



## PROMEMORIA

<b>Datum</b>	<b>Vår referens</b>	<b>Sida</b>
2011-02-15	Dnr: 11-1636	1(50)

Tillsynsarbetsgruppen

# Tillsyn vid PTS

Gemensamma principer och rutiner m.m.

Kommunikationsmyndigheten PTS

---

Post- och telestyrelsen

Postadress:  
Box 5398  
102 49 Stockholm

Besöksadress:  
Valhallavägen 117  
[www.pts.se](http://www.pts.se)

Telefon: 08-678 55 00  
Telefax: 08-678 55 05  
[pts@pts.se](mailto:pts@pts.se)

## Förord

Denna promemoria redovisar gemensamma förutsättningar för den tillsynsverksamhet som bedrivs vid PTS. Det är fråga om generella utgångspunkter och riktlinjer för tillsynen som har konkretiserats i olika principer och rutiner. De gemensamma förutsättningarna ger avdelningarna klarare riktlinjer för utförandet av tillsynen.

Riktlinjerna har sammanställts av en arbetsgrupp i linjeorganisationen. Gruppen fungerar även som ett programråd för Tillsynsforum. Gruppen har tagit namnet Tillsynsarbetsgruppen. I gruppen ingår Sten Selander P (ordförande), Pär Lindberg P (verkställande ledamot för Tillsynsforum), Roland Svahn NS (verkställande ledamot för övriga frågor), Staffan Lindmark NS, Marie Larsson KM, Kristina Mellberg KK, Johan Hansson S, Christer Streiffert S, Tove Källberg RS och Carolina Malmerius V.

Stockholm i februari 2011

*Sten Selander*

## Innehåll

### Sammanfattning

- 1 Inledning**
  - 1.1 Bakgrund
  - 1.2 Uppdraget
  - 1.3 Tolkning av uppdraget
  - 1.4 Promemorians disposition
  
- 2 Förutsättningar för PTS tillsynsarbete**
  - 2.1 Tillsyn – vad är det?
  - 2.2 Organisation för tillsyn och tillsynsområden
  - 2.3 Oliktad tillsyn
  - 2.4 Inriktning och prioritering i tillsynen
  
- 3 Gemensamma principer för tillsyn**
  - 3.1 Tillsynen ska utföras effektivt och med god kvalité
  - 3.2 Tillsynen ska präglas av förutsägbarhet
  - 3.3 Tillsynen kan bedrivas både som planlagd och händelsestyrd
  
- 4 Gemensamma krav på handläggning av tillsynsärenden**
  - 4.1 Övergripande krav på handläggning av tillsyn
    - 4.1.1 Ansvar för att blir utrett
    - 4.1.2 Grundas på stöd i regelverket
    - 4.1.3 Ske utifrån objektivitet
    - 4.1.4 Präglas av proportionalitet
  - 4.2 Generella krav på hantering av ärenden om tillsyn
    - 4.2.1 Enkelt, snabbt och ekonomiskt
    - 4.2.2 Skriftlig form
    - 4.2.3 Handlingar förs samman till en akt
  - 4.3 Generella krav på beslut i tillsynen
    - 4.3.1 Fattas inom skälig tid
    - 4.3.2 Dokumenteras och motiveras
    - 4.3.3 Formella och tydliga beslut
    - 4.3.4 Fattas av behörig
    - 4.3.5 Uppgift om beslutsfattare
    - 4.3.6 Förena beslutet med vite
    - 4.3.7 Möjlighet till överklagande

- 5 Gemensamma rutiner för olika moment i tillsynsärenden**
- 5.1 Starta tillsyn
- 5.1.1 Öppna ett ärende
- 5.2 Inhämta uppgifter och information
- 5.2.1 Begära upplysningar och handlingar
- 5.2.2 Utföra tillsynsbesök
- 5.3 Misstanke om regelbrott
- 5.3.1 Underrätta ansvarig som får yttra sig
- 5.3.2 Om inget regelbrott finns så avslutas tillsynen
- 5.3.3 Åtgärder när rättelse redan har skett
- 5.4 Åtgärder när rättelser inte sker
- 5.4.1 Förelägga om rättelse
- 5.4.2 Beslut om att återkalla tillstånd eller att verksamhet ska upphöra
- 5.4.3 Anmälan till åtal vid en klar misstanke om en straffbar överträdelse
- 6 Utvärdering av Tillsynsforum**
- 6.1 En enkät har genomförts på Insikten
- 6.2 Ett gott erfarenhetsutbyte som leder till samsyn kring tillsynsfrågorna inom PTS
- 6.3 Önskade ämnen för forumet är rutiner, exempel, verktyg, metoder och effekter
- 6.4 Stort intresse för att delta och forumets form upplevs som ändamålsenligt
- 7 Förslag på fortsatt arbete**
- 7.1 Avdelningarna ser över sina rutiner för tillsynen
- 7.1.1 Riktlinjer för arbetet
- 7.1.2 Stöd för arbetet
- 7.2 Rättsavdelningen tar fram generella rutiner för handläggning av ärenden
- 7.2.1 Ett samlat informationsmaterial på Insikten
- 7.2.2 Berörd personal får utbildning
- 7.3 Information om tillsyn förbättras
- 7.3.1 Omvärldsbevakning av området tillsyn införs
- 7.3.2 Insikten utnyttjas som en samlad plattform
- 7.4 Tillsynsforum fortsätter verksamheten för att främja erfarenhetsutbyte
- 7.5 Arbetsgruppens fortsatta uppdrag - ett programråd till Tillsynsforum

Litteratur

## **Bilagor**

- Bilaga 1 Förklaringar till förkortningar och begrepp
- Bilaga 2 Tillsyn – konkretisering av begreppet och förhållande till annan verksamhet
- Bilaga 3 Rutin för kvalitetssäkring av avslutade och arkiverade ärenden
- Bilaga 4 Processbeskrivning för handläggning av tillsyn
- Bilaga 5 Enkät för utvärdering av Tillsynsforum

## Sammanfattning

Mot bakgrund av de skilda regelverk som styr PTS olika tillsynsområden ser tillsynen i praktiken olika ut. Erfarenheterna visar att det finns gemensamma aspekter.

### Gemensamma principer och rutiner

Tre gemensamma principer för tillsynen har identifierats. Dessa är

- att tillsynen ska utföras effektivt med god kvalité
- att tillsynen ska präglas av förutsägbarhet
- att tillsynen bedrivs som både planlagd och händelsestyrd.

Gemensamma rutiner för handläggningen av ett tillsynsärende innebär ett ansvar för att det blir utrett, ska grundas på regelverket, ska ske utifrån objektivitet och att åtgärder präglas av proportionalitet. För tillsynsbeslut gäller rutiner som att det ska fattas inom skälig tid, dokumenteras och motiveras och göras tydliga samt fattas av behörig. Beslut kan ibland förenas med vite och om det är möjligt att överklaga beslutet ska information om detta ges.

Hantering av ett tillsynsärende ska följa rutiner som att det görs enkelt, snabbt och ekonomiskt samt att handläggningen är skriftlig. Handlingar förs samman till en akt som diarieförs och kvalitetssäkring ska ske av ärenden. Ett antal rutiner finns för olika moment i tillsynen.

### Uppföljning av Tillsynsforum och förslag på fortsatt arbete

Tillsynsforum är ett nätverk inom PTS med syftet att sprida erfarenheter och kunskap kring tillsyn. En uppföljning visar att verksamheten uppfattas som nyttig och leder till en ökad samsyn kring tillsynsfrågorna inom PTS.

Förslag på fortsatt arbete är

- att avdelningarna ser över sina rutiner för tillsynen
- att rättsavdelningen utarbetar generella rutiner för handläggning av ärenden
- att information om tillsyn förbättras på Insikten och Utsikten samt införs omvärldsbevakning av området
- att Tillsynsforum fortsätter verksamheten för att främja erfarenhetsutbyte och att arbetsgruppen övergår till ett renodlat programråd.

# 1 Inledning

I detta kapitel redovisas utgångspunkterna för promemorian.

## 1.1 Bakgrund

I början av 2008 upphävdes en tidigare beslutad särskild tillsynspolicy för PTS eftersom uppläggningsplaneringen av tillsynsverksamheten i stället skulle ingå i myndighetens verksamhetsplanering. Som ett stöd för planeringen och för att informera om tillsynen har det utarbetats en beskrivning av tillsynen vid PTS (PTS-ER-2009:26). Rapporten är en genomgång av förutsättningarna för tillsynen vid myndigheten och en beskrivning av den tillsyn som bedrivs.

Under hösten 2009 inrättades ett Tillsynsforum som ett nätverk inom PTS. Syftet med forumet är att utbyta erfarenheter och sprida information kring tillsyn.

Riksrevisionen genomförde under januari 2010 en granskning av tillsynsverksamheten vid konkurrens- respektive konsumentavdelningen. Granskningen resulterade i vissa iakttagelser vilket redovisades i en revisionspromemoria (32-2009-0602). Främst förs fram behovet av arbets- och rutinbeskrivningar. Därutöver påpekades vissa brister i ärendehantering. PTS har lämnat ett svar till Riksrevisionen i vilket bl.a. påpekades att det skulle tillsättas en myndighetsintern arbetsgrupp som ska arbeta med vissa tillsynsrelaterade frågor (10-927).

Företrädare för arbetsgruppen har träffat Riksrevisionen och redovisat pågående arbete från gruppen med förslag på fortsatt arbete. Därefter har Riksrevisionen i minnesanteckningar från löpande granskning hösten 2010 konstaterat att PTS har på ett bra sätt verkat för att åtgärda de brister som noterades i tidigare revisionspromemoria.

## 1.2 Uppdraget

Vid ledningsgruppen sammanträde den 24 maj 2010 överenskomms att kvarstående frågor med anledning av Riksrevisionens granskning av PTS tillsynsverksamhet skulle tas omhand av en särskild arbetsgrupp. I gruppen skulle finnas representanter från samtliga avdelningar som bedriver tillsyn samt från rättsavdelningen. Gruppen skulle slås ihop med programgruppen för Tillsynsforum vid PTS.

När det gäller uppföljningen av Riksrevisionens rapport är det företrädesvis två områden som har behandlats av gruppen, nämligen avsaknaden av rutinbeskrivningar i tillsynsverksamheten samt brister i ärendehantering.

