

Undersökning avseende
postservice i glesbygd

PTS

november 2013

Undersökning avseende postservice i glesbygd

Rapportnummer

PTS-ER 2013:22

Diarienummer

13-6531

ISSN

1650-9862

Författare

AB Stelacon

Post- och telestyrelsen

Box 5398

102 49 Stockholm

08-678 55 00

pts@pts.se

www.pts.se

Sammanfattning

En av PTS uppgifter är att se till att den samhällsomfattande posttjänst som Posten tillhandahåller motsvarar samhällets behov. Som ett led i det arbetet gav PTS Stelacon i uppdrag att genomföra en undersökning i syfte att få ökad kunskap om vissa gruppers behov av, och uppfattningar om, postutdelning i glesbygd. Undersökningen syftar till att ge PTS ett underlag inför myndighetens vidare hantering av frågan kring postutdelning i glesbygd.

Undersökningen omfattar djupintervjuer med bland annat hushåll, företag, intresseorganisationer samt en workshop kring intervjuresultaten. Djupintervjuerna med hushåll har också kompletterats med drygt 100 kvantitativa telefonintervjuer med hushåll i fem glesbygdsområden.

Företagen har en mycket varierad bild av hur det fungerar idag och detta är i stor utsträckning beroende av var de är lokaliserade och de förutsättningar som råder där. De flesta är dock relativt nöjda med postutdelningen men ser vissa brister i pakethantering. De som är beroende av att regelbundet kunna skicka och ta emot paket upplever att avstånd och öppettider hos Postens företagscenter ibland ställer till problem. De är också oroliga för att denna service ska försämrats ytterligare.

Ca 80 % av hushållen anser sig vara ganska nöjda eller mycket nöjda med postservicen även om ca 50 % anser att servicen utvecklats negativt de senaste fem åren. Avseende postutdelningen och dess frekvens/närhet kopplas denna ofta till tidningsutdelningen som är mest kritisk när det gäller punktlig och regelbunden leverans.

De intervjuade upplever också att postservicen fortfarande är en del av infrastrukturen. Möjligheten att helt ersätta postservicen med digitala lösningar försvåras av bristande mobiltäckning och begränsad bredbandsutbyggnad. Samverkan mellan Posten och andra aktörer ses som positivt och något som kan främja att servicen upprätthålls på längre sikt. Dock är man mån om att Posten fortfarande är den sammanhållande kraften i detta arbete. Stelacon rekommenderar därför PTS att arbeta med att utveckla förutsättningarna för regional och lokal samverkan i postfrågor då det kan bidra till att servicen upprätthålls på längre sikt. Vidare visar resultatet av undersökningen att det för postanvändarna är otydligt vad som ingår Postens samhällsomfattande uppdrag. Stelacon rekommenderar därför att PTS arbetar för att innehållet i Postens uppdrag blir tydligare för användarna.

Innehåll

Sammanfattning.....	2
Innehåll.....	3
1 Bakgrund.....	4
1.1 Bakgrund till undersökningen.....	4
1.2 Metod och målgrupp.....	4
2 Företagens perspektiv.....	7
3 Hushållens perspektiv	9
4 Postservice på fastlandet jämfört med skärgård.....	12
5 Resultat från workshopen.....	14
6 Rekommendationer till PTS	18
7 Bilagor	19
7.1 Bilaga 1 – Urval postnummer kvantitativ undersökning.....	19
7.2 Bilaga 2 - Deltagare workshop.....	21
7.3 Bilaga 3 - Diagram kvantitativ undersökning.....	22
7.4 Bilaga 4 - PTS allmänna råd	28

1 Bakgrund

1.1 Bakgrund till undersökningen

Oavsett var man bor i Sverige ska man ha tillgång till posttjänster av en god kvalitet och servicenivå. Posten har därför fått i uppdrag att tillhanda en samhällsomfattande posttjänst som tillgodoser samhällets behov. Förutsättningarna att tillhanda en samhällsomfattande posttjänst påverkas när befolkningsunderlaget i glesbygden minskar.

Det är en av PTS uppgifter att se till att den posttjänst som Posten tillhandahåller motsvarar samhällets behov. Som ett led i det arbetet vill PTS få ökad kunskap om vissa gruppers behov av och uppfattningar om postutdelning i glesbygd. Stelacon har därför på uppdrag av PTS genomfört en undersökning kring detta. Undersökningen syftar till att ge PTS ett underlag inför myndighetens vidare hantering av frågan kring postutdelning i glesbygd.

1.2 Metod och målgrupp

Undersökningen omfattar djupintervjuer med bland annat hushåll, företag, intresseorganisationer samt en workshop kring intervjuresultaten. Djupintervjuerna med hushåll har också kompletterats med kvantitativa telefonintervjuer. De geografiska områden som prioriterats har valts ut i samråd med Posten och PTS. De valda områdena representerar:

Glesbygd - där en större del av utdelningen görs genom den ordinarie lantbrevbäringen, via postväska¹, samhällsbox² och via entreprenörer. Där finns också hushåll som inte har utdelning 5 dagar i veckan, exempelvis delar av Jokkmokks och Strömsunds kommun.

Skärgård - där råder speciella förutsättningar då man är beroende av flera färdmedel, bland annat båttrafik. Utdelningen skiftar från så kallad "bryggpost" till utdelning i postlåda och lådsamlingar, det förekommer även samhällsbox. För att få servicen att fungera är ofta många lokala och externa entreprenörer inblandade.

¹ Utdelning med postväska innebär att postmottagarna får sin post i en väska som packas och plomberas eller låses på utdelningskontoret. Väskan lämnas i regel till en av Posten anlitad entreprenör som överlämnar postväskan.

² Samhällsbox innebär att postmottagaren utan kostnad får tillgång till en postbox hos Postens ombud eller hos en annan entreprenör, till exempel den lokala lanthandeln.

Djupintervjuer

Djupintervjuerna syftade till att samla in kvalitativa synpunkter och uppfattningar hos ett flertal målgrupper avseende postservice. Djupintervjuerna omfattade personer som representerar följande:

- 10 företag på orterna med omnejd
- 10 intresseorganisationer (centrala, regionala och lokala representanter)
- fem hushåll på orterna med omnejd
- fem hushåll med utsträckt service³ boende på någon av orterna med omnejd

Intervjupersonerna identifierades i viss utsträckning av PTS och i viss utsträckning genom rekommendationer om lämpliga personer på orterna som omfattas av undersökningen. De intervjuade intresseorganisationerna representerade både hushåll och företag.

Intervjuerna genomfördes via telefon och varade med några undantag ca 45 min-1 timme. De frågor som behandlades var bland annat nulägesbeskrivning, genomförda förändringar, inställning till eventuella kommande förändringar, syn på samdistribution etc.

Kvantitativ undersökning

Den kvantitativa undersökningen syftade till att komplettera djupintervjuerna genom att ställa mer generella frågor avseende avstånd, nöjdhet, postservicens betydelse samt hur man skulle prioritera vid eventuella förändringar.

Totalt intervjuades 134 personer (permanentboende eller personer som bor mer än sex månader per år på platsen) varav minst 20 på vardera av följande orter⁴/områden:

- Smålandsstenar
- Sunne
- Strömsund
- Jokkmokk
- Stockholms skärgård

I samband med denna undersökning gjordes, på uppdrag av Länsstyrelsen i Stockholm, 50 extra intervjuer i Stockholms skärgård.

³ Utsträckt service är en posttjänst för äldre och personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd. Tjänsten är riktad till personer som bor i ett hushåll som betjänas av lantbrevbärare och där alla i hushållet är minst 80 år, eller har en funktionsnedsättning. Posten delas ut till personens tomtgräns eller i undantagsfall vid boningshuset. Det är Posten som ansvarar för utförandet av tjänsten, som har upphandlats av PTS på uppdrag av regeringen.

⁴ Se bilaga 1 för urval av postnummer.

Dessa personer representerade de fem skärgårdskommunerna (Värmdö, Haninge, Österåker, Norrtälje och Nynäshamn).

I ett separat avsnitt i rapporten görs en jämförelse mellan samtliga fastlandsboende respektive skärgårdsboende. I övriga diagram och underlag representerar Stockholms skärgård endast en femtedel av undersökningen.

Workshop

Djupintervjuerna och den kvantitativa undersökningen sammanställdes sedan och presenterades under en workshop där ett antal representanter för intresseorganisationer⁵, PTS, Posten, länsstyrelser, kommuner och Näringsdepartementet deltog. Merparten av deltagarna hade intervjuats under djupintervjuerna. Vid workshopen diskuterades också i mindre grupper några områden som under djupintervjuerna och den kvantitativa undersökningen visat sig vara av stort intresse. Ett exempel på ett sådant område är samverkan mellan Posten och andra aktörer.

⁵ Se bilaga 2 för deltagarlista.

2 Företagens perspektiv

Under den kvalitativa studien intervjuades 2 företag per ort/område. Även flertalet av intresseorganisationerna har bidragit till att ge en bild av situationen för företagen.

