

### Bilaga 3 Uppföljning av e-tjänster i tertialrapport I 2014

Syftet med uppföljningen är att få en bild av hur de digitala tjänsterna bidrar till att öka verksamhetens förmåga att arbeta effektivare. Sammanställningen ligger också till grund för en bedömning av en del av utvecklingsbehoven 2015.

#### Anmälan om missförhållanden

Tjänst/aktivitet	Information och kommentarer
1. E-tjänst	Anmälan om missförhållanden
2. Lanseringsår	2010
3. Extern målgrupp <i>Vilken är den främsta externa målgruppen?</i>	Konsumenter av livsmedel Privatpersoner i flerbostadshus
4. Hur stor del av den externa målgruppen använder tjänsten? <i>Ange andel (%) av målgruppen som använder e-tjänster i genomsnitt per månad på årsbasis eller för en begränsad ansökningsperiod. Vid flera tjänster inom en e-tjänst så beskriv de viktigaste.</i>	Livs: Cirka 85 % av 250 anmälningarna hittills 2014 Miljö: ca 50 % av anmälningarna kommer in via e-tjänsten. Miljö ca 60 % av anmälningarna kommer in via e-tjänsten.
5. Förbättringsförslag <i>Vad krävs för att fler i målgruppen ska använda e-tjänsten?</i>	Livs: Ökad nytta skulle uppnås om tjänsten kompletteras med anmälan om andra missförhållanden som t.ex. klagomål på märkning av livsmedel, vilket nu är på gång Miljö: Att den blir mer användarvänlig och instruerande så att klagande kan få realistiska förväntningar på vår myndighetsutövning och vet vad det innebär att anmäla klagomålet.
6. Invånarnytta <i>Har nyttan uppnåtts för den primära målgruppen? Jämför mot nyttokalkylen samt målgrupps- och processanalysen.</i>	Livs: Ja, medborgarna kan nu anmäla misstanke digitalt och vid tid som passar. Miljö: Ja.
7. Intern målgrupp <i>Vilken är den främsta interna målgruppen?</i>	Livs: Handläggare (Livsmedelsinspektörer och avdelningens Produktionsstöd.) Miljö: Handläggare/inspektörer
8. Intern effektivisering <i>Har den interna målgruppen ändrat arbetssätten som beskrivs i ansökan till e-tjänstprogrammet? Jämför mot nyttokalkylen samt målgrupps- och processanalys. Om inte – vad har varit det främsta hindret till att ändra arbetssätten?</i>	Livs: e-tjänsten har effektiviserat diarieföring och dokumenthantering av det enskilda ärendet. Själva bedömnings- och utredningsdelen av varje ärende måste dock precis som tidigare göras av en inspektör. Det är också tydligt att antalet inkomna ärenden har flerdubblats efter införande av e-tjänsten, från 260 ärenden under hela 2009 till lika många under första tertialen 2014. Tidsåtgången totalt för utredning av matförgiftningar har därför ökat. Miljö: Mindre arbete läggs på att knappa in uppgifter i produktionssystemet.
9. Förbättringsförslag <i>Vad krävs för att kunna effektivisera ytterligare internt?</i>	Livs: : Vissa justeringar i vilka uppgifter vi efterfrågar kommer att göras för att få in ett bättre underlag för utredning. Miljö: Vidareutveckling enligt punkt 5.
10. Utveckling <i>Finns det planer eller behov av att</i>	Livs: Ja –se punkt 5 och 9. Miljö: Se punkt 5.

<i>vidareutveckla e-tjänsten eller arbetssätten? Hur?</i>	
11. Kostnader för drift och förvaltning	Livs: Budgeterad kostnad 2012 är 200 tkr. Miljö: 280 tkr
12. Planerad kostnad för utveckling	2372 tkr
13. Faktisk kostnad	2372 tkr
14. Kommentarer till punkt 11 och 12.	Livs: Ej avvikelser Miljö: -

För ytterligare information kontakta Pia Winbladh Högfors, Avdelningen Hälsoskydd