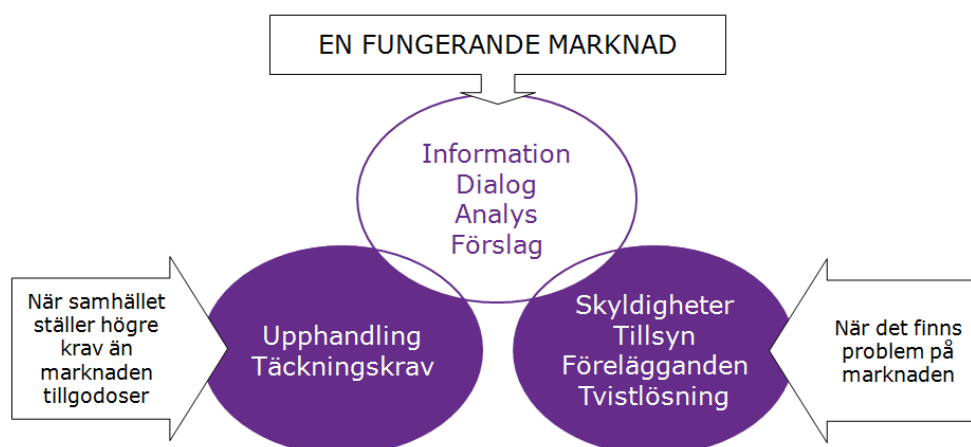
Gruppens uppgift har varit att, så långt det är ändamålsenligt, upprätta övergripande rutinbeskrivningar av förekommande tillsynsprocesser på ett likartat sätt inom myndigheten. I detta arbete ingår även att åtgärda påtalade brister när det gäller att beskriva hur olika ärenden avslutas. Utöver detta har gruppen sett över hur PTS ärendehantering, särskilt vad gäller hur ärenden avslutas och arkiveras, kan förbättras och föreslagit formaliserade rutiner för detta.

Gruppens arbete ansågs vara viktigt men inte tidsmässigt prioriterat. Det innebär ändå att de uppgifter som har sin grund i Riksrevisionens rapport i huvudsak borde ha fått sin lösning i anslutning till årsskiftet 2010/11 varvid utformningen av arbetsgruppens fortsatta uppdrag skulle övervägas tillsammans med en uppföljning av PTS Tillsynsforum.

### 1.3 Tolkning av uppdraget

Tillsyn är ett medel bland flera som PTS arbetar med beroende på vilka behov av åtgärder som finns, se figur 1.

Figur 1 Tillsyn är ett medel när det finns problem på marknaden



Gruppens uppdrag har tolkats så att det innebär att identifiera de gemensamma förutsättningarna för den tillsyn som bedrivs vid PTS. Dessa kan sedan konkretiseras till generella utgångspunkter och riktlinjer för allt tillsynsarbete vid PTS.

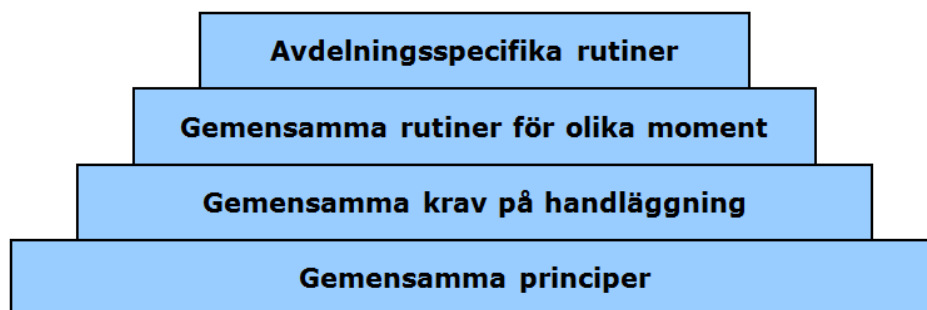
Den operativa tillsynen utövas på avdelningsnivå. De gemensamma förutsättningarna som ges inom ramen för detta uppdrag är avsedda att ge ett stöd för avdelningarna att själva utarbeta bättre riktlinjer för utförandet av



tillsynen. Tillsynen spänner över flera områden och följer olika regelverk. Därför behövs ofta rutiner som är specifika för den aktuella tillsynen på respektive avdelning. Framtagande av dessa avdelningsspecifika beskrivningar ingår inte i arbetsgruppens uppdrag.

De generella utgångspunkter och riktlinjer för tillsynen som utarbetats inom uppdragets ram, i form av gemensamma principer för tillsynen, krav på handläggningen och rutiner för olika moment i tillsynen, ger också en större öppenhet mot omvärlden kring hur PTS arbetar med tillsynen (se figur 2). Det innebär att målgruppen för det aktuella arbetet är både intern och extern.

**Figur 2** Konkretisering av tillsynen



#### **1.4 Promemorians disposition**

Ett inledande kapitel redovisar uppdraget och hur det har genomförts m.m.

Kapitel 2 redovisar beskrivningar av olika förutsättningar för tillsynen.

Några gemensamma principer för tillsynen vid PTS har utarbetats vilket redovisas i kapitel 3. Därefter redovisas gemensamma rutiner först för handläggningen (kapitel 4) och därefter för olika moment i tillsynen (kapitel 5).

En uppföljning av Tillsynsforum har gjorts (kapitel 6).

Avslutningsvis lämnas förslag på fortsatt arbete (kapitel 7).

I bilagor redovisas förklaringar till centrala begrepp, konkretiseringar av begreppet tillsyn, en rutin för kvalitetssäkring av avslutade och arkiverade ärenden och en rutinbeskrivning för handläggning av tillsyn.

Sist i vissa avsnitt finns, i ett mindre typsnitt, hänvisningar till relevant referensmaterial. Referenslitteraturen finns också redovisad i litteraturlistan.

## 2 Förutsättningar för PTS tillsynsarbete

PTS tillsynsansvar spänner över skilda sakområden inom elektronisk kommunikation och post.

En mer utförlig beskrivning av den tillsyn som bedrivs av PTS finns i rapporten Tillsyn vid PTS, en beskrivning (PTS-ER-2009:26).

### 2.1 Tillsyn – vad är det?

Tillsyn innebär en självständig granskning i syfte att kontrollera om tillsynsobjekten uppfyller krav som följer av lagar och andra bindande föreskrifter. I praktiken innebär tillsynen kontroll av hur krav och villkor i författningar, föreskrifter och beslut efterlevs och vid eventuella överträdelser kan det leda till beslut om åtgärder som syftar till att åstadkomma rättelse.

Det är gällande regelverk som närmare anger hur tillsynen bör bedrivas. Det ankommer på berörd myndighet att utifrån detta utforma en lämplig tillsynsverksamhet. Det får göras med utgångspunkt i de verktyg och befogenheter som står till förfogande i det särskilda fallet.

En del centrala begrepp i tillsynen definieras i bilaga 1. I bilaga 2 konkretiseras begreppet tillsyn. Särkilt kan nämnas att tillsynen, som har en granskande karaktär, kan särskiljas från andra verksamheter som t.ex. främjande och uppföljande.

Referens: Avsnitt 3.2 i skr. 2009/10:79, kapitel 2 i SOU 2004:100, avsnitt 6.2 och kapitel 7 i SOU 2002:14.

### 2.2 Organisation för tillsyn och tillsynsområden

Tillsynen bör utföras av ett organ som är självständigt från den verksamhet som tillsynen riktas mot. Detta garanterar trovärdigheten i tillsynen.

PTS bestämmer över sin egen organisation utifrån myndighetsförordningen (2007:515). Detta innebär att myndighetens verksamhetsmässigt är uppdelad med ett antal sakavdelningar som ansvarar för myndighetens olika tillsynsuppdrag. Det kan nämnas att tidigare krav på PTS att ha funktionsuppdelning mellan normerande, verkställande och dömande uppgifter är bortagen.

PTS utövar tillsyn enligt lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (LEK), lagen (2000:832) om kvalificerade elektroniska signaturer, lagen (2006:24) om nationella toppdomäner för Sverige på Internet, lagen (2000:121)

om radio- och teleterminalutrustning, postlagen (2010:1045) samt säkerhetsskyddslagen (1996:627).

Gemensamt för PTS tillsyn är att den i stora delar rör komplexa sakområden ofta med stark internationell prägel, vilket ställer höga krav på myndigheten. Exempel på områden för tillsyn är

- anmälningsskyldighet verksamhet
- radiofrekvenser bl.a. radiostörning, villkor för radiosändning som teknik och täckning
- nummer
- samtrafik, accessnät, telefoniabonnemang till grossistkunder, broadcasting och av priser på dessa marknader
- funktion och teknisk säkerhet
- nödsamtal
- konsumentfrågor
- skydd för integritet
- kvalificerade elektroniska signaturer
- nationella toppdomäner
- radio- och teleterminalutrustning
- postverksamhet
- säkerhetsskydd.

Referens: Avsnitt 3.2 i skr. 2009/10:79, kapitel 5 prop. 2006/07:119, kapitel 11 i SOU 2006:88, kapitel 25 i prop. 2002/03:110, avsnitt 6.12 i prop. 1993/94:38, kapitel 5 i SOU 2009:100.

### **2.3 Olikartad tillsyn**

Den stora variationen mellan PTS olika tillsynsuppdrag medför att tillsynen ser olika ut beroende på vilket område som den avser. Tillsynen kan vara inriktad på att studera tekniska, ekonomiska eller juridiska förhållanden eller en kombination av dessa. De regelverk som styr tillsynen för olika områden har också olika utgångspunkter och syften. Handläggningen som sådan styrs dock generellt av grundlagar och förvaltningslag (1986:223) m.m.

PTS tillsynsuppdrag inom de olika områdena skiljer sig på många sätt åt. Därmed finns inte heller några från början uttalade gemensamma anvisningar eller rutiner för hur tillsynen ska bedrivas utöver de allmänna krav, närmast av förvaltningsrättslig karaktär, som ställs på PTS som myndighet.

Erfarenheterna visar emellertid att det oavsett vilket sakområde som tillsynen avser ändå finns gemensamma aspekter. Syftet med denna promemoria är att tydliggöra detta.

## 2.4 Inriktning och prioritering i tillsynen

Inriktning och prioritering i tillsynen följer den generella modell för verksamhetsplanering som finns vid PTS (se figur 3).