Nuläge

Flera företagare upplever Posten, trots den digitalisering som sker i samhället, som en mycket viktig aktör. Förklaringen är att flera har problem med mobil- och internettäckning, vilket gör att det inte helt går att förlita sig på elektroniska lösningar. En intervjuad företagare i Norrbotten säger:

”Posten är jätteviktig – den upprätthåller samhället, speciellt för oss, vi saknar täckning och den fasta telefonlinjen vill de ta bort.”

Företagen har generellt sett en positiv bild av postutdelningen och de flesta upplever att postutdelningen sker 5 dagar i veckan vid utlovad tid, till företaget eller en plats nära företaget. Förutsägbarhet är något som anses viktigt för att den dagliga verksamheten ska fungera på ett bra sätt. Man anser också att just utdelningen av post är viktigare än möjligheten att skicka brev. Avseende postinlämning/gula brevlådan är man generellt sett mer tolerant med att detta måste göras längre från företaget.

Ett ord som återkommer flertalet gånger vid intervjuer med företagare är ”förutsägbarhet”, det vill säga att det är viktigt att man kan lita på den service som ges.

Problemområden

Det som i viss mån anses som ett problem är att besvara post samma dag som den ankommit då postutdelning och tömning av gula brevlådan ofta sammanfaller eller sker tätt inpå varandra. En intervjuad företagare kommenterar detta:

”Gula brevlådan ligger bara 200 meter från företaget och töms klockan 14, men det är ont om tid att skicka tillbaka post.”

Flera företagare påtalar att pakethanteringens ökar kraftigt i och med ökad e-handel och att skicka företagspaket⁶ är det som anses mest problematiskt. Flera intervjuade företagare skickar regelbundet företagspaket och är beroende av att detta fungerar smidigt och att paketen kan skickas med kort varsel. Avgående företagspaket hämtas av lantbrevbäraren på den ordinarie rutten. I vissa fall har

⁶ Företagspaket innebär att Posten levererar paketet från dörr till dörr inom Sverige. Paketet levereras nästkommande arbetsdag innan kl 16.

lantbrevbäraren dock svårigheter att hinna lämna paket och avgående post med den dagliga postbilen på grund av långa avstånd och den ruttplanering som råder.

I de fall företagaren själv vill säkerställa att paketet hinner med den dagliga postbilen försvåras det av stora avstånd i kombination med öppettiderna hos Postens Företagscenter – dessa anses i viss utsträckning vara alltför begränsade och i vissa fall inte anpassade till avgångstiden för postbilen. Det är också i ljuset av denna problematik som flera företagare tycker att Postens pris för tjänsten företagspaket är för hög.

Ett av de intervjuade företagen konkretiserar problemet med öppettider. Det är beläget två mil från Postens Företagscenter i huvudorten och en mil från postombud i närliggande ort. Företaget tillhandahåller reservdelar till sina kunder och är beroende av att dessa snabbt kan levereras. Lantbrevbäraren hämtar avgående post och Företagspaket en gång per dag men har ofta svårt att hinna lämna posten till företagscenter i huvudorten för vidarebefordran med postbilen som avgår därifrån kl. 16. Då företagscentret har öppet mellan klockan 7 - 10 och 16 – 18 är det också besvärligt för företagaren att själv lämna paketet då företagscenter öppnar samtidigt som postbilen avgår (och ibland till och med innan Företagscenter öppnar). I detta fall har man i viss mån accepterat att man ibland måste åka själv då det är en akut situation, men även då blir det problem att skicka paketet samma dag på grund av öppettiderna.

Det finns också en generell oro bland företagare att antalet Företagscenter skall fortsätta minska⁷ och att detta isåfall skulle få en betydande påverkan på verksamheten, framförallt för dem som regelbundet skickar eller tar emot paket. Detta anses både vara en servicefråga gentemot kunden och något som måste fungera smidigt då det för vissa företag är en del av den dagliga verksamheten att skicka paket.

Attityder till genomförda och kommande förändringar

De intervjuade företagen har mycket varierande erfarenheter av förändringar i postservicen. De har dock en gemensam syn på att förändringar ska kommuniceras i god tid innan de genomförs och att intressenter ska involveras i processen. Avseende den kommunikation som skett i samband med tidigare förändringar är det mycket blandade åsikter, allt från ”*urusel*” till ”*mycket bra*”.

Endast ett fåtal upplever att de förändringar som skett har resulterat i försämringar och vissa tycker att det blivit bättre. En av de intervjuade

⁷ Företagscenter drivs i Postens egen regi och är främst till för att tillgodose näringsidkares och företagskunders behov av posttjänster. Antalet Företagscenter har gradvis minskat sedan början av 2000-talet (Källa: PTS.se).

företagarna menar dock att det inte får ske några försämringar framöver:

”Det är bra som det är men det finns inte utrymme för försämringar”

Detta sammanfattar ett faktum som fler nämnt under intervjuerna, det vill säga att som företagare har man idag i stor utsträckning accepterat situationen men vill också vara tydlig med att ytterligare försämringar skulle få stora negativa konsekvenser.

3 Hushållens perspektiv

Det har genomförts sammanlagt 10 djupintervjuer med hushåll, varav fem är hushåll med så kallad utsträckt service. Utöver detta så har det genomförts ytterligare 134 kvantitativa telefonintervjuer med privatpersoner inom samma geografiska områden. De procentsatser som återfinns i detta kapitel är baserat på den kvantitativa studien⁸ och övriga slutsatser baseras på djupintervjuerna där inte annat anges.

Nuläge

I nuläget delar 95 % av de intervjuade postmottagarna uppfattningen att Postens service är av stor betydelse. Denna uppfattning kring Postens betydelse bekräftas av intresseorganisationer runt om i landet som anser att Posten är en viktig del av infrastrukturen på landsbygden. De anser också att Postens närvaro i glesbygden är en viktig faktor för att området inte helt ska isoleras från övriga samhället.

Generellt sett är hushållen relativt nöjda med postservicen, över 80 % anger att man är ”mycket nöjd” eller ”ganska nöjd” med postservicen. De flesta anser att 3-5 utdelningsdagar är rimligt, och avseende placeringen av postlådan vill man ha den placerad så nära tomtgränsen som möjligt. Alternativet är att den placeras vid väggkanten eller när det gäller skärgården vid bryggan, i anslutning till den naturliga färdvägen. I PTS rapport ”Undersökning av avstånd till postlådor” (PTS-ER 2013:13) framgår att 96 % av samtliga hushåll utanför tätort idag har mindre än 500 meter till sin postlåda.

När respondenterna i förliggande undersöknings kvantitativa del fick prioritera mellan bibehållet antal utdelningsdagar men ökat avstånd till postlådan eller färre utdelningsdagar men bibehållen närhet till postlåda fördelade sig svaren jämnt mellan dessa alternativ.

Flertalet av de intervjuade upplever att den gula brevlådan för avgående post sällan är något problem då denna oftast är placerad vid lådsamlingen eller en knutpunkt, till exempel en dagligvarubutik eller

⁸ Samtliga diagram återfinns i bilaga 3.

bensinstation. Klockslag för tömning av den gula brevlådan är för den privata brukaren inte viktigt utan man anser att det är av större betydelse att den gula brevlådan töms de dagar som utlovas. Detta bekräftas av flera intresseorganisationer som menar att den privata postmottagaren inte är lika beroende av avgående post då de skickar så få brev men att förutsägbarheten avseende dag för tömning av den gula brevlådan är viktigare.

Problemområden

Sedan införandet av postombud 2001 har det möjliggjorts för postmottagaren att hämta ut/skicka paket och försändelser i närmaste affär eller bensinmack. Denna förändring upplever postmottagarna som en positiv utveckling då det skett en kraftig ökning av antalet paketleveranser till följd av den växande e-handeln. Däremot så löser den inte avståndsproblemet. Större delen av de som intervjuats har synpunkter på huruvida lösningen är optimal för de personer som bor i glesbygden eller skärgården. Det kan röra sig om flera kilometer till närmaste affär eller serviceort. Därför ser man hellre att Posten utökar möjligheten att få paketen levererade i samband med den ordinarie postutdelningen.

I de orter undersökningen har genomförts krävs det idag för de flesta paketmottagarna att man inväntar att Posten skickar antingen ett sms, e-postmeddelande eller en avi som kommer hem i brevlådan. Det fungerar bra för de flesta men utgör ett problem för de som saknar eller har dålig mobil- och bredbandstäckning. De tvingas då invänta att avin kommer till postlådan. Tillsammans med det faktum att vissa av de intervjuade har tre dagars postutdelning och långa avstånd till närmaste utlämningsställe upplever de att det ibland blir fördröjningar som till och med kan leda till att paketen hinner skickas tillbaka till avsändaren. Intresseorganisationerna förstärker denna problembild genom att betona vikten av postens betydelse så länge situationen kvarstår med dålig mobil- och bredbandstäckning kvarstår. Det är med andra ord inte möjligt att i dagsläget helt förlita sig till elektroniska aviseringar.

Det råder ett allmänt missnöje kring att postväskan har tagits bort på vissa orter. Detta bekräftas också i PTS rapport "Undersökning av avstånd till postlådor" (PTS-ER 2013:13) som visar att antalet hushåll som får sin post utdelad via postväska har minskat från 4000 år 2006 till 2200 år 2013. Detta uppfattas som en inskränkning i Postens grundläggande uppgift och att servicen därmed har försämrats för de hushåll som bor i glesbygden. Det som också framkommer under intervjuerna är att Posten inte har varit tydlig kring informationen om varför postväskan tagits bort.

