



DATUM
6 februari 2008

RAPPORTNUMMER
PTS-ER-2008:3
ISSN 1650-9862

DIARIENR
08-375

eFörvaltning

Innehåll

1	Uppdraget	5
2	Tillhandahållna e-tjänster	5
3	Planerade e-tjänster	5
4	Användningen av e-tjänsterna	6
5	Medborgarnas och företagens insyn i ärendehantering	7
6	Samverkan med andra myndigheter	7
	Förteckning över e-tjänster som PTS tillhandahåller	8

1 Uppdraget

Regeringen har i regleringsbrevet för 2007, uppdrag nr 9, uppdragit åt PTS att beskriva de åtgärder som genomförts och avses genomföras för att uppnå målen enligt den strategi regeringen beslutade om den 21 juni 2006 avseende den fortsatta utvecklingen av den elektroniska förvaltningen samt då även rapportera följande:

- 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 till vara möjliga effektivitets- och kvalitetsvinster.

2 Tillhandahållna e-tjänster

Fokus för PTS har under året fortsatt 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 med tillhörande e-tjänster.

Av bilagan framgår de e-tjänster som PTS tillhandahåller.

3 Planerade e-tjänster

Som nämns ovan kommer operatörerna 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.

PTS arbetar med IT-säkerhet genom enheten Sitic. Sitic planerar att undersöka intresset bland de primära intressenterna, myndigheterna, för deltagande i ett projekt runt logginsamling och statistik, samt tillgång till individanpassade varningsflöden från systemleverantörer. Dessa båda projekt beskrevs i förra årets rapport ang 24-timmarsmyndigheten, 2007-02-07, avseende uppdrag nr 9 i RB 2006. Om ett större uttalat intresse finns, är det Sitics ambition att under året utveckla och driftsätta ett av dessa system eller båda.

Under 2008 planeras också att erbjuda de primära intressenterna att delta i ett nätverk för monitorering av trafik med skadlig kod. Sitic tillhandahåller en Honeypot (HP) inom ramen för ett nätverk (HP-nätverket) som Sitic håller på att

etablera. HP är ett verktyg som detekterar och registrerar skadlig kod och intrångsförsök i syfte att möjliggöra vidareanalys av dessa företeelser.

Syftet med HP-nätverket är att deltagarna dels ska kunna detektera och registrera skadlig kod och intrångsförsök mot det egna systemet, dels ska kunna göra jämförelser med andra deltagare i HP-nätverket, dels ska få kunskap om mönster och trender avseende dessa företeelser. Denna kunskap ska stödja det förebyggande säkerhetsarbetet samt öka samhällets förståelse för IT-säkerhetsshot.

Deltagande i HP-nätverket är öppet för alla Sitics intressenter, men marknadsföring av möjligheten kommer i första hand göras mot myndigheter och andra organisationer inom informationssäkerhetssfären i Sverige.

I övrigt pågår arbetet med elektronisk fakturahantering som ska vara infört senast vid halvårsskiftet 2008. På PTS pågår också en förstudie avseende elektronisk dokument- och ärendehantering, som ska ligga till grund för ett eventuellt införande inom myndigheten. PTS kommer också under 2008 att påbörja arbetet med elektronisk inköpsprocess i linje med regeringens handlingsplan för eFörvaltning. PTS kommer under februari att lansera en ny, mer användarvänlig webbplats (www.pts.se).

4 Användningen av e-tjänsterna

Under 2007 gjordes i genomsnitt ca 221 000 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 620 000 respektive 450 000 tester sedan lanseringen. Testa datorn lanserades i april 2005 och Testa lösenord i november 2005.

E-tjänsten ”Anmälningar av saknade brev” har genererat ca 1 800 anmälningar under 2007. Rutinen har ökat möjligheterna att finna de saknade breven.

PTS har under året fått in ca 1 200 ansökningar om VHF-tillstånd för fritidsbåtar via e-tjänsten. Det innebär att ungefär hälften av alla ansökningar kom via e-tjänsten. Antalet besökare var ca 5 000.

Sändarkartan, som visar placeringen av basstationer för de mobilnät som används av allmänheten (NMT 450, GSM och UMTS/3G) har haft ca 44 500 unika besökare under året.

PTS webbdarium har under året haft ca 230 000 besökare.

Frekvensplanen har under 2007 haft ca 8 000 besökare, som ha gjort sammanlagt 26 000 sökningar.

Telepriskollen hade ca 329 000 besök under året.

5 Medborgarnas och företagens insyn i ärendehantering

Som framgår av föregående års rapport om 24-timmarsmyndigheten, 2007-02-07, 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.

Redan idag finns PTS webbdarium tillgängligt med information från PTS diarium.

6 Samverkan med andra myndigheter

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

- med Sjöfartsverket om information om sjöfartsradio och
- i kampanjen Surfa lugnt med elva andra aktörer, bl.a. Krisberedskapsmyndigheten och Sveriges kommuner och landsting.

PTS samverkade med Konsumentverket om Telepriskollen t o m 2007-12-31. I år driver PTS denna i egen regi.

Förteckning över e-tjänster som PTS tillhandahåller

PTS har hittills lanserat följande e-tjänster.

- **Testa datorn.** Genom webbtjänsten Testa datorn kan konsumenterna 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 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 lär man sig 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 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 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.