Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

INFORMATIONSÄRENDE
2026-04-15

Ärende
TN 2026-0332

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Handläggare
Johan Nordenblank
Johan.nordenblank@regionstockholm.se

Färdtjänstutskottet
2026-05-28

# Plan för en mer förenklad och automatiserad tillståndsgivning av färdtjänsttillstånd

## Sammanfattning

Ärendet avser information om, och slutredovisning av, budgetuppdraget att ta fram en plan för en mer förenklad och automatiserad tillståndsgivning av färdtjänsttillstånd. En plan har tagits fram och implementeras successivt i syfte att öka resurseffektiviteten, minska manuellt arbete och korta handläggningstider.

Planen omfattar både redan genomförda och planerade åtgärder, såsom införande av förbättrade administrativa översiktsvyer, enhetligare beslutstexter i klarspråk samt insatser för att minska handläggningstider genom digitalisering av delar av ansökningsprocessen. Därutöver ingår fortsatt utveckling av digitala tjänster, såsom hantering av ansökningar, färdbevis och ärendestatus, samt löpande effektivisering av arbetssätt, IT-stöd och samverkan med kommunerna.

## Bakgrund och uppdrag

Trafiknämnden gavs i samband med Budget för Region Stockholm 2025 i uppdrag att ta fram en plan för en förenklad och automatiserad tillståndsgivning av färdtjänsttillstånd för ökad resurseffektivitet, minskat manuellt arbete och kortare handläggningstider. Uppdraget har därefter bedrivits inom trafikförvaltningen och fortsatt under 2026.

Ärendet avser slutrapportering av budgetuppdraget och redovisar att en plan för förenklad och automatiserad tillståndsgivning av färdtjänst har tagits fram. Planen implementeras och verkställs i enlighet med framtagen inriktning, som redovisas närmare i ärendets bilaga.

**Genomförande**
Färdtjänstverksamheten har för närvarande fokus på kravställning, utveckling och implementering av ett nytt trafikhanteringssystem, vilket bedöms möjliggöra fler resenärstjänster och en mer effektiv trafiklösning.

Samtidigt som detta arbete prioriteras pågår viss utveckling parallellt, i enlighet med den bilagda leveransplanen.

Digitalisering av ansökningsprocessen är komplex och hänger ihop med flera andra delar, bland annat säker ombudshantering. Det arbetet kommer att fortsätta när resurser kan frigöras från projektet med trafikhanteringssystemet.

Ett insiktsarbete har genomförts under 2025 för att kartlägga nuläget och identifiera de mest tidskrävande och komplexa processerna. Arbetet har bedrivits genom faktainsamling internt inom trafikförvaltningen och externt genom samarbete med kommunerna i länet. Kartläggningen omfattar hela ansökningsprocessen i syfte att hitta digitaliserings- och automatiseringsmöjligheter såväl inom trafikförvaltningen som hos kommunerna.

**Insiktsarbete**
Insiktsarbetet har genomförts genom att identifiera så kallade skav (utvecklingsmöjligheter) i tillståndsprocessen, baserat på intervjuer och enkäter med medarbetare inom sektion färdtjänst vid trafikförvaltningen samt med kommunala färdtjänstutredare. De identifierade skaven har därefter sammanställts och kategoriserats utifrån ansvarsfördelning, främst inom områdena IT och färdtjänstverksamheten. Skaven har därefter prioriterats utifrån bedömd nytta i relation till insats, med fokus på åtgärder som bedöms ge störst effekt.

Med utgångspunkt i den prioriterade sammanställningen har förslag på lösningar tagits fram i samarbete mellan representanter från färdtjänstverksamheten och IT. Lösningsförslagen har därefter fördelats mellan berörda ansvarsområden och hanteras vidare inom ordinarie planerings- och genomförandeprocess.

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

INFORMATIONSÄRENDE
2026-04-15

Ärende
TN 2026-0332

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

**Sammanfattning och slutsatser**
En samlad plan för förenklad och automatiserad tillståndsgivning av färdtjänsttillstånd har tagits fram och förankrats i verksamheten och utgör slutredovisning av budgetuppdraget. Planen omfattar ett flertal aktiviteter, varav flera har levererats under 2025 samt våren 2026, exempelvis förbättrade administrativa översiktsvyer och enhetligare beslutstexter i klarspråk. Vidare omfattar planen åtgärder för att minska handläggningstider genom digitalisering samt fortsatt utveckling av digitala tjänster, såsom hantering av ansökningar, färdbevis och ärendestatus.

Framåt sker leveranser löpande i enlighet med den framtagna planen.

Samtliga identifierade och planerade åtgärder bedöms sammantaget bidra till uppdragets mål om ökad resurseffektivitet, minskat manuellt arbete och kortare handläggningstider. Planen ligger till grund för fortsatt styrning, prioritering och uppföljning inom ramen för ordinarie verksamhet.

**Underlag**
- Bilaga – Plan för en mer förenklad och automatiserad tillståndsgivning av färdtjänsttillstånd

Erik Norling
Förvaltningschef

Johan Nordenblank
Chef trafikavdelningen