas för de mål som anges i Hållbarhetsnämndens årsplan. Detta kan leda till en svårighet i att mäta och bedöma måluppfyllelsen då årsmålen i låg utsträckning är möjliga att mäta eller verifiera.

2.3. *Ändamålsenlig intern ansvarsfördelning*

Kontrollmål 2: Finns en övergripande intern ansvarsfördelning som beslutats och dokumenterats i form av delegering, roller och ansvar och är ansvarsfördelningen ändamålsenlig?

2.3.1. *Iakttagelser*

Förvaltningsledningen består av förvaltningschef/hållbarhetsdirektör, avdelningschefer, controller, strateg, HR-strateg och chefssekreterare. X-trafik är den största avdelningen inom förvaltningen och är organiserad i fem enheter vilka är Stab, Trafikutveckling, Serviceresor, Kundservice samt Marknad och Försäljning.

Nämnden har en antagen delegationsordning som visar vilka beslut som är delegerade till ordförande i Hållbarhetsnämnden respektive hållbarhetsdirektör. Samtliga beslut som rör

hållbarhetsdirektören kan vidarebefordras bortsett från beslutet om firmatecknare inom nämndens verksamhetsområde. Att avdelningschefer inte kan teckna avtal inom sitt verksamhetsområde är något som under intervjun framhålls som svårt vid vissa situationer då det ibland kan bli problematiskt med tidsaspekten om det är avtal som skyndsamt bör signeras.

2.3.2. Bedömning

Vi bedömer kontrollmålet som helt uppfyllt. Det finns en beslutad och dokumenterad övergripande intern ansvarsfördelning.

2.4. Rapportering till Hållbarhetsnämnden

Kontrollmål 3: Finns en fungerande rapportering av utveckling av ekonomi och verksamhet?

2.4.1. Iakttagelser

Enligt Verksamhetsplanen anges att återrapportering av de politiska prioriteringarna ska ske löpande till nämnden, även under intervjuerna framhålls att det vid varje nämndsammanträde sker rapportering av budget och ekonomisk prognos. I rapporteringen presenteras den prognostiserade avvikelsen och förklaringar till eventuellt avvikande siffror. Utöver den ekonomiska återrapporteringen så lämnas även vid varje sammanträde en lägesrapport av aktuella händelser eller uppföljningar av verksamhetens arbete.

Detsamma synliggörs vid en genomgång av 2018 års protokoll. Nämnden får löpande information vad gäller ekonomi och verksamhet och verksamhetens controller deltar vid samtliga sammanträden. Hållbarhetsdirektören betonar att det finns ett stort intresse hos nämnden vad gäller informationspunkter och återrapportering. Han framhåller även att det både sker formell och informell dialog mellan honom och nämndens ordförande samt vice ordförande och att dessa dialogutrymmen är något som ses som väsentligt för ett gott samarbete. Den formella uppföljningen/återrapporteringen som sker på nämndens sammanträden är i form av års- och delårsredovisning, budgetuppföljning samt djupare informationspunkter utifrån behov. Även delegationsbeslut återrapporteras löpande vid nämndens sammanträden. Den mer informella rapporteringen innefattar information till nämndens presidium samt informella veckoavstämningar. Enligt nämndens vice ordförande är förvaltningen lyhörd vad gäller den information som kräver en extra dragning vid sammanträden.

2.4.2. Bedömning

Kontrollmålet om fungerande rapportering av utveckling av ekonomi och verksamhet bedöms vara till övervägande del uppfyllt. Utifrån protokollgenomgång och vad som framkommer vid intervjuer så får Hållbarhetsnämnden information och tillräcklig återrapportering för att kunna fatta välgrundade beslut. En formell avrapportering av arbetet med internkontroll i form av riskanalys och internkontrollplan har dock inte skett till nämnden under år 2018.

2.5. Nämndens aktiva beslutsfattande

Kontrollmål 4: Har nämnden fattat beslut med anledning av rapportering av måluppfyllelsen?

