

Styrelsen	2021-02-26
Handling nr	8.1
Handläggare	Sara Frank
Daterad	2021-02-09
Reviderad	

**Till
Styrelsen för Västtrafik AB**

Uppföljning internkontrollplan 2020

FÖRSLAG TILL BESLUT

Med anledning av nedanstående föreslås styrelsen besluta
att lägga bifogad uppföljning av internkontrollplan 2020 till handlingarna.

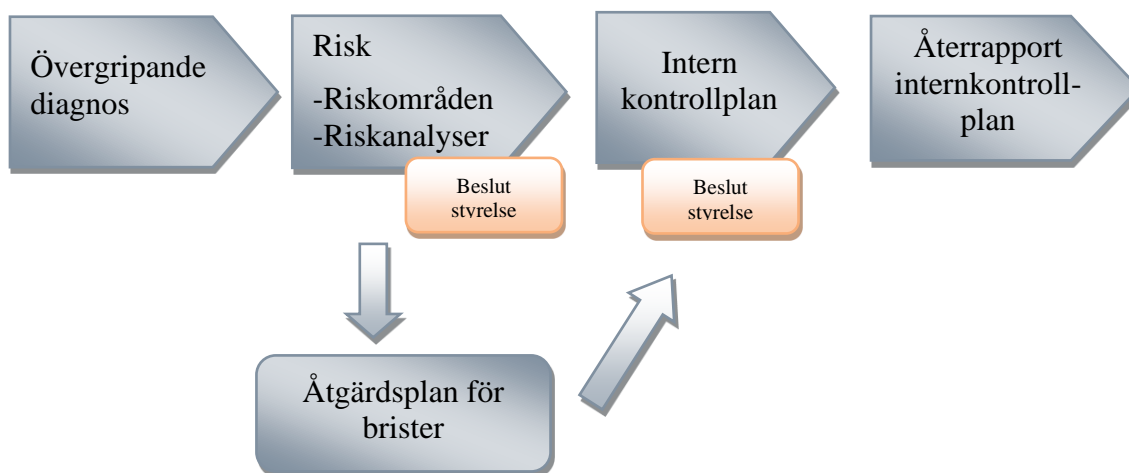
Skövde dag som ovan

Lars Backström

Sara Frank

BAKGRUND

Västrafiks styrelse beslutade i december 2019 om en intern kontrollplan för 2020. Planen kompletterades med ytterligare en uppföljning i samband med återrapporteringen i februari 2020 (se sista sidan i denna sammanställning). Detta är en återrapportering av den planen. Det är det avslutande momentet i den årliga intern kontrollprocessen. Syftet är att ytterst besvara frågan om åtgärderna, till den risk som valts ut, fyller sin funktion och är tillräckliga.



Sammanfattning

Internkontrollplanen kan ses i två olika delar. Första delen som finns för att säkerställa befintliga kontrollverktyg efterlevs och underhålls löpande. Den andra delen är stickprovsuppföljning av riskanalysen.

Sammanfattningsvis, för den första delen, kan konstateras att uppföljningen i internkontrollplanen är en viktig och nödvändig del av processen. Det blir en garanti för att uppföljning och nödvändigt underhåll av regler, omhändertagande av synpunkter m m faktiskt sker. För den andra delen kan det konstateras att arbete pågår för att följa och minimera samtliga kontrollerade risker. Riskerna är dessutom ofta "rörliga" så till vida att när arbetet fortskrider och en viss del åtgärdats uppkommer nya insikter och åtgärder som behövs. De större riskerna är mer löpande processer som behöver utvecklas och stärkas i det dagliga arbetet för att minimera påverkan på verksamheten.

Nedan beskrivs kortfattat slutsatsen från uppföljning av respektive kontrollpunkt.

Spelregler

Risk

Risk för att styrande dokument ej efterlevs.

Resultat

Det finns drygt 40 spelregler på Västtrafik. I samband med föregående årsuppföljning rapporterades att Västtrafik flyttat deadline för årlig uppdatering från 1 februari till 1 september i syfte att uppnå en jämnare arbetsfördelning på uppföljningar över året.

Utifrån flytt av uppföljningstidpunkt vilket ger en mellanperiod på ca 6 månader samt belastningen på Västtrafiks verksamhet i och med pågående pandemi, beslöt styrelsen på mötet i oktober att första uppföljning sker efter uppdatering 1 september 2021 dvs i intern kontrollplan 2021. (Protokoll nr 8/2020, § 111.1)

Slutsats

E.T återsrapportering av uppdatering samt uppföljning sker kommande år.

