



Förvaltningsplan 2018-2020

Kollektivtrafikförvaltningen

Förvaltningsplan 2018-2020 Kollektivtrafikförvaltningen

INNEHÅLL

1	FÖRVALTNINGENS GRUNDUPPDRAK	3
1.1	Kollektivtrafiknämnden.....	3
1.2	Kollektivtrafikförvaltningen.....	4
2	PLANERING OCH UPPFÖLJNING I FÖRVALTNINGEN.....	5
2.1	Regionens styrprocess.....	5
2.1.1	Nämndens planeringsförutsättningar	5
2.1.2	Trafikförsörjningsprogrammet.....	6
2.1.3	Andra viktiga program för verksamheten	7
2.2	Förvaltningens styrprocess och arbetssätt	7
3	MÅL OCH PRIORITERAD UTVECKLING 2018-2020 MED PLAN FÖR GENOMFÖRANDE	8
3.1	Invånare/kundperspektiv.....	10
3.2	Verksamhet/processperspektiv	11
3.3	Medarbetare/uppdragstagarperspektiv	12
3.4	Ekonomiperspektiv.....	12
4	SAMMANFATTNING AV STYRNING/AKTIVITETER I STYRKORTSMATRIS	13
5	EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNINGAR.....	14
5.1	Ersättningar	14
5.1.1	Fördelningen av ersättningen inom förvaltningen	15
5.1.2	Kommunala ersättningar för 2018	15
5.1.3	Ramförändring jämfört med föregående års ram.....	15
5.2	Resultatreglering.....	16
5.3	Investeringar	16
5.4	Budget	17
6	INTERN KONTROLL	18
7	FÖRVALTNINGENS ÖVERSIKT AV MÅL OCH INDIKATORER.....	19
7.1	Perspektiv: Invånare/kund.....	19
7.2	Perspektiv: Verksamhet/process	20
7.3	Perspektiv: Medarbetare och uppdragstagare	20
7.4	Perspektiv: ekonomi.....	20
8	INTERN REFERENS	21
9	UNDERSKRIFTER	21

Förvaltningsplan 2018-2020 Kollektivtrafikförvaltningen

1 FÖRVALTNINGENS GRUNDUPPDAG

Region Västmanland är regional kollektivtrafikmyndighet i Västmanland. Myndigheten, med nämnd och förvaltning, bildades 1 januari 2012 i och med den nya lagen för kollektivtrafik. Förvaltningens verksamhet är inriktad på att inom Västmanlands län och angränsande områden bedriva och utveckla den allmänna och den särskilda kollektivtrafiken.

1.1 Kollektivtrafiknämnden

Kollektivtrafiknämnden ska fullgöra de uppgifter som följer av Region Västmanlands ansvar för den regionala kollektivtrafiken, när uppgiften inte enligt lag eller regionfullmäktiges beslut ska fullgöras av någon annan. Nämnden ansvarar för beställarstyrningen av regional kollektivtrafik för länsinvånarna.

Nämndens uppdrag beskrivs i Reglemente för Kollektivtrafiknämnden 2014-2018, fastställd av landstingsfullmäktige 2014-06-17, § 70.

I nämndens uppdrag ingår att:

- Bereda förslag till regionalt trafikförsörjningsprogram.
- Inom ramen för regionalt trafikförsörjningsprogram lämna uppdrag/beställning till AB Västerås Lokaltrafik och/eller enskild kommun som fått befogenhet att ingå avtal om allmän trafik.
- Ansvara för Regionens sjukresor, samt särskild kollektivtrafik såsom färdtjänst och skolresor enligt avtal med Västerås, Sala, Hallstahammar och Surahammar kommuner.
- Ansvara för myndighetsutövning av färdtjänsthandläggning för Västerås och Sala kommuner.
- Besluta om allmän trafikplikt.
- Bedriva övergripande strategiskt arbete inom området kollektivtrafik.
- Bereda strategiska kollektivtrafikfrågor inför beslut i regionfullmäktige.
- Samverka med länets kommuner, organisationer, resenärer, företag och berörda myndigheter i kollektivtrafikfrågor.
- Inom sitt verksamhetsområde företräda länet gentemot statliga myndigheter och andra landsting/regioner.
- Löpande informera regionstyrelsen om strategiska kollektivtrafikfrågor.
- Rapportera om ekonomi, prestationer och kvalitet i enlighet med regionstyrelsens anvisningar.
- Noggrant följa utvecklingen inom kollektivtrafikområdet.
- Verka för forskning och utveckling inom kollektivtrafikområdet.

Nämnden ska i egenskap av kollektivtrafikmyndighet iaktta konkurrensneutralitet. Exempelvis vid upphandling av trafik måste ägarstyrningen av AB Västerås Lokaltrafik vara fristående från kollektivtrafikmyndighetens ansvar att hantera upphandlingen.

