



24-timmarsmyndigheten

Rapport

Innehåll

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

BILAGA

	Förteckning över e-tjänster som PTS tillhandahåller	9
--	--	----------

1 Uppdraget

Regeringen har i regleringsbrevet för 2006, uppdrag nr 9 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 2006:

- 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

Fokus för PTS har under året legat på att skapa en grund för det fortsatta arbetet med att producera mer kvalificerade e-tjänster och hantering av dessa i elektroniskt stödda processer. De projekt som pågår i detta avseende avser en ny IT-infrastruktur, elektronisk dokument- och ärendehantering samt ett nytt IT-stöd för administration av nummerplaner samt e-tjänster i anslutning till denna.

Sedan föregående rapport om 24-timmarsarbetet, som lämnades i anslutning till årsredovisningen för 2005, har några nya tjänster producerats. Dessa är

Ansökningar om VHF-tillstånd. Allmänheten kan fylla i och elektroniskt skicka in ansökningar om att få nyttja VHF-radio i fritidsbåtar. Ansökan görs på webbformulär med automatiska ifyllnadskontroller. Handläggningsprocessen är till stor del elektronisk. Införandet av e-tjänsten har för den som ansöker om tillstånd inneburit ett mer tillgängligt och snabbare ansökningsförfarande samt kortare handläggningstid. För PTS internt har e-tjänsten medfört ökad inre effektivitet, minskade kostnader och högre kvalitet på lagrad information.

I början av 2006 lanserades PTS **webbdiarium** där ett utdrag ur PTS diarium presenteras i sökbart skick.

Sitic (Sveriges IT-incidentcentrum) har lanserat **”Hur mår Internet?”** vars syfte är att övergripande illustrera tillståndet på den svenska delen av Internet ur ett användarperspektiv. I Sitics uppgifter ingår att sprida information om nya problem som kan störa IT-system. Sådana problem skulle bland annat kunna yttra sig i förändringar i trafiken på Internet eller störningar i åtkomst till eller användning av Internetbaserade tjänster. Av det skälet monitorerar Sitic trafiken på det som kan kallas "svenska Internet" för att skapa och vidareförmedla en uppfattning om hälsoläget på Internet.

Av bilagan framgår de e-tjänster som PTS tillhandahåller.

3 Planerade e-tjänster

Som nämns ovan kommer teleoperatörerna att erbjudas e-tjänster i anslutning till ansökningar om nummertilldelning. Vidare kommer anmälan av ny operatör enligt lagen om elektronisk kommunikation att kunna göras elektroniskt. Planer finns även på att lansera e-tjänster för fler kategorier av ansökningar om radiotillstånd och frekvenstilldelning.

Säkerhetsbulletiner kommer att utarbetas och göras tillgängliga i en databas. Allmänheten kommer därigenom att kunna sortera/profilera sökningar i databasen efter sina respektive behov och intressen, för att finna säkerhetsinformation från leverantörer m.fl. beträffande just de produkter och system man är intresserad av.

Utveckling pågår även av ett distribuerat system för insamling och sammanställning av ogiltiga och otillåtna anrop till webbserver, LISA. LISA står för LoggInsamling och -SAMmanställning. PTS erbjuder i första hand myndigheter att delta i denna tjänst. Deltagaren får av PTS en aggregerad bild över när/var/vad för "sina" ogiltiga och otillåtna anrop. Viktigast är emellertid att varje deltagare (innehavare av minst en webbserver) får möjligheten att jämföra sina sammanställda uppgifter med övriga deltagare, på en aggregerad nivå. Förutom den deltagarspecifika informationen kommer LISA även att generera information till PTS publika webb.

Ett stort problem för lanseringen av mer avancerade e-tjänster riktade till företag och andra juridiska personer, exempelvis så kallad självbetjäning där man kan följa sina aktuella ärenden, är alltså identifieringen av personer i rollen som företrädare för dessa. Här finns ett behov av generella tjänster att erbjudas myndigheterna. I avvaktan på att Verva eventuellt erbjuder sådana lösningar kommer PTS - och andra berörda myndigheter - att nödgas utveckla egna myndighetsspecifika lösningar. PTS använder och avser även fortsättningsvis att använda de ramavtal, vägledning, riktlinjer och produkter, exempelvis 24-timmarswebben och SHS (Spridnings- och HämtningsSystem), som tas fram centralt för att underlätta arbetet med att bidra till visionen om den elektroniska förvaltningen.

