

FÄRDTJÄNST

INLEDNING

Färdtjänst är kollektivtrafik för personer med funktionsnedsättning som har svårt att förflytta sig på egen hand eller resa med allmänna kommunikationer. Färdtjänstillståndet är avsett för personer med en långvarig funktionsnedsättning (minst 3 månader) och som är folkbokförda i Borås Stad. Färdtjänstverksamheten ingår i Tekniska nämndens ansvarsområde.

Tillgången på fordon ska vara anpassad till efterfrågan under dagen. Vid val av färdalternativ ska alltid det mest kostnadseffektiva färd sättet användas. Ansökan om tillstånd till färdtjänst samt återkallelse av sådant tillstånd prövas av Tekniska nämnden.

En ny upphandling av färdtjänsttransporten har gjorts under år 2013. Avtal tecknades med tre leverantörer. Efter omfattande kritik från resenärerna har avtalet med en entreprenör sagts upp i oktober 2013. De andra två leverantörerna tog över den uppsagda leverantörens trafik på ett bra sätt utan några större störningar för färdtjänstkunderna, enligt intervjuade tjänstemän.

Syftet med granskningen är att pröva om färdtjänstverksamhetens interna kontroll är tillräcklig.

Huvudsakliga frågeställningar är:

- Hur ser ansökningsprocessen ut?
- Har förvaltningen regelbundna uppföljningar av färdtjänstbesluten?
- Vilka krav har ställts i ingångna avtal och hur följs dessa upp?
- Hur följer förvaltningen upp kvaliteten inom färdtjänsten?

- Hur ser processen ut för synpunkts- och klagomålshantering?
- Vilken information om färdtjänsten får nämnden?

REVISIONSKRITERIER

Lag (1997:736) om färdtjänst, Regler för färdtjänst samt Tillämpningsföreskrifter för färdtjänst (Borås Stad).

METOD

Informationen har inhämtats genom intervjuer med tjänstemän och genom dokumentstudier.

GRANSKNINGSRESULTAT

Antal färdtjänstillstånd är 4 365 och det gäller obegränsat antal resor. 680 färdtjänstresenärer har månadskort, vilket innebär att färdtjänstresenärerna faktureras och inte betalar separat för resorna.

Handläggarna vid färdtjänstenheten utreder och beslutar om färdtjänstillstånd, och trafiksamordnare vid beställarenheten tar emot beställningarna och planerar färdtjänstresorna. Beställarenheten tar emot samtal från färdtjänstresenärer och bokar in resor via systemet Planet. Det går i dagsläget inte att boka resor via internet, utan enbart via telefon. Beställarenheten har tillsatt en arbetsgrupp som ska testköra bokningssystemet via internet.

I planeringssystemet Planet går det att lägga in samåkningsresor, singelresor och slingresor. År 2014 bestod 50 % av resorna av samåkningsresor, 7 % av resorna var singel-

Borås Stads Revisionskontor

Besöksadress: Sturegatan 42
Postadress: Borås Stad, Revisionskontoret, 501 80 Borås
Webbplats: boras.se/revisionskontoret

Telefonnummer: 033-35 71 54
Faxnummer: 033-35 71 57
E-post: revisionskontoret@boras.se

resor och 43 % av resorna genomfördes i en slinga, vilket innebär att en färdtjänstresenär hämtas från punkt "A" och lämnas vid punkt "B". Vid punkt "B" hämtas nästa färdtjänstresenär osv. Totalt har 312 000 resor genomförts under år 2014, vilket motsvarar en ökning på 3 % (ca 10 000) resor jämfört med föregående år.

Ekonomi

Kostnaden per resa har minskat från 180 kr/resa år 2013 till 176 kr/resa år 2014 i Borås. Verksamheten har visat underskott med ca 4 miljoner varje år sedan år 2012. En viktig orsak är att resandet med färdtjänsten har ökat med 10 000 resor/år från år 2012.

