



Rapportsammandrag - Granskning av färdtjänstverksamheten

Färdtjänstverksamheten är i huvudsak ändamålsenlig

På uppdrag av oss revisorer har Deloitte granskat kommunens färdtjänstverksamhet. Efter genomförd granskning är vår sammanfattande bedömning att kommunen bedriver en i huvudsak ändamålsenlig färdtjänstverksamhet.

Vi har bland annat noterat att nämnden har rutiner för återrapportering av verksamheten, bland annat när det gäller handläggningstider, överklaganden/domar, ekonomiskt resultat och resultat av bemötandeundersökningar.

Avgifterna överstiger inte kommunens självkostnader

De egenavgifter som Östersunds kommun tar ut för nyttjande av färdtjänst är utformade så att avgifterna inte överstiger kommunens självkostnad. Avgiften per resa är utformad så att den motsvarar den lägsta kontantavgiften för enkelresor inom kollektivtrafiken.

Klagomålsrutinerna bör förbättras

Väl fungerande klagomålsrutiner är en viktig del av uppföljningen av hur leverantören utför sitt uppdrag. Granskningen visar att kommunen har rutiner och systemstöd för hantering av klagomål och överklaganden. Någon statistik kring klagomål som lämnas direkt till taxibolaget har dock inte kunnat tillhandahållas. Vi anser att det är viktigt att även sådana klagomål följs upp och dokumenteras.

Nämnden bör arbeta för att i större utsträckning fånga resenärernas åsikter om bemötande

Nämnden skickar årligen ut en enkät om bemötande i samband med kommunens handläggning av ärenden. Svarsfrekvensen har hittills varit låg.

För att kunna dra några slutsatser om bemötandet utifrån nämnda enkät behöver nämnden arbeta för en betydligt högre svarsfrekvens samt genomföra mer omfattande bortfallsanalyser.

Nämnden bör även överväga att utöka bemötandeenkäten till att omfatta frågor som rör leverantörens bemötande eller på annat sätt följa upp hur resenärerna upplever leverantören.