



BILAGA

Datum	Vår referens	Sida
2017-01-26	Dnr: 17-670	1(15)

Posttillsyn
Stina Eriksson
stina.eriksson@pts.se

Bilaga till PTS tillsynsärende dnr 17-670

Referens *P16-XXX* hänvisar till respektive ärende i Postlinan (PTS Postavdelnings handläggningsstöd för hantering av klagomål).

1. Löpnummer P16-435

Skickat: den 21 oktober 2016 13:06

Till: Diarielåda <pts@pts.se>

Ämne: Klagomål citymail

Hej undrar lite över säkerheten på citymail.

Har sett att dom lämnar post backar obevakat

I blackeberg.

Tog kontakt med citymail angående detta.

Deras svar på tal va, att dom ej delar ut känslig post och att dom e plomberade.

Bifogar bild från holbergsgatan blackeberg.

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(15)



Skickat från min Samsung Galaxy-smartphone.

Från: PTS

Skickat: den 24 oktober 2016 17:56

Till: Bring CityMail Kvalitet & Process <kvalitet&process@bringcitymail.com>

Ämne: VB: Klagomål citymail

PTS fick in nedanstående klagomål i fredags som handlar om Brings placering av buntlådor i Blackeberg.

Den klagande ringde även in 2016-10-21. I samtal tillfördes att lådorna stått obevakade under 4-5 timmar från ca kl 15 på eftermiddagen

PTS skulle vilja veta hur ni ser på problemen med att lådorna stått obevakade under denna tid, vilken riskinventering som ni har gjort när ni valde denna plats, är det s.k. låg- eller högriskområde, hur länge står lådorna obevakade m.m.?

Sida

3(15)

Jag vore tacksam att ni återkommer med svar till PTS senast nu på onsdag den 26 okt.

Med vänlig hälsning

Svar Från Bring Citymail till PTS:

Skickat: 2016-10-26 12:29

Se nedan svar från enhetschefen på det lokala utdelningskontoret.

Har du frågor eller synpunkter är du välkommen att kontakta mig.

Med vänlig hälsning

Kvalitetssupport

Tel +46 8 709 43 11 (08:00-16:00)

Fax +46 8 709 43 43

Kvalitet&Process@bringcitymail.com



Bring Citymail Sweden AB

Box 90108

SE-120 21 Stockholm

Västberga Gårdsväg 36

www.bring.se

Skickat: den 25 oktober 2016 09:01

Till: Bring CityMail Kvalitet & Process <kvalitet&process@bringcitymail.com>

Ämne: SV: Klagomål citymail

Hej,

Vi har inte haft några problem på detta buntlådeställe tidigare, inga lådor har blivit stulna där och anledningen till att vi har valt denna plats är att det går ihop bra med själva utdelningsrundan. Då vi inte har haft stölder i Blackeberg från våra buntlådeställen så ser vi det som ett lågriskområde.

Att lådorna stått obevakade från kl 15:00 tvivlar jag starkt på, det betyder att brevbäraren ska ha delat ut post till klockan 20:00 vilket ingen brevbärare har gjort

Sida

4(15)

kring det datumet. Svårt att uppskatta hur länge lådorna står på detta buntlådeställe obehövligt, det beror helt på postmängden och när under dagen buntlådeföraren kör ut lådorna. Så någonstans mellan 1-3 timmar skulle jag säga.

Hör av er vid fler frågor.

2. Löpnummer P16-389**Skickat:** den 17 oktober 2016 13:47**Till:** Diarielåda <pts@pts.se>**Ämne:** Posthantering otrygg - Bring

Hej Post & Telestyrelsen

Jag blev idag helt förskräckt när jag upptäcker områdets post avlämpad vid en frekvent trafikerad väg för vemsomhelst att ta med sig. Det känns sannerligen inte ok!

Jag förstår att Bring kanske inte har lokaler överallt men då måste de hyra in sig hos lokala aktörer. Jag känner stor otrygghet att min post hanteras på detta vis.