Risakanalys

Risk

Risk för att riskanalysens samtliga punkter saknar åtgärdsförslag.

Resultat

2020 var ett annorlunda år och det är troligt att 2021 kommer vara likartat om än inte lika omvälvande. Kollektivtrafiken och Västtrafik har satts på hårda prov, inte minst i att upprätthålla den dagliga leveransen samtidigt som fokus har behövt hållas på att göra kollektivtrafiken trygg för de resenärer som verkligen har behövt använda den. Det har med andra ord varit ett år som ändrade synen på bolagets risker och samtidigt flyttade perspektiven vad avser bedömningen av vad som är en risk.

Utifrån pågående pandemi genomförde styrelsen i juni 2020 en större risk-workshop och uppdaterade befintlig risakanalys till att omfatta 2020/2021. Nytt beslut togs på styrelsemötet i september 2020 (Protokoll nr 7/2020, §88).

Det finns 54 risker identifierade i den övergripande riskanalysen 2020/2021. Samtliga har någon form av åtgärd kopplad till risken. Åtgärderna kan vara i olika faser och av olika karaktär. Vissa syftar till att följa risken, andra att hantera om det uppstår och några åtgärder minimerar risken. Antalet risker har ökat från tidigare 37 till 54, och antalet risker som är av ”följa och bevaka karaktär” har ökat.

Slutsats

Västtrafik fortsätter att utveckla riskanalysen med tillhörande process som ett av verktygen för att driva verksamheten framåt, men med ett medvetet risktänk. Arbetet för att få åtgärd på samtliga risker fortgår, men det kommer vid olika tidpunkter finnas risker som saknar åtgärd eller implementerad åtgärd. Det är ofrånkomligt, men ska främst avse nya risker och inte vara återkommande från ett år till ett annat.

Rekommendation från revisionen

Risk

Risk att synpunkter och rekommendationer från genomförd revision ej åtgärdas.

Resultat

Bokslutsrevision från 2019 redovisade inga synpunkter som kräver åtgärder. Granskning av intern kontroll och förvaltningsrevision 2019 (inkl övergripande från IT-revisionen) redovisade 5 rekommendationer (föregående år 13 st).

- 2 rekommendationer har föranlett att processer ändrats och omhändertagits.
- 3 rekommendationer har pågående långsiktigt förbättringsarbete. De avser övergripande kontrollmiljö för ekonomi, IT samt avtalsföljsamhet. Steg tas men rekommendationerna kvarstår troligen.

Lekmannarevisorernas uppdrag är att granska om bolagets verksamhet sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt om bolagets interna kontroll är tillräcklig. Granskningen visade efter 2019 på brister i efterlevnad av LOU och åtgärder rekommenderades. Västtrafik har arbetat med en rad förbättringar inom området. Under 2020 genomfördes ytterligare en fördjupad granskning av revisionen som visar på att åtgärder vidtagits, men kvarvarande arbete finns. Styrelsen följer utvecklingen inom området och har informerats under året.

Slutsats

Revisionernas rekommendationer från år 2019 har i delvis omhändertagits och där så bedöms nödvändigt fortsätter aktiviteter att pågå.

