

BILAGA 1 - Svar på remiss från Postfinansieringsutredningen

I denna bilaga presenteras Trafikverkets samt tillhörande resultatenheters svar på remissen från Postfinansieringsutredningen, dir. 2020:101.

Innehåll

Hur många brev skickar ni för närvarande per år, hur många skickade ni för 5 år sedan och hur många kommer ni att skicka om 3, 5 resp. 10 år?	3
Arbetar ni med att ersätta brev med digitala alternativ? Hur bedriver ni i så fall det arbetet?	4
Vilka digitala alternativ till brev använder ni er av nu och kommer ni att använda er av om 5 år?	5
Vilka är skälen till att ni ersätter brev med digitala alternativ?	6
Skulle ni ersätta brev med digitala alternativ i större utsträckning om priset för att skicka brev var betydligt högre än nu?	7
Vilka hinder (t.ex. lagkrav eller praktiska svårigheter) finns det för er att ersätta fysiska brev med digitala alternativ?	7
Hur viktigt är det för er att ett brev kommer fram inom 1, 2, 3 resp. 5 dagar?	8
Vilka problem får ni om det tar 3 resp. 5 dagar för ett brev att komma fram? Är problemen för er som avsändare eller som mottagare av brev? I förhållande till vilka mottagar- resp. avsändargrupper skulle problemen finnas? Varför? Om problemen är att de personer som tar emot brev från er eller skickar brev till er inte använder sig av digitala kommunikationsmedel, t.ex. digitala brevlådor, kan problemen hanteras genom t.ex. telefonsamtal? Kan bättre framförhållning från er organisation lösa eventuella problem med längre befordringstid?	9
Finns det på ert område lagkrav som blir svåra att iaktta om det tar 3 resp. 5 dagar för ett brev att komma fram?	11
Om det tar 2, 3 resp. 5 dagar för ett brev att komma fram, har det då någon betydelse vilka dagar i veckan som brev delas ut?	11
Hur stor andel av era brev skickar ni för närvarande med A-post resp. B-post?	12
Kommer er organisation att påverkas som mottagare av att brev delas ut varannan dag eller har ni postbox eller annan särskild leveranslösning med fortsatt varjedagsutdelning?	12

Skapat av
Widstrand Maria, PLkudk1

Dokumentdatum
2022-03-14

Vilket av följande alternativ föredrar ni om lagkraven i alternativen uppfylls precis?

1. Ett lagkrav på att av brev som postas för tvådagarsbefordran ska minst 85 % av breven fram inom 2 dagar och minst 97 % komma fram inom fyra dagar. 2. Ett lagkrav på att av brev som postas för tredagarsbefordran ska 95 % komma fram inom tre dagar. 13

Uppfyller det befintliga utbudet av tjänster beträffande paketbefordran era behov?
Om svaret är nej: Vilka är bristerna? 13

Hur många brev skickar ni för närvarande per år, hur många skickade ni för 5 år sedan och hur många kommer ni att skicka om 3, 5 resp. 10 år?

Trafikverket anlitar en arbetsplatservice som inkluderar posthantering på våra mellanstora och stora kontor, och i detta uppdrag ingår *inte* att föra statistik på myndighetens utskick. Trafikverket saknar därför statistik på detta.

Genom att följa årsredovisningen av portokostnaderna sedan 2016 kan vi ana två trender men analysen kompliceras av att den inkluderar både fysisk post och digitala utskick.

ÅR	TRAFIKVERKET	RESULTATENHETER	TOTALT
2016	13,5	9	22,5
2017	9,5	10	19,5
2018	10	11	21
2019	11,5	9	20,5
2020	13,5	4	17,5
2021	14,5	3	17,5

Ovanstående tabell redovisar portokostnader för Trafikverket, resultatenheterna samt den totala summan för de senaste 6 åren. Avrundat till närmaste hel/halv miljon kronor.