Förvaltningsplan 2018-2020 Kollektivtrafikförvaltningen

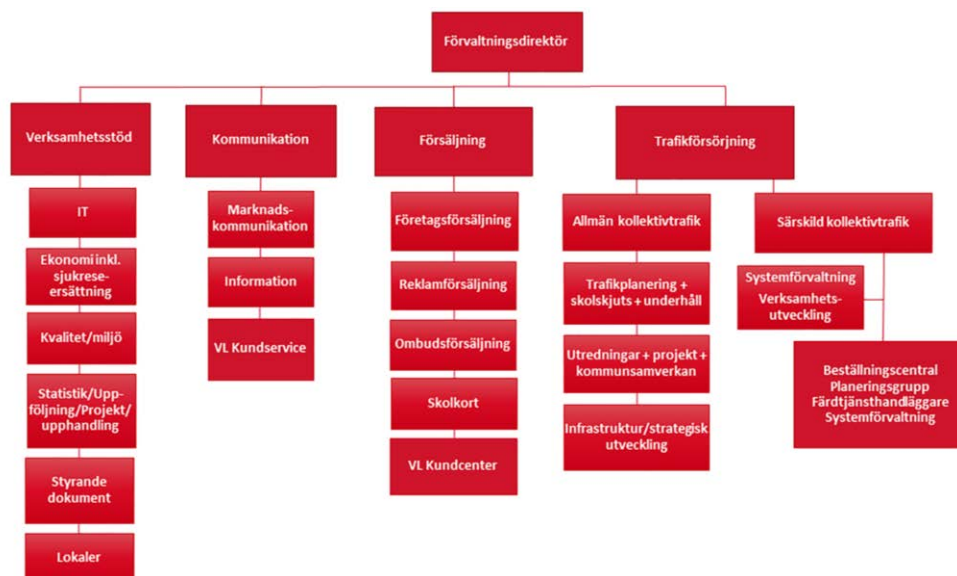
1.2 Kollektivtrafikförvaltningen

Förvaltningens verksamhet ska uppnå de mål som finns i Regionplanen, Trafikförsörjningsprogrammet samt möjliggöra nämndens ovanstående uppdrag. Dessutom arbetar förvaltningen på uppdrag av länets kommuner, både gällande allmän och särskild kollektivtrafik. Förvaltningen administrerar, planerar, upphandlar, marknadsför, säljer och utvärderar beställd trafik. Verksamheten baseras på två viktiga grunder - samhällsnytta och kundnytta, som utgår från medborgare och resenär. Grunden ligger i att kollektivtrafiken är ett viktigt instrument för kommunernas och länets utveckling. Förvaltningens uppdrag är alltså att identifiera och möta medborgarnas behov av kollektivtrafik.

Den allmänna trafiken innefattar regionala tåg- och busslinjer, inomkommunal trafik och stadstrafik samt skolskjuts. Den särskilda kollektivtrafikens uppdrag gäller exempelvis sjukresor, färdtjänst och skolskjuts. För den särskilda kollektivtrafiken innebär förvaltningens uppdrag att planera och samordna resor, samt administrera och utveckla verksamheten. Även upphandling av persontransporttjänster omfattas av uppdraget. I Kollektivtrafikförvaltningens ansvar ingår även myndighetsutövning gällande färdtjänst.

Inom förvaltningens organisation finns sedan 2016 både en information/marknadsavdelning och en försäljningsavdelning. Båda dessa avdelningar arbetar mot kund genom varumärket VL. Försäljning har dock ett tydligare fokus på att mer aktivt arbeta för att öka kollektivtrafikens intäkter. Förvaltningen driver i egen regi beställningscentral för anropsstyrt resande. En kundserviceverksamhet finns uppbyggd, med två Kundcenter i centrala Västerås.

Figuren nedan visar hur organisationen ser ut från 1 januari 2017.



Förvaltningsplan 2018-2020 Kollektivtrafikförvaltningen

2 PLANERING OCH UPPFÖLJNING I FÖRVALTNINGEN

2.1 Regionens styrprocess

Regionen, och därmed förvaltningen, tillämpar balanserad styrning av verksamheten. Det innebär att planering, genomförande och uppföljning utgår från fyra perspektiv (styrkort), i syfte att säkra helhetssyn och balans: *Invånare/kund*, *Verksamhet/process*, *Medarbetare/Uppdragstagare* och *Ekonomi*. Styrningen följer organisationens beslutsnivåer och styrdokumentet anpassas för respektive nivå. I kapitel 3 redovisas förvaltningens mål, uppdrag och planerade aktiviteter per perspektiv.

- **Invånare/kund**
 - *Nöjda invånare i en attraktiv region – invånarna ska ha stort förtroende för regionens tjänster och tillväxten ska vara hållbar i hela regionen.*
 - *En god och jämlik hälsa – invånarnas hälsoläge ska vara gott och jämlikt.*
- **Verksamhet/process**
 - *En effektiv verksamhet av god kvalitet – verksamheten ska bedrivas med god hushållning av resurserna. Verksamheten ska drivas på rätt nivå, med god tillgänglighet och med god kvalitet.*
 - *En drivande och samverkande utvecklingsaktör – regionens aktörer ska verka i linje med program mål.*
- **Ekonomi**
 - *Regionens finansiella ställning ska vara god och fastställt ekonomiskt resultat ska uppnås.*
- **Medarbetare/uppdragstagare**
 - *Stolta och engagerade medarbetare samt uppdragstagare – regionen ska vara en attraktiv arbetsgivare och en professionell uppdragsgivare.*

2.1.1 Nämndens planeringsförutsättningar

Regionfullmäktige har gett regionstyrelsen i uppdrag att konkretisera regionplanens innehåll och i ett eget dokument formulera planeringsförutsättningar åt förvaltningar och nämnder. Detta dokument, nämndens planeringsförutsättningar, beskriver Kollektivtrafiknämndens grunduppdrag tillsammans med mål, uppdrag och ekonomisk ersättning som gäller för planperioden. Dessa utgör förutsättningar för arbetet med förvaltningsplanen, och därmed hur förvaltningen arbetar med planering och uppföljning.

Förvaltningsplan 2018-2020 Kollektivtrafikförvaltningen

Andra viktiga utgångspunkter för förvaltningsplanen är lagstiftning och förordningar som berör verksamheten, nationella riktlinjer, beslut och uppdrag givna av regiondirektören samt särskilda utmaningar som identifierats av nämnden.

Nämnden har som uppdrag att bidra till att regionens vision och övergripande mål uppnås inom de fem målområdena i Regionplanen:

- **RP1** – Nöjda invånare i en attraktiv region
- **RP2** – En god och jämlik hälsa
- **RP3** – En effektiv verksamhet av god kvalitet
- **RP4** – Stolta och engagerade medarbetare och uppdragstagare
- **RP5** – En stark och uthållig ekonomi

Det är i Förvaltningsplanen som dessa, nämndens mål och uppdrag, ska konkretiseras. Som struktur för redovisning av både mål och resultat används de fem målområdena i regionplanen och de fyra perspektiven i styrkortet.