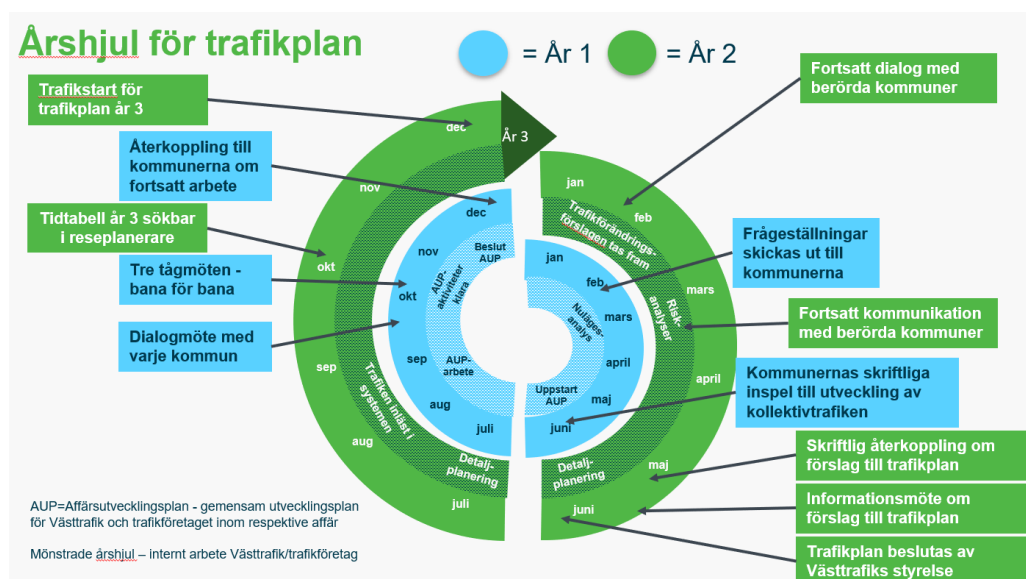
Kommundialoger

Risk

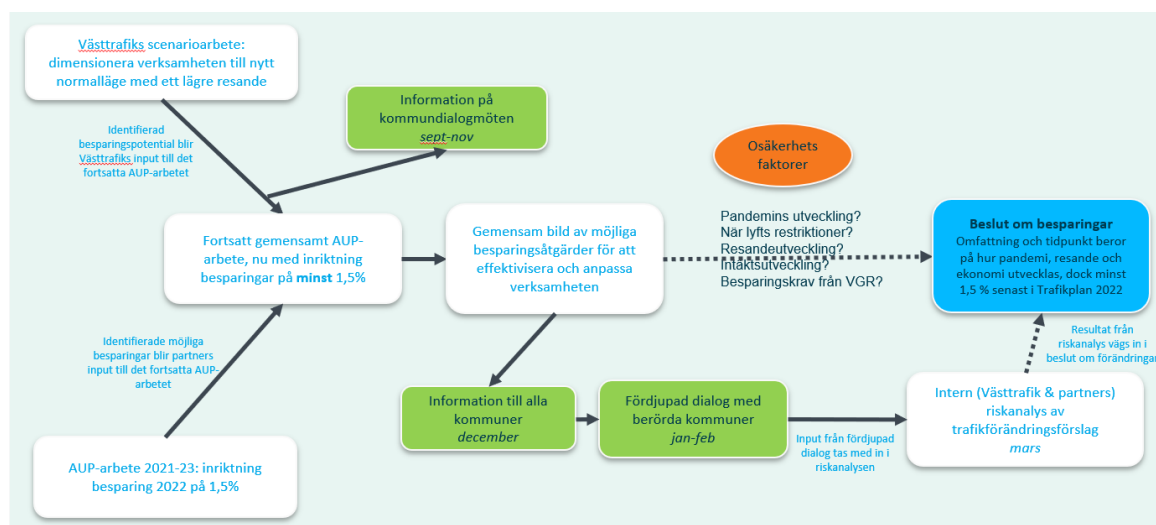
Risk för att dialogen med kommuner och delar av regionen kring förändringar brister och påverkar kundnöjdheten.

Resultat

Uppföljningen visar att Västtrafik har en stabil årlig process med återkommande aktiviteter i syfte att driva en transparent och lyhörd dialog med kommunerna.



I samband med 2020 och den pandemi som påverkat Västtrafik i stor omfattning har processen utökats och ytterligare dialog om Västtrafiks situation och pågående arbete har genomförts.



Utvärdering

I samband med dialogmötena görs en utvärdering innehållande följande frågor;

- Syftet med dialogmötet är att diskutera kollektivtrafikens utveckling utifrån dagens förutsättningar och framtida behov. Efter mötet ska deltagande parter känna sig informerade, uppdaterade och det ska finnas en samsyn kring stegen framåt, dels i frågor som rör kommande trafikplan men även i mer långsiktiga frågor. Hur väl anser du att dialogmötet motsvarade syftet? Ange på en skala från 1 (inte alls) till 6 (helt).
- Hur värdefull är den här mötesformen för dig/er? Ange på en skala från 1 (inte alls) till 6 (mycket).
- Hur har mötet påverkats av att det genomförts digitalt? Ange på en skala från 1 (inte alls) till 6 (mycket). *Obs frågan är endast ställd 2020.*

Resultatet från utvärderingarna de senaste åren ser ut enligt tabellen nedan.

