

## Bilaga 2.6 Uppföljning av e-tjänster – E-tjänstprogrammet

Den här uppföljningen avser e-tjänster avslutade under åren 2009 – 2012 och är inriktad på den interna effektiviseringen och invånarnyttan.

### 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	<b>Anmälan missförhållanden</b>
2. Lanseringsår	2010
3. Extern målgrupp	<ul style="list-style-type: none"><li>• Konsumenter av livsmedel.</li><li>• Privatpersoner i flerbostadshus.</li></ul>
4. Hur stor del av den externa målgruppen använder tjänsten 2013(%)?	Andel av målgruppen 2013: Livs: Cirka 85 %. Av 570 anmälningar 2013 har 487 inkommit via e-tjänsten. Hälsoskydd: 57% av klagomålen kommer in via e-tjänsten (335 av 590). En ökning av andelen jämfört med 2012.
5. Hur många använde e-tjänsten 2013?	Livs: 570 st.  Hälsoskydd: Andel av totala antalet ansökningar/anmälningar 296 st 52 (%):
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.	Livs: e-tjänsten har effektiviserat diarieföring och dokumenthantering av det enskilda ärendet. Självva bedömnings- och utredningsdelen av varje ärende måste dock precis som tidigare göras av en inspektör. Det är också tydligt att antalet inkomna ärenden har mer än fördubblats efter införande av e-tjänsten, från 260 ärenden under hela 2009 till 570 ärenden 2013. Tidsåtgången totalt för utredning av matförgiftningar har därför ökat.  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.
7. Intern målgrupp	<ul style="list-style-type: none"><li>• Livs: Handläggare (Livsmedelsinspektörer och avdelningens Produktionsstöd.)</li><li>• Hälsoskydd: Handläggarna/ inspektörerna.</li></ul>

För ytterligare information kontakta Emma Nordvik-Premfors, Livsmedelskontrollen eller Pia Winblad Högfors

### E-tjänst Köldmedierapportering

Tjänst/aktivitet	Information och kommentarer
1. E-tjänst	<b>KÖLDMEDIERAPPORTERING</b>
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.
4. Hur stor del av den externa målgruppen använder tjänsten 2013 (%)?	Andel av målgruppen 2013: Andelen köldmedierapporter som inkom via e-tjänsten var 22 %.
5. Hur många använde e-tjänsten 2013?	I genomsnitt per månad: Eller 394
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: --  Nej, beskrivning: fortfarande för få som använder tjänsten. Orsaken till det är förståelig och därför har vidareutvecklingsarbete startat 2013. Ej färdigt med anledning av resursbrist.
7. Intern målgrupp	Köldmediehandläggare.

För ytterligare information kontakta Pia Winbladh Högfors Avdelningen för Hälsoskydd.

### E-tjänst Sök radonmätning

Tjänst/aktivitet	Information och kommentarer
1. E-tjänst	<b>SÖK RADONMÄTNING</b>
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 2013 (%)?	Andel av målgruppen 2013: 9 911 unika besökare under 2013 men andel går ej att räkna fram eftersom målgruppen inte är avgränsad.
5. Hur många använde e-tjänsten 2013?	I genomsnitt per månad: 9 911 unika besökare under 2013.
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: Ja delvis. Antalet samtal från mäklare har minskat, men samtal om andra frågor som berör radon har tillkommit. Information föder efterfrågan på ny information.
7. Intern målgrupp	Hälsoskyddsavdelningens rådgivningsservice genom det upphandlade KontaktCenter på Serviceförvaltningen och avdelningens DirektService .

För ytterligare information kontakta Pia Winbladh Högfors, Avdelningen för Hälsoskydd.

## E-tjänst Värmepumpar.

Tjänst/aktivitet	Information och kommentarer
1. E-tjänst	<b>VÄRMEPUMPAR</b>
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 2013 (%)?	Andel av målgruppen 2013: 80 % (407 av 507) vilket är en liten ökning av andelen jämfört med 2012.
5. Hur många använde e-tjänsten 2013? 468	I genomsnitt per månad: 78% av alla ansökningar inkom 2012 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.	Ja, beskrivning:  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 Pia Winbladh Högfors, Avdelningen för Hälsoskydd.

## E-tjänst Registrera verksamhet

Tjänst/aktivitet	Information och kommentarer
1. E-tjänst	<b>Livsmedel – Registrera verksamhet</b>
2. Lanseringsår	2009
3. Extern målgrupp	Företagare som avser starta livsmedelsverksamhet i Stockholms stad.
4. Hur stor del av den externa målgruppen använder tjänsten 2013 (%)?	Andel av målgruppen 2013: 61%
5. Hur många använde e-tjänsten 2013?	Det har inkommit 817 anmälan om registrering genom e-tjänsten under 2013.
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. Den tänkta besparingen om hela målgruppen använder tjänsten, 60 tim/v har inte kunnat uppnås, dels p.g.a. att hela processen inte är automatiserad, dels pga antalet ärenden gällande registrering har minskat.
7. Intern målgrupp	Handläggare (Livsmedelsinspektörer och avdelningens Produktionsstöd)

För ytterligare information kontakta Emma Nordvik Premfors, Livsmedelskontrollen.

## E-tjänst Livsmedelsinspektioner

Tjänst/aktivitet	Information och kommentarer
1. E-tjänst	<b>Livsmedelsinspektioner</b>
2. Lanseringsår	2012
3. Extern målgrupp	Konsumenter
4. Hur stor del av den externa målgruppen använder tjänsten 2013 (%)?	Andel går inte att räkna fram eftersom målgruppen inte är avgränsad.
5. Hur många använde e-tjänsten 2013?	Sidan hade under året ca 7000 besök och 140.000 sidvisningar
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.	Vinsten är framförallt att servicen till invånarna förbättrats. Dessutom har tid motsvarande två arbetsdagar per månad sparats genom att avdelningens assistenter inte behöver manuellt upprätthålla en lista med ”godkända restauranger”.
7. Intern målgrupp	Handläggare (Livsmedelsinspektörer och avdelningens Produktionsstöd)

För ytterligare information kontakta Emma Nordvik Premfors, Livsmedelskontrollen.

## Bilaga 1.6 Uppföljning e-tjänst Bullerinformation

Tjänst/aktivitet	Information och kommentarer
1. E-tjänst	<b>Bullerinformation</b>
2. Lanseringsår	2011
3. Extern målgrupp	Boende i Stockholm
4. Hur stor del av den externa målgruppen använder tjänsten 2013 (%)?	Andel av målgruppen 2013: Statistik saknas.
5. Hur många använde e-tjänsten 2013?	3747 besök och 14 623 visningar under året. (För år 2012: 2345 besök och 8709 visningar) 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.  Nej, beskrivning:
7. Intern målgrupp	Handläggare av trafikbullerklagomål inom trafikkontoret och miljöförvaltningen.

För ytterligare information kontakta Per Enarsson, Stadsmiljöenheten.