Uppdrag och intentioner i förvaltningsplanen ska kommuniceras, brytas ner och följas upp inom nämnden. Förvaltningschefen har huvudansvaret för att förvaltningsplanen tas fram. Förvaltningsplanen ska fastställas av kollektivtrafiknämnden. En av kollektivtrafiknämnden fastställd plan överlämnas till regionstyrelsen för kännedom och som utgångspunkt för styrelsens uppsiktsplikt enligt Kommunallagen.

Förvaltningen ska inför 2018 ha säkerställt, genom godkännande av kollektivtrafiknämnden, den interna styrningen via styrkortet. Regionplanens och Trafikförsörjningsprogrammets intentioner och mål ska i relevanta delar vara inarbetade i styrkortet. Hur både planering och uppföljning ska hanteras av nämnden beträffande både uppdragsgivare och förvaltning ska beskrivas.

2.1.2 Trafikförsörjningsprogrammet

Kollektivtrafiknämnden är enligt lag skyldiga att ta fram och kontinuerligt revidera ett trafikförsörjningsprogram för länet. Under hösten 2015 har kollektivtrafikmyndigheten tagit fram ett reviderat program i samråd med kommuner och berörda aktörer i länet. Detta program är jämte Regionplanen och nämndens planeringsförutsättningar förvaltningens mest centrala styrdokument.

Trafikförsörjningsprogrammet innehåller fem mål, vilka i programmet bryts ner i delmål, som myndigheten ska arbeta mot. Mål och delmål är mer utförligt beskrivna i programmet.

- **TFP1** - Tillgänglighet för regional utveckling

Förvaltningsplan 2018-2020 Kollektivtrafikförvaltningen

- **TFP2** - Tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning
- **TFP3** - Långsiktigt hållbar resa
- **TFP4** - Trygg och säker resa
- **TFP5** - Enkel och attraktiv resa

2.1.3 *Andra viktiga program för verksamheten*

Denna förvaltningsplan utgår inte endast från Regionplanen, Trafikförsörjningsprogrammet och nämndens planeringsföresättningar, utan även ett flertal andra program och dokument vilka påverkar förvaltningens verksamhet. Dessa program är exempelvis:

- Regionens miljöpolitiska program
- Samverkansavtalet
- Regionens medarbetarpolicy
- Affärsplan Västmanland
- Strategi och handlingsplan för tillgänglighet
- Program och handlingsplan för delaktighet för personer med funktionsnedsättning
- Handlingsplan för barnkonventionen i LTV
- Riktlinje för systematisk arbetsmiljöarbete
- Verksamhetsplan för allmän säkerhet och informationssäkerhet
- Program och handlingsplan för processutveckling
- Regionala utvecklingsprogrammet för Västmanland
- Kommunala planer, så som översikts- eller trafikplaner

2.2 **Förvaltningens styrprocess och arbetssätt**

Förvaltningens verksamhet ska utföras med ett projektorienterat arbetssätt. Förvaltningen kommer fokusera på tydlig målstyrning av verksamheten. Målstyrning är nödvändig för att veta i vilken utsträckning verksamheten och om aktiviteterna ger önskade resultat.

Att arbeta i projekt skapar möjligheter att på ett kontrollerat sätt strukturera och styra förvaltningens arbete. Projekt som arbetsform skapar möjligheter att jobba över enhetsgränserna på förvaltningen, samt med externa intressenter. Ett välplanerat projekt ska ha en tydlig målbild och tidsplan, vilket förenklar uppföljning.

Målstyrning behövs för att hela organisationen på ett strukturerat sätt ska dra åt samma håll och fokusera på samma sak. Alla medarbetare måste vara medvetna om sitt ansvar och sin roll för att organisationen som helhet ska nå uppsatta mål. På alla nivåer ska därför målen omsättas till uppgifter eller aktiviteter som går att mäta.

Förvaltningsplan 2018-2020 Kollektivtrafikförvaltningen

Uppföljning av verksamheten sker på många olika sätt, formellt genom rapportering till nämnden. Internt på förvaltningen finns en ledningsgrupp som kontinuerligt ansvarar för styrningen av förvaltningen. Uppföljning sker genom såväl tertiärrapporter som årsrapporter, vid arbetsplatsträffar samt samverkansmöten med fackliga organisationer. Externt kommer uppföljning ske via tjänstemannadialoger och länsdelssamråd, samverkansmöten etc.

I följande kapitel visar förvaltningen hur de mål och uppdrag som förvaltningen ansvarar för, konkret planeras inom i verksamheten. Dels redovisas det som är Regionens uppdrag till förvaltningen. Dels lyfts ett antal aktiviteter fram per styrkortsperspektiv, vilka förvaltningen avser genomföra under planperioden. Dessa aktiviteter är utvalda genom att de anses vara centrala för att på ett effektivt sätt uppnå målen och klara av förvaltningens uppdrag.

3 MÅL OCH PRIORITERAD UTVECKLING 2018-2020 MED PLAN FÖR GENOMFÖRANDE

Regionplanen och Trafikförsörjningsprogrammet anger de intentioner, mål och uppdrag som ligger till grund för Kollektivtrafiknämndens arbete. Nämnden kan i förvaltningsplanen i sin tur komplettera med egna mål. Utifrån dessa förutsättningar ska nämnden i sin förvaltningsplan redovisa hur man avser att styra verksamheten mot målen. Förvaltningen rapporterar följsamhet till plan och eventuella avvikelser till nämnden.