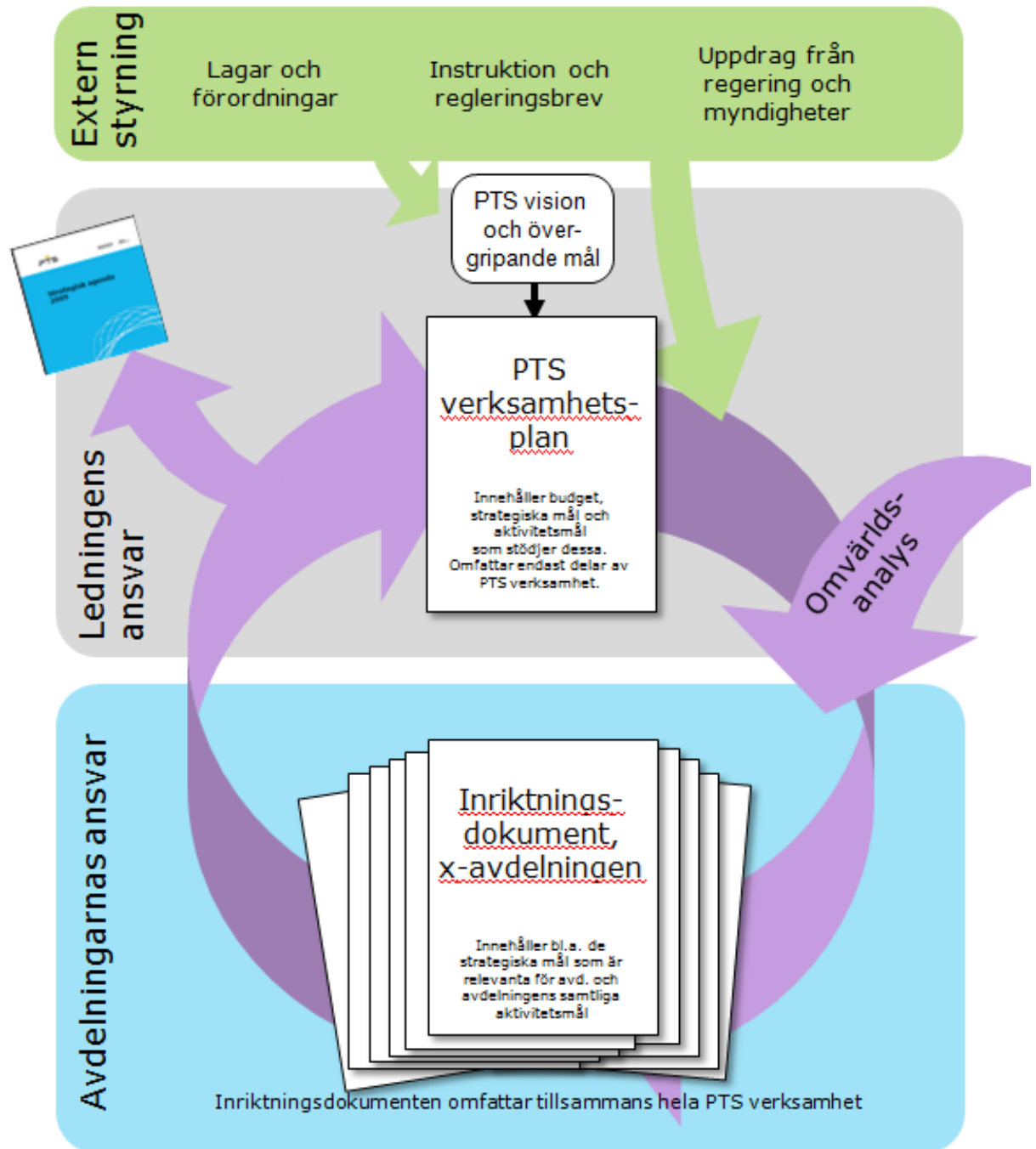
Riksdag och regering beslutar på en övergripande nivå vilka uppgifter som PTS ska utföra. Genom att koppla den externa styrningen till de behov PTS ser i omvärlden, kan myndigheten konkretisera sin verksamhet med de åtgärder som behövs för att uppnå riksdagens och regeringens mål för verksamheten.

Utifrån det uppdrag som myndigheten fått från riksdag och regering har PTS formulerat en vision och fyra övergripande mål. Under de övergripande målen finns femton strategiska mål som sträcker sig tre år framåt i tiden. De strategiska målen fokuserar på den effekt PTS vill uppnå inom området för elektroniska kommunikationer och inom postområdet.

PTS verksamhetsplan, vilken styr myndighetens operativa inriktning, består av de strategiska målen och av aktivitetsmål, inbegripet tillsyn, som specificerar vad som faktiskt ska göras under året för att nå målen. Verksamhetsplaneringen sker vidare på respektive avdelning med sina enheter. Formerna för verksamhetsplaneringen ser olika ut på avdelningarna men leder fram till angivna aktiviteter för kommande verksamhetsår.

Även den operativa planeringen av tillsynsverksamheten äger rum på avdelningsnivå inom ramen för myndighetens verksamhetsplanering. En del avdelningar konkretiserar tillsynen ytterligare i särskilda tillsynsplaner. Det är sedan alltid PTS som bestämmer om tillsyn ska inledas (se avsnitt 5.1).

Figur 3 PTS övergripande styrmodell



### 3 Gemensamma principer för tillsyn

I detta kapitel redovisas, av arbetsgruppen formulerade, tre gemensamma principer med konkretiseringar för tillsynen vid PTS. Tillsynen inom PTS olika områden har olika karaktär men principerna utgör en gemensam grund. Principerna är ett komplement till det generella rättsliga regelverket och de områdesspecifika reglerna vid utövandet av tillsynen (se avsnitt 2.2).

Principerna är

- att tillsynen ska utföras effektivt med god kvalitet
- att tillsynen ska präglas av förutsägbarhet
- att tillsynen kan bedrivas som både planlagd och händelsestyrd vilket kompletterar varandra.

I det följande förtydligas de gemensamma principerna.

#### 3.1 Tillsynen ska utföras effektivt och med god kvalitet

Tillsyn är en myndighetsuppgift som omfattas av en mängd formella krav. Det finns dock inte detaljreglerat hur tillsynen i praktiken bör utföras utan det är myndigheterna själva som får utforma en lämplig tillsynsverksamhet. Varje myndighet har att utforma sin tillsyn utifrån de befogenheter som finns i förhållande till den aktuella regleringens syften m.m.

Utgångspunkter för en effektiv tillsyn med god kvalitet hos PTS är

- att välja rätt tillfälle för tillsyn
- att avstämning görs med relevanta berörda aktörer och att konsekvenser av åtgärder utreds
- att effektivt hushålla med tillgängliga resurser samt att se åtgärderna i ett övergripande, nationellt och internationellt perspektiv.

På en generell nivå arbetar PTS för en effektiv tillsyn genom

- att beakta att tillsynen kan få en vägledande roll för hur krav och villkor bör uppfyllas vilket balanseras mot att aktörerna själva kan lösa problem på marknaden inom ramen för regleringen
- att följa upp tillsynen regelbundet för att ta tillvara vunna erfarenheter
- att ha framförhållning i utformningen av reglerna så att krav och villkor ställs på ett sätt som gör det möjligt att bedriva en effektiv tillsyn över tiden.

För att säkerställa en effektiv inriktning och prioritering av tillsynen sker den operativa planeringen av denna inom ramen för myndighetens verksamhetsplanering. Detta görs utifrån olika styrdokument (se avsnitt 2.4).

### **3.2 Tillsynen ska präglas av förutsägbarhet**

Tillsynen bör utföras så att den är förutsägbar för dem som är berörda. Som grund för beslut om tillsyn används de principer och kriterier som beskrivs i rapporten, Tillsyn vid PTS (PTS-ER-2009:26). Aktiviteter i tillsynen redovisas i olika dokument som strategisk agenda, verksamhetsplan, årsredovisning, eventuella tillsynsplaner m.m. (se avsnitt 2.4)

Förutsägbarheten har dock begränsningar. I ett enskilt ärende kan vissa uppgifter bli föremål för sekretess m.m. Det kan gälla känsliga uppgifter som ibland representerar stora värden t.ex. rikets säkerhet eller uppgifter om en enskild person eller företag. Det är alltid PTS, i egenskap av tillsynsmyndighet, som självständigt bedömer om tillsyn ska inledas och hur tillsynen ska utföras.

### **3.3 Tillsynen kan bedrivas både som planlagd och händelsestyrd**

Tillsynsverksamheten kan indelas i planlagd och händelsestyrd tillsyn. Planlagd tillsyn kan vara ”tematisk tillsyn” och innebär som namnet antyder att tillsynen är uppbyggd kring ett särskilt tema eller ämne. Denna tillsyn planeras i förväg. Den händelsestyrda tillsynen utgår i stället från vad som faktiskt inträffar och uppföljning av det samt riktas oftast enbart mot en aktör.

Planlagd och händelsestyrd tillsyn kompletterar varandra. Erfarenheter från den händelsestyrda tillsynen kan ge en grund för planlagd tillsyn och omvänt kan iakttagelser i den planlagda tillsynen ge signaler om behov av händelsestyrd tillsyn.

## 4 Generella krav på handläggning av tillsynsärenden

Den konkreta handläggningen av tillsynsärenden följer en rad olika regler. Det mest grundläggande är vissa generella regler för handläggning av ärenden hos myndigheter som finns främst i förvaltningslagen (1986:223). Därutöver finns ytterligare regler i den aktuella författningen som ligger till grund för tillsynen i det särskilda fallet.

Handläggning avser alla de åtgärder som vidtas från det att ett ärende inkommer eller öppnas av myndigheten till dess att det avslutas. Det är viktigt att beakta en rad olika förhållanden vid handläggningen. I det följande ges vissa förtydliganden kring hanteringen av tillsynsärenden vid PTS. Detta ska ses som ett komplement till det formella regelverket som alltid ska följas.

### 4.1 Övergripande krav på handläggning av tillsyn

Det kan identifieras ett antal övergripande rutiner för handläggningen.

#### 4.1.1 Ansvar för att ärendet blir utrett

Ett ärende ska utredas i den omfattning som dess beskaffenhet kräver. Det innebär att alla relevanta omständigheter ska beaktas.

Om underlag som kommer in i ärendet är ofullständigt så ska PTS ge anvisning om hur det bör kompletteras. Syftet är att ärendena ska bli utredda.

Referens: 4 och 7 § FL, Kapitel 19 i SOU 2010:29.

#### 4.1.2 Grundas på stöd i regelverket

Tillsynen ska utgå från gällande regelverk så att det finns en legalitet för de åtgärder som vidtas. Detta innebär att stöd måste finnas i bindande rättsakter. Genom kravet på legalitet blir tillsynen normmässig och inte slumpmässig eller godtycklig (se även avsnitt 5.2).

Vilka former av bindande rättsakter som finns varierar mellan olika områden. Generella exempel är författningar eller annan reglering som föreskrifter. PTS har ofta föreskriftsrätt för de regler som ligger till grund för tillsynen vilket också har utnyttjats i många fall. Så kallade allmänna råd är inte bindande men kan tjäna som vägledning i tillsynsarbetet.

Referens: Avsnitt 3.2 skr. 2009/10:79, avsnitt 9.2 SOU 2010:29, avsnitt 3.1 SOU 2002:14, 1 kap. 1 § RF, 1 § författningssamlingsförordningen. Föreskriftsrätt: 2 kap 2, 5 §§, 3 kap. 4, 8, 14, 20 §§ 4 kap. 11 §, 5 kap. 6, 6 a, 7 a, b, 9, 12, 17 §§, 6 kap. 19, 24 §§ LEK. 2 kap 4 och 8 §§ 3 kap 1 och 2 §§, 4 kap. 12 § postlagen, 15 § postförordningen, 9 § lag om radio- och



teletrustning, 33 säkerhetsskyddslag, 9 § toppdomänlagen, 6 och 13 §§ lag om kvalificerade elektroniska signaturer.

#### **4.1.3 Ske utifrån objektivitet**

Handläggningen ska vara objektiv genom att PTS agerar sakligt och opartiskt i tillsynen.

Kravet på objektivitet innebär att inte låta sig vägledas av andra intressen och omständigheter än sådana som enligt PTS tillsynsbefogenheter ska beaktas vid prövning av ett ärende. Det innebär med andra ord att inte ta hänsyn till ovidkommande faktorer.

Referens: Avsnitt 9.3 i SOU 2010:29.