Hushållen anser att en viktig faktor för en bra postservice är att upprätthålla skyddet av den personliga integriteten. Hushållens uppfattning är att Posten i vissa fall gör avkall på brukarens integritet och man tror att detta beror på att Posten prioriterar att till varje pris hålla nere sina kostnader. Det har framkommit exempel där man

anser att Posten har anlitat sig av ”opålitliga” lokala entreprenörer för exempelvis postutdelning samt situationer där Posten själv lägger postmottagarnas brev i en gemensam samlingslåda. En intervjuad privatperson säger:

”Här i glesbygden känner alla varandra och det viskas och skvallras, vem vill att grannen ska veta att man har fått brev från polisen eller kronofogden”.

Både den kvantitativa och kvalitativa undersökningen visar att det finns en stor andel postmottagare som prenumererar på en dagstidning (ca 67 %). Djupintervjuerna med intresseorganisationer och hushåll vittnar om en allmän uppfattning att Posten ansvarar även för tidningsutdelningen. Detta grundar sig till viss del på att det i vissa glesbygdsområden är just Posten som delar ut tidningen. Jämför man också hur tidningsprenumeranter svarat jämfört med icke tidningsprenumeranter på scenariot ”bibehållet antal utdelningsdagar men ökat avstånd till postlådan eller färre utdelningsdagar men bibehållen närhet till postlåda” visar det sig att de som inte prenumererar på en dagstidning i större utsträckning väljer att få posten utdelad färre dagar i veckan.

Samordning

Respondenterna är generellt sett positiva till att fler aktörer involveras i postservice även om erfarenheterna varierar mellan orterna. Cirka 80 % tycker att det är bättre att servicenivåerna bibehålls även om det kräver att fler aktörer involveras jämfört med att allt sker i Postens regi och man då riskerar indragningar. På vissa orter eller öar har Posten gett postuppdraget till en lokal entreprenör som sedan visat sig vara opålitlig när det gäller leveranstider, integritet och liknande. Å andra sidan finns det exempel i andra orter där den externa entreprenören som har åtagit sig postutdelningen visat sig vara både uppskattad och även bidragit inom andra områden. En intervjuad privatperson säger:

”Vi är tacksamma för taxibilen, han håller hela bygden uppe, man kan ringa honom i nödsituationer och han gör också andra saker, köper mjölk t.ex., honom får man inte ta bort”.

Den positiva synen på samordning av postservicen delas av både hushåll och intresseorganisationer. Man betonar dock vikten av att Posten noggrant ska undersöka vilka lösningar och aktörer som är bäst lämpade för uppdraget och därmed minimera risken att lösningen blir för sårbar. Man ser också ett potentiellt problem i att förlita sig på en enskild aktör och det är då viktigt att Posten känner ansvar för att hitta alternativa lösningar i de fall problem uppstår.

Förändringar och kommunikation

På frågan om "Vad anser du generellt om utvecklingen av postservicen de senaste åren?" anser nästan 50 % att det mestadels skett en negativ utveckling medan mindre än 20 % säger att det varit en positiv utveckling. I de orter där man upplever att det har skett förändringar under de senaste åren finns det en uppfattning att Posten saknar en tydlig kommunikation i samband med genomförande av förändringar och att Posten inte är lyhörd för förbättringsförslag. Man anser att Posten vid förändringar bör informera sina brukare upprepade gånger och gärna på ett sätt som når de flesta berörda. Detta kan ske genom exempelvis informationsblad på en gemensam och synlig anslagstavla. Intresseorganisationer beskriver Posten som en del av infrastrukturen och att bolaget har ett ansvar gentemot sina kunder att utföra det samhällsomfattande uppdrag de har tilldelats. En intervjuad intresseorganisation säger:

"Alla oavsett var de bor måste få möjlighet att skicka och ta emot post, det är en del av vårt informationssamhälle."

Hushåll med utsträckt service

Det som skiljer hushållen med utsträckt service från övriga postmottagare är att de generellt sett är mer nöjda. Detta har till viss del sin naturliga förklaring då postlådan i dessa fall återfinns vid tomtgränsen och lantbrevbäraren står för värdeförmedlingstjänster vilket gör att dessa personer därmed inte i någon större utsträckning berörs av de eventuella problem som andra upplever. En intervjuad person med utsträckt service säger:

"Det är inte ofta man lägger på något på den gula brevlådan, vi använder oss av lantbrevbäraren, som både skickar våra brev och hämtar ut våra paket".

De intervjuade personerna upplever också att processen för tillståndsbeväran för utsträckt service var både enkel och smidig. Även själva förflyttningen av postlådan till tomtgränsen gick snabbt efter att tillståndet beviljats.

4 Postservice på fastlandet jämfört med skärgård

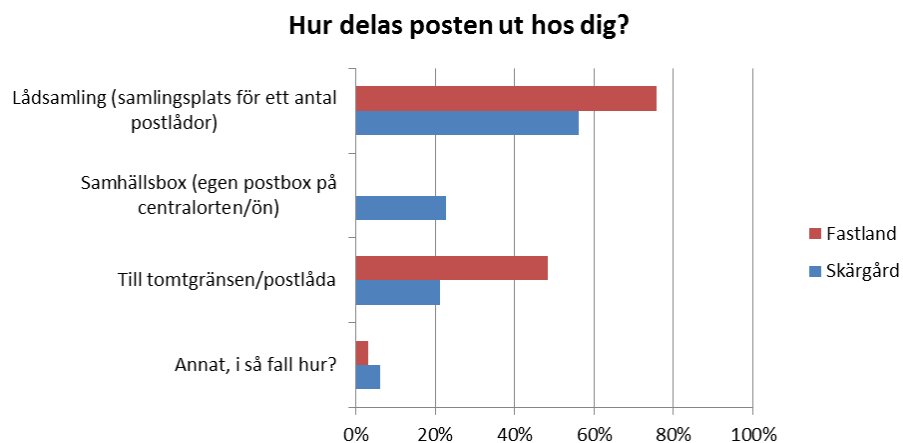
På uppdrag av länsstyrelsen i Stockholm har ytterligare 50 kvantitativa telefonintervjuer genomförts med boende i Stockholms skärgård. På så sätt möjliggörs en jämförelse mellan skärgård och fastland avseende uppfattning om postservicen. I detta kapitel lyfts de viktigaste skillnaderna fram, och de grundar sig både på den kvantitativa undersökningen och kvalitativa djupintervjuer där vissa respondenter

representerat Stockholms skärgård. Generellt sett är det många lokala aktörer som i skärgården på ett eller annat sätt är engagerade i postutdelningen och man har på många ställen hitta lösningar som bygger på ett stort lokalt engagemang.

Postutdelning

De flesta i skärgården har fortfarande fem dagars postutdelning jämfört med övriga undersökta områden/orter i glesbygden där vissa har tre dagars utdelning.

I Stockholms skärgård är det färre som har postutdelning direkt till tomtgränsen jämfört med på fastlandet och det är också mer förekommande att man nyttjar samhällsbox.

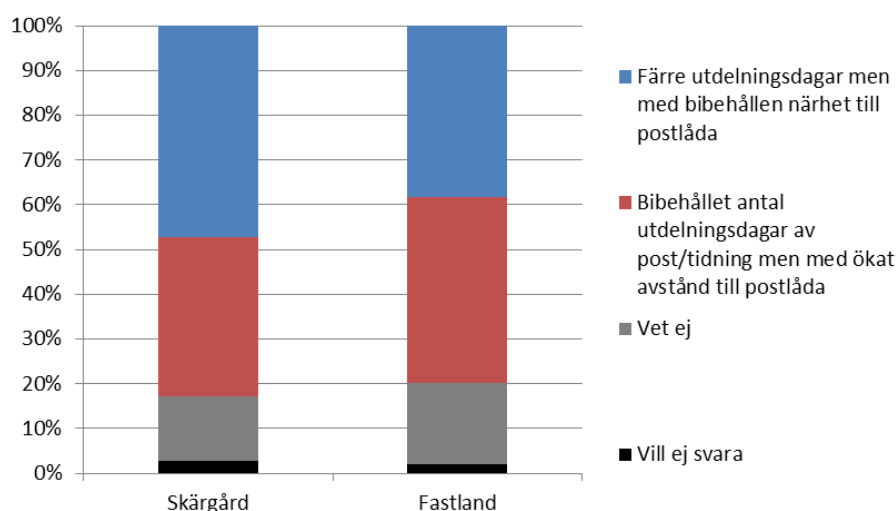


I skärgården förekommer också något som de boende benämner ”bryggpost”. Med bryggpost menar man att posten inte delas ut till mottagarna, utan lämnas i en typ av samlingslåda på bryggan. Exempel på öar som berörs av detta är Söderöra och Harö. I dessa fall lämnas all post i en låda och mottagarna får själva leta efter sin post vilket har aktualiserat frågan kring integritet vid postutdelning. Det man upplever som ett integritetsproblem är att det är möjligt att se vad andra boende eller grannar mottar för typ av post. Företeelsen med bryggpost gör att integritetsfrågan kring postutdelning får större fokus i skärgården jämfört med fastlandet.