Målen i Regionplanen utgår från ett prioriterat antal målområden med politisk intention. Inom varje målområde finns ett antal "*Resultatmål*", vilka beskriver vad som ska uppnås i regionen som stort, och "*Processmål*", vilka beskriver delmål för hur detta ska gå till genom varje respektive förvaltnings verksamhet. Förvaltningens ledning har tagit del av dessa övergripande mål och deras grunder, utvärderat föregående års verksamhetsplan, och genom diskussion enats om de processmål och aktiviteter som beskrivs i denna plan.

Förvaltningen ska omsätta planen i aktiviteter som sedan följs upp med avseende på genomförande och effekter. Förvaltningschefen ansvarar för den övergripande planeringen och uppföljningen samt att föreslagna aktiviteter genomförs i samarbete med berörda chefer och medarbetare.

Nedan följer förvaltningens planerade verksamhet per styrkortsområde. Först med en redovisning av nämndens planeringsförutsättningar, det vill säga verksamheten som en del av Regionen som helhet, följt av en mer specifik redovisning av förvaltningens verksamhet för perioden 2018-2020. Dessa utvalda aktiviteter sammanfattas i kapitel 4.

Förvaltningsplan 2018-2020 Kollektivtrafikförvaltningen

Samtlig planerad verksamhet utgår ifrån att hålla fastställd budget och ha en långsiktig hållbar ekonomi i balans. Likaså utgår all planerad verksamhet från att aktiviteterna leder till att nå Trafikförsörjningsprogrammets mål.

Förvaltningen ska i sitt förslag till förvaltningsplan redovisa hur man avser styra verksamheten i riktning mot mål, program och prioriterad utveckling från planeringsförutsättningarna enligt nedan.

<i>Invånare/kund</i>	<i>Verksamhet/process</i>
Mål R: ● Förtroende för våra tjänster ● Hållbar tillväxt P: ● Kundnöjdhet Program ● Trafikförsörjningsprogram för kollektivtrafik ● Tillgänglighetsstrategi med handlingsplan ● Regionalt utvecklingsprogram ● Program och handlingsplan för delaktighet för personer med funktionsnedsättning Prioriterad utveckling ● Fortsatt arbete för ökat och förbättrat trafikutbud. ● Förbättrad trafikinformation/störningsinformation. ● Ökad tillgång till e-tjänster, inom både särskild och allmän kollektivtrafik. ● Ökad kundkännedom	Mål R: ● Tillgänglighet ● Kvalitet ● Effektivitet P: ● Produktion Program ● Trafikförsörjningsprogram för kollektivtrafik ● Tillgänglighetsstrategi med handlingsplan ● Planer för allmän säkerhet och informationssäkerhet ● Miljöpolitiskt program Prioriterad utveckling ● Fortsatt fokus på tjänsteutveckling och förbättringsarbete inklusive automatisering/digitala lösningar. ● Utveckling av och utbildningar i befintliga tekniska stödsystem. ● Fortsatt arbete med att samordna allmän och särskild kollektivtrafik. ● Förvaltningen ska involveras i och delta i miljöledningssystemarbetet.
<i>Ekonomi</i>	<i>Medarbetare</i>
Mål R: ● Ekonomiskt resultat ● Finansiell ställning P: ● Verksamheten ska bedrivas inom ram/budget Program ● Riktlinje för god ekonomisk hushållning. Prioriterad utveckling ● Ökad kostnadstäckning.	Mål R: ● Attraktiv arbetsgivare P: ● Hållbart medarbetarengagemang (HME) Program ● Medarbetarpolicy ● Arbetsmiljöprogram ● Strategi för löner och förmåner Prioriterad utveckling ● Utbildning ● Minskad sjukfrånvaro ● Utveckla ledarskapet

Förvaltningsplan 2018-2020 Kollektivtrafikförvaltningen

3.1 Invånare/kundperspektiv

Åtgärd	Koppling till mål och utveckling	Tidplan
Uppdatera Hållplatshandboken. Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning	• RP3 • TFP2, TFP4 • Resultatmål hållbar tillväxt • Processmål NKI och marknadsandel	Q3 2018
Utföra en eller flera kundundersökningar. Ansvarig: Verksamhetschef Kommunikation	• RP1, RP3 • TFP1-5 • Resultatmål hållbar tillväxt • Processmål NKI och marknadsandel	Q4 2020
Införa en e-tjänst/verksamhetssystem som riktar sig mot resenärerna i den särskilda kollektivtrafiken. Ingår i den stora upphandlingen av verksamhetssystemet som beställningscentralen och planeringsgruppen använder. I arbetet ingår att ta fram en kravspecifikation, funktionskartläggning, upphandling, utbildning mm Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning	• RP1, RP3 • TFP1-5 • Processmål NKI och förtroende för våra tjänster	Q4 2019
Genomföra åtgärder för ökad tillgänglighet för resenärer med funktionsvariation i den allmänna kollektivtrafiken för att minska resandet med särskild kollektivtrafik. Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning	• RP 1 • TFP 2, TFP 3, TFP 4 • Miljöprogram 2018-2022	Q4 2022
Möjliggöra för tredje part att få tillgång till samt sälja KTF's produkter. Ansvarig: Verksamhetschef Försäljning	• RP1, RP 3 • TFP 1, TFP 4, TFP 5	Q4 2020
Utveckla digital störningsinformation. Ansvarig: Verksamhetschef Kommunikation	• RP1, RP 3, • TFP 1, TFP 2, TFP 4, TFP 5	Q4 2020
Övergå från analog till digital telefonlösning inom Beställningscentralen Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning	• RP 1, RP 2, RP 3 • TFP 2, TFP 4, TFP 5	Q3 2018