#### **4.1.4 Präglas av proportionalitet**

Det ska finnas en proportionalitet i handläggningen. Åtgärderna i tillsynen ska vara lämpliga, rimliga och nödvändiga. Det innebär att åtgärder i tillsynen ska

- vara ägnade att tillgodose det åsyftade ändamålet
- vara nödvändiga för att uppnå ändamålet
- medföra fördelar som står i rimlig proportion till de eventuella negativa konsekvenser som kan orsakas (t.ex. ökade kostnader).

Kravet på proportionalitet får inte innebära att angelägna effekter av tillsynen uteblir. Samtidigt får PTS inte lägga onödigt stora bördor på tillsynsobjektet.

Referens: 2 kap. 12, 13 och 18 §§ RF, avsnitt 9.2 i SOU 2010:29.

## **4.2 Generella krav på hantering av ärenden om tillsyn**

Det finns ett antal rutiner för hantering av ett tillsynsärende som är mer av administrativ karaktär. Med ärende avses här det formella ärendet som ska öppnas när myndigheten inleder tillsyn.

### **4.2.1 Enkelt, snabbt och ekonomiskt**

Ett ärende om tillsyn ska handläggas så enkelt, snabbt och ekonomiskt som möjligt.

Effektivitetskraven får inte leda till att rätts säkerheten eftersätts. Det innebär att effektiviteten inte får dominera handläggningen i sådan grad att regler åsidosätts och beslutet därför kan komma att fattas på bristfälligt eller felaktigt underlag.

Referens: 7 § FL, avsnitt 11 SOU 2010:29.

#### **4.2.2 Skriftlig form**

Ärenden handläggs i första hand skriftligt. Det ger en tydlighet och säkerhet i förfarandet för alla parter.

Det kan i vissa sammanhang vara naturligt att tillgodogöra sig de fördelar som en muntlig handläggning kan ge. Även då bör den muntliga delen dokumenteras genom daterade tjänsteanteckningar eller i annan form. Det kan ibland vara lämpligt att låta den som lämnat uppgifter få tillfälle att ge synpunkter på anteckningarna så innehållet har uppfattats på rätt sätt vilket även är en styrka i bevishänseende.

Referens 10, 14, 15, 17 andra stycket, 21 tredje stycket och 23 §§ första stycket FL och avsnitt 11 SOU 2010:29.

#### **4.2.3 Handlingar förs samman till en akt**

De handlingar som kommer in eller upprättas i ett ärende förs samman till en akt. Med varje akt följer ett handlingskort/dagboksblad som innehåller en sammanställning av vad som har hänt i ärendet. Regler för diareföring ska beaktas.

Elektronisk ärendehantering och e-arkivering har införts vid PTS för alla tillsynsärenden. Det innebär att handlingar i ärenden arkiveras elektroniskt istället för i pappersform. De bör noteras att inkomna pappershandlingar ska scannas av handläggaren och därefter lämnas pappershandlingen till registraturen som förvarar dem tills de får gallras vilket kan ske efter fem år enligt beslut från Riksarkivet.

Handlingar som tillkommit före övergången till elektronisk arkivering måste alltid arkiveras i pappersform vilket innebär att pappershandlingar kommer att hanteras parallellt med elektroniska handlingar under lång tid framöver.

Det är den utsedde handläggaren av ett ärende som ansvarar för innehållet i akten. En generell uppföljningsrutin som kvalitetssäkrar avslutade och arkiverade ärenden på PTS har utarbetats (se bilaga 3).

Referens: 4-5 kap. offentlighets- och sekretesslag (2009:400), 3 § arkivlagen (1990:782).

### **4.3 Generella krav på beslut i tillsynen**

Ett konkret resultat av tillsynen bör bli att ett eller flera beslut fattas. Ofta kan beslutet innebära ett uttalande varigenom PTS vill påverka ett handlande. Genom uttalandet klargör myndigheten hur en viss fråga ska hanteras m.m. Det finns även andra former av beslut t.ex. avskrivning av ärenden. För beslut ställs ett antal krav.

#### **4.3.1 Fattas inom skälig tid**

Beslut ska fattas inom skälig tid vilket innebär en så skyndsam handläggning som möjligt. Kravet måste ses med hänsyn till omständigheterna i varje enskilt fall dvs. ärendets svårighetsgrad m.m. Kravet måste ställas mot kravet på att det ska bli tillräckligt utrett (se avsnitt 4.1.1).

Innan beslut fattas ska också kommunikering ha skett. Det innebär att en part ska ha haft tillfälle att yttra sig över det som har förts till ärendet. Vissa undantag finns t.ex. när avgörandet inte går emot parten eller om avgörandet inte kan skjutas upp.

Referens: 7 § FL.

#### **4.3.2 Dokumenteras och motiveras**

Alla beslut i tillsynen ska dokumenteras. Det innebär att en handling eller en tjänsteanteckning upprättas. Själva handlingsbegreppet bör uppfattas vidsträckt och kan även omfatta t.ex. elektroniskt lagrat material. I handlingen ska i förekommande fall anges

- dagen för beslutet
- beslutets innehåll och motiv
- uppgift om vilken regel som har tillämpats (om åtgärd vidtas)
- vem som har fattat beslutet och vem som har varit föredragande eller i övrigt deltagit
- överklagandehänvisning (se avsnitt 4.3.7).

PTS har det yttersta ansvaret för att tillsynsbeslutet är korrekt. Beslutet ska spegla innehållet i den tillämpade normen. Ett beslut ska underbyggas med en klagande motivering med bärande skäl. Det avser de skäl som bestämt utgången. Det främjar en omsorgsfull och saklig prövning av ärendet.

Kravet på motiveringens innehåll bör formuleras utifrån behovet i ärendet. Företrädare för tillsynsobjektet måste kunna förstå hur myndigheten har resonerat och övertygas om bärkraften i skälen eller finna hållpunkter för ett överklagande. Det innebär en redovisning av vilka regler som har tillämpats och vilka omständigheter som har varit avgörande.

Den som tillsynsbeslutet riktas mot bör snarast meddelas om innehållet. PTS bestämmer på vilket sätt underrättelse ska ske t.ex. genom delgivning.

Referens: 20 och 21 §§ FL, avsnitt 6.9 i SOU 2002:14.

#### **4.3.3 Formella och tydliga beslut**

Alla former av beslut i tillsynen ska präglas av största möjliga tydlighet. Detta gäller oavsett beslutets art t.ex. ett föreläggande eller att ärendet avskrivs.

Det ska framgå tydligt vad som är formella krav på tillsynsobjektet och vad som är mer allmänna synpunkter. Allmänna synpunkter kan vara av mer informativ och rådgivande karaktär.

PTS har utarbetat mallar för olika beslut. Elektronisk ärendehantering och e-arkivering har införts vid myndigheten för de allra flesta ärendetyperna vilket även innebär att beslut fattas elektroniskt via en process i ärendehanteringssystemet. PTS bedriver också ett språkvårdsarbete och har antagit en språkpolicy som ska följas. Allt för att öka tydligheten av det som skrivs vid myndigheten.

Ibland kan det vara lämpligt att informera om att ett beslut har fattats genom t.ex. pressmeddelanden eller på den externa webbplatsen Utsikten.

Referens: 7 § FL.

#### **4.3.4 Fattas av behörig**

Beslut i ärenden ska fattas av den som är behörig att göra ett sådant ställningstagande. Beslutsordningen inom PTS ska framgå av myndighetens arbetsordning, delegationsordning och attestinstruktion.

Delegationsordningen kan vid behov kompletteras med särskilda delegationsbeslut. Det kan avse att ge en viss handläggare rätt att fatta beslut i vissa typer av ärenden m.m.

#### **4.3.5 Uppgift om beslutsfattare**

Utav handlingarna ska tydligt framgå vem som fattat beslutet i fråga.

I Platina finns ett handlingskort som innehåller metadata för en specifik handling och i en av dess flikar, loggen, så syns vem som fattat ett beslut. Om ingen beslutsfattare finns angiven i loggen är det handläggaren som ansvarar för handlingen.

#### 4.3.6 Förena beslutet med vite

PTS kan, i de fall det är angivet i den aktuella tillsynsregleringen, förena ett beslut med vite. Om den som beslutet avser inte vidtar åtgärder enligt beslutet kan vitet dömas ut av allmän förvaltningsdomstol. Möjlighet till överklagande följer allmänna förvaltningsrättsliga principer. De närmare bestämmelserna om vite regleras i lagen (1985:206) om viten.

Vite är ett ekonomiskt tvångsmedel. Det används som ett individuellt påtryckningsmedel i syfte att tvinga fram vissa närmare angivna prestationer.

En utgångspunkt när det gäller att fastställa vitets storlek är att det inte ska vara så lågt att kan framstå som mera fördelaktigt att inte följa beslutet. I det sammanhanget kan kända uppgifter som omsättning, vinst eller antal berörda kunder ge ledning i relation till vad frågan handlar om (jmf. avsnitt 4.1.4). Vite ska fastställas till ett bestämt belopp men får om det är lämpligt ges som löpande vite dvs. ett visst belopp för varje tidsperiod av viss längd under vilken föreläggandet inte har följts. Löpande vite kan också kombineras med ett engångsvite.

En förutsättning för att vite ska kunna dömas ut är att beslutet är tillräckligt preciserat och tydligt så det klart framgår vad som ska utföras av den som det riktas mot. Frågor om utdömande av viten prövas av förvaltningsrätt.

Referens: Avsnitt 7.3 i skr. 2009/10:79, 4 kap. 5, 9 §, 7 kap. 3-10 a, 17 §§ LEK, 4 kap. 18 § postlagen, 21 § lag om kvalificerade elektroniska signaturer, 12 § lag om nationella toppdomäner, 10 § lag om radio- och teleterminalutrustning

#### 4.3.7 Möjlighet till överklagande

Tillsyn kan resultera i beslut om åtgärder. Dessa beslut har ofta sådana verkningar att de bör kunna överklagas dvs. en möjlighet att hos domstol begära att beslutet ändras. Om beslutet går att överklaga ska det lämnas information om hur det ska ske.

I svensk förvaltningsrätt har hittills ansetts gälla den oskrivna huvudregeln att myndighetsutövning kan överklagas även om bestämmelser om möjlighet till överklagande saknas. En generell förutsättning för att ett beslut i praktiken ska kunna överklagas är att beslutet har karaktären av ett skriftligt uttalande. En myndighets underlåtenhet att handla kan inte överklagas. En annan förutsättning för överklagbarhet är att beslutet inte har alltför obetydlig verkan för parter eller andra.

Ett råd eller en upplysning som en myndighet lämnar är inte ett beslut och kan således inte heller överklagas.

Den som har möjlighet att överklaga är primärt den som beslutet angår förutsatt att beslutet har gått vederbörande emot.

Det finns några beslut enligt LEK som inte kan överklagas t.ex. beslut om underrättelse och vissa förelägganden. Även i postlagen finns undantag från möjligheten att överklaga beslut.

Referens: 22-25 §§ FL, avsnitt 32 och 33 i SOU 2010:29, avsnitt 3.4 i SOU 2002:14, 8 kap. 19-22 §§ LEK, 4 kap. 22 § postlagen, 15 § toppdomänlagen, 23 § lag om kvalificerade elektroniska signaturer, 15 § lag om radio- och teleterminalutrustning.