En annan omständighet som till viss del skiljer sig från fastlandet är att avståndet i skärgården i många fall innebär att man måste använda sig av olika färdmedel. I de fall posten delas ut på en annan ö blir följden att det är både tidskrävande och omständigt för postmottagaren att hämta sin post. Möjligheten att själv hämta posten med båt är i viss utsträckning också väderberoende och konsekvensen blir att det vissa dagar inte är möjligt att hämta sin post. Detta medför att en förändring i postutdelningen som innebär ökat avstånd till postlådan ibland kan få

betydande konsekvenser i de fall möjligheten till båttransport för de boende är begränsad.

På frågan ”Vid en eventuell förändring, skulle du prioritera färre utdelningsdagar med bibehållen närhet till postlåda eller bibehållt antal utdelningsdagar men ökat avstånd till postlådan?”, svarade fler i skärgården än på fastlandet att de prioriterar bibehållen närhet till postlådan:



På fastlandet har som tidigare nämnts en del av de intervjuade redan tre dagars postutdelning vilket troligtvis har betydelse när dessa hushåll ska ta ställning till färre utdelningsdagar. För dem innebär färre utdelningsdagar att posten skulle komma bara en eller två dagar per vecka. Under djupintervjuerna säger också flera av de intervjuade att postutdelning som sker mindre är tre dagar per vecka inte är att betrakta som en fungerande postgång.

De intervjuade i skärgården väljer i mindre utsträckning längre avstånd till postlådan vilket torde ha sin förklaring i det som beskrivits ovan, nämligen att avstånd kan innebära en mer tidskrävande logistik.

Fler hushåll i skärgården än på fastlandet upplever också att de idag har problem med leveranstider för post och paket som de skickat. På fastlandet säger ca 85 % att de sällan har problem medan motsvarande siffra i skärgården är ca 65 %.

5 Resultat från workshopen

Som vi återkommit till vid flera tillfällen i rapporten är det flera områden/orter som hittat lösningar som bygger på ett stort lokalt engagemang från olika aktörer, till exempel taxichaufförer,

lanthandlare eller liknande. I den workshop som genomfördes var just samverkansfrågan mellan Posten och andra aktörer en viktig punkt.

Aktörer för samverkan

På frågan om vilka aktörer som skulle kunna medverka för att bibehålla en fungerande postservice i glesbygden (utöver Posten) nämndes följande:

- Landsting
- Kommuner
- Hemtjänster
- Skolskjuts
- Butiker
- Länstrafik
- Taxi
- Bibliotek
- Lokala intresseorganisationer/föreningar
- Logistikföretag
- Tidningsdistributörer

Deltagarna poängterar dock att det är viktigt att Posten fortfarande tar sitt ansvar när det gäller samordning av aktörer, och att det är Posten som måste hantera situationer där exempelvis en aktör plötsligt avslutar sin verksamhet. Avseende ansvarsfrågan upplever deltagarna att det idag finns en intressekonflikt mellan Postens samhällsuppdrag och deras avkastningskrav, och någon säger att ” Posten hänvisar ofta till sina direktiv”. Ågarens syn på Postens ansvar för service i glesbygd anser man därmed bör klargöras. Det bör bli tydligt huruvida avkastningskravet innebär inskränkningar i postservicen.

För att samverkansfrågorna ska fungera behöver man uppmärksamma frågan om ersättning till de personer och organisationer som idag bidrar till att postservicen ska fungera. En representant från en organisation med intressen i skärgården säger:

”Vi gör ju delar av Postens jobb!”

En aktivitet som nämns är att man hjälper den person som delar ut post att visa var mottagarna bor.

Integritetsfrågan lyfts även i workshopen och då i samband med att Postens övergripande ansvar diskuteras. Oavsett vem som utför postservicen så ansvarar Posten för att upprätthålla integriteten och säkerställa att rätt verktyg och processer finns för att stödja detta.

Dialog mellan aktörer

Deltagarna upplever att det generellt sett behöver bli enklare att kommunicera med Posten och de tycker att det är oklart vart man skall vända sig och vem som har mandat att fatta beslut. En tydligare process för hur man går tillväga vid synpunkter och förbättringsförslag önskas.

Deltagarna anser också att Posten behöver bli tydligare i sin information och beskriva bakgrunden till olika beslut, exempelvis beslutet att ta bort postväskan. I dessa fall bör Posten också föra dialog och involvera kommunerna i större utsträckning, framförallt inför kommande förändringar.

Andra aktörer som också har god lokalkännedom är länsstyrelser, landsting och kommuner. Man anser därför att samordningen med dessa aktörer bör förbättras i syfte att hitta lösningar som är optimala utifrån flera intressen. Ett konkret exempel på en sådan situation beskrivs av en av deltagarna:

”En sträckning i länstrafiken nyttjades även till att köra ut mat och hjälpa äldre personer med ärenden. Detta medförde med största sannolikhet att biståndsbeslut avseende hemtjänst kunde skjutas upp och den totala kostnaden för samhället minskade. Linjen lades senare ned då den inte hade tillräckligt med passagerarunderlag, bland annat på grund av att en del av servicen tillhandahölls via busslinjen. Konsekvensen blev att Posten stod med hela ansvaret för utdelning/service till dessa personer och i de fall personerna inte hade möjlighet att resa till tätort för att handla etc. så krävdes att kommunen beviljade hemtjänst. I detta fall borde bättre samordning skett och kanske hade man på en övergripande nivå sparat pengar på att låta den olönsamma busslinjen vara kvar då den tillfredsställde många andra behov”

Något som också nämns som en möjlighet är att Posten bör medverka i det arbete respektive länsstyrelse planerar göra med etablering av regionala serviceprogram via partnerskap med olika aktörer i länen. Postombuden är idag oftast dagligvarubutiker, vilka i stor utsträckning kommer att vara en del av serviceprogrammen.

Förbättringsåtgärder

Vid en diskussion om konkreta förbättringsåtgärder som kan göras inom rimliga kostnadsramar, föreslår deltagarna att fler paketombud bör etableras. Man upplever att det finns lanthandlar eller butiker med lägre omsättning som inte får möjlighet att agera ombud på grund av Postens riktlinjer. Deltagarna föreslår också en förbättrad planering när det gäller öppettider för Företagscenter, dessa måste inte nödvändigtvis utökas, men det finns flera exempel på när öppettiderna inte är anpassade till avgångstiderna för postbilen.

Även postväskor anses ha många fördelar till en relativt låg kostnad. Detta bekräftas också i djupintervjuerna då just postväskorna nämns i positiva ordalag, men det framhålls också att servicen försämrats genom att postväskor dragits in.

Generellt sett tycker man att den service som erbjuds på respektive ort/område ska anpassas till de behov som finns, det vill säga de orter som är mer företagstäta bör ha bättre service till företag, och då i form av Företagscenter med mer generösa öppettider.

6 Rekommendationer till PTS

Som beskrivits i rapporten förekommer en mängd olika uppfattningar om dagens postservice, utvecklingen och problemområden. När det gäller några av de tjänster som berörs i rapporten och som idag upplevs som ett problem är det också otydligt för postanvändarna vad som ingår Postens samhällsomfattande uppdrag. Det gäller till exempel vilka av Postens pakettjänster som omfattas av det samhällsomfattande uppdraget.

Ett annat exempel är utdelning av tidningar. Tidningsutdelning ingår inte i den samhällsomfattande tjänsten men Posten har i vissa fall, på rent kommersiella grunder, åtagit sig att utföra tidningsutdelningen. Ett eventuellt missnöje med tidningsutdelningen får här negativ påverkan på den allmänna uppfattningen om Postens utförande av det samhällsomfattande uppdraget.

Sammantaget gör vi bedömningen att PTS bör arbeta för att innehållet i Postens uppdrag att tillhandahålla den samhällsomfattande tjänsten blir tydligare för användarna och att uppdraget levereras enligt överenskommelse.

Det finns en grundsyn att samverkan är något positivt i de fall en bygd eller område hittat en fungerande lösning är detta ofta kopplat till att flera aktörer samverkar, inte sällan lokala aktörer. Vi bedömer dock att för att detta ska fungera optimalt behöver Posten ta ett större ansvar för samordningen. PTS kan verka för att effektiva samverkansformer uppnås genom att tydliggöra Postens ansvar och roll i samverkansfrågor.

Under workshopen framkom ett konkret förslag om att de serviceprogram som tas fram regionalt i länsstyrelsernas eller regionernas regi kan tjäna som utgångspunkt för regional och lokal samverkan även i postfrågor. Många av de aktörer som ingår i programarbetet är på olika sätt ofta också berörda av postfrågor. Det faktum att det råder mycket varierande förutsättningar inom olika områden i landet gör också att det kan vara lämpligt att lösningar för vissa postfrågor hanteras på regional nivå, dock under tillsyn av PTS.

