

Ledningsstaben

YTTRANDE  
2021-01-26Ärende  
FTN 2020-0054Handläggare  
Sara Catoni  
08-686 1937  
sara.catoni@sll.seRegionledningskontoret  
Registraturen  
Box 22550  
104 22 StockholmInfosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

## **Yttrande över regionledningskontorets promemoria Stärkt styrning av it och digitalisering, RS 2020-0242**

Rotel 1 har, via regionledningskontoret, överlämnat promemorian stärkt styrning av it och digitalisering, RS 2020-0242, till färdtjänstnämnden för yttrande.

Färdtjänstnämnden erhåller förvaltningsstöd av trafiknämndens förvaltning, trafikförvaltningen. Detta yttrande har samordnats med trafiknämnden utifrån den gemensamma förvaltningens förslag och erfarenheter.

### **Regionledningskontoret promemoria, sammanfattning**

Den av regionfullmäktige beslutade strategin för it och digitalisering (RS 2019-0669) fastställer att styrningen av it och digitalisering ska vara integrerad i verksamhetsstyrningen och att ett tydligt och aktivt ägarskap är en av de viktigaste framgångsfaktorerna för Region Stockholms digitalisering tillsammans med en högre grad av gemensamt arbete med utgångspunkt i Region Stockholms samlade behov och krav. Strategin stärks vidare av intentionerna i budget 2020 för Region Stockholm (RS 2019-0829) avseende en integrerad ledning och styrning där nämnder och bolag är en del av en helhet där suboptimeringar undviks och där den egna nämndens måluppfyllelse inte sker på bekostnad av andra nämnders förmåga att nå sina mål.

För att stärka styrningen av it och digitalisering och samtidigt stärka organisationens förmåga att samordna arbetet föreslår regionledningskontoret genom den promemoria som nu skickats på remiss att styrningen följer den ordinarie nämndstrukturen samtidigt som vissa nämnder ges ansvar för att hålla ihop organisationen som helhet inom särskilt utpekade verksamhetsområden.

Regionledningskontoret föreslår att följande nämnder får nedan särskilda ansvar:

- Hälso- och sjukvårdsnämnden ansvarar för digitala tjänster som stöttar beställaruppdraget

Ledningsstaben

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2021-01-26Ärende  
FTN 2020-0054Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

- Stockholms läns sjukvårdsområde ansvarar för digitala tjänster som stöttar vårdproduktionen
- Trafiknämnden ansvarar för digitala tjänster som stöttar kollektivtrafiken
- Regionstyrelsen ansvarar för digitala tjänster som stöttar regional utveckling
- Regionstyrelsen ansvarar för digitala tjänster inom verksamhetsstöd
- Regionstyrelsen ansvarar för tjänster inom IT-infrastruktur.

Den modell för ansvarsfördelning som föreslås i promemorian grundas på principen att beställande nämnder ska besluta vad som ska göras och utförande nämnder och bolag ska stå för att omsätta detta i praktiken. Ett formaliserat ägarskap och en starkare samordning är centrala framgångsfaktorer enligt strategin för it och digitalisering som ska följa beställarutförarmodellen.

Med skapandet av fastighets- och servicenämnden har Region Stockholm skapat en organisationsmodell för att samla gemensamma stödfunktioner. Detta för att övriga nämnder och bolag ska kunna fokusera på sina kärnverksamheter. Remissen noterar att fastighets- och servicenämnden, inom området IT-infrastruktur, har en tydligt utpekad roll som samlad intern leverantör utifrån övriga nämnder och bolags behov av tjänster. Remissen noterar vidare att rollen behöver i praktiken stärkas ytterligare och övriga nämnder och bolag behöver fortsatt bidra till att föra över verksamhet till fastighets- och servicenämnden för att Region Stockholm ska kunna realisera nyttorna med modellen.

## **Överväganden och motivering**

### *Principer för ansvarsfördelning*

Färdtjänstnämnden har inte några invändningar mot den ansvarsfördelning som föreslås i remissen. För färdtjänstnämnden föreslås inget eget ansvarsområde. Trafiknämnden föreslås ansvara för digitala tjänster som stöttar kollektivtrafiken och dess förvaltning kommer fortsatt stötta färdtjänstnämnden inom området.

Färdtjänstnämnden delar bedömningen att etableringen och nyttjandet av gemensamma tjänster kan öka möjligheten för nämnder och bolag att fokusera på verksamhetsnära och verksamhetsutvecklande tjänster. Se dock nedan om behovet att tydliggöra gränsdragningen och regionstyrelsens ansvar för verksamhetsstöd och IT-infrastruktur.