## **5 Gemensamma rutiner för olika moment i tillsynsärenden**

Tillsynen inom PTS utgör ofta en länk i olika kedjor bestående av politiska mål, lagstiftning, föreskrifter, tillstånd, kontroll och sanktioner. Kedjorna har utformats på olika sätt för olika frågor. Det går ändå att konstatera att det vuxit fram vissa gemensamma karaktäristika som präglar tillsynen.

Tillsynen består av många olika moment. I detta kapitel tydliggörs gemensamma rutiner för dessa. Det är inte ovanligt att det inom pågående tillsyn kan framkomma behov av ytterligare tillsyn inom samma eller ett närliggande område.

I bilaga 4 redovisas en processbeskrivning för handläggning av tillsyn.

### **5.1 Starta tillsyn**

PTS tillsyn kan initieras på olika sätt. Vanligt är att PTS finner skäl att inleda tillsyn med anledning av vad myndigheten får kännedom om vid analys av material som framkommit vid omvärldsbevakning och genom annan uppgiftsinhämtning. Det är också vanligt att PTS uppmärksammas på att skäl för tillsyn föreligger genom klagomål från konsumenter eller företag som bedriver verksamhet inom någon del av PTS tillsynsområde.

Först måste alltid en bedömning göras om frågan faller in under PTS tillsynsansvar. Är så fallet får det göras en bedömning om det ligger något i uppgifterna och om de föranleder någon tillsynsåtgärd från PTS. Det är alltid PTS, i egenskap av tillsynsmyndighet, som självständigt bedömer om tillsyn ska inledas. Tillsynen kan bedrivas både som planlagd och händelsestyrd (se avsnitt 3.3).

#### **5.1.1 Öppna ett ärende**

När tillsyn inleds öppnas ett ärende för fortsatt handläggning. Part i ärendet är den eller de rättsobjekt som är föremål för tillsynen i det aktuella fallet. Om tillsynen grundas på klagomål ska de som anför klagomål anses som uppgiftslämnare och inte part i ärendet. Uppgiftslämnare bör få en bekräftelse på att anmälan mottagits och vilka åtgärder PTS avser att vidta.

En bedömning får göras från fall till fall om det aktuella tillsynsärendet föranleder några externa informationsinsatser t.ex. pressmeddelanden och information på Utsikten.

## 5.2 Inhämta uppgifter och information

Ett tillsynsobjekt är enligt respektive författning skyldigt att lämna uppgifter av olika slag till PTS.

Den information som inhämtas analyseras och ställs mot regelverket. Antingen kan PTS konstatera att man inte kan styrka något brott mot regelverket och att ärendet därmed kan avskrivas eller så upptäcks brister i något hänseende och handläggningen fortsätter.

Referens: 7 § FL, avsnitt 8.1 skr. 2009/10:79, 7 kap. 3 § LEK, 4 kap. 14 § postlagen, 19 § lag om kvalificerade elektroniska signaturer, 11 § lag om nationella toppdomäner, 9 § lag om radio- och teleterminalutrustning

### 5.2.1 Begära upplysningar och handlingar

En grundläggande förutsättning för en fungerande tillsyn är att utförandet är väl underbyggt samt utgår från saklig information och fakta. Det är därför av vikt att PTS kan begära in de upplysningar och handlingar som är av intresse för tillsynen. Detta anges också i de flesta författningar som reglerar PTS tillsyn. Formen för hur informationen ska göras tillgänglig kan vara mer eller mindre preciserad. En vanligt förekommande formulering är att ”lämna myndigheten de upplysningar och tillhandahålla de handlingar som behövs för tillsynen”. Det är PTS som, med utgångspunkt i det tillämpliga regelverket, avgör vad som behövs. PTS har således möjlighet att förelägga den som bedriver verksamhet att tillhandahålla information. Möjlighet finns i flera fall att förena föreläggandet med vite.

Den information som begärs in ska användas i tillsynen för att se om skyldigheter och villkor efterlevs. Uppgifterna får föras vidare till andra ärenden om det kommuniceras till motparten.

Det ska beaktas att informationsskyldighet för dem som bedriver verksamhet kan vara betungande, speciellt för mindre företag. Därför bör informationshämtningen begränsas till de delar som verkligen behövs för att kunna bedöma aktuellt ärende. Vid informationshämtning ska tydligt framgå vad utredningen handlar om.

När uppgifter begärs ska en tidsfrist anges inom vilken svar ska lämnas. Tidsfristen får avgöras från fall till fall då varje ärende är unikt. Oftast ligger en rimlig svarstid inom ett par veckor. Ärendets art och materialets omfattning får betydelse vid bedömningen.



När det gäller återkommande uppgiftsinhämtning inom ramen för de många löpande tillsynsuppdrag som PTS har finns det anledning att pröva om detta kan samordnas för att inte i onödan belasta uppgiftslämnaren.

### **5.2.2 Utföra tillsynsbesök**

PTS kontroll av tillsynsobjekten sker normalt genom att begära in upplysningar och handlingar (avsnitt 5.2.1). Därutöver finns möjlighet att göra tillsynsbesök (inspektioner). Det grundas på en rätt till tillträde för PTS till områden, lokaler och andra utrymmen där verksamhet finns som omfattas av tillsyn. Om någon motsätter sig tillträde finns i många fall möjlighet till tvångsmedel t.ex. att ansöka om verkställighet hos polis- och kronofogdemyndighet.

Försiktighet bör iakttas med att tillämpa rätten till tillträde till en verksamhet som har särskilt skydd av yttrandefrihetsgrundlagen (1991:1469). Den information som kan fås vid ett sådant tillträde kan medverka till att bl.a. rätten till anonymitet sätts ur spel. Ett exempel som brukar nämnas i detta sammanhang är redaktionslokaler för massmedia.

Vid tillsynsbesök bör upprättas en handling. Den bör innehålla uppgifter

- om vem som upprättat rapporten
- datum då inspektionen genomförts och när rapporten är upprättad
- platsen för inspektionen
- hur tillsynen genomförts
- vilka som deltagit
- vilka uppgifter som har inhämtats och iakttagna omständigheter.

Om tillsynsbesöket omfattar mer än ett formellt ärende bör en handling upprättas för varje ärende. Det är enklare från sekretesssynpunkt om man håller ärenden åtskilda. Handlingen bör kommuniceras med tillsynsobjektet.

## **5.3 Misstanke om regelbrott**

Utifrån den inhämtade informationen kan bildas en uppfattning om det kan finnas en tveksam tillämpning eller en överträdelse av aktuellt regelverk.

### **5.3.1 Underrätta ansvarig som får yttra sig**

Om PTS finner skäl att misstänka att en verksamhet som omfattas av tillsyn enligt LEK inte bedrivs i enlighet med skyldigheter och villkor så ska myndigheten underrätta den ansvarige om detta förhållande och ge denne tillfälle att yttra sig, en s.k. underrättelse. För andra regelverk, t.ex. för postfrågor, är inte detta alltid ett uttalat krav men liknande rutiner tillämpas ändå.

En underrättelse innebär att den som är aktuell för en tillsynsåtgärd först får en rimlig tid att frivilligt vidta de åtgärder som krävs för att uppfylla krav och skyldigheter. Underrättelsen innefattar också en möjlighet för den berörda att lämna synpunkter och kommentera myndighetens misstankar.

I underrättelsen bör anges

- en beskrivning av det misstänkta regelbrottet
- att ett föreläggande eller förbud kan komma att utfärdas om rättelse inte sker frivilligt i tid
- en viss angiven tid inom vilken frivillig rättelse ska ske.

Om rättelse sker frivilligt kan den i regel genomföras snabbare jämfört med om den inte görs förrän efter formella beslut i en fortsatt handläggning (se avsnitt 5.4). Därför ska PTS i första hand verka för rättelse på frivillig väg. En avvägning måste dock göras så att ärendet inte fördröjs i onödan.

### **5.3.2 Om inget regelbrott finns så avslutas tillsynen**

Det kan visa sig att misstankarna om regelbrott var felaktiga eller inte kan styrkas. Oftast förs i dessa fall fram information av sådant slag att ärendet kan avföras. Tillsynen avslutas då genom ett avskrivningsbeslut.

### **5.3.3 Åtgärder när rättelse redan har skett**

I vissa fall har ett regelbrott funnits men det kan konstateras att det är åtgärdat. En avvägning måste då göras i det enskilda fallet kring omständigheterna.

I en del fall kan det vara lämpligt att avsluta tillsynen genom ett avskrivningsbeslut om det bedöms att ytterligare insatser inte har någon positiv effekt. Det kan i andra fall vara befogat att fortsätta tillsynen för att kontrollera om åtgärderna är tillräckliga så inte motsvarande situation kan inträffa igen.

## **5.4 Åtgärder när rättelser inte sker**

Om rättelser inte sker frivilligt ska handläggningen fortsätta. Vilka åtgärder PTS då vidtar för att ändå få till stånd en rättelse styrs av respektive regelverk som tillsynen grundas på. I det följande redovisas några grundläggande åtgärder.

Referens: kapitel 7 skr. 2009/10:79, kapitel 7 SOU 2004:100, 7 kap. 3-9 §§ LEK, 4 kap. 16-17 §§ postlagen, 20 § lag om kvalificerade elektroniska signaturer, 13 § lag om nationella toppdomäner, 10 § lag om radio- och teleterminalutrustning.

#### **5.4.1 Förelägga om rättelse**

Om rättelse inte skett inom den tid som angetts i underrättelsen kan PTS utfärda ett föreläggande om rättelse. Myndigheten har också på flera områden möjlighet att utfärda förbud, kräva att en viss verksamhet ska upphöra samt återkalla tillstånd.

Den omständigheten att parten inte yttrat sig med anledning av underrättelsen ska inte hindra att föreläggande utfärdas. Upprepade eller ständigt förnyade inlagor från partens sida ska inte heller förhindra PTS från att gå vidare i tillsynen.

Föreläggandet ska avse de frågor och förhållanden som parten genom underrättelsen getts möjlighet att rätta till frivilligt. Beslutet om föreläggande gäller omedelbart om inte annat sägs.

I de flesta fall kan PTS meddela förelägganden som får förenas med vite. Föreläggandet ska då innehålla en tydlig beskrivning på vilket sätt och inom vilken tid som rättelse ska vidtas för att undvika vite. För vitesförelägganden gäller bestämmelserna i viteslagen (1985:206), se avsnitt 4.3.6.

#### **5.4.2 Beslut om att återkalla tillstånd eller att verksamhet ska upphöra**

Om rättelse inte sker genom föreläggande kan PTS i en del fall återkalla eller ändra det tillstånd som verksamheten avser eller besluta att verksamheten helt eller delvis ska upphöra.

Åtgärden ska vara proportionerlig i förhållande till den skada, olägenhet eller risk som föreligger. Överträdelse som endast är av mindre betydelse ska därför normalt inte föranleda en så ingripande åtgärd som återkallelse av tillstånd eller förbud att bedriva verksamhet.

Vid återkallelse ska alltid övervägas om ändamålet lika väl kan tillgodoses genom att tillståndsvillkoren ändras. Om så är fallet ska återkallelse inte ske.