2.5.1. Iakttagelser

Nämndprocessen pågår under fyra veckor vilket innebär att politisk beredning samt informell avstämning med politiken sker kontinuerligt fram till nämndsammanträdet. Hållbarhetsdirektören framhåller att den informella informationsprocessen är viktig. Vid intervju med vice ordförande framkommer att nämnden löpande under året får återrapportering vad gäller de målsättningar som antagits för kollektivtrafikverksamheten. Vid eventuella förändringar eller avvikelser ges nämnden alltid en förklaring till detta. Vice ordförande berättar att de beslut nämnden tar rör sig i målens riktning och att effektmålen alltid finns med i diskussion och åtanke när beslut fattas.

Vad gäller nämndens beslutsfattande så har en genomgång gjorts av de paragrafer som berör kollektivtrafik i nämndens protokoll från år 2018. Det är ofta föreliggande förslag till beslut som antas på nämndens sammanträden, vilket skulle kunna innebära att den löpande dialogen mellan tjänstepersoner och politik är väl fungerande. En sammanställning av Hållbarhetsnämndens samtliga beslut under år 2018 gällande kollektivtrafik återfinns i Bilaga 1.

2.5.2. Bedömning

Kontrollmålet om nämnden har fattat beslut med anledning av rapportering av måluppfyllelsen bedöms vara till övervägande del uppfyllt. I protokoll från nämnden framgår att beslut fattas utifrån avlämnade rapporter.

2.6. Roll- och ansvarsfördelning för drift och underhåll

Kontrollmål 5: Finns en fungerande och ändamålsenlig fördelning av roller och ansvar mellan X-trafik, Transitio och anlidade entreprenörer vad gäller drift av trafiken och underhåll av tågen?

2.6.1. Iakttagelser

Den ansvarsfördelning som råder inom kollektivtrafikområdet är enligt följande:

Aktör	Ansvarsfördelning
Transitio	Äger tågen och hyr ut dem till X-trafik.
X-trafik	Hyr tågen av Transitio och ansvarar för trafiken gentemot resenärerna. Hanterar även trafikutveckling, kundservice, marknad och försäljning.
Tågkompaniet	Kör tågen på uppdrag av X-trafik.
Euromaint	Har avtal med Tågkompaniet avseende underhåll av tågen.

Vid intervjun med Hållbarhetsdirektör och chef för kollektivtrafiken framkommer att X-trafik, Transitio och Tågkompaniet träffas kontinuerligt för att gå igenom drift och underhåll. Dessa möten mynnar ut i ett besiktningsdokument där det specificeras vilken aktör som ansvarar för vilken åtgärd. I de fall det inte finns någon aktör som tar sig an ansvaret är det X-trafiks uppdrag att fördela och säkerställa åtgärd. Vid dialog med X-trafik framkommer att det har funnits svårigheter att få ihop en helhet kring underhållet då det inte funnits någon part som ser sig som den som ska ta ansvar för att identifiera och driva fram tillgänglighetsfrämjande tekniska förbättringar. Ett arbete har påbörjats för att skapa en sammanhängande helhet, detta genom kvalitetsarbete både lokalt och centralt. Utöver detta finns även en strävan efter att få förbättringsförslag protokollförda med tydligt angivet ansvar. Ytterligare utmaningar som nämns blir implementeringen av de lösningar som tas fram, detta utifrån dagens trafikupplägg där fordonen körs för hårt och det inte finns utrymme att ställa av fordon för större modifieringar.

Med anledning av både fordonsbrist och för att klara målet om entimmes-trafik 2019 så har X-trafik samplanerat och köpt in sig på SJ:s trafik, detta arbete har enligt intervjuerna pågått sedan 2016 och träder i kraft under december i år. Utöver detta så har det under året även beslutats om att hyra in tre stycken två-vagnars Reginatåg från Uppsala, den sannolika tidsplanen för tilldelning av dessa fordon är 2019/2020.

Med anledning av de brister som upptäckts kring ansvars- och rollfördelning så har under året ett åtgärdsprogram tagits fram.

2.6.1.1. Åtgärdsplaner

När problem upptäcks inom verksamhetsområdet uppger chef för kollektivtrafiken att X-trafik bland annat har krismöten, planeringsarbete och uppföljningsmöten med berörda aktörer. Detta beskrivs som viktigt för att finna aktiva åtgärder.

