



Verksamhetsstöd  
Agneta Jakobsson, projektledare  
[agneta.jakobsson@miljo.stockholm.se](mailto:agneta.jakobsson@miljo.stockholm.se)  
Telefon 08-508 28 882

Till: Miljö- och hälsoskyddsnämnden

## ANSÖKAN OM MEDEL FÖR UTVECKLING AV E-TJÄNSTER

### Förslag till beslut

- 1 Att ge förvaltningen i uppdrag att hos kommunstyrelsen ansöka om 6,5 MKR för att utveckla e-tjänster.
- 2 Att utveckla e-tjänster inom följande områden:
  - ansluta miljöförvaltningen till Stadens e-arkiv och en övergång till en digital ärendehantering och ett digitalt arkiv
  - via en e-tjänst kunna anmäla missförhållanden. Exempel på detta är brister i livsmedelshantering, buller från en anläggning, fukt och mögel.
  - anpassa befintlig e-tjänst för köldmedierapportering till stadens nya grafiska profil samt viss ny funktionalitet för att öka nyttjandegraden
  - via e-tjänst visa bullersituationen i staden.

Gunnar Söderholm

Håkan Andersson

## I. Bakgrund

Miljöförvaltningen har ansökt och erhållit finansiering av e-tjänster om 5 525 000. Utvecklingsarbetet har pågått under 2008 och kommer att leverera följande tre e-tjänster:

- sök radon – lanserades 2008-10-01
- livsmedel – registrering av verksamhet – lanseras 2009-03-30
- ansökan om tillstånd för värmepump – version 1.0 lansering 2009-03-30 och version 2.0 innan sommaren.

Miljöförvaltningens mål är att fortsätta detta utvecklingsarbete som ökar servicen till stadens medborgare och näringsidkare. Därför avser vi att skicka in ännu en ansökan.

Miljöförvaltningen har ansökt och fått pengar till en förstudie inom 4 nya områden. Förstudien belyser förutsättningarna och möjligheterna att införa e-tjänster inom dessa utvalda områden. Förstudien skall vara klar i mitten av mars 2009.

### I.1 E-TJÄNSTER

Förvaltningen har ambitionen att ta ytterligare steg att bli en modern myndighet där ärendeprocesserna blir helt digitala. Därför har ytterligare ett antal områden prioriterats som är lämpliga för e-tjänster. Detta baseras på att det är höga volymer, processer som går att automatisera och att de erbjuder stor nytta för våra medborgare. Denna prioritering har gjorts i samråd med stadsledningskontoret. De områden som är föremål för e-tjänster är:

- ansluta miljöförvaltningen till Stadens e-arkiv och en övergång till en digital ärendehantering och ett digitalt arkiv
- via e-tjänst anmäla missförhållanden som skall omhändertas av miljöförvaltningens tillsynsarbete
- anpassa befintlig e-tjänst för köldmedierapportering till stadens nya grafiska profil samt viss ny funktionalitet för att öka nyttjandegraden
- via e-tjänst visa bullersituationen i staden.

I förstudien av ovanstående tjänster har Miljöförvaltningen tagit fram en vision av hur e-tjänsten skall fungera och därefter brutit ner dem i delleveranser. Strategin har varit att om möjligt återanvända de lösningar som utvecklats i nuvarande e-tjänster och andra komponenter som levereras från stadens e-tjänstprojekt.

Målsättningen är att kunna göra delleveranser på samtliga tjänster i år. Detta förutsätter att finansieringen är löst under våren.

## **1.2 ÖVERGRIPANDE KRAV**

Att ta fram e-tjänster innebär inte bara att ta fram ny programvara som skall göras tillgänglig på webben utan det krävs en genomgång av berörda arbetsprocesser. Därför omfattar förstudien även andra områden som är en förutsättning för en lyckad lansering.