År	Antal svar	Medel fr.1	Medel fr. 2	Medel fr.3	Notering
2020	32	4,9	5,3	3,0	Endast kommunrepresentation vid möten, trafikföretag deltar ej. Endast digitala möten.
2019	119	5,1	5,5		
2018	119	5,1	5,3		

Anledningen till att antalet svar är lägre under 2020 är med stor sannolikhet att utvärderingen skickats ut digitalt, vilket erfarenhetsmässigt ger en lägre svarsfrekvens.

Även om resultatet på fråga 1 är något lägre än föregående år ligger betyget ändå på en hög nivå (4,9 på en 6-gradig skala) och visar att kommunernas nöjdhet med dialogmötena är god.

Slutsats

Det finns en fastställd tydlig process som varit flexibel under svåra omständigheter. Ett antal förändringar har gjorts för att vara så transparenta som möjligt i ett så tidigt skede som möjligt. Bedömningen är att det generellt sett finns en förståelse hos kommunerna för läget och att åtgärder krävs, men en del kommuner är trots detta öppna med att de kommer att behöva agera politiskt på vissa förslag. Västtrafiks erfarenhet är att oavsett hur dialog har skett, kan det komma reaktioner i efterhand när kundreaktioner uppstår.

Det finns dessutom olika roller. Det regionala helhetsansvar Västtrafik har går inte alltid i linje med de kommunala önskemålen och prioriteringarna. Det är en skillnad på att ha en bra dialog och att vara överens. Att ha olika perspektiv behöver inte betyda att dialogen i sig varit bristfällig.

Vidareutveckling system kontra teknisk skuld

Risk

Risk för problem att bedriva vidareutveckling av system då vår tekniska skuld ökar, svårigheter i prioriteringar för med sig att skulden ökar. Avsaknad av planer för livscykelhantering /uppdatering innebär dåligt underhållna system och databaser. Äldre system medför risk för att leverantörer slutar supportera system. Förvaltningar planerar enbart för utveckling och tar inte hänsyn till uppgraderingar.

Resultat

2020 har varit ett utmanande år, då pandemin har krävt omprioriteringar. Detta till trots genomfördes en granskning av IT-portföljen, vilket resulterat i en kartläggning av utvecklingsbehov för de mest kritiska applikationer och system. Sammanfattningsvis har framsteg gjorts på vissa områden medan andra områden fortsatt har utmaningar.

Vad avser grundläggande IT-tjänster har utveckling av digitala verktyg för distansarbete varit högt prioriterat under året utifrån det rådande läget. För den delen av IT-portföljen som rör digital arbetsplats har fokuseringen påverkat positivt. En tvärfunktionell verksamhetsledning har etablerats för fortsatt utveckling och livscykelhantering. Avseende bolagsgemensamma IT-områden i övrigt påbörjas detta arbete under 2021. Den verksamhetscentrala IT-portföljen består av en spretig mängd system som vuxit fram under lång tid. Vissa system är upphandlade och sedan anpassade under många år, vilket gör att komplexiteten är mycket hög. Här är den aktuella riskbilden redan ett faktum. Andra delar av portföljen har inte funnits lika länge, och utvecklas av Västtrafik själva vilket underlättar när det gäller möjligheten att förhindra att risken blir verklighet. Det finns fortsatt prioriteringsproblem där ny-utveckling tenderar att komma före aktiviteter som syftar till att minska komplexiteten och utfasning av äldre lösningar.

Västtrafik arbetar tillsammans för att fortsätta utveckla IT-styrning, bland annat genom att se till att IT är representerade i områdes- och verksamhetsledningar. Utveckling av arbetssätt inom områdena kundinformation, biljett och trafikinformation kommer sjösättas under starten av 2021. Dessa säkrar att IT är en integrerad del av styrningen vilket kommer medföra att alla typer av arbete (affärsinitiativ, it-initiativ/livscykelhantering, förändringsarbete och akut driftsproblematik) hanteras på ett ställe för gemensam prioritering. Målet är att det leder till bättre möjlighet att prioritera även förvaltningsarbete i syfte att minska komplexitet och säkra en långsiktigt hållbar IT-leverans.

Slutsats

Formerna för att styra och prioritera IT portföljen som en del av bolagsstyrningen är ännu inte på plats även om förbättringar gjorts. Området behöver fortsätta arbetas med under 2021.

Arbetsmiljö

Risk

Risk för att nuvarande problematik kring arbetsmiljö i regionens hus Göteborg och Skövde leder till att medarbetare väljer och lämna. Även att ABW inte passar alla verksamhetsområden vilket leder till ineffektivitet och frustration.

