



24-timmarsmyndigheten

Innehåll

Sammanfattning	5
1 Uppdraget.....	7
2 Tillhandahållna tjänster.....	7
3 Planerade e-tjänster	8
4 Användningen av tjänsterna	9
5 Medborgarnas och företagens insyn i ärendehantering	10
6 Samverkan med andra myndigheter.....	10

Sammanfattning

I regleringsbrevet för 2005, uppdrag nr 10, har regeringen uppdragit åt PTS att, inom ramen för de mål för 24-timmarsmyndigheten som anges i regeringens skrivelse Regeringens fövaltningspolitik 2000/01:115 redovisa följande till regeringen 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 ta tillvara möjliga effektivitetsvinster.

PTS har året lanserat följande e-tjänster.

- Testa datorn, en tjänst för att testa sin dators skydd mot intrång via Internet.
- Testa lösenord, en tjänst för att informera om säkrare användning av Internet och starka lösenord.
- Telepriskollen, en tjänst för prisjämförelser utvecklad tillsammans med Konsumentverket.
- Teletal, en tjänst för personer med vissa funktionshinder.
- Anmälan av saknade brev, ett webbformulär som underlättar för medborgare och PTS att återfinna obeställbara brev.
- Frekvensplanen, en tjänst som gör det möjligt att på webbsidan söka i den svenska frekvensplanen.
- Sändarkartan, en tjänst som visar basstationer för de mobilnät som används av allmänheten. Tjänsten har utvecklats på uppdrag av regeringen.
- Sökbar information ur PTS diarium

PTS avser utveckla e-tjänster som exempelvis ansökningar och anmälningar för företag samt möjlighet för dessa att följa sina ärenden. Ett stort problem för lansering av sådana tjänster för företag och andra juridiska personer är avsaknaden av generella tjänster för identifiering av personer i rollen som företrädare för företag. I avvaktan på att Verva eventuellt erbjuder en lösning kommer PTS – som andra berörda myndigheter – att nödgas utveckla myndighetsegna lösningar för detta.

Beträffande samverkan med andra myndigheter kan nämnas att PTS samverkar med Konsumentverket med Telepriskollen. Sedan tidigare har PTS samverkan med Sjöfartsverket avseende information om sjöfartsradio. Avsikten är att föra en dialog med Bolagsverket i samband med utvecklingen av stöd för identifiering av företrädare för juridiska personer.

1 Uppdraget

Regeringen har i regleringsbrevet för 2005, uppdrag nr 10, uppdragit åt PTS att, inom ramen för de mål för 24-timmarsmyndigheten som anges i regeringens skrivelse Regeringens förvaltningspolitik 2000/01:115 redovisa följande till regeringen 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 ta tillvara möjliga effektivitetsvinster.

2 Tillhandahållna tjänster

PTS har under året gjort en omstart av myndighetens 24-timmarsprojekt, e24. Inom detta och andra projekt har ett antal e-tjänster producerats under året varav en del som ett resultat av specifika regeringsuppdrag. Dessa är

- **Testa datorn.** Genom webbtjänsten Testa datorn kan konsumenter som är anslutna till Internet från hemmet få reda på om deras datorer är öppna för intrång när de surfar. Datortestet ger konsumenten ett resultat i form av ett rött, gult eller grönt trafikljus beroende på om testet upptäckt brister i säkerheten på datorn.
- **Testa lösenord** är en ny tjänst på webbplatsen för Internetsäkerhet med syftet att öka Internetanvändarnas kunskap om säkerhet på Internet, så att de använder Internet på ett säkrare sätt och inte utsätter sig för onödiga risker. Här lärs ut hur man skapar starka lösenord. Användaren kan skriva in valfri teckenkombination och låta testet bedöma om den skulle vara stark eller svag om den användes som lösenord.
- **Kampanjen Surfa lugnt.** Som en del av PTS arbete med säkerhet på Internet medverkade myndigheten också i kampanjen Surfa Lugnt tillsammans med 14 andra organisationer.
- **Telepriskollen** är en e-tjänst där det för första gången går att se jämförbara totalkostnader för tele- och Internetoperatörernas olika erbjudanden. Tjänsten har producerats i samarbete med Konsumentverket. Uppgifterna uppdateras kontinuerligt av operatörerna själva.
- **Teletal.** PTS har genomfört Teletal på försök sedan 1998. Från den 1 september 2005 har regeringen beslutat att tjänsten ska permanentas för att alla människor i Sverige ska kunna telefonera. Teletal erbjuder tre tjänster: - Ordförtydligande - hjälppersonen från Teletal översätter ordagrant vad den talhandikappade säger.

