

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

Via e-post

Ert datum:
20230321

Vår beteckning:
PN2022:5159

Er beteckning:
Dnr 22-9752

Informationsklass:
Öppen

2023-04-28 Solna

Svar på föreläggande att komplettera riskanalys med anledning av utdelningsproblem, tillsynsärende dnr 22-9752

Post- och telestyrelsen (PTS) förelägger PostNord Group AB (PostNord) att senast den 28 april 2023 komplettera den riskanalys som PostNord inkom med till PTS den 20 januari 2023. PostNord ska komplettera riskanalysen med följande bedömningar.

1. Kvalificerad bedömning av möjliga konsekvenser av de identifierade händelserna för användarna.
2. Kvalificerad bedömning av sannolikheten att identifierade händelser inträffar.
3. Kvalificerad sammanvägd bedömning av sannolikheten för att identifierade händelser inträffar och de konsekvenser det kan medföra för användarna om de inträffar (riskbedömning).

Som beskrevs i svaret daterat 2023-02-23 planerade PostNord att i slutet av mars påbörja ett arbete med att göra en förnyad riskanalys. Arbetet med den förnyade riskanalysen låg till grund för PostNords förfrågan om förlängd svarstid från den 14 april till den 28 april, vilket PTS accepterade den 29 mars. Därmed fick PostNord möjlighet att slutföra det planerade riskarbetet vilket även innebär att PostNord i detta svar bifogar resultatet av hela arbetet där ovanstående tre frågor ingår som en del.

Svar på Föreläggande inklusive bilagor.

Bilaga 1: Riskanalys

Bilaga 2: Riskmatris

Kommentarer till Riskanalysen:

I riskanalysen redovisas de risker som har identifierats. Varje risk analyseras för att säkerställa rotorsak, vilken konsekvens det får för verksamheten och sedan bedöms sannolikheten för respektive risk och vilken konsekvens det får för kunderna. Detta ger sedan ett totalt riskvärde per risk. Detta sammanställs även i en riskmatris för att på ett tydligt sätt visa vilka risker som behöver prioriteras. Denna arbetsmetod följer standarden för ISO 31000 gällande riskhantering.

Övriga kommentarer:

Att säkerställa en god brevkvalitet samtidigt som brevvolymer och intäkterna från brevaffären faller, är en svår balansgång att hantera. Som utsedd tillhandahållare av den samhällsomfattande posttjänsten i Sverige ska PostNord bland annat uppfylla kravet att minst 95 procent av de inrikes brev som har lämnats in för tvådagarsbefordran ska ha delats ut inom två arbetsdagar. Detta är ett mycket högt ställt krav, inte minst sett ur ett nordiskt perspektiv, som kräver en finmaskig infrastruktur vilken i sig är mycket kostnadsdrivande och leder till hög nettokostnad för PostNord, något som PostNord hitintills inte har fått någon ekonomisk kompensation för.

PostNord har tidigare redovisat en förestående organisationsförändring med anledning av hur de olika brev- och paketaffärerna utvecklas. Utifrån de helt olika affärernas förutsättningar har en ny organisation nu satts och *Affärsområde Brev* har bildats med ett tydligt ansvarområde för brevaffären. Affärsområde Brev har till uppdrag att både säkra en verksamhet som lever upp till de regulatoriska kraven och en långsiktigt hållbar brevaffär. Genom att samla resurserna för brevverksamheten under en ledning skapas bättre möjligheter att fokusera på den snabbt minskande brevverksamheten och de kvalitetsutmaningar som nu finns.

Den nya organisationen startade formellt den 1 april. Under februari och mars har chefer och specialister i hela landet sökt nya befattningar. I april har arbetet i den nya strukturen påbörjats och alla team är nu i gång i sina nya roller. Den 17-19 april samlades de 400 högsta cheferna för en uppstart och för brevaffären är den högst prioriterade frågan att komma till rätta med kvaliteten.

Genomförandet av en så här stor förändring har tyvärr medfört att fokus på organisationsförändringen påverkat vårt arbete med kvalitetshöjande åtgärder under perioden negativt.

Den 3 och 4 april var sista dagen som standardtjänsten för oadresserad reklam (ODR-standard) delades ut av PostNord. Tjänsten har nu avvecklats vilket innebär att produktion har ändrat ca 7 000 utdelningsslingor då brevbärarna har fått ändrade förutsättningar när ODR-standard upphört. Under första kvartalet har det lagts ner ett stort arbete ute i hela landet för att få alla de nya slingorna på plats vilket innebär ruttplanering, uppdatering av IT-system och anpassningar på brevbärarkontoren. Att i stort sett alla brevbärarslingor är förändrade har medfört en del inkörningsproblem under den första tiden efter omställningen.

PostNord har genomfört dessa två stora förändringar för att hantera de utmaningar vi står inför och där är kvalitetsfrågan den viktigaste. Det är vår övertygelse att dessa två förändringar kommer att leda till en positiv utveckling av kvaliteten, även om omställningsfasen har varit utmanande. I den nya organisationen har arbetet med att säkerställa brevkvaliteten vår högsta prioritet. Hela Affärsområdesledningen och samtliga distriktschefer har samsyn kring det akuta läget och våra prioriteringar framåt. Det interna kommunikationsarbetet intensifieras med tydlig inriktning mot kvalitetsfrågor för att på så sätt understödja cheferna i sitt arbete.

Solna, dag som ovan

Fredrik Hammarqvist
PostNord Sverige AB

PostNord AB
105 00 Stockholm
Org nr 556771-2640