Resultat

2020 blev ett annorlunda år än vad som bedömdes i slutet av 2019. När riskanalysen uppdateras i samband med styrelsens extra risk-workshop utgick denna risk helt då pandemin ställde andra krav på arbetsplatsen. Till följd av rådande omständigheter kopplat till covid-19 har riskanalyser genomförts och krishanteringsplaner har uppdaterats. Västtrafik följer Folkhälsomyndighetens och Västra Götalandsregionens rekommendationer. Medarbetare som kan ha erbjudits att arbeta hemma sedan slutet av mars. Kontoren har varit öppna för de medarbetare som måste arbeta från kontoren, t ex medarbetare på kundservice, störningshantering, reception och medarbetare har varit välkomna till kontoren så länge man känner sig fullt frisk. Västtrafik har under året arbetat för att skapa trygga och säkra kontor för att minimera smittspridning med åtgärder på kort och lång sikt för medarbetare som måste arbeta från kontoren. Ett 30-tal medarbetare arbetar hemifrån till följd av att man själv är riskgrupp alternativt lever ihop med någon som är riskgrupp.

Sedan omställningen i våras har vi erbjudit hemlån av utrustning för att få en god arbetsmiljö på hemmakontoret, t ex datorskärm, tangentbord och annan kringutrustning. Under hösten har vi även kunnat erbjuda hemlån av kontorsstol då pandemin har kommit att bli långvarig. Under året har vi aktivt arbetat med ett stort utbud av friskvårdsaktiviteter, dels för att upplevelsen är att man från hemmakontoret blir mer stillasittande än på kontoret, men även för den sociala samvaron. Alla medarbetare erbjuds 30 min per dag till friskvårdspromenad under arbetsdagen. Västtrafik har ett koncept som vi kallar friskvård online där vi erbjuder två digitala friskvårdsaktiviteter per vecka via Teams. Västtrafik träffas och har ett pass med fysisk aktivitet och ett pass med yoga. Vi har även under våren erbjudit gemensamma friskvårdsaktiviteter i form av utomhusaktiviteter för att ses fysiskt, det har varit vandringar och löpträningar vilka har uppskattats.

Slutsats

Risken har helt utgått ur riskanalysen. Fokus under året har varit att erbjuda medarbetare en bra arbetsmiljö utifrån de nya förutsättningar som kommit i samband med covid-19, vilken påverkat under i stort sett hela 2020. Det är i dagsläget svårt att bedöma när återgången till den ”nya normala” arbetsdagen kommer och hur den då kommer se ut.

Avtalsföljsamhet

Risk

Risk för brister i avtalsföljsamheten, befogenheter samt bedömning av nytta för Västtrafik. (Västtrafik har ett stort antal leverantörer gäller ej trafikavtal.)

Resultat

Västtrafiks inköp utgår från av styrelsen beslutad Policy för inköp och upphandling. Västtrafiks ledningsgrupp har beslutat om Regelverk för Inköp och upphandling. Regelverkets syfte är att säkerställa att gällande lagar följs och att inköp görs genom ett effektivt och hållbart nyttjande av resurser i linje med beslut. Både policyn och regelverket tar avstamp i Västra Götalands Regionens inköspolicy och dess målsättningar. Utöver det framgår tydligt av delegationsordningen att inköp ej får genomföras utan avtal.

Västtrafik har fortsatt inget systemstöd för att följa upp avtalsföljsamhet. Problembilden är densamma som tidigare år, men förbättringsarbete som successivt skapar ett tydligare kontrollnätverk och uppföljningsmöjligheter har genomförts. Övergripande sker månadsvis uppföljning av nästan 90% av kostnadsmassan. Det avser trafik kostnader. Det är resterande andel, drygt 10% där arbete med uppföljning av avtalsföljsamhet pågår. Vad avser uppföljning gentemot avtal är det attesteringen av en faktura som säkerställer detta. Några av huvuduppgifterna för sakgranskaren samt attestant är att kontrollera och intyga att avtal finns, rätt pris, leverans etc. Systemet för leverantörsfakturer säkerställer att ingen faktura kan betalas utan att den sakgranskats och godkänts av minst två personer (ibland fler, beroende på belopp och delegation). Beloppsgränser och ansvar säkerställs automatiskt via systemet. Delegationer sker skriftligt och uppdateras en gång per år. Fokus under året har varit införandet av konsultförmedling. Avtalet underlättar kontroll och uppföljning. Utöver det har genomgångar gjorts för att säkerställa avtal på kvarvarande konsultleverantörer. Ny leverantörsreskontra har införts och i samband med den har en grundlig genomgång av befintliga leverantörer delvis genomförts och pågår. För ny-upplägg av leverantörer har ny rutin införts som ska säkerställa avtals-koppling och klassificering för uppföljning. Västtrafik har även gjort en genomgång av avtals- och upphandlingssituationen för verksamhetskritiska IT system. Upphandlingsplanen har utökats med en uppföljningsdel och återrapportering ska ske till styrelsen 2 ggr/år. Arbetet kommer fortsätta under 2021.