#### **5.4.3 Anmälan till åtal vid en klar misstanke om en straffbar överträdelse**

Vid en klar misstanke om en överträdelse mot en straffsanktionerad bestämmelse i det regelverk som PTS har att hantera bör en anmälan göras till åtal.

Misstankegraden för skyldigheten kan vara låg för att markera att ställning inte tas till rena bevisfrågor. Samtidigt får inte misstanken vara så diffus att den saknar påtaglighet.

En åtalsanmälan bör innehålla

- den misstänktes kontaktuppgifter (namn, adress person- eller organisationsnummer)
- en redogörelse för det som har skett och en bedömning av vilken regel som har brutits mot
- handlingar som styrker anmälan
- kontaktuppgifter på handläggande tjänsteman vid PTS
- uppgift om vilka åtgärder PTS kommer att vidta eller har vidtagit.

Åtalsanmälan görs i första hand till åklagare som tar ställning till om förundersökning ska inledas. Då lämnas ärendet till polisen för utredning.

Referens: Avsnitt 8.3 skr. 2009/10:79, avsnitt 3.3.2.4 SOU 2002:14, 7 kap. 14-17 § § LEK.

## 6 Uppföljning av Tillsynsforum

I arbetsgruppens uppdrag har ingått att göra en uppföljning av Tillsynsforum vid PTS.

Tillsynsforum är ett internt nätverk som ger möjlighet till att diskutera tillsynsfrågor, såväl från teoretisk som praktisk utgångspunkt. Alla som arbetar vid PTS är välkomna att delta. Möten i forum har arrangerats två gånger per halvår. Det första forumet ägde rum i november 2009. Till och med december 2010 har totalt fyra forum, om cirka en och halv timme, genomförts.

Förutom mötena lämnas information om intressanta tillsynsfrågor genom Tillsynsforums e-brevslista och den interna webbplatsen på Insikten.

### 6.1 En enkät har genomförts på Insikten

Uppföljningen har genomförts genom en enkät som lagts ut på Insikten under perioden den 1-15 december 2010, se bilaga 5. Förutom information om enkäten via Insikten skickades ett e-brev till medlemmarna i Tillsynsforums e-brevslista. Denna lista utgör i huvudsak av de som varit på något av de forum som arrangerats sedan december 2008 och bestod i november 2010 av 53 personer.

22 personer har besvarat enkäten. 17 uppger att de arbetar med tillsyn och övriga att de är intresserade av tillsyn. Av de svarande har 8 deltagit i alla/nästan alla träffar och 9 har deltagit i några. Ett viktigt syfte med uppföljningen var att ta reda på vad de som deltagit i forumen tycker om verksamheten. Av de drygt 50 personer som deltagit i ett eller flera forum har således 17 besvarat enkäten, det vill säga cirka en tredjedel. Det får anses vara en förhållandevis god svarsfrekvens för denna grupp.

Dessutom har 5 personer som hittills inte har deltagit i några forum svarat. Tidsbrist är det helt dominerande skälet till varför man inte deltagit i något Tillsynsforum.

### 6.2 Ett gott erfarenhetsutbyte som leder till samsyn kring tillsynsfrågorna inom PTS

När det gäller frågorna om innehåll och form för Tillsynsforum så gör en stor majoritet av de som deltagit på ett eller flera Tillsynsforum positiva bedömningar av forumets effekter. De svarande är i stor sett överens om att forumens erbjuder ett bra erfarenhetsutbyte, bland annat genom att enskilda aktuella ärenden diskuteras och att diskussionen kan ske över

avdelningsgränserna. Forumen leder också till att man känner sig stärkt i sin yrkesroll och att samsynen kring tillsynsfrågorna inom PTS ökar.

På frågan om i vilken utsträckning man tar del av PTS Tillsynsforums informationsutbyte via e-post och Tillsynsforums webbsida på Insikten svarar alla 22 att de åtminstone delvis tar del av denna information. Alla utom 2 uppger också att åtminstone någon gång tagit kontakt med andra medlemmar av Tillsynsforums e-brevslista.

Det finns endast enstaka negativa omdömen om forumets innehåll och form. Flest negativa omdömen lämnas på frågan om omvärldsbevakningen. 4 svarar nej på påståendet ”Jag får tillgång till omvärldsbevakning inom tillsynsområdet”.

### **6.3 Önskade ämnen för forumet är rutiner, exempel, verktyg, metoder och effekter**

På frågan vilka ämne man vill ska diskuteras vid Tillsynsforums möten framöver var det rutiner för tillsyn, (goda) exempel från avdelningarna samt verktyg för tillsyn och sanktioner som fick flest röster (se tabell 1).

**Tabell 1 Enkätens utfall av de ämnen som bör tas upp i Tillsynsforum**

Ämne	Antal röster
Rutiner för tillsyn	19
(Goda) exempel från avdelningarna	19
Verktyg för tillsyn och sanktioner	16
Metodfrågor	14
Effekter av tillsyn	10
Externa föreläsare och gäster	9
Rättssäkerhet och integritet	8
Kompetensutvecklingsfrågor	8
Information och diskussion om enskilda aktuella ärenden	7

### **6.4 Stort intresse för att delta och forumets form upplevs som ändamålsenligt**

Intresset för att delta i framtiden är stort bland de svarande. Alla svarar att man kommer att delta i framtida forum, i alla fall ibland. Det gäller även de som hittills inte deltagit i något forum.

När det gäller frekvens och form för framtida forum har 14 svarande angett att det är bra som det varit hittills. 4 vill ha fler och kortare möte medan 2 vill ha färre och längre. Det finns också enstaka kommentarer om andra lösningar, till exempel ett möte per halvår med motsvarande längd som idag som kan kombineras med information via e-brev och forumets webbplats på Insikten.

## 7 Förslag på fortsatt arbete

Utifrån de iakttagelser som arbetsgruppen gjort lämnas här ett antal förslag på fortsatt arbete.

### 7.1 Avdelningarna ser över sina rutiner för tillsynen

PTS bedriver tillsyn över flera olika marknader med olika förutsättningar och med regelverk som har olika utgångspunkter (se avsnitt 2.3). Det kan därför finnas ett behov av specifika rutiner för varje område. I en del fall kan de gemensamma principerna och rutinerna vara tillräckliga tillsammans med de underlag som redan finns. I andra fall behöver dessa utvecklas eller kompletteras.

Ansvar för arbetet med områdesspecifika konkretiserade rutiner ligger på respektive chef för de avdelningar som utövar tillsyn i enlighet med arbetsordning m.m.

#### 7.1.1 Riktlinjer för arbetet

I sammanhanget gäller det att identifiera processer och flöden. Därefter bör avdelningarna bestämma en lämplig beskrivande nivå som på ett tydligt och samlat sätt redovisar rutinerna så berörda kan förstå varje del.

Resultatet blir ett förbättrat stöd för handläggningen av tillsynen i form av rutiner som processkartor, checklistor, manualer, mallar osv. Stödet kan utformas som ett samlat verktyg på Insikten. Ett exempel på hur ett sådant stöd kan utformas är det tidigare nämnda arbete som konkurrensavdelningen har gjort kring rutiner för sin tillsyn och som finns på Insikten. Det är viktigt att hitta former för hur rutinbeskrivningarna kontinuerligt kan ajourföras. Se även avsnitt 7.3.2.

#### 7.1.2 Stöd för arbetet

I det aktuella arbetet utgör administrativa avdelningen med funktionen verksamhetsutveckling ett generellt stöd. Det stödet kan delvis utgöra en sammanhållande länk för arbetet i form av en brygga mellan verksamhet och IT med frågor som projektledning, samordning, utveckling och implementering av system och funktioner. Som start för arbetet vid varje avdelning kan i dessa delar övervägas att en extern aktör (konsult) genomför en workshop vilket kan utgöra både utbildning, inspiration och en grund för det fortsatta arbetet.

Det kan antas att arbetet vid avdelningarna genererar frågor av juridisk karaktär. Uppkomna frågeställningar kan vara av mer generell karaktär för tillsynen vid PTS. För sådana frågor kan rättsavdelningen lämna juridiskt stöd.



## **7.2 Rättsavdelningen tar fram generella rutiner för handläggning av ärenden**

Vid arbetets genomförande har konstaterats att det finns ett behov av klarare rutiner för generella åtgärder i handläggning av ärenden. Tillsynen är en av flera kategorier av ärenden. Vissa generella krav och rutiner gäller för handläggningen av samtliga ärendetyper. Inom PTS finns ett antal olika handlingar som beskriver krav och rutiner i tillsynsverksamheten. Dessa beskrivningar varierar bland annat vad avser syfte, form och aktualitet samt är ibland svåra att hitta.

Ett förslag till en ny förvaltningslag har lagts fram med tänkt ikraftträdande den 1 januari 2012 (SOU 2010:29). Detta aktualiserar behovet av ett uppdaterat stöd för handläggningen av ärenden enligt denna lag.

Rättsavdelningen har redan idag ett ansvar för den aktuella typen av frågor och bör ta ansvar för genomförandet av förslagen nedan.

### **7.2.1 Ett samlat informationsmaterial på Insikten**

Det saknas ett generellt stöd för handläggning av alla ärendetyper i en samlad och uppdaterad form. Ett sådant stöd bör tas fram för PTS.

Stödet kan med fördel göras tillgängligt på Insikten. Ett exempel på hur ett sådant stöd kan utformas är det arbete som konkurrensavdelningen har gjort kring rutiner för sin tillsyn och som redan finns på Insikten. Former för hur detta stöd kontinuerligt kan ajourföras bör också utarbetas (se avsnitt 7.3.2).

### **7.2.2 Berörd personal får utbildning**

En ny förvaltningslag med en del förändringar för handläggning är under beredning vilket aktualiserar behovet av kompetensutveckling på området. All berörd personal bör därför erbjudas utbildning i förvaltningsrätt i samband med ikraftträdandet av den nya förvaltningslagen.

## **7.3 Information om tillsyn förbättras**

Det är viktigt att information kring tillsynen lämnas på ett tydligt och korrekt sätt till alla berörda.

Insikten och Utsikten är centrala och kan utnyttjas. Informationen på dessa webbplatser bör förbättras om området tillsyn. Det rör sig om bättre informationsflöde, struktur och rutiner bl.a. för uppdatering.

### **7.3.1 Omvärldsbevakning av området tillsyn införs**

Utvärderingen av Tillsynsforum peka på vissa brister kring omvärldsbevakningen av området tillsyn (se kapitel 6). Därför bör denna

omvärldsbevakning ske i samlad form med särskild inriktning mot övergripande händelser inom området.

Idag utförs omvärldsbevakningen av respektive tillsynsområde av berörd avdelning. Det medför en risk för att mera generella nyheter kring tillsyn inte fångas upp. Förslaget innebär inte någon inskränkning av omvärldsbevakningen på respektive avdelning utan ska istället ses som ett komplement.

Omvärldsbevakningen bör läggas ut så alla lätt kan ta del av det. I denna del bör verktyget CyberWatcher användas för tillsynsområdet, på samma sätt, som för övrig omvärldsbevakning och relevanta observationer publiceras på Insikten som ett eget bevakningsområde. Det innebär att en omvärldsbevakare/redaktör bör utses för området.