Analys 1) Trafikverkets totala portokostnader visar en sjunkande trend. Den är knuten till:

- Resultatenheten Förarprovs digitaliseringsarbete. För 5 år sedan skickade de 2 miljoner brev. 2021 var det ca 207 000 brev.
- Resultatenheten Trafikverksskolans digitaliseringsarbete av informationsmaterial och nyhetsbrev.
- E-fakturering, önskemål av både Trafikverket och kunder som är ett ständigt pågående arbete. Målet här är att nå 0 antal utskick rörande fakturering och påminnelser.

Skapat av
Widstrand Maria, PLkudk1

Dokumentdatum
2022-03-14

- Nya digitala kontaktvägar som möjliggör information till allmänheten på ett mer effektivt, tillgängligt och miljövänligt sätt.

Analys 2) Trafikverket, *exklusive resultatenheterna*, har en ökande trend i portokostnader som bland annat knuten till:

- Flertalet omfattande investerings- och underhållsprojekt som har stor samhällspåverkan. Dessa kräver många olika insatser för att kontakta allmänheten, kunder och entreprenörer där det inte alltid är möjligt att förutse och planera dessa kontakter i förväg.
- Överklagningar (Central funktion Juridik och Planprövning). Arbetar enligt lagkrav som kräver skriftliga försändelser och analog hantering, där antalet inkommande ärenden och utgående post ser ut att stiga.

Arbetar ni med att ersätta brev med digitala alternativ? Hur bedriver ni i så fall det arbetet?

Ja, Trafikverket arbetar aktivt med att digitalisera sin verksamhet på både central nivå samt ute i de olika verksamheterna. Med central nivå avses de gemensamma strategier och riktlinjer som hela myndigheten ska följa, inklusive resultatenheterna.

Exempel på hur arbetet med att ersätta brev med digitala alternativ sker inom hela Trafikverket:

- Öka antalet e-fakturor. Aktivt hos både Trafikverket samt resultatenheterna. E-fakturering är även ett önskemål från kund.
- Nyhetsbrev är alltid digitala.
- Digital signering av avtal och protokoll (där det är möjligt).
- Utveckling av planlägningsprocessen. Projektet utvecklar två nya IT-stöd, ett för handlägningsarbetet inom planlägningsprocessen och ett för hämtning och avgränsning av intressenter.
- Fokuserar allt mer på digitala kontaktvägar, internt och externt:
 - E-post istället för fysisk post (när det är möjligt).
 - Facebook.

- Digitala möten;
 - Utbildning internt och externt.
 - Samråd med allmänheten.
- Ny hemsida www.trafikverket.se, (lanseras 2022, i omgångar)
 - Möjliggör att mycket information rörande kommande och pågående projekt kan kommuniceras utan fysiska försändelser.
 - ”En väg in” – nya kontaktflikar som gör det enklare för allmänheten att kontakta Trafikverket och få hjälp med sina funderingar.
 - E-tjänster, möjligt att lämna in digitala ansökningsuppgifter inom allt fler områden.
- Resultatenheten Förarprov har uppnått mycket goda resultat med sitt arbete med digitalisering:
 - 2018 upphörde Förarprov att skicka brev till kunder som hade mobiltelefon eller e-postadress, och istället kontakta dem via digitala alternativ. De utnyttjar även TUF (Trafikverkets utskicksfunktion) för att identifiera om kunden har digital brevlåda innan brev skickas. (TUF hanterar och förmedlar utskick till mottagaren, där det kan antingen vara en Digital brevlåda, papperspost eller REK-utskick.)
 - Vidare önskemål och planer finns på att använda TUF även vid ärendehandläggning. De ser över möjligheter till digitala alternativ för att skicka beslut och förhoppningen är att vi genom TUF ska kunna hantera även mejlutskick.
 - Pågående utredning för att utveckla kundernas möjlighet att genomföra ansökningar via e-tjänster.

Vilka digitala alternativ till brev använder ni er av nu och kommer ni att använda er av om 5 år?