E-tjänsterna ställer nya krav på andra processer på miljöförvaltningen. Vissa rutiner fungerar vid en manuell hantering men som nu är nödvändiga att se över. Några exempel på detta är att:

- Fortsätta utvecklingsarbetet kring ärendeprocesserna för att få dem enhetliga och effektivisera förvaltningens rutiner.
- Datakvalitet blir en nyckelfråga när vår information görs tillgänglig på webben. I vissa avseenden kräver detta ett manuellt arbete som är en förutsättning för att tjänsten skall kunna fungera på önskvärd sätt.
- Anpassa oss till övriga projekt och leveranser från staden t ex gemensam IT, projekt August - gemensam tjänsteplattform för e-tjänster och projektet Navet.

Målsättningen med e-tjänsterna är att de skall vara

- lätta att använda och förstå,
- skall vara helt integrerade med vårt ärendehanteringssystem,
- skall stödja en effektivare handläggning,
- skall följa stadens riktlinjer om utseende, vara tillgänglighetsanpassad m.m. enligt stadens rekommendationer.

## **2. Funktionalitet – e-tjänster**

### **2.1 E-ARKIV**

Stadens projekt Navet levererar bland annat en lösning för e-arkiv. Miljöförvaltningen vill gärna vara ytterligare en pilot (idag finns två pilotförvaltningar) av att tillämpa anslutningsprocessen och ta steget mot en digital ärendehantering.

Anslutning till Stadsarkivets e-arkiv innebär ett projekt som består av tre delar:

- Miljöförvaltningen är tekniskt anslutna till Stadsarkivets e-arkiv som även blir Miljöförvaltningens lagring av avslutade ärenden och dess handlingar. Denna

information blir sökbar för miljöförvaltningens medarbetare men även för allmänheten. En stor del av arbetet består i att klassificera information, sätta upp regler för hur man skall kunna söka information och vad som får visas, sekretess.

- Övergång till digital ärendehantering och digitalt arkiv. När förvaltningen är ansluten innebär detta att Miljöförvaltningen i sin helhet lämnar pappersbaserad lagring och går över till digitalt arkiv. En stor del av projektet innebär därför att förbereda och fysiskt flytta avslutande ärenden från de egna arkiven till Stadsarkivet för ”slutförvaring”.
- Nytt arbetssätt. Dagens arbetssätt med bla registrering av handlingar och ärenden måste ses över. En central skanningfunktion måste etableras. Detta blir en genomgripande förändring av arbetssätt på förvaltningen som påverkar i stort sett alla medarbetare.

## 2.2 ANMÄLAN OM MISSFÖRHÅLLANDEN

Denna e-tjänst skall vara ett stöd för att kunna göra en korrekt anmälan kring missförhållanden. Det kan t ex vara ett klagomål på buller från en industri eller utomhuskonsert, matförgiftning eller fukt och mögel i en lokal. E-tjänsten skall stödja den ”klagande” eller ”drabbade” att göra en fullständig anmälan genom att leda personen igenom ett antal frågor som är relevant för just detta ärende.

Det finns liknande initiativ inom staden där Miljöförvaltningen erbjuder sig att vara pilot för att skapa ett arbetssätt som kan återanvändas för liknande processer hos andra förvaltningar.

## 2.3 KÖLDMEDIERAPPORTERING

Miljöförvaltningen har redan idag en e-tjänst för inrapportering av köldmedier. Denna tjänst utvecklades innan det fanns ett centralt e-tjänstprojekt i staden. Denna tjänst behöver därför anpassas bl.a. till ny grafisk profil. Dessutom har det skett en lagändring som kräver viss utveckling av tjänsten. En förnyad informationsinsats skall öka andelen digitala inrapporteringar.

Tanken var också att återanvända tjänsten för inrapportering av cisterner. Naturvårdverket förväntas under våren ta fram en ändrad föreskrift som innebär att informationskravet för cisterninnehavare tas bort.