- Minnesstöd - en afatiker kan glömma den återbesöksid som hon eller han just fick vid telefonsamtalet med sin läkare. Därför skriver Teletal ner tiden och skickar hem den till personen som en påminnelse via e-post, brev eller fax.

- Läs- och skrivhjälp - en dyslektiker kan till exempel skicka eller faxa en skrivelse, som Teletal sedan läser upp.

Tjänsten Teletal är än så länge ganska okänd. Senaste året har den dock vuxit med hundra procent och allt tyder på att den kommer att växa ytterligare.

- **Anmälan om saknade brev.** Med hjälp av denna e-tjänst kan allmänheten och postoperatörerna på ett strukturerat sätt lämna information om saknade brev, vilket ökar PTS möjligheter att återfinna dem. Den information som lämnas i webbformuläret läses automatiskt in till det IT-stöd PTS nyttjar för matchning av uppgifterna mot de uppgifter PTS lagrat om obeställbara brev.
- **Den svenska frekvensplanen** finns nu i sökbart skick på PTS webbplats. Planen beskriver hur frekvensbanden används i dag i Sverige. Där finns också information om planerad användning som ännu inte påbörjats. Sökning i frekvensplanen visar specifik information (som till exempel Användning och Referenser) om respektive frekvensband.
- **Sändarkartan.** Sändarkartan visar basstationer för de mobilnät som används av allmänheten: NMT 450, GSM och UMTS/3G. Förutom placering av basstationer visar Sändarkartan antennhöjd, antenriktning och effekt för varje enskild sändare. Här kan alla svenskar söka efter basstationer (radiosändare) för mobiltelefoni i sitt närområde. Uppgifterna kommer från PTS tillståndsregister för basstationer för mobiltelefoni. Det är mobiloperatörerna som rapporterar in uppgifter om sina basstationer till PTS. Utvecklingen av denna tjänst var ett särskilt regeringsuppdrag
- **PTS diarium.** PTS har vid nyåret 2006 förbättrat informationen från PTS diarium på webbplatsen genom utökade sökmöjligheter.

3 Planerade e-tjänster

Under våren 2006 planeras lansering av **elektronisk ansökan om VHF-tillstånd** för fritidsbåtar, som är en stor ärendekategori hos PTS. Den som önskar ett sådant tillstånd kan då fylla i en ansökan i form av ett webbformulär. Formuläret innehåller hjälp och anvisningar för att fylla i ansökan fullständigt. Ansökan kommer att handläggas elektroniskt och i ett nästa steg även diarieföras automatiskt.

PTS kommer även under våren att lansera en onlinedatabas med **säkerhetsbulletiner** från ett flertal leverantörer. Allmänheten kommer att kunna sortera/profilera sökningar i databasen efter sina respektive behov och intressen, för att finna säkerhetsinfo från leverantörer m. fl. beträffande just de produkter och system man är intresserad av.

Under första halvåret 2006 kommer PTS successivt att ta i drift en funktion, **"Hur mår internet"**, vars syfte är att övergripande illustrera tillståndet på den svenska delen av Internet ur ett användarperspektiv.

PTS avser att lansera ytterligare tjänster. Det som är närmast aktuellt under 2006 är dels förbättrad information om den svenska nummerplanen, dels ansökningar om tillstånd för nummer och om andra kategorier av radiotillstånd. Senare kommer s k självbetjäningstjänster som ger den enskilde möjlighet att följa ärendens handläggning och överblicka sina tillstånd m. m. hos PTS.