Det önskas en ökad grad av digitalisering hos Trafikverket inom flera områden men där det inte är genomförbart ännu på grund av olika skäl,

Skapat av
Widstrand Maria, PLkudk1

Dokumentdatum
2022-03-14

exempelvis; lagkrav, det involverar andra instanser/myndigheter än enbart Trafikverket så det ligger begränsningar i utförandet eller att en fungerande teknisk lösning saknas.

De områden Trafikverket kan påverka och arbetar aktivt med idag och fortsatt framöver är:

- Fakturering; Idag används SVE-fakturor och snart PEPPOL fakturor. Framöver kommer fakturor att kunna skickas via Mina meddelanden till privatpersoner.
- Kundenservice och Diarium; Planer på en ärendehanteringsportal som förhoppningsvis är etablerad om 5 år finns, chattbot som stöd/guide till nya hemsidan.
- Avtalshantering; Fortsatt utveckling mot digital signering inom fler områden.
- Planläggningsprocessen; färdigställande av två nya IT-stöd till sommaren 2022.
- Resultatenhet Förrarprov: Bevakar omvärlden och dyker nya digitala alternativ upp som är intressanta kan även utveckling ske för sådana alternativ.
- Allmänt:
 - o Digitala formulär, e-post, chatt.
 - o Digitala nyhetsbrev, telefonmöten, digitala möten.
 - o Digital signering för avtal där det är möjligt.
 - o www.trafikverket.se där det finns mycket information och har i viss mån ersätt utskick till berörda hushåll. En ny hemsida är under utveckling där allt fler funktioner; chattbot, e-tjänster med flera.

Vilka är skälen till att ni ersätter brev med digitala alternativ?

Trafikverket arbetar enligt Sveriges lagar och förordningar, där framförallt Tillgänglighetsdirektivet samt förordningen om myndigheters elektroniska informationsutbyte (2003:770) spelar en viktig roll för digitaliseringsarbetet.

Skapat av
Widstrand Maria, PLkudk1

Dokumentdatum
2022-03-14

Övriga skäl är:

- Den ekonomiska aspekten.
- Tidsbesparing, kvalitet och effektivitet:
 - o Snabbare hantering av ärenden internt och externt.
 - o Möta upp medborgarnas/kundernas förväntningar på ledtider.
- Bättre spridning av information.
- Miljövänligare.

Skulle ni ersätta brev med digitala alternativ i större utsträckning om priset för att skicka brev var betydligt högre än nu?

Nej, Trafikverkets begränsningar i att ersätta postförsändelser med digitala alternativ handlar om andra faktorer än priset, och inom flera områden går det inte att ersätta alls. När det handlar om utskick som hanteras inom exempelvis konfidentiell information så kan det snarare bli aktuellt att övergå till bud/kurir eller egen bil om priset blir för högt.

Vilka hinder (t.ex. lagkrav eller praktiska svårigheter) finns det för er att ersätta fysiska brev med digitala alternativ?

Trafikverkets begränsningar är knutna till både lagkrav samt praktiska svårigheter.

Lagkrav som påverkar möjligheten till digitalisering:

- Säkerhetsskyddslagen (2018:585). Hänvisar till fysisk post.
- OSL (Offentlighets- och sekretesslag, 2009:400). Hänvisar till fysisk post.
- Juridik och Planprövning, som är en organisationsdel inom Trafikverket, arbetar enligt gällande lagkrav bland annat rörande planlägningsprocessen för att ta fastställelsebeslut som får laga kraft

när överklagandetiden passerat. Arbetet förutsätter fysisk post i alla led och kan inte digitaliseras förrän det skett en lagförändring.

- Resultatenhet Förarprov: Körkortslagen (1998:488). Avslagsbeslut ska skickas med fysisk post.
- GDPR (Dataskyddsförordningen 2018:218). Hanteringen av personuppgifter förändrar arbetssätt för handläggning av ärenden inom flera områden.