Förvaltningsplan 2018-2020 Kollektivtrafikförvaltningen

3.2 Verksamhet/processperspektiv

Åtgärd	Koppling till mål och utveckling	Tidplan
Arbeta fram ett nytt avtal med ABVL. Ansvarig: Förvaltningsdirektör	• RP3, RP5 • TFP 1-5 • Resultatmål kvalitet och effektivitet	Q2 2018
Införa en e-tjänst/verksamhetssystem som riktar sig mot leverantörerna i den särskilda kollektivtrafiken. Ingår i den stora upphandlingen av verksamhetssystemet som beställningscentralen och planeringsgruppen använder. I arbetet ingår att ta fram en kravspecifikation, funktionskartläggning, upphandling, utbildning mm. Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning.	• RP3, RP4 • TFP1-5 • Resultatmål tillgänglighet, kvalitet och effektivitet.	Q4 2019
Utveckling av det digitala analysverktyget IWA. Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning.	• RP3, RP4 • TFP1-5 • Resultatmål tillgänglighet, kvalitet och effektivitet.	Q4 2018
Ställa och följa upp miljökrav i upphandlingar för att minska transporternas klimatpåverkan, band annat för ambulansfordon och särskild kollektivtrafik. Nästa avtalsperiod börjar hösten 2021, först då möjligt att ställa nya miljökrav. Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning.	• RP 3, RP 4 • TFP3 • Miljöprogram 2018-2022	Q4 2022
Samordna resor inom särskild kollektivtrafik så långt det är möjligt utan att kvalitet och service äventyras. Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning.	• RP 1, RP 3 • TFP3 • Miljöprogram 2018-2022	Q4 2022
Införa BOB-standard (Biljett och Betal-standard) i nuvarande biljettsystem. Ansvarig: Verksamhetschef Verksamhetsstöd	• RP1, RP 2, RP 3, • TFP 1, TFP 4, TFP 5	Q4 2018
Samordnad upphandling av nytt biljettsystem tillsammans med Örebro. Ansvarig: Verksamhetschef Verksamhetsstöd	• RP 1, RP 3, RP 5 • TFP 5	Q4 2019
Anpassa processer och system enligt den nya dataskyddsförordningen (GDPR) Ansvarig: Verksamhetschef Verksamhetsstöd	• Lagkrav enligt Allmänna dataskyddsförordningen (Europa-parlamentets och rådets förordning (EU) nr 2016/679).	Q2 2018

Förvaltningsplan 2018-2020 Kollektivtrafikförvaltningen

3.3 Medarbetare/uppdragstagarperspektiv

Åtgärd	Koppling till mål och utveckling	Tidplan
Implementera nya Medarbetarpolicyn Ansvarig: Förvaltningsdirektören	- RP4 - Resultatmål Attraktiv arbetsgivare	Q2 2018
Aktivera/ utveckla hälsoteamet och involvera hela personalgruppen i arbetet. Ansvarig: Förvaltningsdirektören	- RP4 - Resultatmål Attraktiv arbetsgivare	Q2 2018
Tydliggöra målbilden för all personal för att öka transparens och delaktighet. Ansvarig: Förvaltningsdirektören	- RP4 - Resultatmål Attraktiv arbetsgivare	Q4 2018
Verksamheterna ska vidta åtgärder för att minska sjukfrånvaron och inflödet av rehabiliteringsärenden. Till exempel genom att utveckla ledarskapet, minska andelen timanställda, öka andelen tillsvidareanställda samt jämna ut arbetsbelastningen mellan olika funktioner. Ansvarig: Förvaltningsdirektören	- RP4 - Resultatmål Attraktiv arbetsgivare	Q4 2018
Utbilda samtlig personal i regionens interna utbildningar, så som för brand, miljö etc. Ansvarig: Förvaltningsdirektören	- RP4 - Resultatmål Attraktiv arbetsgivare och kvalitet - Miljöprogram 2018-2022	Q2 2018

3.4 Ekonomiperspektiv

Åtgärd	Koppling till mål och utveckling	Tidplan
Förankra det framtagna förslaget på nytt upplägg för budgetprocessen för trafikramen med kommunerna. Ansvarig: Verksamhetschef Trafikförsörjning samt Ekonomichef	- RP3, RP5 - Resultatmål ekonomiskt resultat - Processmål verksamheten ska bedrivas inom ram/budget	Q3 2018
Ta fram nyckeltal för kontinuerlig utvärdering. Ansvarig: Verksamhetschef Verksamhetsstöd samt Ekonomichef	- RP3, RP5 - Resultatmål ekonomiskt resultat - Processmål verksamheten ska bedrivas inom ram/budget	Q2 2018

Förvaltningsplan 2018-2020 Kollektivtrafikförvaltningen

4 SAMMANFATTNING AV STYRNING/AKTIVITETER I STYRKORTSMATRIS

Nedanstående matris visar på hur den ovan föreslagna planen är balanserad mellan styrkortsperspektiven. En verksamhet bör ha balans mellan perspektiven för att helheten ska bli så bra som möjligt.

För den aktuella planperioden anser förvaltningen att en god balans i styrkortet uppnås. Flest aktiviteter är listade i *"Invånare/kund"* och *"Verksamhet/Process"*, vilket på ett positivt sätt avspeglar intentionerna med styrningen i förvaltningens planering. Åtgärdernas karaktär återspeglar även den digitaliseringsprocess som förvaltningen befinner sig i. Ett flertal åtgärder har tillkommit under perspektivet *"Medarbetare/uppdragstagare"*. Det är en naturlig utveckling att öka satsningen på det interna arbetet efter att den nya organisationen trätt i kraft med flera nyanställningar och kompetensväxling.

