



Verksamhetsstöd
Agneta Jakobsson, projektledare
agneta.jakobsson@miljo.stockholm.se
Telefon 08-508 28 882

Till: Miljö- och hälsoskyddsnämnden

ANSÖKAN OM FINANSIERING AV E-TJÄNSTER

Förslag till beslut

- 1 Att ge förvaltningen i uppdrag att hos kommunstyrelsen ansöka om 6 MKR för att utveckla e-tjänster.
- 2 Att utveckla e-tjänster för att visa resultat av radonmätningar, ansökan om tillstånd för värmepumpar och livsmedelsföretagare som skall starta och bedriva verksamhet.

Gunnar Söderholm

Håkan Andersson

1. Bakgrund

Servicen till stadens invånare ska bli bättre, bland annat med hjälp av e-tjänster. Invånarna ska lätt komma i kontakt med Stockholms stad på det sätt som passar dem bäst. För att underlätta denna utveckling satsar Stockholms stad 650 mnkr.

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

1.1 E-TJÄNSTER

Förvaltningen har identifierat ett antal områden som är mest 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:

- Radon, visa resultat av radonmätningar i fastigheter.
- Värmepumpar, skapa en e-tjänst där man kan ansöka om tillstånd för värmepump.
- Livsmedelsföretagare, skapa en e-tjänst för livsmedelsföretagare som skall starta och bedriva en verksamhet.

I förstudien av ovanstående tjänster har Miljöförvaltningen tagit fram en vision av hur e-tjänsten skall fungera och därefter brutit ner dem i delfunktioner. Strategin har varit att skapa möjligheter att återanvända lösningarna t.ex. har Miljöförvaltningen mycket information om fastigheter. I steg ett visas radonförekomst. Nästa steg skulle kunna vara att titta på PCB eller markföroreningar. Detta får belysas närmare när steg ett är klart.

Målsättningen är att kunna göra delfunktioner på tjänsterna i år. Detta förutsätter att finansieringen är löst. Erfarenheterna från pilotprojektet 2008 som rör radon, värmepumpar och livsmedelsföretagare skall ligga till grund för förvaltningens fortsatta utveckling av e-tjänster under 2009-2011.

1.2 ÖVERGRIPANDE KRAV

Att ta fram e-tjänster innebär inte bara att ta fram ny programvara som skall göras tillgänglig på webben utan framförallt 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 ta ett samlat grepp kring. Några exempel på detta är att:

- Förvaltningen etablerar en stabil och driftsäker IT-miljö som skall vara tillgänglig dygnet runt,
- Förvaltningen etablerar en del nya roller i organisationen som på ett bra sätt kan förvalta och underhålla tjänsterna,
- Datakvalitet blir en nyckelfråga när vår information görs tillgänglig på webben. I vissa avseenden kräver detta ett stort manuellt arbete som är en förutsättning för att tjänsten skall kunna fungera på önskvärt sätt.

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.

1.3 KARTKOPPLINGAR – GIS (GEOGRAFISKT INFORMATIONSSYSTEM)

E-tjänsten för värmepumpar bygger på att kunna presentera information på en karta. Detta är delvis en ny frågeställning för förvaltningen. Frågan om hur man kan dela med sig informationen till andra delar av staden aktualiseras. Förekomsten av radon är t.ex. av intresse för Stadsbyggnadskontoret, SBK. Då Miljöförvaltningen har en begränsad IT-funktion är det svårt att upprätthålla kompetens inom alla områden. Därför försöker Miljöförvaltningen att etablera ett nära samarbete med SBK som har mycket god kompetens kring GIS i allmänhet men även praktiska lösningar för inhämtning och lagring av kartinformation.

2. Funktionalitet – e-tjänster

2.1 RADON

Miljöförvaltningen tillser att fastighetsägare genom egenkontroll mäter och åtgärdar höga radonhalter.

Många medborgare kontaktar oss för att fråga om just radonförekomst i sin fastighet. I vårt ärendesystem finns information om de mätningar som utförts samt resultatet av mätningarna. Genom att visa detta på webben och tolka mätvärdena kan medborgare enkelt själv söka svaren på dessa frågor.

Följande funktioner skall finnas i e-tjänsten för radon:

- Att kunna söka på fastighetsbeteckning eller adress,
- Publicera mätvärden på radon och tolka den t ex över eller under ett gränsvärde.