### **7.3.2 Insikten utnyttjas som en samlad plattform**

Genom att utnyttja Insikten kan åstadkommas en samlad plattform för rutiner där alla på PTS kan ta del av dessa. Det medför att alla kan ta del av varandras rutiner och information på ett enkelt sätt vilket gynnar erfarenhetsutbyte m.m. Detta avser såväl förslagen i avsnitten 7.1 och 7.2.

Föreliggande promemoria bör läggas ut både på Insikten och Utsikten. Resultatet i form av principer och rutiner, främst kapitel 3-5, bör tas om hand av rättsavdelningen och integreras med förslaget i avsnitt 7.2 vilket då innebär en kontinuerlig utveckling och ajourföring.

## **7.4 Tillsynsforum fortsätter verksamheten för att främja erfarenhetsutbyte**

Tillsynsforum, som är ett nätverk för erfarenhetsutbyte inom PTS, bör fortsätta med sitt arbete.

Det är viktigt att fortsätta med att återkommande diskutera tillsynsfrågor över avdelningsgränserna. Det ger en positiv effekt genom att våra förhållningssätt harmoniseras oavsett tillhörighet i organisationen vilket kan underlätta både för oss och vår omgivning. Det kan även stärka dem som arbetar med tillsyn i deras yrkesroll genom ökad kompetens m.m.

Den framtida inriktningen bör följa den inslagna vägen med ämnen som t.ex. rutiner, exempel, verktyg, metoder och effekter kring tillsynen. Vid mötena i Tillsynsforum är det lämpligt att löpande behandla forumets arbetssätt och inriktning i syfte att kontinuerligt anpassa forumet till de behov som uppstår.

## **7.5 Arbetsgruppens fortsatta uppdrag - ett programråd till Tillsynsforum**

Arbetsgruppen har med framläggandet av denna promemoria slutfört sitt uppdrag vad gäller rutiner m.m.

Myndighetsgemensamma frågor om tillsynen bör behandlas i linjeorganisationen. Det innebär att tillsynen liksom hittills behandlas på samma sätt som andra verksamheter. Mandat och befogenheter regleras i myndighetens styrdokument som instruktion och beslut om delegationer m.m. Det medför att avdelningarna är ansvariga för sin tillsyn och att i förekommande fall frågor framläggs till de olika ledningsforum som finns vid PTS. I avsnitt 7.2.2 har redovisats möjlighet till stöd från administrativa avdelningen och rättsavdelningen vilket är ett förhållande som även bör råda under det normala arbetet i linjen.

Om Tillsynsforum tillåts fortsätta sin verksamhet (avsnitt 7.4) bör gruppen övergå till att vara en renodlat programråd till forumet. Detta för att främja erfarenhetsutbyte i tillsynen. Om förslaget inte genomförs upplöses gruppen.

## Litteratur

Effektivare LEK. Slutbetänkande av Utredningen om översyn av lagen om elektronisk kommunikation (SOU 2006:88).

En effektivare lag om elektroniska kommunikationer (prop. 2006/07:119).

En ny förvaltningslag. Betänkande av Förvaltningslagsutredningen (SOU 2010:29).

En tydlig, rättsäker och effektiv tillsyn (skr. 2009/10:79).

Lag om elektronisk kommunikation, m.m. (prop. 2002/03:110)

Statlig tillsyn. Granskning på medborgarnas uppdrag. Delbetänkande av Tillsynsutredningen (SOU 2002:14).

Tillsyn – Förslag om en tydligare och effektivare offentlig tillsyn. Slutbetänkande av Tillsynsutredningen (SOU 2004:100).

Tillsyn vid PTS. En beskrivning. Post- och telestyrelsen (PTS-ER-2009:26).

## Författningar

Regeringsformen (1974:152).

Författningssamlingsförordningen (1976:725).

Lag (1985:206) om viten.

Förvaltningslag (1986:223).

Yttrandefrihetsgrundlag (1991:1469).

Säkerhetsskyddslag (1996:627).

Lag (2000:121) om radio- och teleterminalutrustning.

Lag (2000:832) om kvalificerade elektroniska signaturer.

Lag (2003:389) om elektronisk kommunikation.

Lag (2006:24) om nationella toppdomäner för Sverige på Internet (Topppdomänslagen).

Offentlighets- och sekretesslag (2009:400).

Myndighetsförordning (2007:515).

Postförordning (2010:1049)

Postlag (2010:1045).

## **Bilaga 1                      Förklaringar till förkortningar och begrepp**

I denna bilaga redovisas förklaringar till förkortningar och ett antal centrala begrepp inom tillsyn eller i övrigt som används i promemorian och hur de har tolkats. Förkortningar och begreppen redovisas i alfabetisk ordning.

<b>1</b>	<b>Förkortningar</b>
Ds	Departementsserien
FL	Förvaltningslagen
KK	Konkurrensavdelningen
KM	Konsumentmarknadsavdelningen
LEK	Lagen om elektronisk kommunikation
NS	Nätsäkerhetsavdelningen
P	Postavdelningen
PTS	Post- och telestyrelsen
RF	Regeringsformen
RS	Rättssekretariatet
S	Spektrumavdelningen
Skr.	Skrivelse
SOU	Statens offentliga utredningar
V	Verksledningen

## **2 Begrepp**

### **Akt**

De handlingar som kommer in eller upprättas i ett ärende förs samman till en akt.

### **Diarium**

Ett diarium är ett register hos en myndighet där inkommande och utgående handlingar registreras. Olika ärenden åtskiljs genom att de tilldelas diarienummer i löpande kronologisk ordning alltefter det de införs i diariet.

### **Föreläggande**

Beslut att någon ska vidta viss angiven åtgärd.

### **Händelsestyrd tillsyn**

Tillsyn som utgår helt från vad som faktiskt inträffar och uppföljning av det samt som oftast riktas enbart mot en aktör.

### **Inspektion**

Besök på plats av område, lokaler och andra utrymmen där verksamhet finns som omfattas av tillsyn.

### **Kommunicering**

När en part underrättas om något. Det ger tillfälle att yttra sig över det som underrättelsen avser.

### **Låneliggare**

En loggbok som förs över utlån från arkivet. Samma uppgifter som på lånestickan skrivs in i loggboken.

### **Lånesticka**

En blankett som vid utlån sätts in på aktens plats i arkivet. På blanketten lämnas uppgifter om datum för utlåning, låntagarens namn och organisatorisk tillhörighet, om sekretess finns och aktens diare- och dossiernummer.

### **Myndighetsutövning**

Myndighetsutövning är ett förvaltningsrättsligt begrepp och omfattar åtgärder som ytterst är uttryck för det offentliga maktbefogenheter i förhållande till enskild. Besluten kan gälla rättigheter, skyldigheter, förmåner eller annat och vara såväl gynnande som förpliktande för den enskilde.

### **Planlagd tillsyn**

Tillsyn som är uppbyggd kring ett särskilt tema eller ämne och som omfattar flera aktörer. Denna tillsyn planeras vanligtvis i förväg. Planlagd tillsyn benämns ibland tematisk tillsyn.

### **Straffsanktionerade bestämmelse**

En bestämmelse i ett regelverk som innehåller en uttrycklig straffsanktion vid brott mot bestämmelsen.

### **Tematisk tillsyn**

Se planlagd tillsyn.

### **Tillsyn**

En oberoende och självständig granskning i syfte att kontrollera om krav och villkor uppfylls. I praktiken innebär tillsynen kontroll av efterlevnad utifrån krav och villkor i författningar, föreskrifter och beslut samt att vidta åtgärder för rättelser av eventuella överträdelser.

### **Tillsynsforum**

Tillsynsforum är ett nätverk inom PTS med syftet att sprida erfarenheter och information kring tillsyn. På nationell nivå finns också ett Tillsynsforum, se [www.tillsynsforum.se](http://www.tillsynsforum.se).



### **Tillsynsmyndighet**

I författning utsedd myndighet att övervaka efterlevnaden av ett visst angivet regelverk.

### **Tillsynsobjekt**

Föremål eller verksamhet som omfattas av tillsyn.

### **Tillsynspliktig verksamhet**

Verksamhet som omfattas av tillsyn.

### **Tillsynsärende**

Det formella ärendet när tillsyn utövas vilket diarieförs m.m.

### **Underrättelse**

En underrättelse innebär att den som är aktuell för en tillsynsåtgärd, först får en rimlig tid att frivilligt vidta de åtgärder som krävs för att uppfylla krav och skyldigheter. Underrättelsen innefattar också en möjlighet för den berörda att lämna synpunkter och kommentera misstankarna.

### **Vite**

Vite är ett ekonomiskt tvångsmedel vilket används som ett individuellt påtryckningsmedel för att tvinga fram vissa närmare angivna prestationer. Vite regleras i lagen (1985:206) om viten.

### **Åtalsanmälan**

När misstanke finns om brott kan verksamhetsutövaren anmälas till åtal.

### **Överklagande**

En anmälan av ett beslut till domstol i vilken anges hur man vill ha beslutet ändrat.

## **Bilaga 2                      Tillsyn – konkretisering av begreppet och förhållande till annan verksamhet**

Bilagan konkretiserar begreppet tillsyn och förhållandet till annan verksamhet.

### **Definition av tillsyn**

En precisering av tillsynsbegreppet är komplex. I avsnitt 2.1 har tillsyn definieras som en oberoende och självständig granskning i syfte att kontrollera om krav och villkor uppfylls utifrån författningar, föreskrifter och beslut samt att vidta åtgärder för rättelser vid eventuella överträdelser.

En nyckel är att tillsynen utgår från bindande föreskrifter (rättsakter) och medför möjligheter till beslut om åtgärder. Utifrån detta är det centrala i tillsynen kontroll genom granskning av förhållanden utifrån gällande regelverk.

### **Tillsyn i förhållande till annan verksamhet**

Definitionen gör det enklare att skilja tillsynen från andra typer av granskning och främjande verksamhet. Det är möjligt att i anslutning till tillsyn utföra uppföljning, utvärdering eller liknande på grundval av icke bindande krav. Vid upptäckta brister finns då inte direkta möjligheter att vidta tvingande åtgärder. Identifierade brister av någorlunda dignitet kan däremot läggas till grund för förslag till ändringar i regelverket eller att utöva tillsyn.

Det är viktigt att kunna arbeta främjande och förebyggande, för att effektivt uppnå mål i lagstiftning m.m. Detta kan ske inom ramen för den allmänna serviceskyldigheten som alla myndigheter har enligt 4 § förvaltningslagen (1986:223) och som innebär att myndigheter ska lämna allmänheten upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp i frågor som har samband med myndighetens verksamhet. När det anses nödvändigt att gå längre än denna allmänna skyldighet kan uppgifterna specificeras i författning, vilket kan ge uppgifterna en starkare ställning och ge uttryck för främjande som styrmedel.

Det är inte lämpligt att PTS som tillsynsmyndigheten uppträder som ”konsult” och ger råd om hur tillsynsobjekten ska agera i specifika ärenden. Det kan t.ex. uppstå svårigheter om PTS tidigare lämnat precisa råd i ärenden som sedan blir föremål för tillsyn. PTS som tillsynsmyndigheten måste dock självklart kunna lämna upplysningar om vad som utgör gällande rätt.

