



POST & TELESTYRELSEN

DATUM

16 februari 2005

RAPPORTNUMMER

PTS-ER-2005:1

ISSN 1650-9862

Diariennr 05-1074/99

24-timmarsmyndigheten

Innehåll

	Sammanfattning	5
1	Uppdrag	7
2	Genomförande	7
	2.1 Organisation och genomande	7
	2.2 Huvudmål	7
	2.3 Genomförda åtgärder	8
3	Prioriterade tjänster	9
4	Effektiviseringar	9
5	Tillgänglighet för alla grupper av medborgare	10
6	Ytterligare uppdrag	10

Sammanfattning

I regleringsbrevet för 2004, 2003-12-11, har Post- och telestyrelsen (PTS) fått i uppdrag (nr 17) att i samband med årsredovisningen för 2004, inom ramen för målen för 24-timmarsmyndigheten¹, redovisa:

- vilka tjänster myndigheten anser bör prioriteras i det fortsatta utvecklingsarbetet,
- vilka effektiviseringar de elektroniska tjänsterna bedöms ge upphov till samt
- hur myndigheten säkerställer att de elektroniska tjänsterna inte utestänger grupper av medborgare.

Med de genomförda åtgärder som redovisas i rapporten nedan befinner sig PTS idag på steg två i 24-timmarstrappan, då medborgarna kan nå information samt hitta blanketter och formulär för ansökningar och anmälningar till PTS på PTS hemsida.

Med de planerade och pågående åtgärderna kommer PTS att befinna sig på steg 3 under 2005 avseende en del ärendetyper. PTS avser även påbörja arbete med steg 4 under 2005.

PTS prioriterar e-tjänster som skall ge effektiviseringar dels för medborgare och företag, dels för myndigheten själv vid i första hand ärenden rörande radiotillstånd och nummertillstånd samt anmälningar vid bedrivande av elektroniska kommunikationstjänster. Detta görs genom dels elektroniskt ansöknings- och anmälningsförfarande, dels genom en hadnläggingsprocess som är oberoende av via vilken kanal ansökan eller anmälan lämnats in, dels slutligen genom att information om underlag, som krävs för handläggningen av dessa, tillhandahålls elektroniskt via PTS webbplats, vilket leder till kortare handläggningstider. Frekvensplanen och nummerplanen skall tillhandahållas på hemsidan med förbättrade funktioner för sökning i dessa.

PTS nuvarande webbplats är byggd för att funktionshindrade ska kunna använda den. PTS arbetar dessutom för att följa e-nämndens ”Vägledningen 24-timmarswebben 2.0”. Exempelvis byggs den externa webbplatsen om till XHTML-standard, som rekommenderas i ovan nämnda vägledning, i syfte att ytterligare förbättra tillgängligheten till webbplatsen.

¹ Målen anges i budgetpropositionen för 2003.

1 Uppdrag

Genom regleringsbrevet för 2004, 2003-12-11, har regeringen givit PTS i uppdrag (nr 17) att ”inom ramen för de mål för 24-timmarsmyndigheten som anges i budgetpropositionen för 2003 redovisa följande till regeringen i samband med årsredovisningen för 2004:

- vilka tjänster myndigheten anser bör prioriteras i det fortsatta utvecklingsarbetet,
- vilka effektiviseringar de elektroniska tjänsterna bedöms ge upphov till samt
- hur myndigheten säkerställer att de elektroniska tjänsterna inte utestänger grupper av medborgare.”

Regeringen har uppdragit åt samtliga statliga myndigheter att bli så k 24-timmarsmyndigheter. Målet är att förbättra servicen för enskilda, företag och organisationer. Detta innebär i korthet att medborgarna skall ges en möjlighet till att - elektroniskt kunna kommunicera med myndigheterna vad avser ärenden där kommunikationen kan ske på ett kostnadseffektivt sätt. Den inre effektiviteten på myndigheterna skall förbättras liksom samarbetet myndigheter emellan. Statskontoret har i detta arbete en stödjande och sammanhållande roll.