Förvaltningen bedömer enligt 8 kap 7 § tredje stycket sekretesslagen att allmänintresset av denna presentation överväger skyddsintresset.

2.2 VÄRMEPUMPAR

En bergvärmeanläggning kan skada miljön om den inte används på rätt sätt. Därför måste den som ska installera en bergvärmepump ansöka om tillstånd. Detta gäller även för den som ska anlägga jord- och/eller sjövärme. Ansökan innehåller även grannyttranden och remissvar från andra myndigheter t ex Stockholm vatten och försvaret.

Avsikten är att ansökan om tillstånd nu kan göras via webben. Den bygger på en digital karta som handläggare och sökande arbetar utifrån eftersom borrhålen inte får placeras för tätt för att de skall få full effekt. Genom att koordinatsätta alla tillstånd av borrhål ger detta Miljöförvaltningen möjlighet att få bättre kvalitet i vår bedömning samt en snabbare handläggning.

Målsättningen är att skapa ett verktyg på webben för entreprenörer. Verktöget skall erbjuda funktionalitet så att de kan ta ett helhetsansvar även för ansökningsprocessen vilket skulle underlätta både för sökanden och för handläggaren. Följande funktioner skall finnas:

- Att ansöka om tillstånd för borring av värmepump via webben,
- Kunna ge status på ärendet under handläggningen,
- Med hjälp av kartfunktioner se på vilka fastigheter tillstånd av värmepumpar finns.

2.3 LIVSMEDELSKONTROLLEN

Ett företag som skall starta en verksamhet som hanterar livsmedel måste ansöka om godkännande eller registrera sin verksamhet. Det kan bland annat handla om pizzeria, restaurang, livsmedelsbutik, korvstånd eller mottagningskök i en förskola.

Livsmedelföretagare skall kunna använda e-tjänsten för att göra en anmälan/ansökan. Genom att fylla i ett frågeformulär leds den sökande att göra en verksamhetsbeskrivning som är underlaget för ansökan. Resultatet blir en riskklassificering av verksamheten och därmed vilken årlig avgift som skall gälla.

- Anmälan/ansökan av verksamhet on-line,
- Webbtjänsten leder verksamhetsutövaren genom processen för riskklassificering och kan verifiera att den sökande har en egenkontrollplan.

2.4 FRAMTIDA MÖJLIGHETER

När e-tjänsten för radon är utvecklad kan den återanvändas för att även visa markföroreningar och PCB på webben. E-tjänsten för livsmedelsföretagare blir en webbtjänst för att hantera en ansökan. Delar av denna lösning kan också användas för andra ansökningar som Miljöförvaltningen handlägger.

3. NYTTAN MED TJÄNSTERNA

Nyttan med tjänsterna för medborgare och verksamhetsutövare är i huvudsak:

- ökad tillgänglighet – tjänsterna finns dygnet runt,

- snabbare och säkrare handläggning genom att säkerställa komplett ifyllda ansökningar,
- möjlighet att kunna följa sitt ärende.

Nyttan för Miljöförvaltningen är:

- Idag är mängden inkompleta ansökningar ca 50 %. Detta gäller både för värmepumpar och för livsmedelsföretagare. Här finns den största potentialen att spara tid i handläggningen.
- Många samtal till direktservice rör radonmätningar. Genom att publicera detta på nätet kan medborgaren själv hitta informationen.
- Samtal till handläggare om status på ett ärende kan nu besvaras av e-tjänsten.

4. UTVECKLING OCH LEVERANS

I förvaltningens ansökan preciseras de behov som finns för att kunna utveckla och leverera de nya e-tjänsterna. Miljöförvaltningen förväntar sig att staden levererar vissa funktioner eftersom det inte är kostnadseffektivt att alla förvaltningar bygger egna lösningar. Exempel på detta är en elektronisk betalfunktion och säkerhetslösningar för påloggning.

Följande områden finns med i ansökan:

- Utveckling av e-tjänst och integration till förvaltningens system för ärendehantering.
- Intern projektorganisation för genomförande.
- Uppsättning av en server miljö för webben inklusive kartfunktion.
- Registrering av koordinater för tillstånd av värmepumpar som idag finns på papper i akterna.
- Kvalitetssäkring av data, maskinella körningar och manuell rättning.

Förvaltningens bedömning i nuläget att kostnaden för detta är 6 miljoner kr. 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.