I övrigt har PTS påbörjat arbetet med elektronisk fakturahantering samt elektronisk dokument- och ärendehantering i linje med regeringens strategi för elektronisk förvaltning.

4 Användningen av tjänsterna

Under 2006 gjordes i genomsnitt ca 235 000 besök i månaden på PTS webbplats, www.pts.se, inklusive PTS webbplats för Internetsäkerhet, www.pts.se/internetsakerhet. PTS populära webbtjänster Testa datorn och Testa lösenord har utfört ca 500 000 respektive 410 000 tester sedan lanseringen. Testa datorn lanserades i april 2005 och Testa lösenord i november 2005.

E-tjänsten **Anmälningar av saknade brev** har haft nästan 6 500 besökare och tjänsten har genererat ca 1 600 anmälningar under 2006. Rutinen har ökat möjligheterna att finna de saknade breven.

PTS har under året fått in ca 1 500 **ansökningar om VHF-tillstånd för fritidsbåtar**. Det innebär att hälften av alla ansökningar kom via e-tjänsten. Antalet besökare var ca 10 000.

Sändarkartan, som visar placeringen av basstationer för de mobilnät som används av allmänheten (NMT 450, GSM och UMTS/3G) har haft ca 145 000 besökare.

PTS **webbdiarium** har haft ca 25 000 besökare.

Frekvensplanen har haft ca 10 000 besökare.

Telepriskollen hade ca 425 000 besök under året.

PTS gör med hjälp av Webserviceaward AB årligen en undersökning om hur besökarna på webbplatsen värderar webbplatsen och dess funktioner. 2006 års undersökning tar för första gången upp frågor specifikt om e-tjänsterna. Sammanfattningsvis kan följande konstateras om dessa.

Användarvänlighet och funktionalitet får det sammanvägda betyget 3,9 på en femgradig skala där fem är högst. Samma bedömning får informationen om tjänsterna på webbplatsen.

5 Medborgarnas och företagens insyn i ärendehantering

Som framgår av föregående års rapport om 24-timmarsmyndigheten, 2006-02-08, har PTS ambitionen att ge medborgare och företag möjlighet att följa handläggningen av sina aktuella ärenden och få en överblick över sina tillstånd och ekonomiska relationer till PTS m.m. Det pågår ett arbete med att skapa en IT-miljö som ger en grund för dessa tillämpningar och mer avancerade e-tjänster samt elektroniskt stödda processer för ärendehantering och dokumenthantering.

PTS genomför f.n. en organisationsöversyn som bl.a. syftar till att effektivisera PTS verksamhet i linje med regeringens strategi för elektronisk förvaltning.

6 Samverkan med andra myndigheter

PTS redovisning i föregående års rapport är fortfarande aktuell. Sålunda samverkar PTS

- med Konsumentverket om Telepriskollen,
- med Sjöfartsverket om information om sjöfartsradio och

- i kampanjen Surfa lugnt med fjorton andra aktörer, bl.a. Krisberedskapsmyndigheten, Verva och Datainspektionen

PTS avser även att föra en dialog med Bolagsverket om elektronisk identifiering av företrädare för juridiska personer.

Bilaga

Förteckning över e-tjänster som PTS tillhandahåller

PTS har hittills lanserat följande e-tjänster.

- **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 återbesökstid 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 av 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, antennriktning 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.
- **Ansökningar om VHF-tillstånd.** Allmänheten kan fylla i och elektroniskt skicka in ansökningar om att få nyttja VHF-radio i fritidsbåtar.
- **”Hur mår Internet?”** vars syfte är att övergripande illustrera tillståndet på den svenska delen av Internet ur ett användarperspektiv.