Regionledningskontoret föreslår att utpekade nämnder får i uppdrag att genomföra de centralt samordnade upphandlingar som krävs för att över tid öka graden av gemensamma tjänster. Färdtjänstnämnden anser att regionen ska samordna där så är möjligt men vill också vara tydlig med att det inte alltid som storskalighet ger den bästa effekten. Färdtjänstnämnden behöver kunna säkerställa flexibilitet i t.ex. de delar av verksamheten som rör resenärsservice och digitala kanaler etc. Inom trafikförvaltningen tas det

Ledningsstaben

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2021-01-26Ärende  
FTN 2020-0054Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

fram en sourcingstrategi för att se över detta, ett arbete som sker i dialog med regionledningskontoret. Denna sourcingstrategi bör vara vägledande i arbetet framåt.

Färdtjänstnämnden noterar att regionledningskontoret i detta sammanhang behöver överväga fördelning av kategoriansvarig nämnd för de IT-relaterade kategorierna.

#### *Särskilt om regionstyrelsens ansvar för verksamhetsstöd och IT-infrastruktur*

Färdtjänstnämnden är positiv till en modell där det som verkligen är av karaktären gemensamt och som har en möjlighet att, via ett underbyggt business case, konsolideras också bör göra det. Färdtjänstnämnden anser att samordning med fördel kan öka inom "kontors IT", som kontorsnätverk, arbetsplatser och enklare stödsystem. Även hårdvaruförsörjning och licenser är bra gemensamma områden att börja med där det finns stora skalfördelar. T.ex. bör arbetet med att ta fram flexibla lösningar för dokumenthantering, informationsspridning, digitala utbildningar, digital signering samt digitala rese-räkningar med fördel kunna vara regiongemensamt.

Färdtjänstnämnden konstaterar att remissen inte tydliggör omfattning och avgränsning för "verksamhetsstöd" och "IT-infrastruktur". Ett sådant tydliggörande är av stor vikt för det fortsatta arbetet. Det är vidare centralt att det finns en lyhördhet med beaktande av respektive nämnds nytta och ekonomi inför beslut om när och hur en konsolidering/samordning bör ske.

Gränsdragningar inom de gemensamma områdena behöver således ses över ordentligt då det finns stora delar av det som kan vara gemensamt för t.ex. vården inte bör ses som gemensamt med trafikområdet. Inom nämndens ansvarsområden finns flera system, som till synes är administrativa, men som är knutna till kärnverksamheten. Detta gäller såväl inom området digitala tjänster inom verksamhetsstöd som inom IT-infrastruktur. Som exempel kan nämnas trafikens verksamhetskritiska system och processer för t.ex. trafikledning, beställningar, tillståndshantering och kundtjänst och den externa webben fardtjansten.sll.se. Inom området IT-infrastruktur finns den infrastruktur som stödjer vår kärnverksamhet. Detta gäller t.ex. nätverket som stödjer de trafiknära tjänsterna samt trafikinformation. Vad gäller infrastruktur så är kraven på en modern molnbaserad leverans stor inom verksamhetskritiska områden där trafikförvaltningen själva står för utvecklingen av värdeskapande lösningar.

Färdtjänstnämnden vill således poängtera vikten av att det finns stor förståelse för nämnd-unika behov.

Färdtjänstnämnden har tidigare yttrat sig till regionledningskontoret över promemoria avseende effektiv administration i Region Stockholm, FTN 2020-0049. Yttrandet berör i delar IT-området.

Ledningsstaben

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2021-01-26Ärende  
FTN 2020-0054Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)*Särskilt om trafiknämndens ansvar för digitala tjänster som stöttar kollektivtrafiken*

Färdtjänstnämnden ställer sig bakom förslaget att trafiknämnden ska ansvara för digitala tjänster som stöttar kollektivtrafiken.

Färdtjänstnämnden supportas, via trafiknämnden, av en extern driftleverantör, men har sedan en längre tid fört dialog med serviceförvaltningen om en ytterligare konsolidering av IT lösningar inom områden som inte är kärnverksamhet. Det rör framförallt IT arbetsplats och administrativa system såsom stödsystem för ekonomi och HR vilket bör samordnas i takt med att de övergripande processerna standardiseras.

Färdtjänstnämnden har, via trafiknämnden, upphandlat ett långsiktigt avtal för driften av all infrastruktur med effektiviserings och nyutvecklingsmål. Det har inneburit och innebär fortfarande en omfattande transition till ny driftleverantör. Detta samarbete bör inte avsluta för tidigt då det skulle riskera att nämnden går miste om effekthämtningen och riskera att få lägga ner mycket tid på att genomföra ytterligare en flytt av driften, vilket drar omfattande resurser samt hämmar förmågan att utveckla och leverera det verksamhet behöver. Således, konsolidering och samordning behöver ske stegvis och välplanerat.

Implementering av regionens gemensamma tjänster inom nämndens ansvarsområde förutsätter att tjänsterna stödjer verksamhetens behov av funktionalitet, användningen av begrepp, kapacitet och användare upplevelse samt att det finns ett tydligt och effektivt ansvar för ekonomi, förvaltning och utveckling av de gemensamma tjänsterna.

