

Post- och telestyrelsen
Digitaliseringsavdelningen
Att: Isabelle von Gertten
Box 6101
102 32 STOCKHOLM

Via e-post

Ert datum:
20230522

Vår beteckning:
PN2022:5159

Er beteckning:
Dnr 22-9752

Informationsklass:
Öppen

2023-06-12 Solna

Svar på begäran om komplettering, tillsynsärende dnr 22–9752

Post- och telestyrelsen (PTS) beslutade den 21 mars 2023 att förelägga PostNord AB (PostNord) att komplettera den riskanalys som PostNord inkom med till PTS den 20 januari 2023. Enligt beslutet skulle riskanalys kompletteras i enlighet med kraven i avsnitt 2.1 i PostNords gällande tillståndsvillkor. PostNord har den 28 april 2023 inkommit med ett yttrande samt bilagor benämnda Riskanalys respektive Riskmatris.

Begäran om komplettering

Mot bakgrund av innehållet i PostNords yttrande och dokumenten

Riskanalys och Riskmatris begär PTS att PostNord senast den 12 juni 2023 inkommer med följande kompletterande uppgifter.

1. Enligt tillståndsvillkoren avsnitt 2.1 fjärde stycket ska PostNord vidta de åtgärder som bedöms lämpliga med hänsyn till riskbedömningen och kostnaderna för åtgärderna. PostNord har i sin riskanalys angett olika åtgärder som bolaget avser att vidta med anledning av att vissa av riskerna i riskmatris fått bedömning hög dvs. mycket allvarlig risk.
 - a. Hur ser tidplanen för respektive åtgärd ut?
 - b. Vilka av åtgärderna har vidtagits?
 - c. Om åtgärderna ännu inte har vidtagits, när ska de olika åtgärderna vara genomförda?
 - d. När förväntas åtgärderna få önskad effekt?

Inledningsvis vill PostNord förmedla följande kommentarer kring redovisningen av svaren. I tabellen nedan redovisas svaren på fråga **a-c** för respektive åtgärd. Fråga **d** besvaras i slutet av dokumentet. Ett antal av de åtgärder som beskrivs i tabellens tidplan benämns som ett löpande arbete och där handlar det om ett kontinuerligt förbättringsarbete utan klardatum.

Risk ID 1 - Oförmåga att balansera lönsamhetskrav mot kvalitetskrav			
Åtgärd	Fråga a	Fråga b	Fråga c
Omorganisation med tydliga Affärsområden Brev, Paket och Logistik.	Planerad att börja gälla 1 april 2023.	Genomförd	

Risk ID 2 – Otillräcklig grundbemanning			
Åtgärd	Fråga a	Fråga b	Fråga c
Avveckling av tjänsten ODR Standard	Planerad att avvecklas från den 5 april 2023.	Genomförd	
Säkerställa att alla enheter har en grundbemanning som ger utrymme för att kunna parera oförutsedda händelser samt leverera vårt kundlöfte stabilt över tid.	Planerad att starta i maj och en första genomgång av alla enheter ska vara klar i juni. Därefter kommer det vara ett löpande arbete.	Översyn av samtliga enheter pågår och förväntas vara klart enligt plan.	
Säkerställa bättre förmåga till planering, ledning och styrning av verksamheten.	Planerad att starta i maj och fullt implementerad i september. Därefter kommer det vara ett löpande arbete.	Påbörjad enligt plan.	
Punktförstärkning av bemanning och Trafik.	Planerad att starta i april och pågå året ut.	Påbörjad enligt plan, analyser genomförda och vissa punktförstärkningar är redan insatta.	

Risk ID 3 – Ökade kompetenskrav			
Åtgärd	Fråga a	Fråga b	Fråga c
Ny förlängd utbildningsplan för nyanställda och vikarier.	Planerad att starta i april och vara klar inför utbildning av sommarvikarier.	Utbildningsplanen är fastställd.	
Säkerställa resurser för att ge tid och utrymme för övning och utbildning.	Planerad att träda i kraft i samband med sommarorganisationen.	Utbildningsplanen ligger som grund för utbildning av sommarvikarierna. Den kommer därefter ligga till grund vid framtida rekryteringar.	
Tydliga och uppföljningsbara handlingsplaner per medarbetare som inte når upp till kompetenskraven.	Kartläggningen planeras att starta i maj och en första genomgång ska vara klar i september.	Kartläggning pågår enligt plan.	

Risk ID4 – Rekrytera och behålla personal			
Åtgärd	Fråga a	Fråga b	Fråga c
Säkra en bra grundbemanning	Planerad att starta i april och vara omhändertagen inför bemanningen av kommande sommarorganisation.	Arbetet är klart inför kommande sommarorganisation och förutsättningarna för arbetet med att säkra rätt grundbemanning kommer användas i det fortsatta planeringsarbetet.	
Erbjuda en större andel heltid	Planerad att starta i april och vara omhändertagen inför bemanningen av kommande sommarorganisation.	Arbetet är klart inför kommande sommarorganisation. I den mån det är möjligt kommer vi att sträva efter en högre anställningsgrad vid framtida rekryteringar.	
Jobba med att förbättra arbetsmiljön	Planen är att fortsätta genomföra redan pågående aktiviteter som är en del av PostNords hållbarhetsarbete. Det är ett löpande arbete.	Arbetet pågår som en del av PostNords hållbarhetsarbete.	
Erbjuda olika anställningsformer	Planen är att starta arbetet i september och det beräknas vara klart i slutet av Q4.		Planen är att starta arbetet i september för att sedan vara klart i slutet av Q4.
Bli bättre på att långsiktigt planera för den rörliga bemanningen	Planen är att starta arbetet i september och det beräknas vara klart i slutet av Q4.		Planen är att starta arbetet i september för att sedan vara klart i slutet av Q4.
Lansering av ny metod för uppföljning	Planen är att införa ny uppföljningsmetod under april	Genomförd	

Risk ID5 – Högre andel oplanerad frånvaro			
Åtgärd	Fråga a	Fråga b	Fråga c
Säkra en högre andel rörlig bemanning för att bemöta fluktuationer i den oplanerade korttidsfrånvaron.	Planen är att starta arbetet i maj för att vara klar vid årsskiftet.	Arbetet är påbörjat enligt plan.	

d) När förväntas åtgärderna få önskad effekt?

Genom de åtgärder som redovisats ovan förväntas effekterna på kvalitetsnivåerna att förbättras under Q2 och från september 2023 uppfylla kravet i samhällsuppdraget.

Solna, dag som ovan

Fredrik Hammarqvist
PostNord Sverige AB

PostNord AB
105 00 Stockholm
Org nr 556771-2640