

Postavdelningen
Emma Maraschin
08-6785674

Direktupphandling av uppföljande undersökning om kvalitetsproblemen på den svenska postmarknaden

1.1 Bakgrund och behov

1.1.1 Bakgrund

Brevkvaliteten i landet har försämrats kraftigt under de senaste två åren vilket har lett till att klagomålen från allmänheten har ökat. Problemen har en koppling till de stora förändringarna som Postnord under 2015 och 2016 har genomfört i produktionsverksamheten. Enligt uppgift från Postnord visade resultatet för 2015 att 89,75 procent (med en statistisk felmarginal på 0,16 procent) av 1:a klassbrevens kunde delas ut första vardagen efter inlämning. För oktober – december 2016 visade Postnord ett resultat på 90,0 procent vilket visar att kvaliteten inte har förbättrats märkbart det senaste året. Postnord uppfyllde således endast med knapp marginal det formella kravet enligt postförordningen (2010:1049) att 85 procent av breven ska delas ut dagen efter att de har lämnats in för befordran. Det bör framhållas att 85 procentsregeln inte ska betraktas som en målnivå för vad som ska anses vara en acceptabel service utan är en miniminivå för att tillgodose kraven för gränsöverskridande post.

Under 2016 har PTS mottagna klagomål ökat med 197 procent (totalt 2520 stycken) i jämförelse med 2015. Den överlägset vanligaste orsaken till att allmänheten vänder sig till PTS är för att klaga på brister i utdelningen; antingen att försändelser av något skäl inte kommit fram eller att man fått någon annans brev. Majoriteten av dessa avser klagomål på Postnord, men även klagomålen främst på Bring Citymail har ökat väsentligt, bland annat mot bakgrund av att

Post- och telestyrelsen

Postadress:
Box 5398
102 49 Stockholm

Besöksadress:
Valhallavägen 117A
www.pts.se

Telefon: 08-678 55 00
Telefax: 08-678 55 05
pts@pts.se

Sida

2(5)

operatören på senare tid har utökat samarbetet med en del tidningsföretag i landet vilket har lett till kvalitetsförsämringar i utdelningen.

Postnord och Bring Citymails problem hänförs under senare tid i större omfattning än tidigare till hanteringen i tidigare led i distributionskedjan, dvs innan försändelserna når utdelande brevbärarkontor. Utdelningsproblem har till exempel orsakats av produktionsstörningar vid sorteringsterminaler. Även bristande personalresurser samt brister i utbildning av ny personal har lett till problem. Ett ytterligare problem är att många av klagomålen är återkommande, vilket skulle kunna förklaras med de svårigheter som finns med att identifiera källan till problemen.

PTS ser allvarligt på denna utveckling och har under 2016 utökat tillsynsinsatserna samt skärpt kraven på operatörerna. Myndigheten har även en pågående dialog med operatörerna rörande de aktuella problemen, både på central och lokal nivå. I syfte att öka kunskapen om vad som låg bakom problemen ifråga gav myndigheten företaget Campete AB i uppdrag att under våren 2016 studera postoperatörernas processer närmare för att på så sätt få en bättre bild av var bristerna uppstod samt hur de skulle kunna åtgärdas.

Under 2016 genomfördes ett antal åtgärder hos de två största aktörerna, Postnord och Bring Citymail. Trots försäkran om att resultaten av de vidtagna åtgärderna pekar åt rätt håll har klagomålen fortsatt ligga på hög nivå samtidigt som uppmätta befordringstider ligger på historiskt sett låga nivåer. För att klargöra vilka åtgärder som har gett verkan samt få en bedömning av förutsättningar för ett fortsatt förändrings- och förbättringsarbete inom Postnord och Bring Citymail avser därför PTS att göra en uppföljning av den tidigare studien.

1.1.2 Beskrivning av uppdraget

Uppföljningen syftar till att ge en nulägesbild av:

- 1) Postnords och Bring Citymails genomförda förbättringsåtgärder och resultat av dessa.
- 2) Hinder för fortsatt förändrings- och förbättringsarbete och hur dessa ska överbryggas.
- 3) Konsulternas bedömning av utvecklingen framåt mot bakgrund av pågående och planerade förändrings- och förbättringsåtgärder.

Följande områden och frågeställningar ska behandlas i undersökningen.

Organisation och ansvar

Sida

3(5)

- Hur ser ansvarsfördelningen ut i planeringen för förändringar?
- Hur ser den fortsatta förändringsresan ut?
- Hur riskminimerar man processförändringar centralt och lokalt samt mellan olika enheter?
- Hur skapas förståelse mellan olika enheter för fel som uppstår och hur de måste åtgärdas?
- Vilka hänsyn tas till lokala förutsättningar vid genomförande av centrala förändringar, t ex IPM, Koncept Utdelning, Centraliserad försortering etc?
- Vilka mandat finns lokalt för att agera mot risker som upptäcks?
- Vilka lärdomar har dragits av tidigare misslyckanden och hur används dessa?
- Hur ser utvecklingsplanen framåt ut?