Området heter Vidablick, 26162 Glumslöv.

Bifogar foto så ni ser hur lådorna står.

PS: Det stod också 4 lådor längs vägen vid Kyrkan samt 2 lådor vid affärens parkeringsrutor.

Sida

5(15)



Från: PTS

Skickat: den 24 oktober 2016 18:03

Till: Bring CityMail Kvalitet & Process
<kvalitet&process@bringcitymail.com>

Ämne: VB: Posthantering otrygg - Bring

PTS fick in nedanstående klagomål i förra som handlar om placering av buntlådor på Vidablick, 26162 Glumslöv.

PTS skulle vilja veta hur ni ser på problemen som den klagande tar upp, vilken riskinventering som ni har gjort när ni valde denna plats, är det s.k. låg- eller högriskområde, hur länge står lådorna obevakade m.m.?

Jag vore tacksam att ni återkommer med svar till PTS senast nu på onsdag den 26 okt.

Svar Från Bring Citymail till PTS:

Skickat: 2016-10-26 12:23

Se nedan mail från enhetschefen på det lokala utdelningskontoret.

Sida

6(15)

Hör av dig om du har frågor eller synpunkter.

Med vänlig hälsning

Kvalitetssupport

Tel +46 8 709 43 11 (08:00-16:00)

Fax +46 8 709 43 43

Kvalitet&Process@bringcitymail.com



Bring Citymail Sweden AB

Box 90108

SE-120 21 Stockholm

Västberga Gårdsväg 36

www.bring.se

Skickat: den 25 oktober 2016 11:35

Till: Bring CityMail Kvalitet & Process

<kvalitet&process@bringcitymail.com>

Ämne: SV: Posthantering otrygg - Bring

Hej,

Vi ser inte Glumslöv som något högriskområde. Vi har aldrig haft några problem med Glumslöv och lådorna står obevakade i max en timme. Det är ett väldigt "posttätt" område så det blir dels många lådor men de töms också fort. Brevbäraren är alltid i närheten.

I dagsläget ser vi ingen anledning till att byta plats på lådorna.