Invånare/kund	Verksamhet/process
- Uppdatera Hållplatshandboken - Utföra en eller flera kundundersökningar - Införa en e-tjänst/verksamhetssystem som riktar sig mot resenärerna i den särskilda kollektivtrafiken. - Genomföra åtgärder för ökad tillgänglighet för resenärer med funktionsvariation i den allmänna kollektivtrafiken - Möjliggöra för tredje part att få tillgång till samt sälja KTF's produkter - Utveckla digital störningsinformation - Övergå från analog till digital telefonlösning	- Arbeta fram ett nytt avtal med ABVL - Införa en e-tjänst/verksamhetssystem som riktar sig mot leverantörerna i den särskilda kollektivtrafiken. - Utveckling av det digitala analysverktyget IWA - Ställa och följa upp miljökrav i upphandlingar - Samordna resor inom särskild kollektivtrafik - Inför BoB-standard i nuvarande biljettsystem. - Samordnad upphandling av nytt biljettsystem tillsammans med Örebro - Anpassa processer och system enligt den nya dataskyddsförordningen (GDPR)
Ekonomi	Medarbetare/uppdragstagare
- Förankra det framtagna förslaget på nytt upplägg för budgetprocessen för trafikramen men kommunerna. - Ta fram nyckeltal för kontinuerlig utvärdering	- Implementera nya Medarbetarpolicyn - Aktivera/utveckla hälsoteamet och involvera hela personalgruppen i arbetet. - Tydliggöra målbilden för all personal för att öka transparens och delaktighet. - Verksamheterna ska vidta åtgärder för att minska sjukfrånvaron - Utbilda samtlig personal i regionens interna utbildningar, så som för brand, miljö etc

Förvaltningsplan 2018-2020 Kollektivtrafikförvaltningen

5 EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNINGAR

Kollektivtrafikförvaltningen bedriver på en och samma gång offentlig och kommersiell verksamhet. Trafiken finansieras av både offentliga medel, från region och kommuner, och av biljettintäkter eller egenavgifter från resenärer. Utöver detta har förvaltningen intäkter av försäljning av reklam på bussar och väderskydd samt företagsförsäljning. Förvaltningens Kundcenter arbetar aktivt ut mot länets medborgare med försäljning och upplysning. Kundcenter är dessutom ombud åt flera andra kollektivtrafikleverantörer, vilket ger intäkter till verksamheten. Försäljning, information och marknadsföring genererar synergieffekter för verksamheten i sin helhet genom att skapa nya intäktsflöden för trafiken.

För den allmänna trafiken finns ett zonsystem uppbyggt för länet, där intäkterna fördelas ut på respektive linje. Uträkningen görs genom den trafikram som tas fram i början av varje år. Då stäms intäkter av från senaste helåret och fördelas ut per budgetposter enligt resande och intäkter. Beräknade trafikkostnaderna räknas ut av trafikplanerna i samarbete med AB Västerås Lokaltrafik. Subventionsgraden för den allmänna trafiken är således skillnaden mellan bruttokostnader för beställd trafik ställt mot trafikintäkterna.

För den särskilda trafiken tas också en beräknad trafikkostnad fram varje år. Löpande avstämningar sker under året, som avslutas med en slutreglering baserad på faktisk årskostnad. Den särskilda trafiken tar ut egenavgifter av resenärerna. Storleken på egenavgiften är olika beroende på trafikslag och kommun.

Sammanfattat betyder detta att ett ökat fokus på att stärka verksamhetens (kommersiella) intäkter, minskar behovet av offentliga subventioner (ersättningar). I avsnittet kring de ekonomiska förutsättningarna redovisas den allmänna och den särskilda kollektivtrafiken separat.

5.1 Ersättningar

Fullmäktige har beslutat om följande ram för Kollektivtrafiknämnden

295,0 miljoner kronor för 2018

305,2 miljoner kronor för 2019

314,3 miljoner kronor för 2020

Ersättningen ska i förvaltningsplanen delas upp på verksamhetsområden. Denna ersättning utges som regionsersättning med 1/12 per månad.

För utökning av kollektivtrafiken från 2018 har 9 miljoner kronor reserverats i styrelsens anslag. 2019 uppgår beloppet till 17 miljoner kronor och 2020 till 17 miljoner kronor. Styrelsen kommer att fatta beslut om dessa medel i samband med att förvaltningsplanen redovisas för styrelsen.

Förvaltningsplan 2018-2020 Kollektivtrafikförvaltningen

5.1.1 Fördelningen av ersättningen inom förvaltningen

Den av fullmäktige beslutade ramen fördelas internt inom Kollektivtrafikförvaltningen enligt följande:

Allmän kollektivtrafik:	Sjukresor:
219,9 miljoner kronor för 2018	75,1 miljoner kronor för 2018
227,8 miljoner kronor för 2019	77,4 miljoner kronor för 2019
234,6 miljoner kronor för 2020	79,7 miljoner kronor för 2020

Den interna fördelningen kan komma att förändras inför 2019-2020.

5.1.2 Kommunala ersättningar för 2018

Allmän kollektivtrafik: 204,2 miljoner kronor
Särskild kollektivtrafik: 93,7 miljoner kronor

5.1.3 Ramförändring jämfört med föregående års ram

Utgångspunkt vid beräkning av ramar har varit ramar i Regionplan 2017-2019 med omflyttningar för organisatoriska förändringar, förändrat uppdrag, förändrad prismodell IT och Lärcentrum. För planperioden har hälso- och sjukvården, kollektivtrafiken, kulturverksamhet inklusive föreningsbidrag räknats upp med LPIK.

SKLs prognos för LPIK exklusive läkemedel, april 2017, är underlag för uppräknig.

Årlig procentuell förändring	2018	2019	2020
LPIK exkl läkemedel	3,3	3,5	3,0
timlön	2,9	3,2	3,2
sociala avgifter	5,8	5,4	3,4
förbrukning	2,2	2,3	2,3

Ovan beskrivs hur uppräknig eller annan typ av kompensation sker för respektive år. LPIK:s ingående delar ska **inte** ses som kompensation för ett visst kostnadsslag eller uppdrag utan prisindexet används som ett sätt att fördela resurserna. Det är förvaltningens ansvar att inom den totala ramen fördela resurser på bästa sätt för att utföra uppdraget. Tabellen nedan visar förändring av ram jämfört med föregående års ram.