Ledstjärnor för en 24-timmarsmyndighet är:

- Öppenhet för medborgare och företagare
- Service – lika för alla oavsett förutsättningar och var i landet man bor
- Effektivitet – systematisk omprövning av verksamhetsformer och ta till vara samverkan med andra

Projektet är ett verksamhetsprojekt. IT är i många fall en förutsättning för genomförande av lösningarna.

2 Genomförande

2.1 Organisation och genomförande

I PTS regeringsrapport (PTS-ER-2004:7) avseende verksamhetsår 2003, 2004-02-11, angående 24-timmarsarbetet, redovisades hur arbetet organiserats i ett huvudprojekt, kallat ”e24”, med ett antal delprojekt. Huvudprojektet är ett så kallat strategiskt projekt inom myndigheten, vars direktiv beslutats av generaldirektören. En central projektgrupp har till uppgift att samordna, stödja och följa delprojekten samt svara för den gemensamma projektplanen och följa upp denna samt rapportera till e24-projektets beställare, chefen för avdelningen för administration.

2.2 Huvudmål

Huvudmålet som inom myndighetens fastslagits för e24 är:

PTS skall med bibehållen säkerhet kunna elektroniskt

- ta emot ansökningar och anmälningar
- ge besked om fattade beslut
- tillhandahålla information om verksamheternas organisation och arbete
- ge möjlighet att följa ett ärendes handläggning

PTS skall också arbeta för att elektroniskt kunna kommunicera med andra myndigheter i enskilda ärenden med bibehållen säkerhet.

I förhållande till den s k 24-timmarstrappan² har PTS följande inriktning.

- ***Steg tre i 24-timmarstrappan genomförs för några ärendekategorier under 2005.*** Steg tre innebär att medborgare och företagare kan elektroniskt lämna och hämta personlig information.
- ***Steg fyra skall påbörjas under slutet av 2005.*** Steg fyra innebär elektronisk samverkan med andra myndigheter.

2.3 Åtgärder under 2004

PTS har stor nytta av och tar avstamp i de ramavtal Statskontoret tecknar och de rekommendationer och föreskrifter Nämnden för elektronisk förvaltning (eNämnden) ger ut.

Förutom blanketter och formulär finns idag på hemsidan t ex information från **diarium** avseende alla ärenden som registrerats de senaste sju dagarna, **rapporter och beslut** som bedöms som extra intressanta eller ska distribueras till en större målgrupp samt **information om säkerhet** vid användning av Internet. En **terminal för medborgare** har installerats i huvudentrén.

Följande aktiviteter av större vikt har påbörjats under 2004.

- Anskaffning av ett system för elektronisk dokument- och ärendehantering.
- Utveckling av ett förbättrat IT-stöd för radioverksamheten, som har det största antalet enskilda ärenden. Detta kommer att göra det möjligt bl. a. att använda funktioner för elektronisk ärendehantering.
- Förberedelser för att lägga ut information om PTS frekvensplan och nummerplan enligt ovan med större funktionalitet för sökningar samt information om tilldelade frekvenser inom radioområdet.
- Översyn och komplettering av de blanketter och formulär som finns på hemsidan med syfte att underlätta dels för medborgare, företag och organisationer, dels effektivisera PTS processer för handläggning av de ärenden som dessa genererar.

² Statskontorets modell för myndigheterna att mäta sin tillgänglighet och sin måluppfyllelse avseende de mål som anges i regeringsuppdraget.

3 Prioriterade tjänster

PTS avser att under 2005 prioritera följande tjänster.