Ansökningsprocessen

Den som ansöker om färdtjänst får fylla i en ansökningsblankett. När ansökan har kommit in till färdtjänstenheten görs normalt ett hembesök. Syftet med hembesöket är att bedöma berättigande till färdtjänst samt att lämna information. Vid svårbedömda funktionsnedsättningar kan läkarintyg begäras. Handläggningstiden för ett färdtjänstillstånd är ca: fyra veckor och det kommer in ungefär 500 ansökningar/år.

Beslut om färdtjänst

De flesta färdtjänstillstånd är begränsade till viss tid. Det är kundens ansvar att kontakta färdtjänstenheten vid förnyelse av färdtjänstillståndet. Det förekommer att handläggaren bokar in ett nytt hembesök och begär in nytt läkarintyg vid förnyelse av tillståndet. Det finns ett mindre antal färdtjänstillstånd som inte är tidsbegränsade. Färdtjänstenheten har rätt att ompröva dessa, men omprövningar sker inte regelbundet.

I Tekniska nämndens delegationsordning har nämnden delegerat beslut om färdtjänstillstånd till enhetschef och till färdtjänsthandläggare. Handläggarna arbetar enligt mallar för att kunderna ska få en likvärdig bedömning och uppföljning av beslut. Det är samma handläggare som dokumenterar i systemet Solen, gör hembesök och beslutar om tillstånden. Färdtjänstenheten genomför inte några kontroller av beslutsakterna, dvs

om utredningen och bedömningen är korrekt genomförd och dokumenterad, och om beviljat färdtjänstillstånd är utfärdat i enlighet med tillämpningsföreskrifterna.

Vid avslag och vid svåra bedömningar kan ett ärende tas upp till diskussion vid avdelningen. Beslut om att dra in tillstånd tas av avdelningschefen. Alla handläggare och enhetschefen arbetar i samma system och kan se varandras utredningar och beslut. Avvikelse som identifieras i systemet kan tas upp till diskussion, men det sker ingen systematisk uppföljning av avvikelser i akterna.

Uppföljning av ingångna avtal

Ramavtal är tecknade med två leverantörer och är mycket omfattande. Förvaltningen har ställt kvalitetskrav i ramavtalet och uppfyller inte leverantörerna kraven utgår vite. Beställarenheten har avstämningsmöte med leverantörerna några gånger per år, och man följer upp kvalitet, synpunkter från kunder, vitesfakturor, utbildning, statistik m.m.

Synpunkts- och klagomålshantering

Det kommer in ett par synpunkter/klagomål varje dag. Synpunkter på leverantörerna kommer oftast in via telefon, och handläggarna noterar synpunkten, kontaktar leverantören och återkopplar sedan till kunden. Synpunkterna redovisas till nämnden en gång/år.

Information till nämnden

Nämnden får löpande information om färdtjänsten och avdelningschefen deltar i nämndmötena. Nämnden får information om antal nya beslut, antal resor samt ekonomisk uppföljning.

Uppföljning av upplevd kvalitet

Tekniska förvaltningen genomför NKI (Nöjd kund index) undersökningar vart tredje år, och redovisningen går till nämnden. Undersökningen genomfördes under år 2014 på ett urval på 500 färdtjänstresenärer som har färdtjänstillstånd. Undersökningen visade att resenärerna anser att färdtjänsten har en hög servicegrad och att den fungerar mycket bra.

Stadsrevisionens bedömning

Stadsrevisionen bedömer att den interna kontrollen bör utvecklas. En systematisk uppföljning av beslutsakter är väsentlig och bör innefatta kontroll av att akterna lever upp till gemensamma dokumentationskrav och att färdtjänstillstånden är beviljade i enlighet med tillämpningsföreskrifterna och

lagstiftningen. Intern kontroll av utredningar, beslut och myndighetsutövning är väsentligt när det gäller att säkerställa likvärdiga bedömningar samt effektiv och rättssäker handläggning.