7 Bilagor

7.1 Bilaga 1 – Urval postnummer kvantitativ undersökning

Jokkmokk

Vuollerim - 96030

Randijaure - 96298

Jokkmokk - 96290

Strömsund

Hammerdal - 83070

Gäddede - 83090

Hoting - 83080

Norråker - 83081

Lid Sjöberg - 83086

Strömsund - 83392

Sunne

Munkfors - 68491

Ransäter - 68493

Höje - 68495

Lösvikt - 68697

Gräsmark - 68698

Sunne - 68691 - 68693

Rottneros - 68694

Västra Västervik - 68695

Östra Västervik - 68696

Smålandsstenar

Unnaryd - 31083

Rydöbruk - 31442

Hyltebruk - 31491

Långared - 31492

Torup - 31496

Bredaryd - 33010

Smålandsstenar - 33391

Bredaryd - 33392

Stockholms skärgård

Nynäshamn – 14921-14995

Haninge - 13055 - 13056

Norrtälje - 76017

Värmdö - 13032 – 13033, 13043

Österåker – 13025

7.2 Bilaga 2 - Deltagare workshop

Lars Forslund, PTS

Sten Selander, PTS

Pär Lindberg, PTS

Helene Rosang, PTS

Maritha Granqvist, Tillväxt Frostviken

Sivert Gustavsson, Länsbygderådet Örebro

Hilka Eskelinen, Smålom

Sofia Knapp, Näringsdepartementet

Anna-Karin Utbult-Almkvist, Skärgårdarnas riksförbund

Gunilla Söderqvist, SIKO

Staffan Bond, Hela Sverige ska leva (riksnivå)

Per Roxen, Posten

Håkan Palm, Posten

Mats Dahl, Posten Umeå

Fredrik Hammarqvist, Posten

Kristina Lundberg, Sunne kommun

Anders Andersson, Strömsunds kommun

Jan-Olof Andersson, Strömsunds kommun

Pär Ove Bergqvist, Tillväxtverket

Birgitta Laszlo, Länsstyrelsen Dalarna

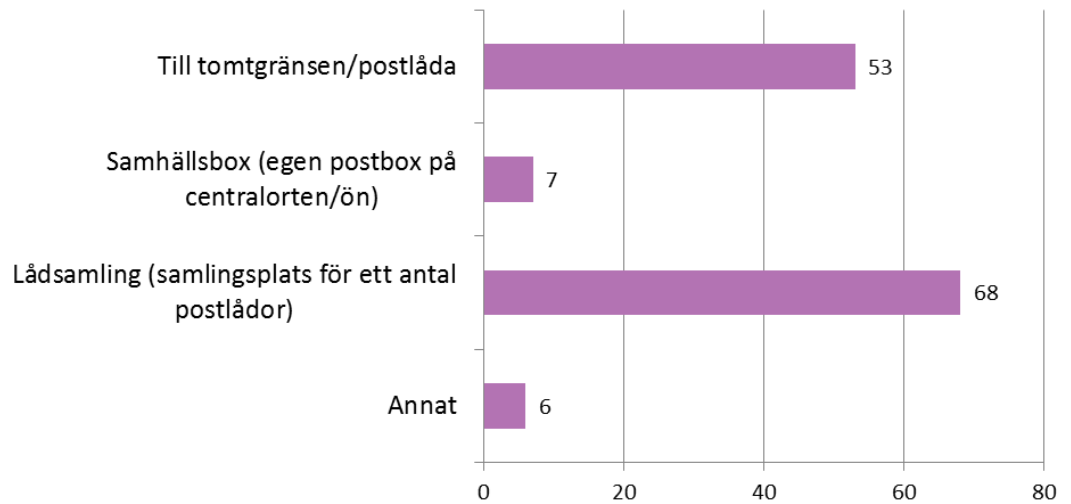
Ola Sjöström, Länsstyrelsen Gävleborg

Bertil Karsby, Landsbygdsmentorerna

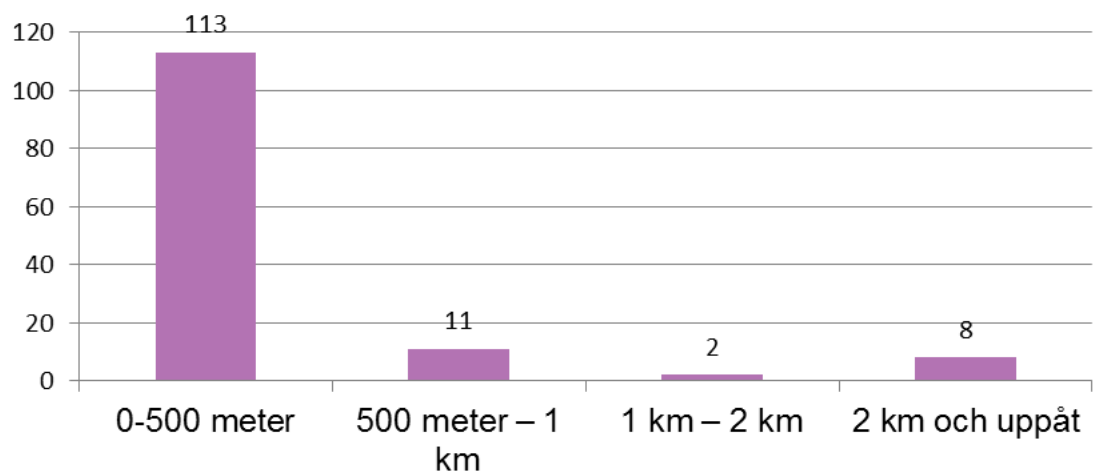
Ann-Mari Andersson, Kalix kommun

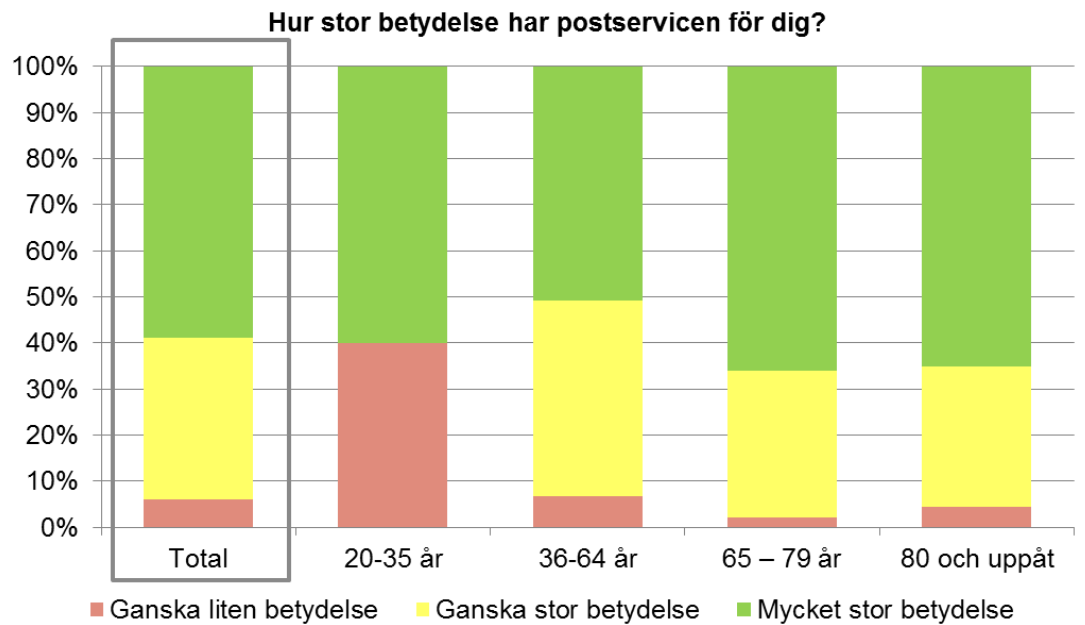
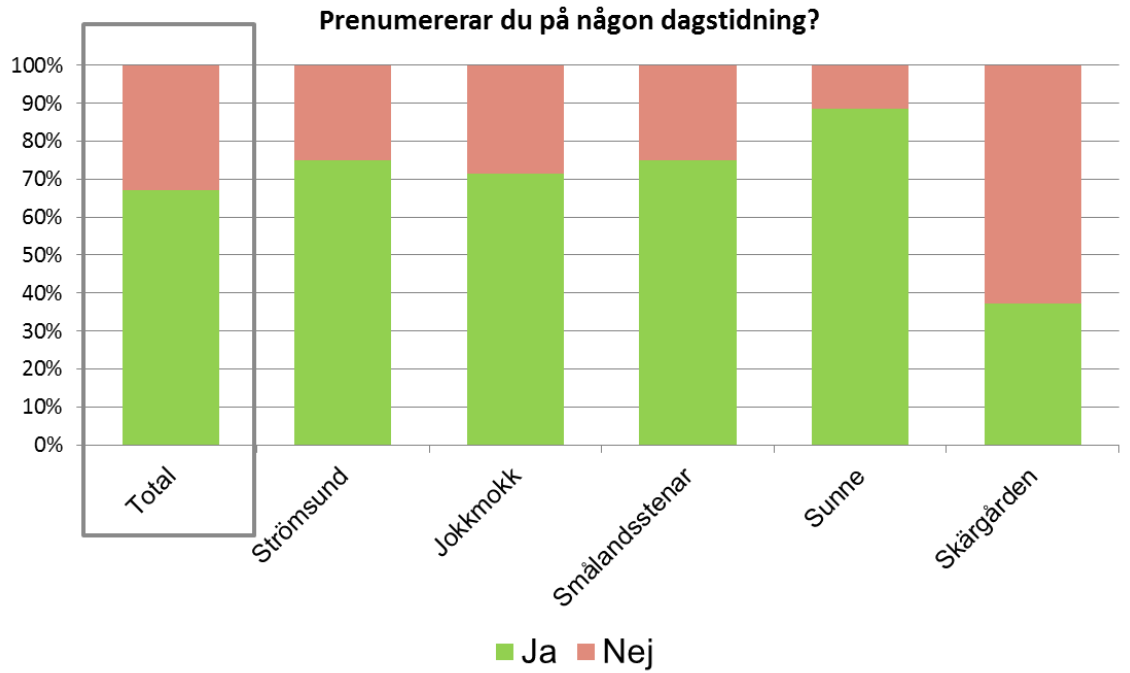
7.3 Bilaga 3 - Diagram kvantitativ undersökning

