

Bilaga 1.6 Uppföljning av miljöförvaltningens e-tjänster

Uppföljning av E-tjänster i VB 2012

Uppföljningen avser e-tjänster avslutade under åren 2009 – 2011.

E-tjänst Anmälan om missförhållanden

E-tjänsten avser ett antal typer av missförhållanden och ingångar på stadens webbplats. Nedan samlas utvärderingsinformationen från verksamhet som berör miljöbalken (olägenhet i bostad) och livsmedelskontrollen (matförgiftningar).

Tjänst/aktivitet	Information och kommentarer
1. E-tjänst	Anmälan missförhållanden
2. Lanseringsår	2010
3. Extern målgrupp	<ul style="list-style-type: none">• Konsumenter av livsmedel.• Privatpersoner i flerbostadshus, därefter villor.
4. Hur stor del av den externa målgruppen använder tjänsten 2012 (%)?	Andel av målgruppen 2012: Hälsoskydd: 52% av klagomålen kommer in via e-tjänsten (283 av 546). En ökning av andelen jämfört med 2011.
5. Hur många använde e-tjänsten 2011?	Andel av totala antalet ansökningar/anmälningar (%): 47 %
6. Har verksamheten kunnat spara den tid som uppskattades i ansökan till e-tjänstprogrammet? Om ja beskriv kortfattat hur och om nej beskriv kortfattat orsakerna varför.	Ja, beskrivning: Hälsoskydd: Mindre arbete läggs på att knappa in uppgifter i produktionssystemet – finns redan där. Visst merarbete uppstår dock på grund av att ärenden registreras som inte ingår i miljöförvaltningens ansvarsområde. Nej, beskrivning: Nej, då antalet anmälningar ökar!
7. Intern målgrupp	<ul style="list-style-type: none">• Livs: Handläggare (Livsmedelsinspektörer och avdelningens Produktionsstöd.)• Hälsoskydd: Handläggarna/ inspektörerna.

För ytterligare information kontakta Daniel Selin, Livsmedelskontrollen eller Jeannette Hagberg, Hälsoskydd.

Uppföljning av e-tjänst Köldmedierapportering

Tjänst/aktivitet	Information och kommentarer
1. E-tjänst	KÖLDMEDIERAPPORTERING
2. Lanseringsår	2011
3. Extern målgrupp	Operatörer (verksamhetsutövare) av 1860 anläggningar med kyl-, frys- eller luftkonditionering samt de ackrediterade kylentreprenörer som utför kontrollerna på uppdrag av operatören.
8. Hur stor del av den externa målgruppen använder tjänsten 2012 (%)?	Andel av målgruppen 2012: Andelen köldmedierapporter som inkom via e-tjänsten var 21,2 %. Operatören har missat att godkänna i 14% av de elektroniskt inlämnade rapporterna.
9. Hur många använde e-tjänsten 2011?	
10. Har verksamheten kunnat spara den tid som uppskattades i ansökan till e-tjänstprogrammet? Om ja beskriv kortfattat hur och om nej beskriv kortfattat orsakerna varför.	Ja i stort sett men det är fortfarande för få som använder tjänsten. Orsaken till det är förståeligt och därför har vidareutvecklingsarbete startat i januari 2013.
4. Intern målgrupp	Köldmediehandläggare.

För ytterligare information kontakta Jeanette Hagberg, Närmiljö, Avdelningen för Hälsoskydd.

Uppföljning av e-tjänst Sök radonmätning

Tjänst/aktivitet	Information och kommentarer
1. E-tjänst	SÖK RADONMÄTNING
2. Lanseringsår	2008
3. Extern målgrupp	Boende i flerbostadshus, fastighetsmäklare, personer som står i begrepp att köpa ny bostad, m.fl.
4. Hur stor del av den externa målgruppen använder tjänsten 2012 (%)?	Andel av målgruppen 2012: 9239 unika besökare under 2012 men andel går inte att räkna fram eftersom målgruppen inte är avgränsad.
5. Hur många använde e-tjänsten 2011?	I genomsnitt per månad: 9000 unika besökare under 2011.
6. Intern målgrupp	Hälsoskyddsavdelningens rådgivningsservice genom det upphandlade KontaktCenter på Serviceförvaltningen och avdelningens DirektService

För ytterligare information kontakta Jeanette Hagberg, Närmiljö, Avdelningen för Hälsoskydd.