## 2.4 BULLERINFORMATION

Miljöförvaltningen har information kring bullersituationen i Stockholm. Uppgifterna avser buller som uppkommer från bil- och spårtrafik. E-tjänsten skall göra denna information tillgänglig för medborgaren där han/hon kan söka på sin fastighet eller

adress. Tanken är också att vi kan visa om värdet ligger över eller under gränsvärden. Utvecklingsarbetet görs i nära samarbete med Trafikkontoret.

### **3. NYTTAN MED TJÄNSTERNA**

#### **3.1 E-ARKIV**

Nyttan med tjänsterna för medborgare och verksamhetsutövare är i huvudsak:

- Ökad tillgänglighet – tjänsterna finns dygnet runt.
- Snabbare och säkrare åtkomst av information samt bättre sökmöjligheter.
- Konsulter, forskare och journalister som ofta kräver detaljerad information kan få mer information på ett mer rationellt sätt.

Nyttan för Miljöförvaltningen är:

- Idag tar en förfrågan på ett avslutat ärende mycket tid att hantera. Detta beror bl a på att förvaltningens akter förvaras på flera olika ställen i lokalerna. Befintligt arkiv i Tekniska nämndhuset är fullt så en fysisk förflyttning till Stadsarkivet är helt nödvändig. Dessutom måste Miljöförvaltningen lämna Tekniska nämndhuset vid den planerade renoveringen och då är det bra om allt arkivmaterial redan har förflyttats till Stadsarkivet.
- Förfrågningar från medborgare och verksamhetsutövare kan besvaras snabbare och till en lägre kostnad.

#### **3.2 ANMÄLAN OM MISSFÖRHÅLLANDEN**

- Ökad tillgänglighet – tjänsterna finns dygnet runt.
- Genom att styra medborgaren igenom att antal frågor kan den klagande göra en komplett anmälan kring missförhållanden. Detta blir ett bra underlag för att bedöma om detta skall bli ett ärende vilket sparar tid för handläggaren.

#### **3.3 KÖLDMEDIERAPPORTERING**

- Ökad tillgänglighet – tjänsterna finns dygnet runt.
- Idag använder 10 % av verksamhetsutövarna e-tjänsten för köldmedie-rapportering. De som gör inrapporteringen idag tycker att lösningen är smidig och underlättar deras arbete. Med ett mindre utvecklingsarbete och en förnyad

informationsinsats kan denna andel bli väsentligt större och därmed ta bort manuellt registreringsarbete från handläggare.

### 3.4 BULLERINFORMATION

- Ökad tillgänglighet – tjänsterna finns dygnet runt.
- Bullerinformation finns lagrad i en databas hos Miljöförvaltningen. Genom att göra denna information tillgänglig gör att enklare frågor kan besvaras av e-tjänsten istället som idag måste besvaras av ”kvalificerade handläggare”.
- Ökad kunskap kring bullersituationen i staden.

## 4. UTVECKLING OCH LEVERANS

I förvaltningens ansökan preciseras de behov som finns för att kunna utveckla och leverera de nya e-tjänsterna.

Följande områden finns med i ansökan:

- Utveckling av e-tjänst och integration till förvaltningens system för ärendehantering.
- Integration till Stadens e-arkiv.
- Migrering av data från system som ligger utanför Miljöförvaltningens ärendehantering inför anslutningen till e-arkivet.
- Intern projektorganisation för genomförande.
- Kvalitetssäkring av data, maskinella körningar och manuell rättning.

Förvaltningens bedömning i nuläget att kostnaden för detta är 6,5 MKR. Det fortsatta arbetet i förstudien kommer att kunna precisera detta ytterligare. Det krävs också en bedömning av olika tekniska lösningar för att säkerställa en långsiktig strategi för e-tjänsterna.

Ansökan om pengar för att utveckla e-tjänster skall göras på av stadsledningskontoret framtagna särskilda ansökningsformulär. En projektplan skall tas fram och de exakta kostnaderna för olika arbetsinsatser skall redovisas. Miljöförvaltningen föreslås få i uppdrag att fylla i nödvändiga ansökningshandlingar i enlighet med direktiven detta tjänsteutlåtande.