Med vänliga hälsningar

3. Löpnummer P16-562

Skickat: den 31 oktober 2016 08:17

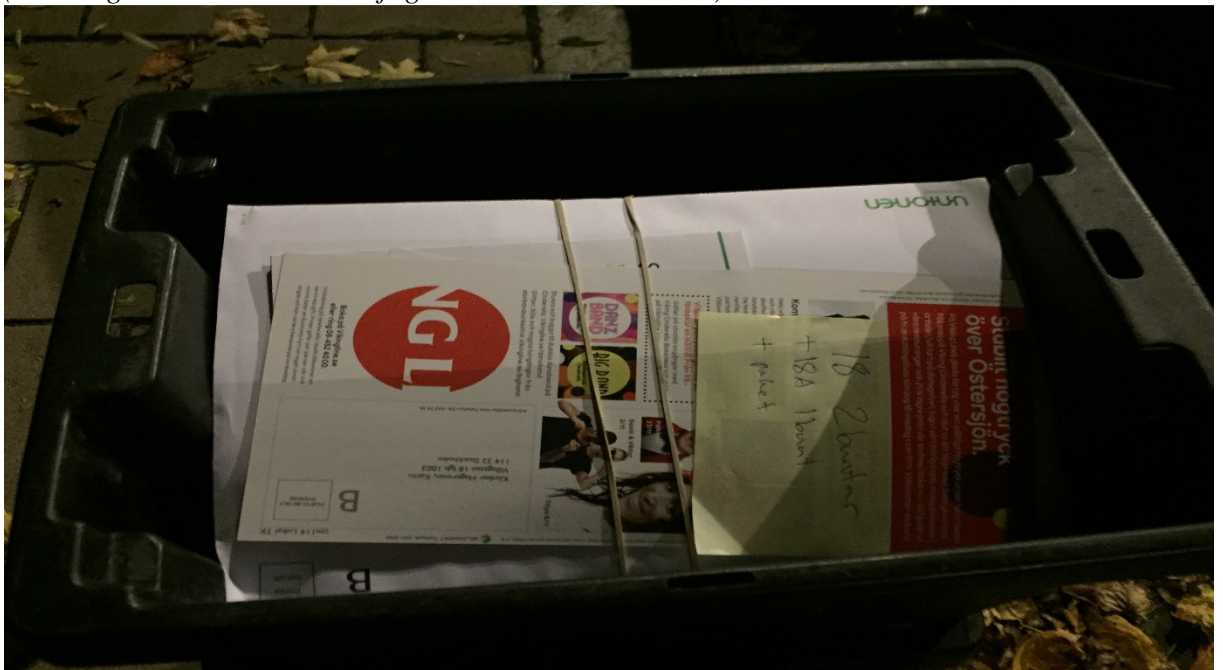
Till: Postlådan-P1 <Postladan@pts.se>

Ämne: Villagatan 9, Stockholm

Sida

7(15)

(den klagande hade endast bifogat nedanstående bilder)



Sida

8(15)

Från: Postlinan [<mailto:postladan@pts.se>]

Skickat: den 9 november 2016 12:36

Till: Bring CityMail Kvalitet & Process <kvalitet&process@bringcitymail.com>

Ämne: SV: PTS 20161109 - Villagatan 9 i Stockholm - Löpnummer P16-562

Se bifogade filer, där en postlåda har lämnats öppen och obevakad.

PTS vidarebefordrar därför klagomålet till Kvalitet&Process för utredning och åtgärd. PTS önskar att ni följer upp problemen med det lokala brevbärarkontoret och att ni därefter återkommer med svar till oss. PTS önskar svar senast nu på fredag (11/9).

Återkom gärna om ni har några frågor.

Svar Från Bring Citymail till PTS:

Skickat: 2016-11-18 08:44

Jag beklagar att svaret har dröjt. Se nedan svar från enhetschefen.

Har du frågor eller synpunkter är du välkommen att kontakta oss på nedan uppgifter.

Med vänlig hälsning

Kvalitetssupport

Tel +46 8 709 43 11 (08:00-16:00)

Fax +46 8 709 43 43

kvalitet&process@bringcitymail.com



Bring Citymail Sweden AB

Box 90108

SE-120 21 Stockholm

Västberga Gårdsväg 36

www.bring.se

Sida

9(15)

Till: Bring CityMail Kvalitet & Process <kvalitet&process@bringcitymail.com>

Ämne: PTS 20161109 - Villagatan 9 i Stockholm - Löpnummer P16-562

Hej

Varför stod lådan utan lock:

Pågående utdelning, troligtvis ett tillfälle då brevbärare har genat över vägen och valde att inte ta med cykeln, utan enbart en låda.

Hur länge stod lådan där:

Brevbäraren kan inte minns tid eller tillfälle men uppskattar runt 10-15 minuter. Inga lådor har rapporterats som saknad på detta område. Vi inventerat även idag och alla lådor finns på kontoret.

Vad är din åtgärdsplan för att det inte ska inträffa igen:

Informera om ärendet och förklara för personalen att vi inte får lämna buntlådor med post olåsta (även kortare stunder), lådorna ska vara i cykeln eller i värsta fall tas med in i porten.

mvh

4. Löpnummer P16-536

Från: Postlinan [<mailto:postladan@pts.se>]

Skickat: den 29 oktober 2016 17:13

Till: Bring CityMail Kvalitet & Process <kvalitet&process@bringcitymail.com>

Ämne: SV: Klagomål - buntlådeplacering (Östberga) - Löpnummer P16-536

Hej!

PTS fick in ett klagomål i förra veckan avseende placering av buntlådor i Östberga (se bifogad fil)

PTS skulle vilja veta hur ni ser på problemen som tas upp i brevet, vilken riskinventering som ni har gjort när ni valde denna plats, är det s.k. låg- eller högriskområde, är lådorna plomberade, hur länge lådorna står obevakade m.m.

