

Förvaltning/Enhet
Kollektivtrafikförvaltningen
Namn
Linda Nilsson

Datum
2022-11-24

UPPHANDLING OCH INFÖRANDE AV SYSTEMSTÖD FÖR SÄRSKILDA PERSONTRANSPORTER

Sammanfattning

Kollektivtrafikförvaltningen i Region Västmanland har tidigare genomfört förstudie inom systemstöd för särskild persontransport. Förstudien visar på ett tydligt behov av effektiviserade verksamhetsprocesser och ett modernare systemstöd.

Kollektivtrafikförvaltningen i Region Västmanland rekommenderar att ges uppdraget att genomföra upphandling och införande av Systemstöd för särskilda persontransporter.

Beskrivning av ärendet

Kollektivtrafikförvaltningen i Region Västmanland planerar, bokar och administrerar årligen ca 600 000 personresor (serviceresor) och ca 350 000 telefonsamtal per år inom särskilda persontransporter. Det är resor med höga krav på funktionalitet och tidspassning och resorna utförs inom Västerås och Västmanlands färdtjänstområde som omfattar de geografiskt angränsande kommunerna. Resenärerna har särskilda behov som inte gör det möjligt att resa med den allmänna kollektivtrafiken. Nuvarande system, med ingående moduler, är föråldrat och behöver lyftas till en modern plattform som har den funktionalitet som dagens beställare ställer krav på och efterfrågar.

Under 2018–2019 genomfördes en större förstudie i Region Västmanland för att identifiera ett nuläge och ett önskat läge för en effektiv förvaltning av särskilda persontransporter. Förstudien innefattade en kartläggning av samtliga processer och det systemstöd (Planet) som idag används för planering av samhällsbetalda resor. Det är lika viktigt att systemet ger effektivt stöd för hantering av resenärernas beställda serviceresor som för de interna arbetsprocesserna. Det är också viktigt att säkerställa att systemet uppfyller legala krav och hanterar personuppgifter på korrekt sätt.

Verksamhetsmässiga/ekonomiska/juridiska konsekvenser och finansiering

Kollektivtrafikförvaltningen i Region Västmanland rekommenderar att ges uppdraget att genomföra upphandling av Systemstöd för särskilda persontransporter i och med att nuvarande systemstöd, med ingående moduler, är föråldrat och behöver lyftas till en modern plattform som har den funktionalitet som dagens beställare ställer krav på och efterfrågar.

Det är också viktigt att säkerställa att systemstöd uppfyller legala krav och hanterar personuppgifter enligt Dataskyddsförordningen GDPR, vilket hanteras inom ramen för upphandling.

Kostnad för upphandlingens genomförande beräknas till ca 3.500.000 kr. Kostnaden avser egen personal och extern konsult som projektledare från november 2022 till november 2023.

Kostnad för implementering och framtida förvaltningskostnad är inte känd i nuläget, utan är beroende av utfall i upphandlingen.

Hållbarhet

Miljöperspektiv

Positiv miljöpåverkan uppnås genom modernare och effektivare systemstöd, vilket ger samordningsvinster och optimering av transporter. Nytt systemstöd kommer ge bra stöd för samplanering av resor och minska ineffektiva körningar.

Mänskliga rättigheter - prövning av barnens bästa

Ärendet bedöms inte medföra några konsekvenser för Mänskliga rättigheter – prövning av barnets bästa.

Invånarperspektiv

Ökad digital tillgänglighet för interna och externa kunder (resenärer, vårdpersonal och kommuner) för att planera och hantera Serviceresor genom ett system med utökade funktioner för att enkelt boka, omboka och avboka resor.

Bättre och mer lättillgänglig information om den planerade resan; före, under och efter.

Uppföljning

Uppföljning sker ett år efter implementering av det nya systemstödet i jämförelse med åren 2019 och 2022. De områden som följs upp är antalet inkommande samtal, antal utförda resor, kundnöjdhet, samordning och planering av resor, ekonomin (för trafik, verksamhet och personal).

Förslag till beslut

1. Förvaltningsdirektören på Kollektivtrafikförvaltningen Region Västmanland får uppdraget att planera och genomföra upphandlingen och införande av Systemstöd för särskilda persontransporter.