

Bilaga 3 Uppföljning av e-tjänster i tertialrapport 1 2013

När ett e-tjänstprojekt avslutats och en tjänst lanserats ska det göras en nyttouppföljning av tjänsten som omfattar föregående år. Uppföljningen ska ligga till grund för en bedömning av genomförda projekt samt för en analys av framtida utvecklingsbehov.

Anmälan om missförhållanden

Tjänst/aktivitet	Information och kommentarer
1. E-tjänst	Anmälan om missförhållanden
2. Lanseringsår	2010
3. Extern målgrupp	Konsumenter av livsmedel Privatpersoner i flerbostadshus
4. Hur stor del av den externa målgruppen använder tjänsten?	Livs: Cirka 80%. Av c:a 250 anmälningar hittills 2013 har 196 inkommit via e-tjänsten. (2012: 428 av 539) Miljö: ca 50 % av anmälningarna kommer in via e-tjänsten.
5. Förbättringsförslag	Livs: Ökad nytta skulle uppnås om tjänsten kompletteras med anmälan om andra missförhållanden som t.ex klagomål på märkning av livsmedel. 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	Har nyttan uppnåtts för den primära målgruppen? Livs: Ja, medborgarna kan nu anmäla misstanke digitalt och vid tid som passar. Miljö: Ja.
7. Intern målgrupp	Livs: Livs: Handläggare (Livsmedelsinspektörer och avdelningens Produktionsstöd.) Miljö: Handläggare/inspektörer
8. Intern effektivisering	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 2013. Tidsåtgången totalt för utredning av matförgiftningar har därför ökat. Miljö: Mindre arbete läggs på att knappa in uppgifter i produktionssystemet.
9. Förbättringsförslag Hur kunna effektivisera fullt ut internt?	Livs: Se p 5. Miljö: Vidareutveckling enligt punkt 5.
10. Utveckling	Livs: Ja- det finns behov av att vidareutveckla tjänsten för att få större utväxling. Miljö: Se punkt 5.
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. Kommentar till punkt 11 och 12.	Livs: Ej avvikelser Miljö: -

För ytterligare information kontakta Jeanette Hagberg, 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	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. 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. Denna utveckling får därför anstå till dess att det blir dags att byta ut den gamla e-tjänsten helt.
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 19
10. Utveckling	Se punkt 19
11. Kostnader för drift och förvaltning	115 tkr
12. Planerad kostnad för utveckling	2368 tkr
13. Faktisk kostnad	2184 tkr
14. Kommentar till punkt 11 och 12.	Förstudien blev billigare än budgeterat.

För ytterligare information kontakta Jeanette Hagberg, 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.
10. Utveckling	Nej
11. Kostnader för drift och förvaltning	270 tkr
12. Planerad kostnad för utveckling	3676 tkr
13. Faktisk kostnad	3676 tkr
14. Kommentar till punkt 11 och 12.	-

För ytterligare information kontakta Jeanette Hagberg, 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/m³. 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-/skollokaler.
6. Invånarnytta	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	473 tkr
13. Faktisk kostnad	473 tkr
14. Kommentar till punkt 11 och 12.	-

För ytterligare information kontakta Jeanette Hagberg, Avdelningen Hälsoskydd

Registrera verksamhet

Tjänst/aktivitet	Information och kommentarer
1. E-tjänst	LIVSMEDEL -REGSTRERA VERKSAMHET
2. Lanseringsår	2009
3. Extern målgrupp	Blivande eller etablerade livsmedelsföretagare i Stockholms stad.
4. Hur stor del av den externa målgruppen använder tjänsten?	Cirka 60%. Av cirka 500 anmälningar första tertialen 2013 kom cirka 300 via e-tjänsten. (2012 var det 514 av 1235 anmälningar, men då låg tjänsten nere under de första månaderna)
5. Förbättringsförslag	Inga konkreta förslag
6. Invånarnytta	Nytan hos användarna av tjänsten är tillgänglig och att det går snabbt att få in en anmälan. Det är större sannolikhet att anmälan är korrekt då man får de följdfrågor som är relevanta.
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 automatiska utskick av beslut inte finns. 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 underskrift av ansvarig chef och 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.
10. Utveckling	I dagsläget inget konkret.
11. Kostnader för drift och förvaltning	Pris per år för en e-tjänst: 111 000 - E-tjänstapplikationen 111 000 kr - Applikation i verksamhetssystem 0 kr - Applikationsutvecklare 0 kr
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?	Detta är en informationstjänst som uppskattningsvis har ca 3000 besök per år samt ca 20000 sidvisningar per år.
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	LIVSMEDEL -LIVSMEDELSINSPEKTIONER
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	Nytan 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.