Jag vore tacksam att ni återkommer med svar till PTS senast onsdagen den 2 november.

Sida

10(15)

Ps. Tyvärr är texten i bifogad fil ganska suddig.

Ålvsjö 20/10 2016

Till Post- och Telestyrelsen

Man läser om ID-kapningarna och med anledning av detta anser jag det oacceptabelt att Bring/City mail som förmedlar mycket av bankernas post, har tillstånd att låta plastlådor med post stå obevakat utomhus i upp till en timme, att ven som helst kan blocka åt sig post, tex ett par hundra meter från Östberga som är ett område med bilbränder och kriminalitet. PostNord som klagats på i massmedia sköter sig mycket bättre där posten förvaras i deras arbetsfordon.

Jag vill att Ni höjer kraven så att lådor som står ute måste ha lås. Det bör väl finnas digitala lås med kod, eller annat säkert sätt så att man minskar risken att obehöriga med lätthet kan stjäla post diskret och snabbt.

Villägare har frihet att skaffa stående djupa brevlådor, de som ändå vill ha kvar traditionella små hängande brevlådor får själva svara för risken att få post stulen.

Jag är tacksam för brevsvaret, men ej ett krav.

Vänliga hälsningar från

Bäst vore om post på något sätt inte alls lämnas obevakat.
PostNord har löst det bra med sina gula billiknande fordon.

Svar Från Bring Citymail till PTS:
2016-11-18 13:36

Jag ber om ursäkt att svaret har dröjt. Se nedan.

Sida

11(15)

Återkom om du har frågor eller funderingar!

Med vänlig hälsning

Kvalitetssupport

Tel +46 8 709 43 11 (08:00-16:00)

Fax +46 8 709 43 43

Kvalitet&Process@bringcitymail.com



Bring Citymail Sweden AB

Box 90108

SE-120 21 Stockholm

Västberga Gårdsväg 36

www.bring.se

Till: Bring CityMail Kvalitet & Process <kvalitet&process@bringcitymail.com>

Kopia:

Ämne: SV: Klagomål - buntlådeplacering (Östberga) - Löpnummer P16-536

Hej

Vi har idag tre olika möjligheter att låsa våra buntlådor. Plombering, låsbleck eller med vajer. På den här platsen har vi valt plombering.

Vi har hittills inte haft något problem i Östberga gällande buntlådor. Vi ser inte det som ett riskområde för våra buntlådor. Vi har inte haft någon utmaning med stulna lådor eller liknande på platsen tidigare.

Lådorna står obevakat mellan 1-3 timmar, beroende på postmängd.

Med vänlig hälsning

5. Löpnummer P16-844

Från: Postlinan [<mailto:postladan@pts.se>]

Skickat: den 7 december 2016 11:25

Till: Kvalitet och utvecklingschef på Bring

Sida

12(15)

Kopia: Bring CityMail Kvalitet & Process
<kvalitet&process@bringcitymail.com>

Ämne: SV: Buntlådor på Södermalm - Löpnummer P16-844

PTS vill ha era kommentarer till nedanstående

Hej igen!

En klagande ringde just och var orolig över hanteringen av buntlådor på Södermalm, Stockholm.

Ett exempel var Södermannagatan 20 där lådor enligt uppgift stod övernatt och utan buntband. Placeringen gjorde också klagande orolig då de stod precis bredvid soptunnen. Där stor ibland bilbatterier och annat som folk vill slänga.

En något eller ett par fall var även locken inte helt fastsatta utan var på glänt. Klagande var osäker på om det var nåt i lådorna och titta och såg att de var fulla med reklam och brev.

I området har buntlådor varit utan buntband och delvis öppna även på andra platser, klagande kom nu inte på exakt placering. Klagande pratade måndags med brevbärare om buntlådorna. Brevbärare ska enligt uppgift utgå från Tjärhovsgatan. Brevbäraren var dock inlånad från annat kontor och hade inte

exakt koll på rutiner mm på detta kontor. Enligt uppgift "var brevbäraren ensam på kontoret".