I februari 2018 kom det stora mängder snö vilket genererade omfattande störningar i tågtrafiken. Med anledning av störningarna så gjordes en uppföljning innefattande bemanning/kundservice, information, ersättningstrafik, fordon och underhåll samt rutiner. I uppföljningsdokumentet anges vem/vilka som har ansvar för vilka uppföljningspunkter.

Hållbarhetsnämnden har även under året krävt att såväl interna som externa åtgärdsplaner ska tas fram för att minimera framtida risker och Tågkompaniet har, vid några tillfällen, varit på nämndens sammanträden. På Hållbarhetsnämndens sammanträde den 8 november presenterades en åtgärdsplan innehållandes åtgärder gällande ledning och organisation för trafikplanering, fordon, vinterförberedelse, ersättningstrafik, trafikinformation och kommunikation, drift och fordonsunderhåll och slutligen målbilden gällande pålitlig trafik. Pålitlig trafik innebär ett enhetligt arbetssätt som alla aktörer ska vara införstådda i och att Tågkompaniet ska kunna skapa en mer förutsägbar leverans.

För att skapa en samsyn inom verksamhetsområdet uttrycks det bland annat vara viktigt att personalen förstår sin roll. I åtgärdsplanen anges att Euromaint ska börja delta vid de uppföljningar som Tågkompaniet har med X-trafik. Tågkompaniet deltar även vid Euromaints arbetsplatsträffar där de informerar om vilka krav som finns på tågens tillgänglighet och tillförlitlighet och således vilken roll Euromaint har inom verksamhetsområdet. För att förbättra underhållsmöjligheterna har krav ställts på Euromaint vilket un-

der året har resulterat i att verkstaden har öppet även under helgerna och att tungt underhåll av fordonsvagnar således kan genomföras vid dessa tidpunkter.

Att föregående vinter var lärorik är något som framkommer vid intervjun med nämndens vice ordförande, han menar att de åtgärder som genomförts under året har lett till att de har minimerat risken för en liknande tågsituation. Åtgärderna har bland annat inneburit att skapa en mer enhetlig organisation tillsammans med berörda parter, inklusive Trafikverket. För att minska sårbarheten har det även inletts ett arbete med att säkerställa bättre förutsättningar för att vid behov reparera tågen, bland annat genom reservdelsförsörjning. Utöver detta så har även X-trafik arbetat aktivt med Trafikverket och Tågkompaniet för att förbättra kommunikation och information ut till resenärerna.

2.6.2. Bedömning

Vi bedömer kontrollmålet i begränsad utsträckning uppfyllt.

Det finns, och har funnits, brister i roll- och ansvarsfördelningen. Under året har arbete pågått med att skapa rutiner och tydligare riktlinjer för att förtydliga vilken aktör som har vilket ansvar. Genom åtgärdsplaner och uppföljningar skapas förbättrade möjligheter att kunna ha en tydligare roll- och ansvarsfördelning inom verksamhetsområdet. Detta är således något som ses som positivt och en förutsättning för att få tydligare struktur.

2.7. X-trafiks kommunikationsrutiner

Kontrollmål 6: Finns ändamålsenliga rutiner för kontakt mellan X-trafik och kunderna avseende planering av trafik, driftstörningar mm.

2.7.1. Iakttagelser

Vid intervju med hållbarhetsdirektör och kollektivtrafikschef framkommer att det har genomförts ett flertal möten vad gäller framtida kommunikation och hur den ska optimeras. Som ett led i detta har en ny funktion, en störningssamordnare, tagits fram inom X-trafik. Störningssamordnaren ansvarar för att säkerställa att den information som ska nå ut till resenärerna hamnar i deras kommunikationskanaler inom tio minuter. I den åtgärdsplan som presenterades på Hållbarhetsnämndens sammanträde den 8 november så var en av de vinterförberedelser som angavs regelbundna möten mellan Trafikverket, X-trafik och Tågkompaniet. Detta för att förbättra samarbetet inom främst kommunikation. Denna information är även något som framkommer under intervjun med nämndens vice ordförande, det vill säga att kommunikationsrutinerna har varit bristfälliga men att X-trafik under året har arbetat aktivt med förbättringsåtgärder.