## Köldmedierapportering

Tjänst/aktivitet	Information och kommentarer
1. E-tjänst	Köldmedierapportering
2. Lanseringsår	2011
3. Extern målgrupp	Ca 1800 verksamhetsutövare som har kyl-, frys- eller luftkonditioneringsanläggningar samt de certifierade kylentreprenörer som utför kontroller på uppdrag av verksamhetsutövaren.
4. Hur stor del av den externa målgruppen använder tjänsten?	20%
5. Förbättringsförslag	<p>E-tjänsten har fått positiv respons från verksamhetsutövarna, men kylentreprenörerna har varit mer avvaktande pga att e-tjänsten innebär merarbete för dem. Det går snabbare att skicka in rapporten på papper.</p> <p>Vi har utrett om det skulle vara möjligt att länka ihop kylentreprenörbranschens digitala rapporteringssystem med e-tjänsten. Detta visar sig bli för dyrt i dagsläget på grund av att man skulle behöva bygga en ny funktion för mellanlagring av data samt på grund av att e-tjänsten är byggd på en omodern plattform vilket innebär att det är svårt att hitta konsulter som kan ta på sig utvecklingsuppdrag.</p> <p>Denna utveckling får därför anstå till dess att det blir dags att byta ut den gamla e-tjänsten helt.</p> <p>Andra förbättringsförslag för att underlätta handläggningen är:</p> <p>Vi vill kunna bevaka de anläggningar som skrotas via e-tjänsten genom att få en notifiering direkt från e-tjänsten när detskett.</p> <p>Vid inrapporteringen saknas årtalet i händelserubriken i Ecos, detta behöver åtgärdas.</p> <p>Kylfirmor inte kan i vissa fall inte lägga in nya aggregat på objektet och i vissa fall om det är flera kylfirmor som utför kontroller kan de inte lägga in kontrolldatum på samma objekt.</p> <p>När flera verksamhetsutövare står på samma roll under intressentuppgifter i Ecos går det ej att lägga in kontrolldatum, eftersom inaktuell verksamhetsutövare dyker upp.</p>
6. Invånarnytta	Ja.
7. Intern målgrupp	Handläggare/inspektörer.
8. Intern effektivisering	Den interna effektiviseringen är avhängig att fler använder e-tjänsten för rapportering.
9. Förbättringsförslag	Se punkt 5 -
10. Utveckling	Se punkt 5 -

11. Kostnader för drift och förvaltning	115 tkr
12. Planerad kostnad för utveckling	-
13. Faktisk kostnad	-
14. Kommentar till punkt 11 och 12.	-

För ytterligare information kontakta Åsa Hoffmann, Avdelningen Hälsoskydd

## Värmepumpar

Tjänst/aktivitet	Information och kommentarer
1. E-tjänst	Värmepumpar
2. Lanseringsår	2009
3. Extern målgrupp	Privatpersoner och entreprenörer som ansöker om värmepumpar för enfamiljshus.
4. Hur stor del av den externa målgruppen använder tjänsten?	80%
5. Förbättringsförslag	
6. Invånarnytta	Ja.
7. Intern målgrupp	Värmepumphandläggare och administratörer.
8. Intern effektivisering	Digitaliseringen av gamla borrhållstånd som var en förutsättning för e-tjänsten har inneburit att det är mycket enklare att hantera kartmaterialet även för handläggarna. I övrigt har e-tjänsten inneburit att miljöförvaltningen höjt servicegraden och tagit på sig fler uppgifter gentemot dem som ansöker.
9. Förbättringsförslag	För att ytterligare höja servicegraden så skulle det vara en fördel om e-tjänsten kunde kopplas till ledningskollen. Ytterligare ökning av servicegraden om e-tjänsten även kan användas av de som vill borra flera hål på sin fastighet
10. Utveckling	Nej
11. Kostnader för drift och förvaltning	270 tkr
12. Planerad kostnad för utveckling	
13. Faktisk kostnad	
14. Kommentar till punkt 11 och 12.	-

För ytterligare information kontakta Åsa Hoffmann, Avdelningen Hälsoskydd

## 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 mfl
4. Hur stor del av den externa målgruppen använder tjänsten?	Ca 9000 unika besökare per år.
5. Förbättringsförslag	E-tjänsten skulle tydligare kunna markera vilka fastigheter som är ”klara” dvs kontrollerade avseende radon och med halter under 200 Bq/m <sup>3</sup> . Det skulle inte locka fler användare men öka servicen för målgruppen.  E-tjänsten skulle kunna utvecklas för målgruppen föräldrar till barn i skol/förskoleåldern genom utveckling av en godkänd-funktion även för förskole-/skollokalerna.
6. Invånarynta	Ja – dvs ökad service till allmänheten.
7. Intern målgrupp	Hälsoskyddsavdelningens rådgivningsservice genom det upphandlade KontaktCenter och avdelningens DirektService.
8. Intern effektivisering	Förhoppningen var att antalet radonfrågor till Kontaktcenter/DirektService skulle minska. Så har inte skett – frågorna är ungefär lika många men har ändrat karaktär. Efterfrågan på radoninfo är fortsatt hög. E-tjänsten i sig kan ha bidragit till ökad kunskap och intresse för radon vilket ökat antalet följdfrågor.
9. Förbättringsförslag	E-tjänsten syftar till att ge ökad service till medborgare så någon ytterligare intern effektivisering kan inte förväntas.
10. Utveckling	Inte i dagsläget.
11. Kostnader för drift och förvaltning	55 tkr
12. Planerad kostnad för utveckling	
13. Faktisk kostnad	
14. Kommentar till punkt 11 och 12.	-