Hur delas posten ut hos dig? (antal)

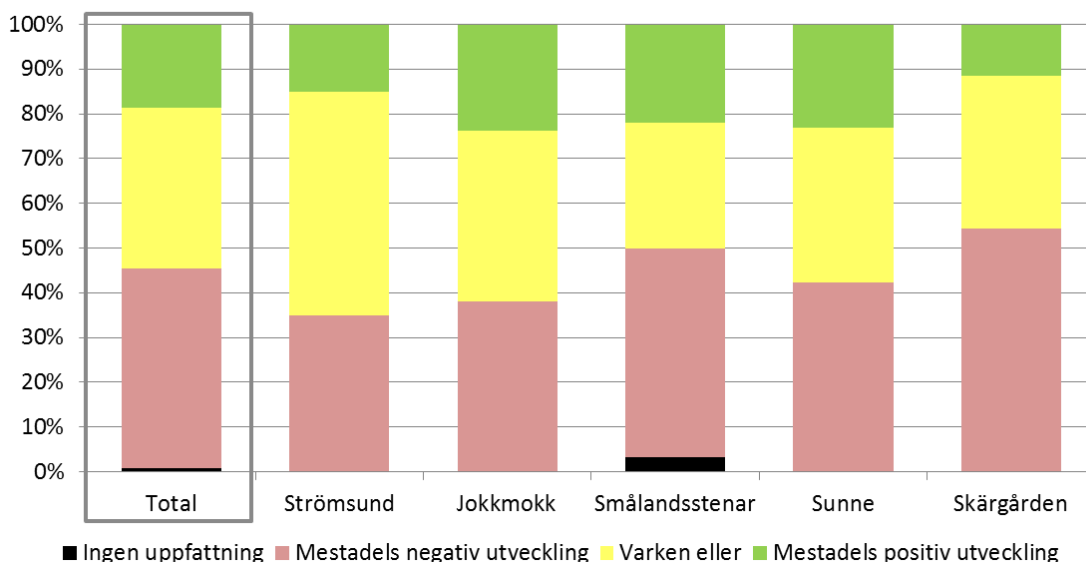


Hur långt avstånd har du till din postlåda där du hämtar posten? (antal)

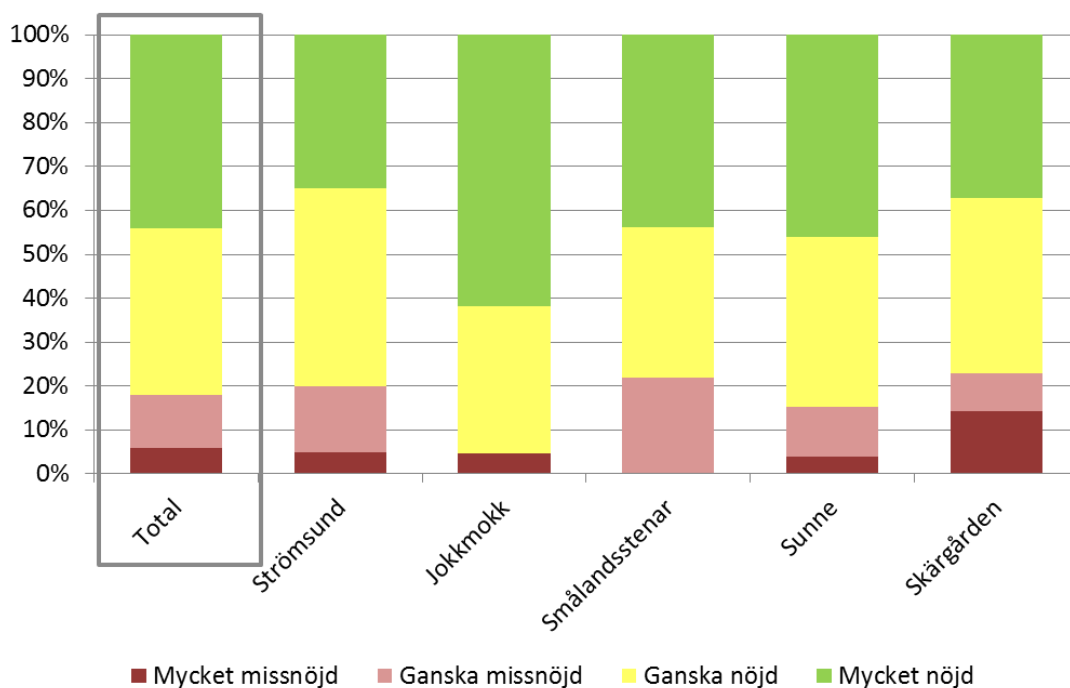




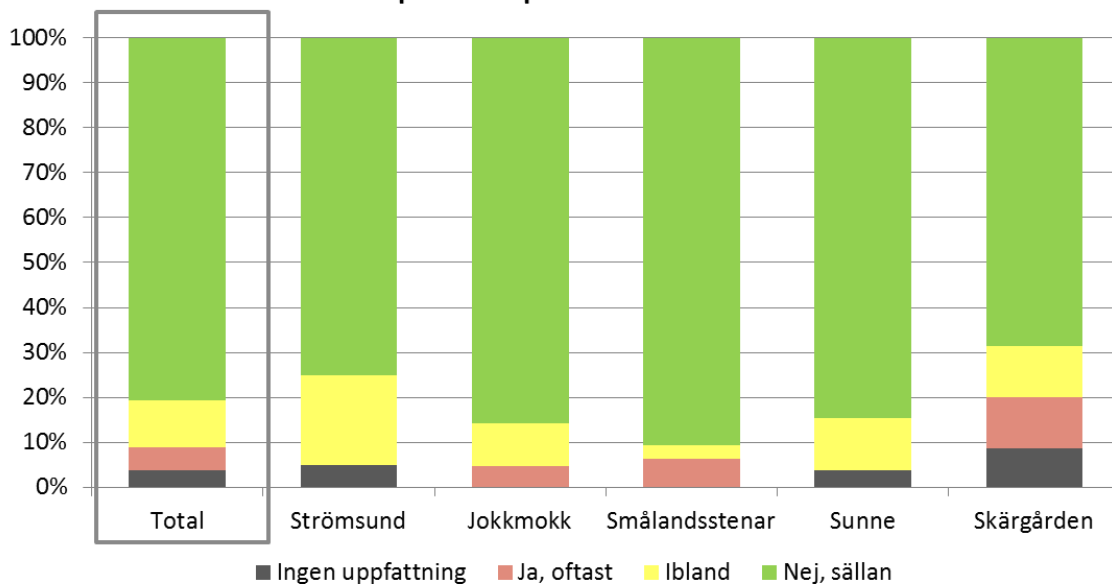
Vad anser du generellt om utvecklingen av postservicen de senaste 5 åren?



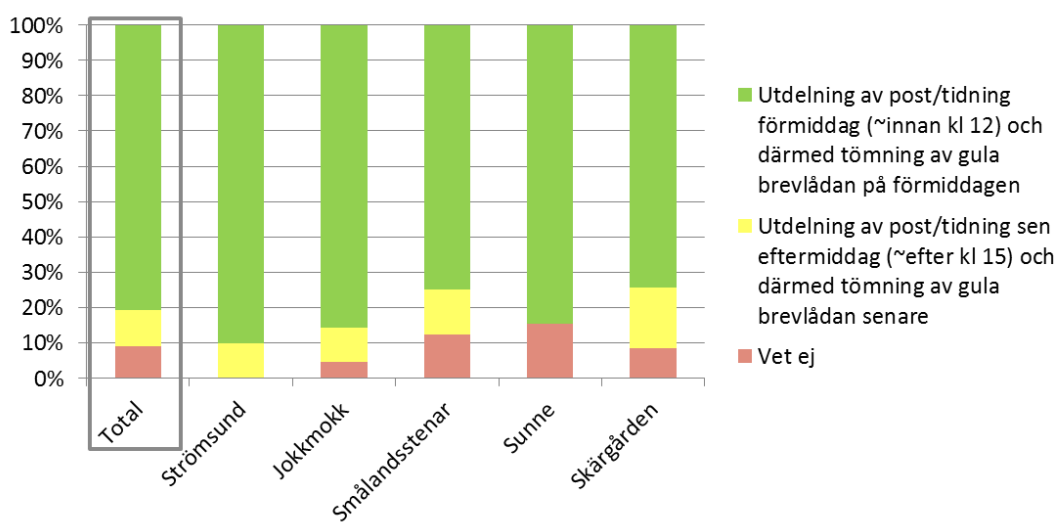
Hur nöjd är du generellt med postservicen där du bor?