- Möjlighet till ansökning via PTS webbplats avseende i första hand radioområdet (spektrum) och administration av nummerresurser, något som kräver funktioner för elektronisk identifiering och underskrift.
- Genom s k medborgarinloggning skall medborgare och företag dels kunna följa ett ärendes handlägningsstatus, dels få uppgifter om de aktuella tillstånd de själva har och t ex aktuell ekonomisk relation till PTS.
- Frekvensplanen skall läggas ut i en sökbar version på webbplatsen för att utgöra ett informationsunderlag till medborgare och företag om i vilka band skilda typer av tillstånd bör sökas.
- Dagens nummerplan skall ersättas med en mer lättillgänglig information på webbplatsen om bl.a. tilldelade nummer och olika sökmöjligheter. I detta arbete ingår att bygga upp ett nytt IT-system för administreringen av nummerresurser, med funktioner för att uppnå så optimal användning av den tillgängliga nummerkapaciteten som möjligt.
- Inom postområdet utvecklas rutiner och tjänster för en ännu effektivare hantering inom området obeställbara brev.
- Ökat elektroniskt utbyte av information med i första hand Sjöfartsverket och Bolagsverket.
- Webbagent – en elektronisk hjälp på webbplatsen som svarar på konsumentfrågor om tele, IT och Internetsäkerhet.
- Utökad information om kontaktvägar till olika funktioner och tjänstemän vid PTS.

4 Effektiviseringar

Genom de ovannämnda åtgärderna förväntar PTS följande effektiviseringar dels inom myndigheten, dels hos aktuella intressenter.

- Genom en elektronisk ansökningshantering genom hela processen, oavsett vilken kanal ansökan kommit in, ska det bli enklare och -kostnadseffektivare för olika aktörer att ansöka om nummer, radiotillstånd och frekvenstilldelningar.
- Kortare handläggningstider av ansökningar då förfarandet förenklar ifyllandet för individen och garanterar kompletta ansökningar.
- Enklare anmälan till PTS om att man bedriver viss verksamhet.

- Snabbare svar vid olika typer av förfrågningar.
- Enklare kommunikation med medborgare och företag.
- Snabbare åtkomst av ärenden och handlingar.
- Enklare överlämning av ärenden mellan handläggare.
- Bättre information om öppna ärenden.
- Bättre underlag för produktion av skilda typer av statistikinformation.
- PTS administration av nummerresuser bedöms kunna ske effektivare genom att en del moment i handläggningen kan utföras på ett mer tidsbesparande sätt med hjälp av nya funktioner i det planerade nya IT-stödet.

5 Tillgänglighet för alla grupper av medborgare

PTS nuvarande webbplats är byggd för att funktionshindrade ska kunna använda den. Detta sker dels genom den tekniska webbplatsen är uppbyggd med men också genom att använda ett enklare språk. I sitt arbete strävar man efter att följa e-nämndens ”Vägledningen 24-timmarswebben 2.0”, som innehåller råd inom ett flertal områden från teknisk konstruktion till redaktionellt arbete. Ett exempel på detta arbete är att den externa webbplatsen håller på att byggas om till XHTML-standard. Syftet är att ytterligare förbättra tillgängligheten i webbplatsen.

Under hösten 2004 har externa experter utvärderat användarvänligheten i PTS externa webbplats. Ett antal förbättringsområden identifierades och PTS kommer framöver att arbeta för att genomföra dem.

6 Fortsatt uppdrag

I regleringsbrevet för 2005, 2004-12-22, har PTS givits i uppdrag att, inom ramen för de mål för 24-timmarsmyndigheten, vilka anges i -skrivelsen ”Regeringens förvaltningspolitik 2000/01:115”, redovisa följande i samband med årsredovisningen för 2005:

- vilka tjänster myndigheten tillhandahåller och vilka som planeras i det fortsatta utvecklingsarbetet,
- medborgarnas och företagens användning av tillgängliga tjänster, där så är möjligt
- på vilket sätt myndigheten arbetar för att via Internet öka medborgarnas och företagens insyn i ärendehanteringens samt
- hur myndigheten samverkar med andra myndigheter för att tillvarata möjliga effektivitetsvinster.