

Post- och Telestyrelsen
Postavdelningen
Att: Adrian Waltl
Box 5398
102 49 STOCKHOLM

Via e-post

PostNord Sverige AB
SE-105 00 Stockholm

T +46 10 436 00 00

2018.11.28
Sida 1/4

Svar på följdfrågor om tillförlitligheten i PostNords hantering av försändelser med varor från länder utanför EU

PTS har i skrivelse av den 7 november 2018 (nedan "Skrivelsen") uppgivit att myndigheten sedan den 1 mars 2018 tagit emot en ökad mängd frågor och klagomål gällande PostNords nya rutiner för att hantera tull, moms och avgifter i samband med hantering av postförsändelser med varor som skickats från länder utanför EU:s tullunion.

Mot denna bakgrund begärde PTS in ett underlag gällande hantering av försändelser med varor från länder utanför EU:s tullunion och den 14 september 2018 inkom PostNord med den redovisning PTS begärt.

PTS framhåller vidare i Skrivelsen att PTS fortfarande får genom myndighetens egen klagomålshantering och övrig omvärldsbevakning indikationer på att det kvarstår problem i PostNords hantering av försändelser med varor från länder utanför EU:s tullunion som får effekt på tillförlitligheten i PostNords hantering. Utifrån dessa indikationer uppger PTS i Skrivelsen att PTS ser ett behov av att PostNord kompletterar den redogörelse som PostNord gjorde den 14 september och ställer följande följdfrågor.

Inledningsvis vill PostNord framhålla att de tillståndsvillkor PTS åberopar är de villkor som trädde ikraft den 1 april 2018, dvs efter implementeringen av den nya hanteringen. Det krav på tillförlitlighet som finns i postlagen har i dessa nya tillståndsvillkor kvalificerats på sätt att "riskanalyser och andra åtgärder" tillkommit. I de tidigare gällande villkoren handlade bestämmelserna om tillförlitlighet endast om integritet, säkerhet och eftersändning.

- 1. I PostNords tillståndsvillkor står att PostNord årligen och vid behov ska genomföra riskanalyser som utgår från etablerade standarder och metoder. Med hänvisning till villkoret ska PostNord beskriva hur PostNord använder sig av riskanalyser i samband med att säkerställa tillförlitligheten för hanteringen av försändelser för varor från länder utanför EU.**

Ert datum
20181107

Vår beteckning
PN2018:2138

Er beteckning
Dnr 18-6797

Informationsklass
Öppet

Styrelsens säte
Solna

Org nr
556711-5695

postnord.se

PostNord har en definierad process för riskhantering eftersom en sådan är central för styrningen av koncernen. Arbetet med riskhantering i PostNord syftar till att identifiera risker, klassificera dem utifrån sannolikhet och effekt och därefter besluta om handlingsplaner och aktiviteter för de risker som sammantaget bedöms befinna sig på en oacceptabel nivå. De handlingsplaner som fastställs ska säkerställa att risken förflyttas till önskad nivå och innan den förflyttningen kan ske ska utvärdering göras om genomförda aktiviteter levererat förväntat utfall.

På övergripande nivå är riskarbetet en del av verksamhetsplaneringen, där utvecklingen av de mest kritiska riskerna följs upp regelbundet. Riskbedömningar genomförs regelbundet på samtliga nivåer och ansvar för att hantera risker är kopplat till linjeansvaret.

För verksamhetsförändringar som drivs i projektform gäller också processen för riskhantering, detta under förutsättning att uppdragsgivaren gör bedömningen att förändringen är av den karaktären att en riskanalys bör göras. När det gäller det förändrade uppdraget från Tullverket gällande processen för tull och moms så var förändringen så betydande att en riskanalys normalt genomförs.

Av PostNords tidigare svar gällande tillsynsärendet Dnr 18-6797 redogjordes för att PostNord den 18 januari 2018 fick i uppdrag av Tullverket att, på mycket kort tid, implementera nya rutiner. Dessa förde med sig stora förändringar i både processer och systemstöd samt att det krävdes både nya medarbetare och lokaler för att kunna utföra detta arbete. Tullverket krävde att de nya rutinerna var i kraft redan den 1 mars 2018. Detta var således inte en normal verksamhetsförändring utan kraven och tidspressen var helt annorlunda.

Det ytterst begränsade tidsutrymmet medgav inte en sedvanlig riskanalys på ett strukturerat sätt. För att ändå identifiera de största riskerna så genomfördes en workshop i syfte att finna och precisera dessa, medvetna om att den största risken var att inte få projektet på plats i tid. Resultatet av arbetet identifierade ett antal risker varav de största handlade om;

- Säkerställa ny lokal där arbetet kunde utföras
- Rekrytering av ny och inhyrd personal
- Utbildning av ny och inhyrd personal
- De nya processerna som krävdes fanns inte beskrivna i alla processteg
- Befintliga IT-system och mjukvara var inte utvecklade för de nya rutinerna
- Befintlig betallösning var inte utvecklad för de nya rutinerna
- Avsaknaden av tid för att genomföra tester av förändrade rutiner, utbildningsupplägg, IT-system eller kommunikationen mellan system
- Möjligheten att "ha koll" på försändelserna i nya processteg då IT-systemen inte var utvecklade samt att PostNord inte hade tillgång till något inventoriesystem för lagerhanteringen
- Framtagande av kommunikationsunderlag till mottagare och övriga intressenter för den nya moms och importprocessen

2. I enlighet med ovan nämnda villkor i tillståndsvillkoren ska PostNord även beskriva hur PostNord använder sig av riskanalyser i samband med planeringen av flytten av det tillfälliga lagret för försändelser som avvaktar tullhantering i Örebro till det nya permanenta lagret i Rosersberg.