På fråga gav jag även telefonnummer till Mottagarservice så ev kommer ni bli kontaktade

Tacksam om jag kan få en så snabb respons på detta som möjligt

Med vänlig hälsning

Från: Bring CityMail Kvalitet & Process

Skickat: den 7 december 2016 11:28

Till: **NN på Bring**

Ämne: VB: Buntlådor på Södermalm - Löpnummer P16-844

Sida

13(15)

Prioritet: Hög

Hej!

Se nedan mail från Post- och telestyrelsen.

Vilka åtgärder kommer du vidta för att buntlådorna inte står olåsta framöver?
Vad är orsaken till att buntlådorna inte har hämtats in?
Svara så utförligt som du kan till Kvalitet & Process senast fredag 9 december.

Med vänlig hälsning

Från: **NN på Bring**

Skickat: den 9 december 2016 14:54

Till: Bring CityMail Kvalitet & Process
<kvalitet&process@bringcitymail.com>

Ämne: SV: Buntlådor på Södermalm - Löpnummer P16-844

För att buntlådor inte ska stå utan buntband i framtiden så har jag tagit med coach att alla skall ha buntband med sig och att coach/buntlådeförare skall sätta nya buntband på lådor som man sprättat upp för att kontrollera innehåll.

Orsaken till att buntlådor blivit stående över natten vid ett tillfälle är sannolikt att vikarie har delat område samtidigt som buntlådeförare den dagen eventuellt slutat tidigare och därmed inte haft full koll på situationen.

Vi har även haft en kontroll av att alla buntlådor kommer tillbaka genom buntförare och coach samt att cityman alltid skall rapportera till någon av dessa om de inte delar klart från alla buntlådestopp

För att buntlådor inte skall bli stående kvar över natten:

Sida

14(15)

Innan hemgång ska det kontrolleras att alla buntlådor är tillbaka på UTK. Detta görs genom att i Citybunt, filken "Avprickning UTK", skanna "fyrkantskoden" på buntlådeetiketten.

Om det är så att man avbrutit utdelning ska lådor vars innehåll inte delats ut, skannas i fliken "Avprickning Ej utdelat". Efter all avprickning är gjord ska man i fliken "Rapport UTK" kontrollera kolumnen differens, där det om allt är korrekt ska stå 0. Om

det finns en differens måste den utredas.

Detta innebär i praktiken att man om man varje dag skannar i allt som delats ut i fliken "Avprickning UTK" och allt som inte delats ut i fliken "Avprickning Ej utdelat" så ska differensen i "Rapport UTK"-fliken vara 0.

Mvh

Från: Kvalitet och utvecklingschef på Bring

Skickat: den 9 december 2016 16:05

Till: Postlådan-P1 <Postladan@pts.se>

Kopia: Bring CityMail Kvalitet & Process
<kvalitet&process@bringcitymail.com>

Ämne: VB: Buntlådor på Södermalm - Löpnummer P16-844

Först och främst vill vi beklaga det inträffade.

Utdelningskontor 116 har under hösten 2016 övergått från att vara ett brevbärarkontor med både sortering och utdelning till att bli ett utdelningskontor där sorteringsmomentet har flyttats till vår sorteringsterminal.

Utdelningskontoret har haft en del utmaningar i uppstarten som vi rapporterat om tidigare. Utdelningskontoret har tydliga buntlåderutiner och det du beskriver ska självklart inte inträffa. Som enhetschefen beskriver nedan är det dessvärre brist i kommunikationen mellan vikarierande brevbärare och buntlådeföraren som lett till att buntlådorna blivit ståendes över natten.

Sida

15(15)

Enhetschefen har vidtagit åtgärder, bland annat ett avprickningssystem som visar att samtliga buntlådor är inhämtade. Jag och flera andra inom företagsledningen

har fullt fokus på 116 och själv kommer jag att följa upp med utdelningskontoret att rutinerna följs.

Hör av dig igen om du har ytterligare frågor i ärendet

Med vänlig hälsning