Uppföljning av e-tjänst Värmepumpar

Tjänst/aktivitet	Information och kommentarer
1. E-tjänst	VÄRMEPUMP
2. Lanseringsår	2009
3. Extern målgrupp	Privatpersoner och entreprenörer som ansöker om värmepumptillstånd för enfamiljshus
4. Hur stor del av den externa målgruppen använder tjänsten 2012 (%)?	Andel av målgruppen 2012: 78% (468 av 599) vilket är en liten minskning av andelen jämfört med 2011.
5. Hur många använde e-tjänsten 2011?	83 % av alla ansökningar inkom 2011 via e-tjänsten.
6. Har verksamheten kunnat spara den tid som uppskattades i ansökan till e-tjänstprogrammet? Om ja beskriv kortfattat hur och om nej beskriv kortfattat orsakerna varför.	Nej, beskrivning: E-tjänsten har inte primärt utvecklats i syfte att spara tid utan att höja servicegraden. En stor andel av ansökningarna är fortfarande inkompleta vilket gör att e-ansökningarna tar längre tid att handlägga än det var tänkt från början. Servicen att skicka grannyttranden istället för att den som söker tillstånd hanterar det, bidrar också till en längre handläggningstid men ger ökad service till den sökande.
7. Intern målgrupp	Värmepumphandläggare.

För ytterligare information kontakta Jeanette Hagberg, Närmiljö, Avdelningen för Hälsoskydd.

Uppföljning av e-tjänst Registrera verksamhet

Tjänst/aktivitet	Information och kommentarer
1. E-tjänst	Livsmedel – Registrera verksamhet
2. Lanseringsår	2009
3. Extern målgrupp	Blivande eller etablerade livsmedelsföretagare i Stockholms stad.
11. Hur stor del av den externa målgruppen använder tjänsten 2011 (%)?	Andel av målgruppen 2011: Se nedan!
12. Hur många använde e-tjänsten 2011?	I genomsnitt per månad: 60 användare per månad under de 9 månader den var i drift. Andel av totala antalet ansökningar/anmälningar (%): 43 % (527 av 1235). Noteras att den låg nere under de tre första månaderna av året pga av omprogrammering.
13. Har verksamheten kunnat spara den tid som uppskattades i ansökan till e-tjänstprogrammet? Om ja beskriv kortfattat hur och om nej beskriv kortfattat orsakerna varför.	Nej. Den tänkta besparingen om hela målgruppen använder tjänsten, 60 tim/v har inte kunnat uppnås, delvis p.g.a. att hela processen är inte automatiserad. Endast upplägg av registerkort och inlägg av underlag till riskklassning hanteras direkt av e-tjänsten. Dessutom har antalet ärenden gällande registrering minskat, vilket också bidrar till att totala besparingen är mycket mindre än den tänkta. Uppskattningsvis sparas knappt 0,5 tim/ ärende för de som kommer in via e-tjänsten, vilket i år motsvarar cirka 250 timmar, 5 tim/v. Trots bra information i själva tjänsten förekommer relativt ofta telefon- och e-postförfrågningar innan man registrerar sig plus att kompletteringar eller förtydliganden ibland behöver hämtas in. Denna tid måste räknas in i handläggningen. Tid för underskrift av ansvarig chef och information till ansvarig inspektör plus utskick av beslut har inte eliminerats utan kvarstår.
4. Intern målgrupp	Handläggare (Livsmedelsinspektörer och avdelningens Produktionsstöd)

För ytterligare information kontakta Emma Nordvik Premfors, Livsmedelskontrollen.

Uppföljning e-tjänst Bullerinformation

Tjänst/aktivitet	Information och kommentarer
1. E-tjänst	Bullerinformation
2. Lanseringsår	2011
3. Extern målgrupp	Boende i Stockholm
4. Hur stor del av den externa målgruppen använder tjänsten 2012 (%)?	Andel av målgruppen 2012: Statistik saknas.
5. Hur många använde e-tjänsten 2012?	I genomsnitt per månad: Cirka 250 besök och närmare 1000 sidvisningar per månad. Andel av totala antalet ansökningar/anmälningar (%): Det är en ren informationstjänst, se nästa punkt.
6. Har verksamheten kunnat spara den tid som uppskattades i ansökan till e-tjänstprogrammet? Om ja beskriv kortfattat hur och om nej beskriv kortfattat orsakerna varför.	Ja, beskrivning: Vi upplever att vi får något färre sådana frågor på telefon och e-post som e-tjänsten ger svar på. Statistik saknas dock! Direkt efter lanseringen fick vi mycket frågor om själva e-tjänsten, påpekande om felaktigheter och liknande. Dessa frågor och påpekanden om tjänsten har praktiskt taget upphört.
7. Intern målgrupp	Handläggare av trafikbullerklagomål inom trafikkontoret och miljöförvaltningen.

För ytterligare information kontakta Per Enarsson, Stadsmiljöenheten