Efter klockan 22.00 finns det inte någon kundservice som sköter kommunikationen på plats hos X-trafik och det innebär att det därmed inte funnits någon som uppdaterat om trafikläget. Tidigare har detta lett till en bristande kommunikation under vissa tider på dygnet. För att förbättra kommunikationen ut till resenärerna har X-trafik nu inletts ett samarbete för att få hjälp med kommunikationsarbetet även under nätterna. Det innebär att när X-trafiks kundservice slutar arbeta så tar en annan aktör över kommunikationsrollen för att förmedla information till resenärerna. Även Tågkompaniet, som kör tågen, har anställt en kommunikatör för att förbättra möjligheterna att utrop och information när resenärerna inom ett kortare tidsintervall.

Varje månad genomför X-trafik *Kollektivtrafikbarometern* som är en flerårig undersökning där 300 slumpmässigt utvalda respondenter besvarar ett antal frågor. Utöver barometern utför de även ombordundersökningar inför genomförandet av förändringar, detta med syfte att få en uppfattning om nuläget innan och efter en förändring. Ombordundersökningar har gjorts år 2013 och 2018. 2018 års resultat visar på liknande trender som år 2013. Det område som har försämrats rör passagerarnas förtroende för att de kommer komma fram i tid när de reser med X-trafik vilket är ett område som framställs som ett av de viktigaste för resenärerna. Utöver det låga förtroendet så får även tillgången till information vid förseningar och trafikstörningar sämre betyg, även detta ses som ett prioriterat område.

Ombordundersökningen från 2018 visar att helhetsbetyget är något lägre än tidigare undersökningar, det är dock fortfarande 77 procent av respondenterna som uppger sig vara nöjda med X-trafik.

2.7.2. Bedömning

Vi bedömer kontrollmålet i begränsad utsträckning uppfyllt.

Utifrån ombordundersökningarnas resultat ser vi det som positivt att både X-trafik och Tågkompaniet aktivt har arbetat med att förbättra kommunikationsmöjligheterna genom anställning av kommunikatör, störningssamordnare och med samarbete om informationsinsatser under nattetid. Tillgången till aktuell information är något som resenärerna upplever som bristfälligt men av central betydelse. Utifrån detta verkar X-trafik således ha antagit åtgärder för att framgent kunna bidra till att information når resenärerna snabbare och i större utsträckning än tidigare.

3. *Revisionell bedömning*

Efter genomförd granskning är vår bedömning att Hållbarhetsnämnden till övervägande del har en ändamålsenlig styrning och kontroll av kollektivtrafikverksamheten.

3.1. *Rekommendationer*

Utifrån genomförd granskning vill vi lämna följande rekommendationer till Hållbarhetsnämnden:

- Öka möjligheten till oberoende mätning och bedömning av måluppfyllelsen av de mål som anges i Hållbarhetsnämndens årsplan. Detta kan ske genom utformning av mätbara mål och/eller framtagande av viktiga indikatorer för måluppfyllelsen.
- Införa rutiner för återrapportering till nämnden av internkontroll och riskanalys.
- Fortsätta arbetet med att säkerställa de olika aktörernas roller och ansvarsområden samt löpande följa upp antagna åtgärdsplaner.
- Fortsätta arbeta utifrån de nya kommunikationsrutinerna för att förbättra kommunikationen till resenärerna.