*Särskilt om fastighets- och servicenämndens roll*

En överföring av verksamhet till fastighets- och servicenämnden kan vara effektivt, men behöver specificeras och analyseras i varje enskilt fall.

Det är viktigt att säkerställa att storskalsfördelar med tillhörande flytt av ansvar och leverans inte verkar hämmande på leveranstakt och kvalitet. Det finns exempel där verksamheterna, efter centralisering, upplever att stödet är sämre än det som erbjöds innan och att administrationen på förvaltningen ökar och därmed kostnaderna. Det är t.ex. inte ovanligt att verksamheten inom förvaltningarna behöver ta dialogen via förvaltningens IT-avdelning istället för direkt med SFIT (då SFIT inte tillräckligt insatta verksamhetsområdena). Därmed sker ingen effektivisering utan antalet överlämningar har bara ökat. Kostnaden för IT-systemet är den lilla delen.

En leverantör till många verksamheter behöver bygga en organisation och samverka som svarar upp mot de många verksamheterna. Höstens omfattande problem med EDIT

Ledningsstaben

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2021-01-26Ärende  
FTN 2020-0054Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

belyser behovet av att man är lyhörd och tar alla kunder på allvar vid tester och införande. I några fall kan det också vara viktigt att förvaltningarnas IT-avdelningar har direktkontakt med leverantör/utförare, speciellt i viktiga driftleveranser. Det finns generellt stor förbättringspotential inom detta område.

Vilka business case som ska gälla för överföring/samordning av funktioner till serviceförvaltningen behöver tydliggöras, dvs. om det är respektive förvaltnings perspektiv/ekonomi som är styrande eller om det är ett koncernperspektiv. Det kommer vara utmanande för fastighets- och serviceförvaltningen att utvecklas till en effektiv aktör både när det gäller pris och kvalitet givet den begränsade volym som regionens kunder resulterar i jämfört med de volymer som kan uppnås hos konkurrenterna.

Det behöver tydliggöras vilken kvalitetsnivå som serviceförvaltningen tillhandahåller i sitt uppdrag. Ett tydliggörande av kvalitetsnivå är av vikt för att säkerställa rätt förväntningar och det särskilt om avsikten är att tjänsterna ska mätas mot externa leveranser. Detta gäller även de IT tjänster som redan idag tillhandahålls från regionens centrala funktioner, vilka är helt utan överenskomna tjänstenivåer (SLA).

#### *Ekonomiska konsekvenser*

Förslagen i promemorian från regionledningskontoret syftar till en effektivare koncern, och genom en välavvägd och genomarbetad implementering av en stärkt styrning av it och digitalisering kan regionen bli effektivare med möjlighet för nämnderna att fokusera mer på kärnverksamheten.

Detta förutsätter dock att regionen är tydlig med vilken effekt som eftersträvas samt hur business case och riskanalyser tas fram inför beslut. Det behöver vara tydligt vilka business case samt kvalitetsnivåer som ska gälla för överföring/samordning av funktioner till serviceförvaltningen, dvs. om det är respektive förvaltnings perspektiv/ekonomi som är styrande eller om det är ett koncernperspektiv.

En central del är t.ex. att tidpunkten för konsolidering behöver beaktas i syfte att säkerställa att den inte medför att förvaltningar och bolag har lagt ner förgäveskostnader på att utveckla egna system eller lösningar som inte går att integrera och att detta leder till merarbete samt till en förnyad kostnad för enheterna. Trafikförvaltningen har tex. ett långsiktigt driftavtal för infrastrukturen med effektiviserings och nyutvecklingsmål. Konsolidering och samordning behöver således ske stegvis och välplanerat.

#### *Övrigt*

Avslutningsvis vill färdtjänstnämnden notera att en snabbriktig digitalisering kräver minst lika snabb hantering av infrastruktur, allt från hur den rent tekniskt är uppsatt samt hur arbetssätten mellan den verksamhetsnära IT-organisationen och infrastruktur-

Ledningsstaben

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2021-01-26

Ärende  
FTN 2020-0054


Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

drift-organisationen är uppsatta. Detta behöver beaktas i det fortsatta arbetet inom regionen.

Vidare, i de fall där en organisation väljer att etablera mer flexibla arbetssätt för hantering av infrastruktur och applikation behöver överväganden kring ansvarsfördelning göras mellan de olika organisationerna.

### Beslut


Färdtjänstnämnden föreslås godkänna detta yttrande samt överlämna detsamma till regionledningskontoret.



Sara Catoni  
Bitr. förvaltningschef

Beslutas enligt ovanstående förslag

Stockholm den 26 januari 2021



Fredrik Wallén  
Färdtjänstnämndens ordförande

Beslutet anmäls vid färdtjänstnämndens nästkommande sammanträde