Ett stort problem för lansering av sådana tjänster för företag och andra juridiska personer är avsaknaden av generella tjänster för identifiering av personer i rollen som företrädare för dessa. I avvaktan på att Verva eventuellt erbjuder en lösning kommer PTS – som andra berörda myndigheter – att nödgas utveckla myndighetsspecifika lösningar för detta. PTS nyttjar och avser även fortsättningsvis nyttja de vägledningar, riktlinjer och produkter, exempelvis 24-timmarswebben och SHS (Spridnings- och Hämtningssystem), som tas fram centralt för att underlätta arbetet med att bli en 24-timmarsmyndighet.

4 Användningen av tjänsterna

Aldrig förr har det kommit så många besökare till PTS webbplats och webbplatsen för Internetsäkerhet som under 2005. I genomsnitt gjordes 154 000 besök i månaden. Motsvarande siffra för 2004 är 71 000, vilket innebär att trafiken till webbplatsen har mer än fördubblats. PTS lanserade under 2005 flera populära webbtjänster, exempelvis Testa datorn (ca 380 000 besök) och Testa lösenord (ca 220 000 besök), som har medverkat till besöksökningen.

Telepriskollen, som lanserades i juni 2005, hade under året ca 390 000 besök. Besökarna var i genomsnitt inne på sajten i 12 minuter och 46 sekunder, vilket tyder på att man lägger ned viss möda på att välja operatör.

Anmälningar av saknade brev kan komma in via telefon, e-post, vanliga brev och webbformulär. Blotta uppmärksamheten kring den nya möjligheten, som lanserades i oktober 2005, att anmäla via webben har gjort att anmälningarna totalt ökade med ca 130% under november och december. Antalet anmälningar via webben var knappt 250 st sammanlagt under årets två sista månader. Postoperatörerna kommer att uppmärksammas på denna e-tjänst och uppmanas att nyttja den i samarbete med sina kunder.

Sändarkartan har sedan lanseringen i mitten av december till mitten av januari haft drygt 70 000 besök. Varje besökare har i genomsnitt gjort 1,5 besök.

PTS vill även nämna att webbplatsen www.pts.se blev nominerad till pris i tävlingen Web Service Award 2005. Tävlingen bygger på vad webbplatsernas egna besökare tycker. Det blev inget pris i huvudtävlingen men väl ett pris som "årets förbättrare år 2005", vilket innebär att www.pts.se var den av alla tävlande webbplatser som förbättrat sig mest från mätningen 2004 till mätningen 2005. I juni 2005 blev PTS webbplats om Internetsäkerhet, www.pts.se/internetsakerhet, utsedd till månadens webbplats av tidningen PC för alla (nr 6, 2005) i sin kategori bland totalt 100 webbplatser.

5 Medborgarnas och företagens insyn i ärendehan- teringen

PTS har ambitionen att förverkliga idén om transparens i ärendehandläggningen genom att medborgare och företagare skall kunna dels följa handläggningen av sina aktuella ärenden, dels få en överblick över aktuella tillstånd, tilldelningar, ekonomiska relationer till PTS samt ange exempelvis adressändringar. Ett problem i sammanhanget är, som ovan angivits, avsaknaden av ett generellt IT-stöd för identifiering av juridiska personer och de personer som har rätt att företräda dessa i skilda ärenden.

PTS har anskaffat programvara för att stödja elektronisk dokument- och ärendehantering. Avsikten är att använda denna för ändamålet i kombination med egenutvecklade funktioner för identifiering m. m. Detta arbete påbörjas under 2006.

6 Samverkan med andra myndigheter

Som framgått ovan beträffande e-tjänsten Telepriskollen har PTS samverkat med Konsumentverket vid utvecklingen av denna.

Sedan tidigare har PTS samverkan med Sjöfartsverket avseende information om sjöfartsradio genom att PTS löpande skickar information till Sjöfartsverket om nya och ändrade tillstånd.

Avsikten är att föra en dialog med Bolagsverket i samband med utvecklingen av stöd för identifiering av företrädare för juridiska personer.

Kampanjen Surfa lugnt, som nämnts ovan, fortsätter tillsammans med övriga fjorton aktörer, bland vilka märks myndigheterna Krisberedskapsmyndigheten, Verva och Datainspektionen.