2019-01-11

Karin Magnusson

Uppdragsledare

Pär Månsson

Projektledare

Bilaga 1 – Beslut Hållbarhetsnämnden

Datum och paragraf	Ärende	Överläggning/Beslut
2018-01-24 § 9	Länsplan för regional transportinfrastruktur 2018-2029	Förslag antas samt presidiet ges i uppdrag att inkomma med förslag till kompletterande skrivelse angående utökad tilldelning av resurser för att möta Region Gävleborgs investeringsbehov.
2018-01-24 § 11	Omförhandling indexkorg – Avtal Hälsingland och Gästrikland	Hållbarhetsnämnden godkänner omförhandling av indexkorg samt intention att det ska rymmas inom budget 2018, exkluderat indexhöjning.
2018-01-24 § 13	Vätgas och bränsleceller i stadstrafiken i Sandviken	HN beslutar efter överläggning att ärendet återremitteras.
2018-01-24 § 14	Remiss – Förslag till stödordning för om avgiftsfri kollektivtrafik för ungdomar	HN tagit del av informationen samt inför förslag till beslut i HN den 8 februari göra en juridisk bedömning och nytt underlag ska delges ledamöterna.
2018-02-08 § 28	Reservfordon	HN uppdrar till ordförande att fatta erforderliga beslut för att X-trafik ska förhyra ett X11 fordon.
2018-02-08 § 29	Medelsförvaltning januari-december 2018	HN godkänner redovisning och överlämnar till Regionstyrelsen.
2018-02-08 § 30	Hemställan om finansiering av fordonsåterställande	HN beslutar att finansiering av den extra kostnaden för återställandet av fordonen regleras via extra driftbidrag från ägarna av Tåg i Bergslagen AB.
2018-02-08 § 31	Marknadssatsningar 2018	Beslutar att genomförandet ska ske.
2018-02-08 § 31	Remissvar – Förslag till stödordning för avgiftsfri kollektivtrafik för ungdomar	Förslag till yttrande antas och översänds.
2018-02-08 § 33	Införande av avgiftsfri kollektivtrafik för ungdomar	HN föreslår Regionfullmäktige att föreslå (...). Samt att erbjudandet vidgas till att gälla alla folkbokförda samt asylsökande ungdomar i länets kommuner inom åldersspannet 12-18 år.
2018-02-08 § 34	Vätgas och bränsleceller i stadstrafiken i Sandviken	HN beslutar m införandet av två bränslecellsbusar samt att den totala kostnaden beaktas i budget 2019 och ekonomisk plan för 2020-2021 och framåt.
2018-02-08 § 36	Översyn av den politiska organisationen	HN har inget att erinra om förslag till nytt reglemente, dock bör HN roll som Regional Kollektivtrafikmyndighet förtydligas.
2018-03-14 § 47	Införande av 24-timmars- och årsbiljett för förmånstagare	HN föreslår att Regionfullmäktige ska besluta att införa 24-timmars- och årsbiljett för förmånstagare för redor med kollektivtrafiken.
2018-03-14 § 52	Motion – USB-uttag på bussarna i Gävleborg	HN föreslår Regionfullmäktige att besluta.
2018-03-14 § 54	Allmän trafikplikt – Gävle stadstrafik 2020-2030	HN beslutar att allmän trafikplikt ska gälla för busstrafiken i Gävle stad och dess närhet för perioden 2020-2030.
2018-04-05 § 68	Införande av 24-timmars- och årsbiljett för förmånstagare	HN föreslår Regionfullmäktige att besluta.
2018-04-05 § 69	Motion – USB-uttag på bussarna i Gävleborg	HN föreslår Regionfullmäktige att besluta.
2018-04-05 § 70	Delegation – Hållbarhets-	HN godkänner att ordförande får delegation på att