Referens: Avsnitt 3.2 skr. 2009/10:79, avsnitt 7 SOU 2002:14.

## **Bilaga 3                      Rutin för kvalitetssäkring av avslutade och arkiverade ärenden**

Det finns en upprättad uppföljningsrutin som vid PTS ska kvalitetssäkra avslutade och arkiverade tillsynsärenden. Rutinen är generell och gäller för alla typer av ärenden dvs. inte bara för tillsyn.

Rutinen innebär

- att avslutade ärenden i pappersform ska lämnas till arkivet
- att innehållet i en akt ska vara komplett och vårdat
- att lån av ärenden från arkivet ska göras genom arkivarien.

### **1                      Avslutade ärenden i pappersform ska lämnas till arkivet**

När ett ärende avslutats ska handlingarna arkiveras. Arkivering görs med sikte på förvaring i ”evighet” om inte ett gallringsbeslut finns.

För ärenden som handläggs genom elektronisk dokument- och ärendehantering har handläggaren ansvaret för att koppla samtliga handlingar som ska ingå i ärendet. Då finns alla handlingar direkt tillgängliga.

Handlingar som tillkommit före övergången till elektronisk arkivering måste arkiveras i pappersform. Detta innebär att pappershandlingar kommer att hanteras parallellt med elektroniska handlingar under lång tid framöver.

Det är av yttersta vikt att avslutade ärenden i pappersform omedelbart skickas till arkivet. Det är inte tillåtet att låta avslutade ärenden bli liggande då det leder till oklarhet om var handlingarna förvaras. När handläggningen av ett ärende i pappersform är klart ska följande rutin följas:

- Skriv in i diariet att ärendet avslutas.
- Kontrollera att akten är komplett och vårdad (se nedan).
- Lämna akten omedelbart till arkivet.
- Om du sedan behöver ha tillgång akten kan den lånas enligt rutinen för lån (se nedan).

## 2 Innehållet i en akt ska vara komplett och vårdat

Handläggaren ska, i en slutlig genomgång, kontrollera

- att alla handlingar finns dvs.
  - uppdaterat dagboksblad
  - inkomna originalhandlingar
  - hos PTS upprättade handlingar
- att alla handlingar är försedda med
  - inkomstdatum eller datum för upprättande
  - diarenummer
  - aktbilagenummer
- att akten är i ett vårdat och rensat skick
  - ta bort kladdanteckningar, lösa lappar, interna promemorior eller arbetshandlingar som inte tillför ärendet något nytt
  - ta bort gem, tejp, gummiband, plastmappar
  - vikta papper får inte förekomma.

Arkivarien vid PTS gör en viss kontroll av akten och arkiverar den enligt förtecknings- och dossierplanen. Om akten inte har hanterats på rätt sätt lämnar arkivarien tillbaka den till handläggaren för åtgärd.

## 3 Vid lån av ärenden från arkivet kontakta arkivarien

Vid lån från arkivet är det låntagaren som ansvarar för akten och ska se till att alla handlingar återförs till arkivet. I detta ligger även ansvar för att inget förstörs eller felaktigt tillförs i akten.

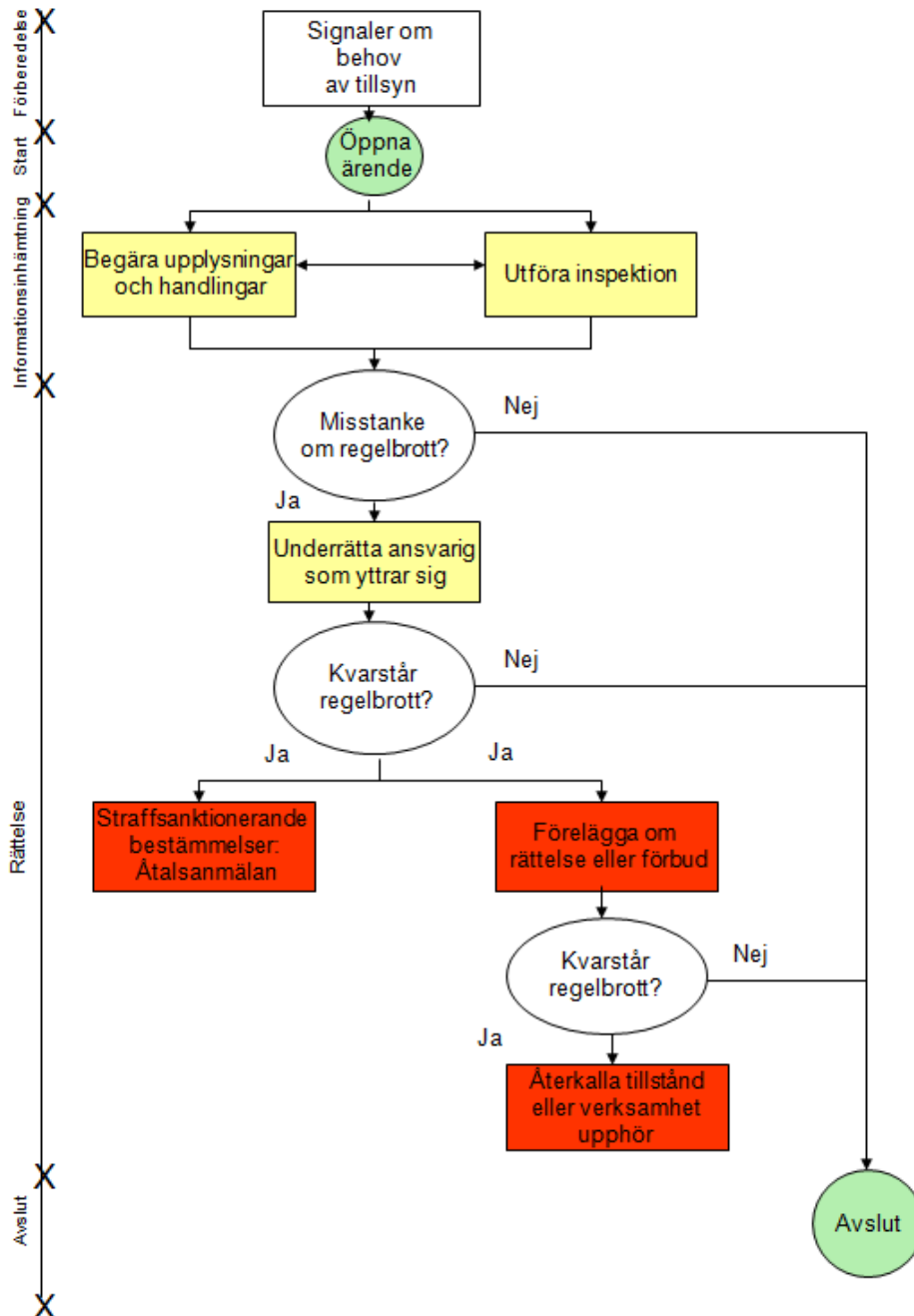
Vid lån från arkivet är rutinen att kontakta arkivarien som hjälper till med utlån. Arkivarien

- fyller i en lånesticka som sätts på aktens plats i arkivet med uppgifter om
  - datum för utlåning
  - låntagarens namn och organisatorisk tillhörighet
  - om sekretess finns
  - aktens diare- och dossienummer.
- fyller i en blankett som insätts i låneliggaren. Samma uppgifter som på lånestickan ska fyllas i där.
- sätter på den utlånade akten en etikett, ”Utlån från arkivet”.

Om en akt eller handling lämnas över till en annan handläggare måste arkivarien underrättas och ändra uppgifterna på lånestickan och i låneliggaren.

## Bilaga 4 Processbeskrivning för handläggning av tillsyn

Denna beskrivning är en generalisering för handläggning av tillsyn. I det enskilda fallet måste alltid göras en bedömning mot det aktuella regelverket.



## **Bilaga 5                      Enkät för utvärdering av Tillsynsforum**

En uppföljning har genomförts genom en frivillig enkät som lagts ut på Insikten under perioden den 1-15 december 2010. Enkäten redovisas här.

### **1                      Vem är du?**

- Jag arbetar med tillsyn
- Jag är intresserad av tillsyn
- Annat ...

### **2                      Deltar du i Tillsynsforums träffar?**

- Jag har deltagit vid alla/nästan alla träffar
- Jag har deltagit i några träffar
- Jag har inte deltagit vid någon träff

Om du inte deltagit vid någon träff, varför?

- Jag har inte hunnit
- Träffarna har inte tagit upp frågor som är intressanta eller relevanta för mig
- Annat ...

### **3                      Tar du del av Tillsynsforums övriga informationsutbyte?**

#### **a)                      E-post om aktuella frågor**

- Ja
- Ibland/delvis
- Nej

#### **b)                      Information om tillsyn på Insikten**

- Ja
- Ibland/delvis
- Nej

c) Kontakt med andra inom nätverket

- Ja
- Ibland/delvis
- Nej j

4 Vad tycker du om innehållet och formen?

a) Jag får ett bra erfarenhetsutbyte

- Ja
- Ibland/delvis
- Nej

b) Enskilda aktuella ärenden kan diskuteras

- Ja
- Ibland/delvis
- Nej

c) Jag får tillfälle att diskutera över avdelningsgränserna

- Ja
- Ibland/delvis
- Nej

d) Jag känner mig stärkt i min yrkesroll

- Ja
- Ibland/delvis
- Nej

e) Vi får en samsyn kring tillsynsfrågorna på PTS

- Ja
- Ibland/delvis
- Nej j



- f) Jag får tillgång till omvärldsbevakning inom tillsynsområdet
- Ja
  - Ibland/delvis
  - Nej
- g) Jag får information om utbildningar, konferenser och seminarier rörande tillsyn
- Ja
  - Ibland/delvis
  - Nej
- h) Tillsynsforums möten är intressanta och relevanta
- Ja
  - Ibland/delvis
  - Nej
- i) Tillsynsforums information på Insikten är intressant och relevant
- Ja
  - Ibland/delvis
  - Nej
- j) Tillsynsforums e-postutskick är intressanta och relevanta
- Ja
  - Ibland/delvis
  - Nej
- j) Övriga synpunkter och kommentarer
- 5 **Kommer du att delta i Tillsynsforums möten och övriga informationsutbyte framöver?**
- Ja
  - Ibland/delvis
  - Nej

**6 Vilka frågor vill du ska diskuteras vid Tillsynforums möten framöver?**

- Metodfrågor
- Rättssäkerhet och integritet
- Rutiner för tillsyn
- Verktyg för tillsyn och sanktioner
- Effekter av tillsyn
- Information och diskussion om enskilda aktuella ärenden
- Externa föreläsare och gäster
- (Goda) exempel från avdelningarna
- Kompetensutvecklingsfrågor
- Övrigt/annat ...

**7 Hur tycker du att Tillsynforums möten ska läggas upp?**

- Fler och kortare möten
- Färre och längre möten
- Bra som det varit hittills
- Annat sätt ...

**8 Övriga synpunkter och kommentarer**