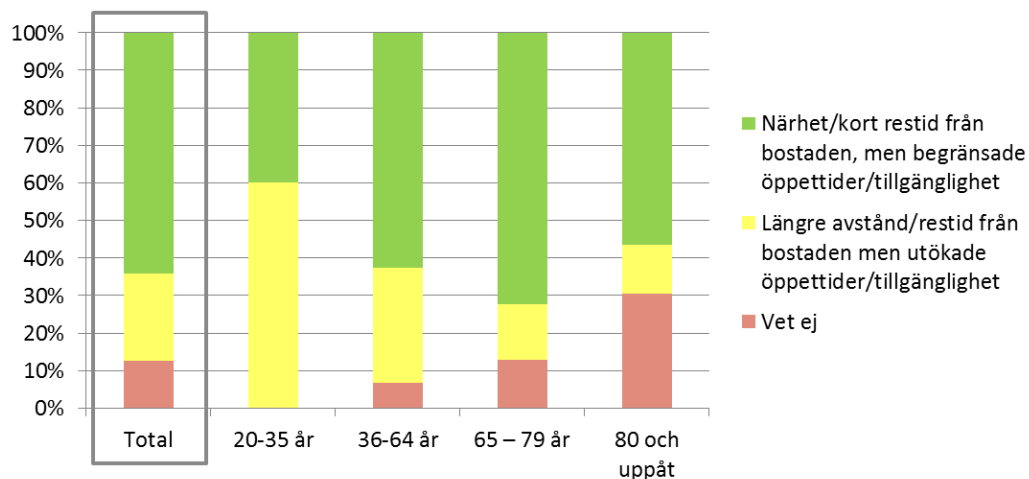
Upplever du i dagsläget något problem med leverans/leveranstider av post eller paket du skickat?



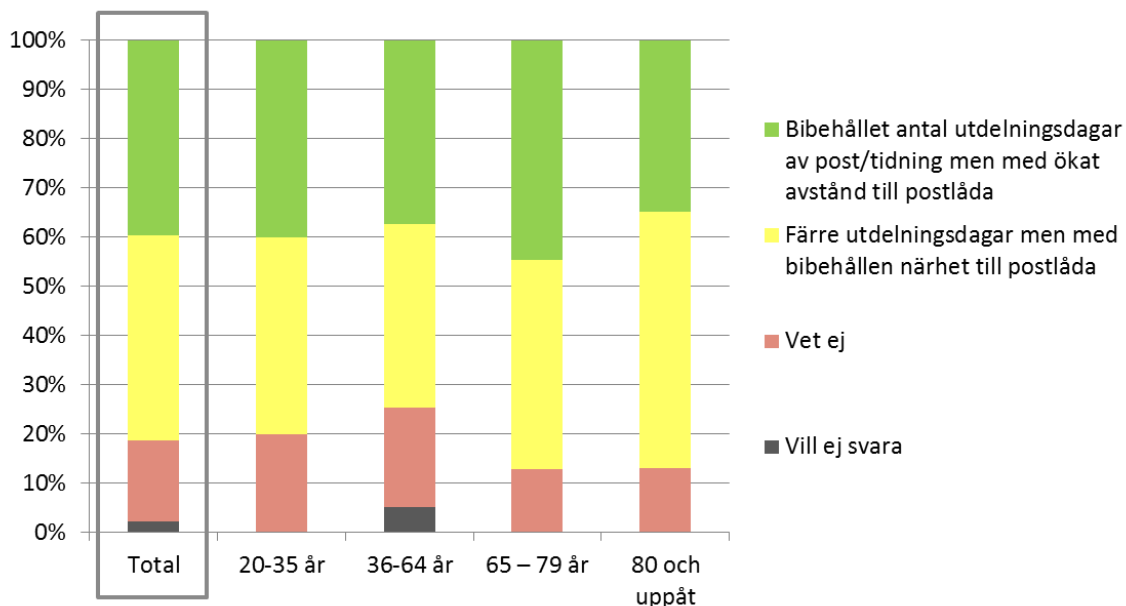
I glesbygdsområden/skärgård är det vanligast att utlämning av post sammanfaller med tömning av den gula brevlådan/avgående post. Vilket scenario föredrar du?



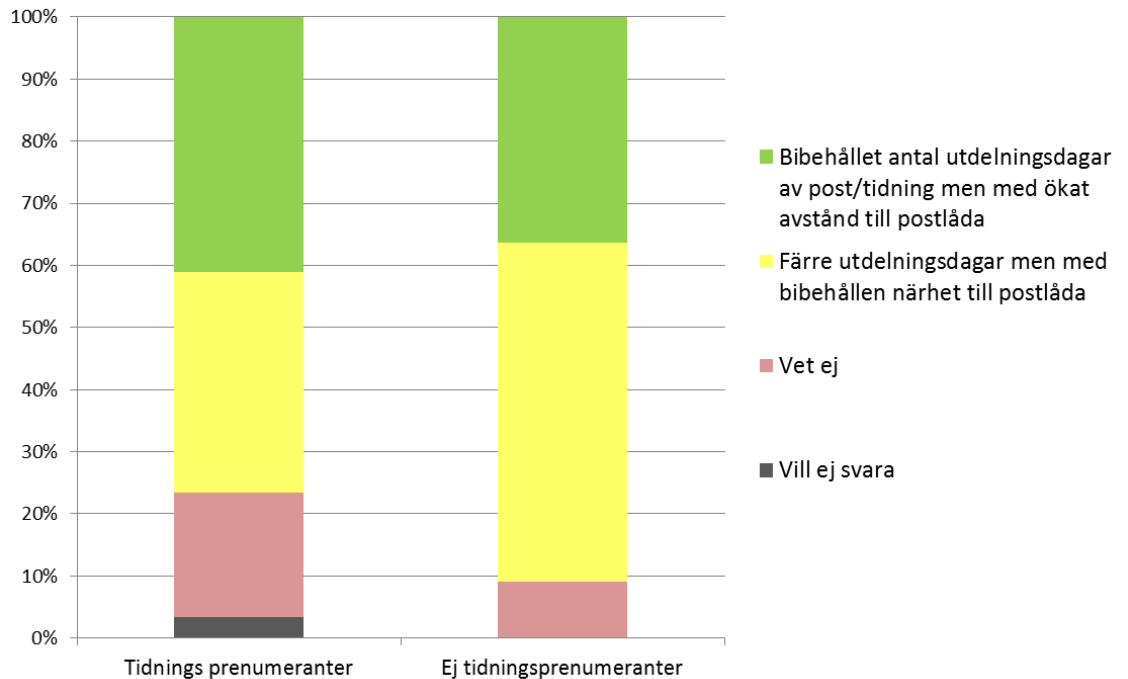
Paketinlämning/utlämning sker exempelvis via postombud eller Posten företagscenter och i vissa områden via lantbrevbäraren. Vilket scenario föredrar du?



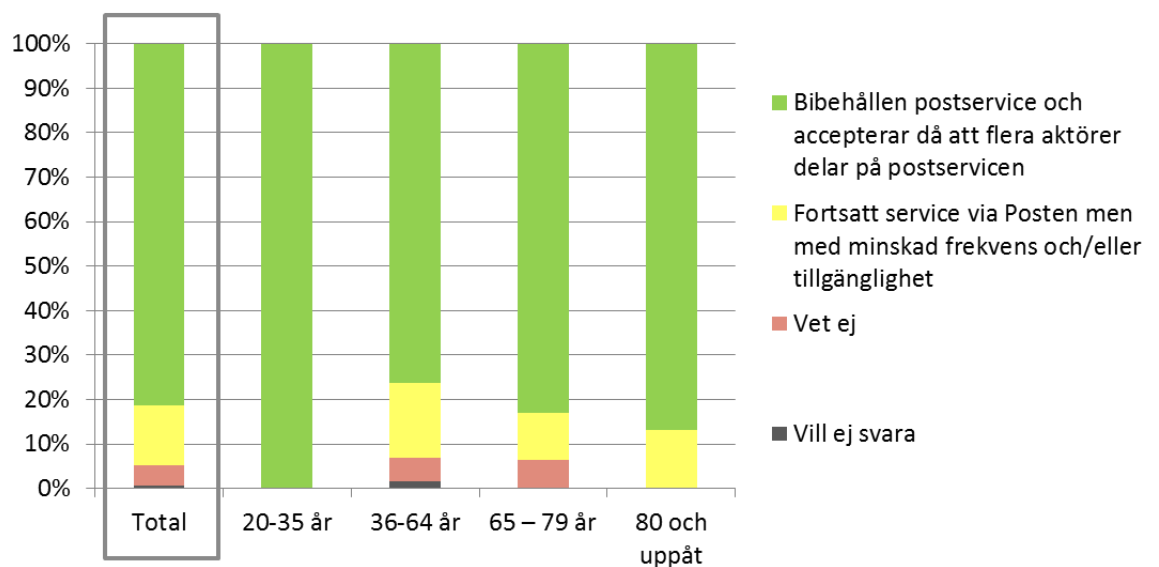
Om postutdelningen skulle förändras och du skulle välja mellan 2 olika alternativ, vilket av följande två alternativ skulle du välja:



Om postutdelningen skulle förändras och du skulle välja mellan två olika alternativ, vilket av följande två alternativ skulle du välja?