Ramförändringar i miljoner kronor	2018	2019	2020
LPIK uppräknig	8,9	10,3	9,2
Reducering uppräknig pga. ingen prisökning VLS och RK	-0,1	-0,1	-0,1
Personalpolitiska medel inkl. strategi för löner och förmåner (från RS anslag)	0,5		
Utökning kollektivtrafiken (från RS anslag)	15,0		

Förvaltningsplan 2018-2020 Kollektivtrafikförvaltningen

5.2 Resultatreglering

Landstingsfullmäktige fastställde 2009-06-16 Region Västmanlands resultatregleringsmodell, kompletterad 2012-04-18. Resultatreglering är en del i bokslutsdialogen och fastställs av Regionfullmäktige. För verksamheter som ska återställa underskott ska en åtgärdsplan upprättas och återställande av underskott ska ske inom två år. Enligt den komplettering som gjorts kan regionstyrelsen besluta om avvikelse avseende tiden för återställande. Modellen innebär att Kollektivtrafiknämnden behåller 100 procent av över- eller underskott.

5.3 Investeringar

Investeringarna får för regionen högst uppgå till 515 miljoner kronor 2018, 505 miljoner kronor 2019 och 505 miljoner kronor 2020. Nämndens planeringsramar för inventarier och utrustning är 5 miljoner 2018, 5 miljoner 2019 och 5 miljoner 2020.

Äskande och hantering av medel för inventarier, utrustning och byggnader ska ske enligt fastställd investeringspolicy.

En förutsättning för att angivna investeringar ska kunna göras är att nämnden har utrymme i sin driftbudget för hyror respektive kapitaltjänstkostnader. Nämnden ska särskilt beakta de stigande driftskostnader som eventuella fastighetsinvesteringar medför. Uppgifter kring förändrad hyra erhålls från fastighet.

Den del av investeringsramen som ej förbrukats under innevarande år får flyttas med till efterföljande år. Nämnden ska vid varje bokslut göra en avstämning av genomförda investeringar utifrån budget i syfte att säkerställa att överskridande av totala ramar inte sker.

Inventarier och utrustning: Förvaltningens planeringsramar för inventarier och utrustning uppgår till 5 miljoner kronor 2018, 5 miljoner kronor 2019 och 5 miljoner kronor 2020. Nedan framgår större planerade investeringar 2018 samt förväntad effekt av dessa.

Investeringar 2018	Orsak*	Investering belopp mkr	Förväntad effekt
IWA	Förbättra kvalitet	1,5	Förbättrade analysmöjligheter
WASF (skolkortsystemet)	Förbättra kvalitet	0,5	Minskad administration, förkorta ledtider
BOBS (certifiering Samtrafiken)	Förbättra kvalitet	0,5	Öppna data för tredje part, bättre service till kunder.
Hållplatser/solceller	Förbättra kvalitet	1,0	Förbättrad kvalitet, ökad trygghet
Hållplatser/infotavlor	Förbättra kvalitet	1,7	Höjd standard och kvalitet på hållplatser

Förvaltningsplan 2018-2020 Kollektivtrafikförvaltningen

Telefoni BC	Förbättra kvalitet	3,0	Föråldrat system behöver bytas ut
Övrigt oförutsett	Förbättra kvalitet	1,8	Förbättrad och effektivare administration
Summa		10,0	

*Orsak enligt klassificering i investeringsverktyget Softpro

5.4 Budget

Alla nedanstående siffror är redovisade i antal miljoner kronor.

Resultaträkning	Budget 2018	Budget 2017	Bokslut 2016
Trafikintäkter	181 620	175 900	170 940
Driftbidrag allmän kollektivtrafik	204 047	200 650	212 429
Kommunbidrag särskild kollektivtrafik	93 940	91 890	83 096
Regionsersättning	295 000	285 700	261 300
Övriga intäkter	13 615	11 035	22 324
Summa intäkter	788 222	765 175	750 089
Trafikkostnader buss	-442 447	-435 800	-445 552
Trafikkostnader tåg	-100 963	-98 062	-62 544
Transportkostnad sjukresor	-66 000	-63 720	-63 093
Transportkostnad färdtjänst	-20 700	-32 730	-31 167
Transportkostnad skol/omsorg mm	-63 580	-48 060	-50 011
Hållplatsunderhåll	-2 900	-2 900	-2 229
Försäljningsomkostnader	-12 015	-12 015	-12 504
Personalkostnader	-49 635	-44 147	-32 834
Lokalkostnader	-2 970	-2 810	-2 499
Transportmedel, reskostnader	-4 180	-3 940	-4 505
Telefoni, IT, konsultkostnad	-14 632	-12 502	-15 128
Övriga omkostnader	-2 860	-1 904	-12 767
Avskrivningar	-4 340	-4 755	-3 188
Finansiella kostnader	-2 000	-1 830	-1 711
Summa kostnader	-788 222	-765 175	-739 932

Förvaltningsplan 2018-2020 Kollektivtrafikförvaltningen

Resultat	0	0	10 157
-----------------	----------	----------	---------------

6 INTERN KONTROLL

Förvaltningen ska säkra strukturer och aktiviteter så att en tillfredsställande intern kontroll upprätthålls. Enligt reglemente för intern kontroll ska årligen antas en särskild plan för nästkommande års granskning/uppföljning. Planen för 2018 fastställs av nämnden efter att uppföljning skett för 2017 vilket sker i samband med delårsrapport 2. Utöver detta kan regionstyrelsen fastställa regiongemensamma uppföljningsområden vilket i så fall gäller samtliga verksamheter inom regionen.

För att säkerställa att förvaltningens kontrollsystem fungerar på ett tillfredsställande sätt behöver tillsyn ske. Förvaltningen ska inför framtagande av plan för nästkommande år lämna förslag till granskningsområden vilket sker efter genomförd uppföljning. Fastställda granskningsområden läggs in i förvaltningsplanen.