Slutsats

Föregående års synpunkter kvarstår, Västtrafik har i dag inte möjlighet att identifiera eller följa upp avtalsföljsamheten regelbundet för ca 10% av kostnadsmassan. Arbetet under året har medfört förbättringar men utifrån ett totalt avtalsföljsamhetsperspektiv behöver ytterligare möjlighet till åtgärder tas fram kommande år.

Internkontrollplan 2020 uppd feb

Risk	Kontrollmoment	Kontrollansvarig	Kontrollmetod	Kommentar
Återkommande punkter				
Risk för att styrande dokument ej efterlevs.	Uppföljning och sammanställning av samtliga spelreglers specifika uppföljningar samt noterade avvikelser.	Lars Backström /Sara Frank	Återrapporteras	Återrapporteras
Risk för att riskanalysens samtliga punkter saknar åtgärdsförslag.	De flesta risker i Västrafiks Riskanalys 2020 har dokumenterade åtgärder, men några saknas. Dessa ska åtgärdas. Uppföljning av att detta ska ske.	Lars Backström /Sara Frank	Återrapporteras	Återrapporteras
Risk att synpunkter och rekommendationer från genomförd revision ej åtgärdas.	En uppföljning ska ske att bolaget hanterat synpunkter och rekommendationer. Med hanterat menas att tillämpliga åtgärder genomförts eller att motivering finns för kvarstående öppna frågeställningar.	Lars Backström /Sara Frank /m fl	Återrapporteras	Återrapporteras
Förslag från Riskanalysen				
Risk för att dialogen med kommuner och delar av regionen kring förändringar brister och påverkar kundnöjdheten.	Sammanfattande av årets aktiviteter, dialoger görs inför styrelsemötet feb 2021 samt redovisning av utvecklingen på kommunernas uppfattning av Västrafik i syfte att bedöma dialog och arbetssätt.	Lars Backström/ Camilla Holtet	Återrapporteras	Återrapporteras
Risk för problem att bedriva vidareutveckling av system då vår tekniska skuld ökar, prioriteringar för med sig att skulden ökar. Avsaknad av planer för livscykelhantering /uppdatering innebär dåligt underhållna system och databaser. Äldre system medför risk för att leverantörer slutar supportera system. Förvaltningar planerar enbart för utveckling och tar inte hänsyn till uppgraderingar.	Sammanfattande uppföljning görs inför styrelsemötet av status på arbetet. T ex vilka initiativ har genomförts under året i syfte att stärka livscykelhanteringen, uppdateringsplaner och identifiering av äldre system?	Lars Backström/ Håkan Franson	Återrapporteras	Återrapporteras
Risk för att nuvarande problematik kring arbetsmiljö i regionens hus Göteborg och Skövde leder till att medarbetare väljer och lämna. Även att ABW inte passar alla verksamhetsområden vilket leder till ineffektivitet och frustration.	Sammanfattande uppföljning görs inför styrelsemötet av status på arbetet och under året genomförda aktiviteter. Senast gjorda medarbetarundersökning redovisas på en övergripande nivå alternativt en temperaturmätning på medarbetarnas upplevelse av arbetsmiljön.	Lars Backström/ Pernilla Bergwall	Återrapporteras	Återrapporteras
Risk för brister i avtalsföljsamheten, befogenheter samt bedömning av nytta för Västrafik. (Det finns stort antal leverantörer gäller ej trafikavtal.)	Uppföljning av åtgärder samt bedömning av omfattning i antal/volymer vid utgången av 2020.	Lars Backström/ Camilla Holtet	Återrapporteras	Återrapporteras

//