I vissa glesbygdsområden har man hittat lösningar som innebär att olika aktörer delar på postservicen, ex så samordnas postutdelningen via en lokal aktör och in/utlämning av paket via bensinmacken, vilket av följande två alternativ föredrar du:



7.4 Bilaga 4 - PTS allmänna råd

Post- och telestyrelsens författningssamling



Utgivare: Torbjörn Petterson, Post- och telestyrelsen, Box 5398, 102 49 Stockholm
ISSN 1400-187X

Post- och telestyrelsens allmänna råd om utdelning av post vid tillhandahållandet av sambandsomfattande posttjänst

PTSFS 2008:6

Utkom från trycket
den 6 november 2008

beslutade den 31 oktober 2008.

Post- och telestyrelsen (PTS) utfärdar följande allmänna råd om hur den eller de postoperatörer som utsetts att tillhandahålla en sambandsomfattande posttjänst (nedan benämnd postoperatören) enligt 1 § postlagen (1993:1684) bör tillhandahålla postutdelning.

Dessa allmänna råd omfattar inte grundläggande kassaservice och inte heller sådan utsträckt postservice som tillhandahålls funktionshindrade postmottagare m.fl. utanför tätort.

Definitioner

Med *avlämningsställe* avses en plats för postmottagning för en postmottagare, t.ex. postlåda, postinlägg eller box.

Med *fastighetsbox* avses en anordning i flerfamiljshus för utdelning av post och som kännetecknas av att det finns en separat öppning för insortering av post till varje postmottagare.

Med *flerfamiljshus* avses ett hus med minst fyra avlämningsställen per uppgång eller entré.

Med *postmottagare* avses ett hushåll eller företag som finns på samma adress. Om någon i ett hushåll driver ett företag på samma adress anses hushållet och företaget utgöra en och samma postmottagare.

Med *serviceställe* avses ett kontor eller liknande som drivs i postoperatörens regi eller på uppdrag av postoperatören och där in- och utlämning av postförsändelser samt värdeförmedling kan ske.

Med *säsongsboende* avses en postmottagare som under en begränsad tid av året vill ta emot försändelser på en adress där postmottagaren inte är stadigvarande bosatt.

Med *tätort* avses en ort med minst 200 avlämningsställen där avståndet mellan husen normalt inte överstiger 200 meter och där vägarna är öppna och farbara året om samt försedda med skyltar med gatunamn och gatunummer.

Med *villa* avses ett friliggande hus som har högst tre avlämningsställen per uppgång eller entré. Rad- och kedjehus räknas i detta sammanhang som villa.

Med *värdeförmedling* avses in- och utlämning av rekommenderade försändelser och paket inklusive postförskott samt försäljning av frimärken.

Utdelning av post

I postoperatörens skyldighet att tillhandahålla en samhällsomfattande posttjänst enligt postlagen ingår att dela ut försändelser till postmottagare. För att det ska gå att genomföra i praktiken till rimliga kostnader krävs att postoperatören, fastighetsägarna och postmottagarna samarbetar. Det är emellertid ofrånkomligt att postoperatören – som ska tillhandahålla en samhällsomfattande posttjänst – måste standardisera sin utdelningstjänst och att hänsyn inte alltid kan tas till fastighetsägarnas och postmottagarnas individuella önskemål om hur försändelser ska delas ut. Om postoperatören, fastighetsägaren och postmottagaren inte kan nå samförstånd kan följden ytterst bli att de postmottagare som är bosatta på fastigheten hänvisas till att hämta ut sina försändelser på utlämningsställe som postoperatören anvisar. Alla förändringar i utdelningstjänsten förutsätter att postoperatören i god tid upplyser postmottagarna och andra berörda parter om planerade förändringar.

PTS anser att postoperatören fullgör sin skyldighet att dela ut post enligt postlagen om operatören iakttar följande.

Utdelning i tätort

I tätort bör försändelser delas ut i enlighet med vad som anges nedan. Försändelse som t.ex. på grund av sin storlek inte kan avlämnas på detta sätt kan aviseras eller, om postmottagaren ger sitt samtycke, avlämnas på annat sätt.

I villaområden bör försändelser delas ut i postlådor som monteras utmed brevbärarens färdväg i lådsamling eller vid respektive fastighets tomtgräns. Postoperatören bör före förändringar i utdelningsservicen i sådana områden i god tid inhämta postmottagarnas samtycke.

I flerfamiljshus bör försändelser som huvudregel delas ut i fastighetsbox inomhus i entréplan eller utomhus. Där fastighetsbox är installerad bör samtliga mottagare i fastigheten betjänas via boxen.

I flerfamiljshus där det ännu inte installerats fastighetsbox bör försändelser delas ut i postinlägg i lägenhetsdörrar.

Då det gäller postmottagare som på grund av ålder eller funktionshinder inte har möjlighet att hämta sin post i fastighetsbox eller i postlåda i lådsamling bör postoperatören, om postmottagaren begär det, dela ut post vid tomtgränsen, i postinlägg i lägenhetsdörren eller på annat sätt i anslutning till bostaden. Postoperatören har därvid rätt att kräva läkarintyg eller motsvarande för att styrka funktionshinder. Den som är 80 år eller äldre har alltid rätt att på begäran få sådan service. För att postmottagare ska ha rätt till sådan extra service krävs att alla postmottagare i hushållet är berättigade därtill. Postoperatören bör löpande hålla andra operatörer som begär det informerade om vilka hushåll som får extra service.

Utdelning utanför tätort

Utanför tätort bör post delas ut i postlåda, som vanligtvis placeras i lådsamling, utmed brevbärarens färdväg. Postoperatören får anvisa var lådsamlingen ska placeras. Avståndet mellan lådsamlingar bör som huvudregel vara minst 200 meter. När koncentrationen av postmottagare längs huvudvägen uppgår till minst 50 i en by eller ett samhälle bör lådsamlingarna placeras tätare.

Postoperatören planerar och bestämmer brevbärarens färdväg. Postoperatören bör söka den naturliga huvudväg som sammanbinder byar eller samhällen så att största möjliga antal postmottagare kan nås i direkt anslutning till brevbärarens huvudväg. Huvudvägens sträckning bör dras så att samhällen med 20 avlämningsställen eller fler ligger längs huvudvägen.

Postoperatören bör dela ut försändelser till postmottagare som bor mindre än 200 meter in på en sidoväg från brevbärarens huvudväg i en lådsamling vid huvudvägen. Postoperatören bör dela ut försändelser längs sidoväg om det finns minst två postmottagare som är stadigvarande bosatta eller verksamma per kilometer sidoväg.

Med en huvud- eller sidoväg avses en väg som är öppen och farbar året om. En väg där det inte finns möjlighet att vända med bil anses inte utgöra sidoväg.

Postoperatören får avvika från det som anges ovan då det gäller utdelning till säsonsboende. Postoperatören bör offentliggöra sådana avvikelser.

Utformning och placering av postlådor och fastighetsboxar

Postoperatören bör offentliggöra de närmare specifikationer som ska gälla för postlådors och fastighetsboxars utformning och placering. Som svensk standard gäller SS-EN 13724 "Posttjänster – Öppningar i postinlägg och postlådor – Krav och provningsmetoder". Postoperatören bör i

specifikationerna beakta tillgänglighet för funktionshindrade, tillförlitlighet, låsfunktion och säkerhet. Om en fastighetsägare eller postmottagare frågar de av postoperatören offentliggjorda specifikationerna på ett sätt som postoperatören inte anser är godtagbart från arbetsmiljö- eller effektivitetssynpunkt kan postoperatören hänvisa postmottagare att hämta ut sina försändelser på utlämningsställe som postoperatören anvisar.

Värdeförmedling

Värdeförmedling bör tillhandahållas vid postoperatörens serviceställen eller, då serviceställe saknas inom rimligt avstånd, i anslutning till den ordinarie postutdelningen. I det senare fallet bör värdeförmedling ske dagligen vid respektive postmottagares postlåda.

När värdeförmedling tillhandahålls i anslutning till den ordinarie postutdelningen bör mottagare dessutom kunna beställa värdeförmedling med signalbricka eller motsvarande enligt följande:

- Mottagare som bor högst 200 meter från huvudvägen bör kunna beställa värdeförmedling i anslutning till bostaden upp till två gånger per vecka.
- Mottagare som bor 200 – 1 000 meter från huvudvägen bör kunna beställa värdeförmedling i anslutning till bostaden upp till en gång per vecka.

Mottagare som bor mer än 1 000 meter från huvudvägen samt säsongboende bör få värdeförmedling vid postlådan vid brevbärens färdväg.

Dessa råd träder i kraft den 14 november 2008, då Post- och telestyrelsens allmänna råd (PTSFS 2005:5) om utdelning av post vid tillhandahållandet av samhällsomfattande posttjänst enligt postlagen (1993:1684) ska upphöra att gälla.

På Post- och telestyrelsens vägnar

Marianne Treschow

Tord Pettersson