	nämnden, medelförvaltning jan-mars 2018	godkänna medelförvaltning för jan-mars 2018.
2018-05-03 § 82	Årsplan 2019-2021 för Hållbarhetsnämnden	HN beslutar kring fastställa, uppföljning, uppdrag om verksamhetsplan, återrapportering
2018-05-03 § 84	Redovisning av arbete med överenskommelse kring miljömålsåtgärder	Redovisningen godkänns och översänds till Länsstyrelsen.
2018-05-03 § 88	Villkor för införande av avgiftsfri kollektivtrafik för ungdomar	HN beslutar att godkänna villkoren och ge förvaltningen i uppdrag att utreda möjligheten för ungdomar med färdtjänst att omfattas av beslutet.
2018-06-13 § 100	Fördelning av budgetramar 2019 – Hållbarhetsnämnden	HN beslutar att budgetram fördelas enligt tabell.
2018-06-13 § 102	Avgiftsfri kollektivtrafik för ungdomar som beviljats färdtjänst	Sker överläggning med yrkande. Beslutmening ändras.
2018-10-04 § 145	Remiss – Reglemente om uppföljning	Ledamot föreslår tillägg till befintlig formulering i reglementet. Ledamöterna ställer sig bakom förslag till tillägg/ändring.
2018-08-29 § 115	Motion – Väg-spår initiativ i Gävleborg	HN föreslår Regionfullmäktige att besluta.
2018-08-29 § 116	Kurser och konferenser	HN beslutar att ledamot får delta vid SKL:s Trafik- och gatudagar.
2018-08-29 § 118	Länsplan för regional transportinfrastruktur 2018-2029	HN föreslår Regionfullmäktige besluta om att anta planen.
2018-08-29 § 120	Medborgarförslag – Inför träningsvagn på tågen	HN beslutar att medborgarförslaget anses besvarat
2018-09-20 § 128	Remiss – Tillämpningsanvisningar för riksfärdtjänst och reviderade tillämpningsanvisningar för färdtjänst	HN beslutar att remiss skickas till Funktionsrätt Gävleborg, SRF Gävleborg, Regionens pensionsråd och de politiska partiernas länsorganisation i Gävleborg. Samt att remiss ska lämnas senast 20 november 2018.
2018-09-20 § 131	Redovisning av medelförvaltning januari-augusti 2018	HN beslutar godkänna redovisning samt att medel äskas ut budgetreserven för att täcka prognostiserat underskott. Redovisning överlämnas till regionstyrelsen.
2018-10-04 § 149	Prisjustering av kombinationsbiljett XT/UL	HN föreslår regionfullmäktige besluta att justera ULs del av priset för kombinationsbiljett XT/UL i enlighet med ULs beslut.
2018-11-08 § 165	Revidering av Verksamhetsplan 2019 (Regional infrastrukturplan Gävleborg 2018-2029)	HN beslutar att anta reviderat förslag till verksamhetsplan.
2018-11-08 § 168	Remiss – Reglemente om uppföljning	HN föreslår regionstyrelsen att ändra första punkten i 10§ (...) samt anta reglemente om uppföljning.
2018-12-12 § 186	Trafikplan 2020	HN föreslår regionfullmäktige besluta att Region Gävleborg godkänner Trafikplan 2020 med inga föreslagna trafikutvecklingsåtgärder för år 2020.
2018-12-12 § 187	Medborgarförslag – Utökande av busslinje 11 i Sandviken	HN beslutar att medborgarförslaget anses besvarat.
2018-12-12 § 188	Motion – Sträckning Sandviken-Torsåker-Hofors-Falun t.o.r – Regelbunden tätare kollektivtrafik mot Falun	HN föreslår regionfullmäktige att besluta att motionen är besvarad.

Bilaga 2 – Granskad dokumentation

- Budget 2019 och ekonomisk plan 2020-2021 för Region Gävleborg, daterad 2018-05-28 (Dnr: RS 2018/635)
- Delegationsordning för Hållbarhetsnämnden
- Delårsrapport januari-augusti 2018 (Dnr: RS 2018/828)
- Länstransportplan 2014-2025, Region Gävleborg
- Medelsförvaltning januari-augusti 2018, Hållbarhetsnämnden
- Mål och indikationer, Målpresentationer, daterad 2018-08-31
- Månadsrapport Hållbarhetsnämnden, daterad augusti 2018
- Regionalt trafikförsörjningsprogram 2016-2030
- Reglemente för Hållbarhetsnämnden
- Riskanalys och internkontrollplan – Hållbarhetsnämnden 2018
- Uppföljning av politiska prioriteringar, Hållbarhetsnämnden 2018, daterad 2018-08-20
- Uppföljningsdokumentation efter snökaos och tågscenario februari 2018, daterad 2018-10-01
- Verksamhetsplan för Hållbarhetsförvaltningen 2018
- Verksamhetsplan och uppföljning X-trafik 2018, axplock från enheterna, daterad 2018-09-07
- X-trafik, Ombordundersökning 2018. Origo Group.
- Årsredovisning 2017, Region Gävleborg (Dnr: RS 2018/224)