

Bilaga 2.6 Uppföljning av e-tjänster – E-tjänstprogrammet

Uppföljningen avser e-tjänster avslutade under åren 2010 – 2013 och är inriktad på den interna effektiviseringen och invånarnytan.

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	• Konsumenter av livsmedel. • Privatpersoner i flerbostadshus.
4. Hur stor del av den externa målgruppen använder tjänsten 2014 (%)?	Andel av målgruppen 2014: Livs Av antalet anmälda misstänkta matförgiftningar kom 85 % in via e-tjänsten. Hälsoskydd: 57% av klagomålen kommer in via e-tjänsten (335 av 590).
5. Hur många använde e-tjänsten 2014?	Livs: 534 anmälningar gjordes med e-tjänsten. 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. 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 mer än fördubblats efter införande av e-tjänsten, från 260 ärenden under hela 2009 till 590 ärenden 2014. 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	• Livs: Handläggare (Livsmedelsinspektörer och avdelningens Produktionsstöd.) • Hälsoskydd: Handläggarna/ inspektörerna.

För ytterligare information kontakta Emma Nordvik-Premfors, Livsmedelskontrollen eller Monika Gerdhem Avdelningen Hälsoskydd.

E-tjänst Köldmedierapportering

Tjänst/aktivitet	Information och kommentarer
1. E-tjänst	KÖLDMEDIERAPPORTERING
2. Lanseringsår	2011
3. Extern målgrupp	Operatörer (verksamhetsutövare) av 1840 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 2014 (%)?	Andel av målgruppen 2014: Andelen köldmedierapporter som inkom via e-tjänsten var 18 %.
5. Hur många använde e-tjänsten 2014?	330 för 2014
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: fortfarande för få som använder tjänsten. För att öka denna andel behöver e-tjänsten omarbetas i grunden och möjliggöra överföring av digital data från kylentreprenörerna direkt in i vår e-tjänst.
7. Intern målgrupp	Köldmediehandläggare.

För ytterligare information kontakta Monika Gerdhem Avdelningen för Hälsoskydd.

E-tjänst Livsmedelsinspektioner

Tjänst/aktivitet	Information och kommentarer
1. E-tjänst	Livsmedelsinspektioner
2. Lanseringsår	2012
3. Extern målgrupp	Konsumenter
4. Hur stor del av den externa målgruppen använder tjänsten 2014 (%)?	Andel går inte att räkna fram eftersom målgruppen inte är avgränsad.
5. Hur många använde e-tjänsten 2014?	Sidan hade under året ca 8900 besök. Pga tekniska problem har det inte varit möjligt att ta fram antal 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 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 2014 (%)?	Andel av målgruppen 2013: Statistik saknas.
5. Hur många använde e-tjänsten 2014?	3117 besök och 10596 visningar. (2013: 3747 besök och 14 623 visningar, 2012: 2345 besök och 8709 visningar) Detta är en 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.