För ytterligare information kontakta Åsa Hoffmann, Avdelningen Hälsoskydd

## Registrera livsmedelsverksamhet

Tjänst/aktivitet	Information och kommentarer
1. E-tjänst	<b>LIVSMEDEL -REGSTRERA VERKSAMHET</b>
2. Lanseringsår	2009
3. Extern målgrupp	Företagare som ska starta livsmedelsverksamhet i Stockholms stad.
4. Hur stor del av den externa målgruppen använder tjänsten?	Drygt 60%.
5. Förbättringsförslag	Inga konkreta förslag
6. Invånarnytta	Nyttan hos användarna av tjänsten är tillgänglig och att det går snabbt att få in en anmälan.
7. Intern målgrupp	Handläggare på avdelningens kontrollstöd
8. Intern effektivisering	Den tänkta besparingen om hela målgruppen använder tjänsten, 60 tim/v, har inte kunnat uppnås, delvis pga att beslut om registrering fortfarande skrivs ut manuellt; hela processen är inte automatiserad. För själva registreringen av nytt objekt och riskklassning har c:a 0,5 tim/ ärende sparats, dvs cirka 400 tim på året, 8-10 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 information till ansvarig inspektör plus utskick av beslut har inte eliminerats utan kvarstår.
9. Förbättringsförslag	Om hela processen vore automatisk skulle större tidsbesparing vara möjlig. Se ovan.
10. Utveckling	I dagsläget inget konkret.
11. Kostnader för drift och förvaltning	Pris per år för e-tjänsten 75.000
12. Planerad kostnad för utveckling	1 601 000
13. Faktisk kostnad	1 601 000
14. Kommentar till punkt 11 och 12.	Ej avvikelse

För ytterligare information kontakta Emma Nordvik Premfors, Livsmedelskontrollen.

## 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?	Andel av målgrupp 2013: Statistik saknas.
5. Förbättringsförslag	Reklam för tjänsten via hemsida, utskick och återlansering.
6. Invånarnytta	Ja, lättillgänglig information om bullerinformation kring medborgarens bostad samt eventuella bullerskyddsåtgärder som vidtagits av fastighetsägaren och bullerskyddsbidrag i form av fönsterbidrag som utbetalats av kommunen.
7. Intern målgrupp	Handläggare av trafikbullerklagomål inom trafikkontoret och miljöförvaltningen.
8. Intern effektivisering	Nej. Ingen interneffektivisering förutsågs.
9. Förbättringsförslag	Inte i dagsläget. Möjligen i samband med färdigställandet av bullerkartläggning och i samband med eventuell utveckling av Buller-App för Iphone och Android som visar buller på geografiska positioner i Stockholm.
10. Utveckling	Nej
11. Kostnader för drift och förvaltning	Pris per år för en e-tjänst: E-tjänstapplikationen, applikation i verksamhetssystem samt applikationsutvecklare: 114t kr <i>exklusive</i> nedlagt intern administrativ tid
12. Planerad kostnad för utveckling	1 470 000
13. Faktisk kostnad	1 570 000
14. Kommentar till punkt 11 och 12.	e-tjänsteplattformen blev dyrare än de antaganden som gjordes i den ursprungliga ansökan.

För ytterligare information kontakta Per Enarsson, Stadsmiljöenheten

## Livsmedelsinspektioner

Tjänst/aktivitet	Information och kommentarer
1. E-tjänst	<b>LIVSMEDEL -LIVSMEDELSINSPEKTIONER</b>
2. Lanseringsår	2012
3. Extern målgrupp	Allmänheten.
4. Hur stor del av den externa målgruppen använder tjänsten?	Här är det inte riktigt relevant att prata om ”andel”. Efter ett enormt intresse när tjänsten lanserades, med ca 100 000 sidvisningar per månad i mars och april 2012, har användandet stabiliserats på ca 8000 sidvisningar per månad.
5. Förbättringsförslag	Inga konkreta förslag
6. Invånarnytta	Nyttan har uppnåtts för de som använder tjänsten.
7. Intern målgrupp	Handläggare på avdelningens kontrollstöd
8. Intern effektivisering	Effektiviseringen består i att vi slipper att manuellt publicera en lista med ”godkända restauranger”, vilket tidigare tog i anspråk ca 1-2 dagar per månad.
9. Förbättringsförslag	Inga konkreta förslag
10. Utveckling	I dagsläget inget konkret.
11. Kostnader för drift och förvaltning	Pris per år för en e-tjänst: 233.000
12. Planerad kostnad för utveckling	1 050 000
13. Faktisk kostnad	1 050 000
14. Kommentar till punkt 11 och 12.	--

För ytterligare information kontakta Emma Nordvik Premfors, Livsmedelskontrollen