Resurser och kompetens

- Finns tillräckliga resurser för genomförande av förändringar i form av styrning och ledning?
- Hur har bemanningssituationen i verksamheten förändrats det senaste året?
- Finns något orsakssamband mellan bemanning och kundklagomål?
- Har sjukfrånvaro förändrats i organisationen under året? Vilka trender finns?
- Hur säkras resurstillgång inför större förändringar?
- Hur skapas beredskap i tidigare processteg för risker i förändringar vid lokala enheter?

Styrning och intern kommunikation

- Hur har kvalitetsstyrningen och riskhanteringen förändrats i organisationen med tanke på existerande problem, t ex vad gäller ledning, avvikelserapportering och uppföljning?
- Hur säkerställs att förarbetet har varit tillräckligt innan lokal förändring genomförs?
- Vilka IT-system används systematiskt och hur tillförlitliga är dessa?
- Vilka mål är uttalade och vilka avvikelser accepteras?
- Vilka resultat/förbättringar kan påvisas?
- Vilka KPI:er använder man sig av i styrningen?

Sida

4(5)

Övrigt

- Finns olika uppfattningar om det aktuella läget mellan central och lokal nivå? Vilka i så fall?
- Har mängden eftersändningar och obeställbara förändrats och hur har kvalitetsmätningarna för dessa fallit ut?

Dessa och liknande frågor ska ställas till berörda befattningshavare på regional och lokal nivå i respektive organisation i Postnord och Bring Citymail för att notera gemensamma problembeskrivningar och diskrepanser.

Intervjuerna ska sammanställas så att eventuella mönster kan identifieras. En rapport med slutsatser samt förslag till åtgärder ska sammanställas. Denna stäms sedan av med berörda operatörers chefer på översta ledningsnivå för eventuella synpunkter.

Efter korrigerig och sammanställning av åtgärdsförslag ska en slutlig rapport lämnas till PTS.

PTS ska underhand underrättas om hur arbetet fortskrider.

Uppdraget beräknas omfatta cirka 200 timmar.

1.2 Genomförande av direktupphandling

Uppdraget gränsar till vad som omfattas av PTS ramavtal avseende konsulter för kvalitativa utredningar med inriktning på samhälle och marknad. Ramavtalet innefattar dock, för postmarknadens del, enbart utredningar med en generell karaktär, där djup kunskap om postmarknaden inte är nödvändig. I detta uppdrag består PTS behov av konsulter med en djupare kunskap om postmarknaden. PTS upphandlar därför detta särskilt.

Direktupphandling får enligt 19 kap.7-8 §§ lagen (2016:1145) om offentlig upphandling, LOU, som huvudregel genomföras om kontraktets värde, samt myndighetens övriga inköp av samma vara eller tjänst, uppgår till högst 534 890 kronor för ett år. Det aktuella uppdraget bedöms understiga denna summa med god marginal, och inga andra inköp av samma tjänst har gjorts av PTS under 2017.

Sida

5(5)

1.3 Undersökning av möjliga leverantörer

PTS har bedömt att endast Campete AB fullt ut uppfyller de krav som uppdraget ställer, se vidare p. 1.4 nedan.

PTS har undersökt möjligheten att ta in andra leverantörer men har bedömt att det inte finns någon annan leverantör som besitter den djupa kunskap och erfarenhet rörande den svenska postmarknaden som krävs. PTS har därför inte tillfrågat någon annan leverantör om det aktuella uppdraget.

1.4 Tilldelning av kontrakt

PTS tilldelar kontraktet till Campete AB, organisationsnummer 559004-0498. Skälet till att Campete AB har valts som leverantör är att företaget kan leverera den produkt som PTS har efterfrågat med en inriktning som är just den som PTS har sett som nödvändig:

- Rapporten ska vara en uppföljning av Campete AB:s tidigare rapport.
- Företagets konsulter har lång erfarenhet av:
 - ledande befattningar inom postbranschen
 - ansvar för processutveckling och processtyrning inom stora organisationer, särskilt inom postbranschen.
 - detaljerad och aktuell kunskap om de berörda företagens produktion och distribution.
 - god personkännedom i branschen, vilket underlättar genomförandet av uppdraget väsentligt, och erfarenhet av myndighetskontakter

Kontraktsvärdet uppskattas till maximalt 400 000 kr exklusive moms. Kontraktet gäller från och med 6 februari till och med 30 april 2017.

PTS allmänna avtalsvillkor ska gälla för utförande av uppdraget.

I ärendet har Emma Maraschin från Postavdelningen och Anna-Karin Hellsten från upphandlingsenheten deltagit.