Förvaltningens kontrollområden framgår i sammanställningen nedan.

Kontrollområde	Kontrollmål	Kontrollmoment	Berörda	Väsentlighet/ riskbedömning
Tobakspolicy	Efterlevnad av tobakspolicyn (Centuri 23004)	Genom enkätstudie kontrollera hur efterlevnaden är till policyn i regionens verksamheter	Alla	Kännbar/möjlig
Inköpskort	Att instruktion följs beträffande hantering av kvitto och slip. (Centuri 7289)	Stickprovskontroll av att kvitto och slip sparas enligt instruktion samt att handlingarna scannas och bifogas fakturan.	Alla	Kännbar/möjlig
Kontroll av löneutbetalningar	Att utanordningslistan i Heroma har kontrollerats och signerats av ansvarig chef i systemet.	Kontroll av att signering sker av utanordningslistan i Heroma.	Alla	Allvarlig/möjlig
Avslutningssamtal och exitenkät	Att medarbetare som slutar sin anställning i regionen erbjuds avslutningssamtal och möjlighet att fylla i en exitenkät.	Stickprov på arbetsplatser med identifierade bristkompetenser samt resultat från exitenkäten.	Alla	Kännbar/möjlig

Förvaltningsplan 2018-2020 Kollektivtrafikförvaltningen

Intäkter	Att tydliga rutinbeskrivningar efterföljs.	Kontroll och avstämning av intäktsflödet utifrån upprättade rutinbeskrivningar.	KTF	Lindrig/möjlig
Kontrollområde	Kontrollmål	Kontrollmoment	Berörda	Väsentlighet/ riskbedömning
Säker kontanthantering	Att instruktion för säker kontanthantering följs (Centuri 869)	Kontroll av att rutinerna för hantering av kontanter sker enligt fastställd instruktion.	KTF	Kännbar/möjlig
Avtal	Säkerställa att avtalen efterföljs.	Kontroll vid kontering Kvalitetsmöten med ABVL.	KTF	Lindrig/möjlig
Avtal	Säkerställa att leverantörer betalar lagstadgade skatter och avgifter.	Skatteverkets förebyggande information avseende samtliga leverantörer och underleverantörer.	KTF	Kännbar/möjlig
Utbetalning sjukreseersättning	Att rätt sjukreseersättning utbetalas enligt gällande regelverk	Stickprovskontroll en gång per kvartal, tjugo ärenden per tillfälle.	KTF	Lindrig/möjlig

7 FÖRVALTNINGENS ÖVERSIKT AV MÅL OCH INDIKATORER

I planeringsförutsättningarna fastställs nedanstående förvaltningsspecifika mål och indikatorer.

7.1 Perspektiv: Invånare/kund

Målområde: Nöjda invånare i en attraktiv region

Resultatmål:

- Invånarna ska ha stort förtroende för regionens tjänster
- Tillväxten ska vara hållbar i hela regionen

PROCESSMÅL	INDIKATOR	MÅLVÄRDE	NULÄGE
Resenärerna ska vara nöjda med verksamhetens tjänster	Andel resenärer som är nöjd med kollektivtrafiken	2018: 78 %	2016: 78 %

Förvaltningsplan 2018-2020 Kollektivtrafikförvaltningen

7.2 Perspektiv: Verksamhet/process

Målområde: En effektiv verksamhet av god kvalitet

Resultatmål:

- Verksamheten ska bedrivas med god tillgänglighet
- Verksamheten ska bedrivas med god kvalitet
- Verksamheten ska bedrivas med god hushållning av resurserna

PROCESSMÅL	INDIKATOR	MÅLVÄRDE	NULÄGE
Förbättrad Produktion	Kollektivtrafikens marknadsandel totalt i länet.	2018: 16 %	2016: 13 %
	Totalt antal aviserade resor.	2018: 4 % mer än 2016= + 512 000 resor = totalt 13,3 milj resor	2016: 12,8 milj resor

7.3 Perspektiv: Medarbetare och uppdragstagare

Målområde: Stolta och engagerade medarbetare och uppdragstagare

Resultatmål:

- Regionen ska vara en attraktiv arbetsgivare

PROCESSMÅL	INDIKATOR	MÅLVÄRDE	NULÄGE
KTF ska vara en attraktiv arbetsgivare	Hållbart medarbetarengagemang, HME (Nytt, basvärde erhåll 2017 via medarbetarenkäten)	2018: basvärdet förbättras med 3-4 %	2016: ?
	Sjukfrånvaro	2018: 6 %	2016: 7,6 %

7.4 Perspektiv: ekonomi

Målområde: En stark och uthållig ekonomi

Resultatmål:

- Regionen ska uppnå fastställt ekonomiskt resultat 120 miljoner kronor 2018, 169 miljoner kronor 2019, 174 miljoner kronor 2020.
- Regionens finansiella ställning ska vara god

PROCESSMÅL	INDIKATOR	MÅLVÄRDE	NULÄGE
Verksamheten	Prognos/ekonomiskt resultat	2018: 0 mkr	Prognostiserat

Förvaltningsplan 2018-2020 Kollektivtrafikförvaltningen

ska bedrivas inom given ram/fastställd budget			resultat 2017: 0 mkr
Löpande uppföljning	Periodresultat och helårsprognos Utfall jämfört med föregående år Helårsprognos jämfört med budget Investeringar		

8 INTERN REFERENS

Denna förvaltningsplan är beslutad av Kollektivtrafiknämnden 2017-11-27, § XX.

Diarienummer: KTM 17xxxxx

9 UNDERSKRIFTER

Denna förvaltningsplan har upprättats i två exemplar, varefter förvaltningsplanen undertecknats och fördelats med ett exemplar till vardera part.

Västerås 2017-11-27

Västerås 2017-11-27

Region Västmanland

Kollektivtrafikförvaltningen

Tommy Levinsson

Arne Andersson