Inför det andra steget gällande moms- och importprocessen fanns det tid att arbeta igenom riskanalysen enligt internt beslutade anvisningar. Därmed gavs det möjlighet att både utvärdera och uppdatera befintlig riskanalys samt att identifiera eventuellt tillkommande risker inför det andra steget då hanteringen skulle flytta till ett permanent lager i Rosersberg. Resultatet av arbetet visade att några risker kunde tas bort, några risker kvarstod, men hade reducerats på så sätt att sannolikheten för inträffande blivit mindre eller väsentligt mindre, och att några nya risker hade tillkommit.

2018.11.28
Sida 3/4

Kvarvarande risker:

- Rekrytering av ny och inhyrd personal till Rosersberg, reducerad risk
- All utveckling av berörda IT-system och mjukvara var inte implementerade, reducerad risk
- Alla delar i den nya betallösningen var inte implementerade, reducerad risk
- Möjligheten att "ha koll" på försändelserna i nya processteg omhändertas i och med inventariesystemet för lagerhantering som implementeras i det nya tullagret samt att fler scanningspunkter har införts, reducerad risk
- Rutiner och budskap för kommunikation till mottagare och övriga intressenter finns framtaget men det är svårt att informera de som handlar för första gången, reducerad risk

Tillkommande risker:

- Integration mellan lagersystem, betalsystem och tullsystem
- Begränsat med tid för att genomföra tester av det nya inventariesystemet för lagerhantering
- Färdigställande av den nya lokalen i Rosersberg
- Ledning och styrning i det nya tullagret
- Driftsättning av den nya verksamheten i en period där PostNord har mycket höga volymer i hela verksamheten
- Installation av den nya sorteringsmaskinen på Arlandaterminalen

3. En redogörelse samt tidplan för hur arbetet med de aktiviteter som i PostNords skrivelse den 14 september 2018 beskrevs som ännu inte helt genomförda fortskrider och en beskrivning av vilka effekter aktiviteterna har gett eller förväntas ge. Om det har tillkommit nya aktiviteter sedan den tidigare redovisningen ska dessa också redovisas tillsammans med förväntade effekter.

Nyligen har nGLP (senaste generationen av det automatiska lässorteringssystemet) ersatt FARS (systemet för adressuppgifter) för hanteringen av vanlig post (så kallat "vitt flöde" eller "klump") och REK. Inom någon månad kommer systemet även hantera Expressförsändelser. Implementeringen av nGLP betyder att den automatiska läsbarheten av försändelservid tagande av bild förbättras avsevärt samt att mer information fångas vid detta tillfälle. Denna teknik omfattar även så kallad "machine-learning", vilket innebär att systemet kontinuerligt lär sig att bli bättre på sin uppgift. Sammantaget kommer dessa lösningar både förenkla och effektivisera verksamheten vilket leder till snabbare hantering och en ökad kvalitet. Då systemet nyligen har implementerats så är det för tidigt att kvantifiera dessa förbättringar, även om de redan nu är synbara i produktionen.

Flytten till det nya permanenta tullagret i Rosersberg har löpt på enligt tidplan och den 9 november startade verksamheten, vilket innebar att de inkommande volymerna till Arlanda styrdes till tullagret i Rosersberg istället för till Örebro. För att minska risken för störningar så beslutades att göra förändringen stegvis, vilket innebar att vi tills vidare hade kvar lagret i Örebro för de volymer som redan fanns där. Lagret i Rosersberg har ett strategiskt mycket bättre läge i och med närheten till både Arlanda och brevterminalen i Rosersberg, som är en viktig knutpunkt i vårt riksnät och därmed ger bra förutsättningar för ett effektivt flöde.

2018.11.28
Sida 4/4

Ledning och styrning av Arlandaterminalen och tullagret i Rosersberg ligger ansvarsmässigt hos Terminalchefen på Arlanda. Orsaken är att vi vill hålla ihop hela processen från ankomsten till Sverige till dess att försändelsen är tullhanterad, betald och av Tullverket godkänd så att den kan distribueras till mottagaren.

Det nya tullagret har, till skillnad från det tillfälliga lagret i Örebro, utrustats med hyllor och ställage för att möjliggöra implementeringen av ett inventoriesystem. I detta system finns samtliga försändelser på lagret registrerade och hyllagda på en känd plats från den andra dagen. Försändelser hylläggs först dagen efter ankomst eftersom många betalar avgifterna redan under första dygnet och därmed kan många försändelser skickas vidare utan att behöva hylläggas. För de försändelser som hylläggs så laddas kontinuerligt en plocklista upp till handdatorer på lagret, som möjliggör för medarbetarna att snabbt plocka betalda försändelser och sända dessa till Rosersbergs brevterminal för vidarebefordran. Försändelser som ej betalas i tid kommer också upp på en plocklista. Dessa försändelser skickas till Arlanda och returneras därifrån till respektive avsändare.

Som tidigare beskrivits kommer PostNord under Q1 2019 installera en ny sorteringsmaskin på Arlandaterminalen som också kommer vara utrustad med nGLP. Den nya sorteringsmaskinen kommer förbättra genomflödet av försändelser, öka produktiviteten samt minska det manuella arbetet. Arbetet löper på enligt plan och vi räknar fortfarande med att maskinen kan tas i drift under Q1 2019.

Stockholm, som ovan

Åke Holst
PostNord Sverige AB