Trafikverkets praktiska svårigheter finns i situationer där fysiska brev inte kan ersättas med digitala lösningar

- Tydlig mottagare men där digitala utskick är inte möjligt:
 - o Fakturering: kan inte ta emot e-faktura.
 - o Kundärenden som saknar digitala kontaktuppgifter och istället angivit telefonnummer eller postadress i sin kontakt med Trafikverket.
 - o Informationsbrev knutet till projekt/arbeten. Motparten är ägaren av marken/fastigheten och inte riktat till privatpersonen själv, problem uppstår när ägarskifte sker. Saknas teknisk lösning för att säkerställa att adresserna kan ta emot digital information och innehåll från Trafikverket.
- Allmänheten digitaliseras i olika takt. Det finns ett fortsatt behov att Trafikverket även fortsättningsvis använder andra sätt att kommunicera med och till allmänheten än via digitala kanaler.
- Material som skickas i brevformat som exempelvis; nycklar, passerkort, SIM-kort. Går ej att ersätta.

Hur viktigt är det för er att ett brev kommer fram inom 1, 2, 3 resp. 5 dagar?

Övergripande så är det mycket viktigt att posten levereras så snart som möjligt ur Trafikverkets perspektiv. Beroende på vilken funktion brevet har så är det olika maxantal dagar som anses vara acceptabelt för att brevet kommer fram.

Förtydligande om tidskrav:

- För att säkerställa att leveransen sker inom acceptabla förutsättningar skickas vissa typer av brev enbart som rekommenderad post.
- Fakturering: viktigt att de kommer fram inom 3 dagar.
- Juridik och Planprövning, det är viktigt att besluten kan nå mottagarna så snart som möjligt efter beslut.
- Avdelning Fordonsflytt: Våra underrättelser behöver nå fordonsägare så fort som möjligt för att kunna hämta sitt fordon.
- Investerings- och underhållprojekt: Problem kan uppstå inom arbeten som resulterar i att information som måste gå ut snabbt för att verksamheten inte ska riskera att stå stilla.
- Resultatenhet Förarprov: Kunder kan boka prov med kort framförhållning (samma dag rent tekniskt). I de fall kunden behöver kontaktas med brev är det så klart mycket viktigt att brev med information om provtillfället kommer fram så snart som möjligt.

Vilka problem får ni om det tar 3 resp. 5 dagar för ett brev att komma fram? Är problemen för er som avsändare eller som mottagare av brev? I förhållande till vilka mottagar- resp. avsändargrupper skulle problemen finnas? Varför? Om problemen är att de personer som tar emot brev från er eller skickar brev till er inte använder sig av digitala kommunikationsmedel, t.ex. digitala brevlådor, kan problemen hanteras genom t.ex. telefonsamtal? Kan bättre framförhållning från er organisation lösa eventuella problem med längre befordringstid?

I rollen som avsändare så hänvisas Trafikverkets problematik till följande:

- Försenade fakturor – potentiellt försenade inbetalningar.
- Försenade beslut från Juridik och Planprövning – Efter beslut följer en överklagandetid och om brev med beslut kommer senare minskar den faktiska tiden som berörda har av att ta del av beslutet innan överklagandetiden går ut, vilket kan få negativa konsekvenser.

Skapat av
Widstrand Maria, PLkudk1

Dokumentdatum
2022-03-14

- Försenade brev från Fordonsflytt – en ökad kostnadsfråga för ägaren som ska hämta fordonet, det ligger en daglig avgift på att fordonet står uppställt hos Trafikverket.
- Försenade informationsutskick knutna till investerings- och underhållprojekt: Kommer inte informationen ut i tid kan det leda till att verksamheten står stilla, vilket drabbar Trafikverkets anseende men framförallt blir det en ökad totalkostnad för projektets utförande.
- Försenade informationsbrev från Resultatenhet Förarprov: Det kan uppstå problem vid provtillfället om brevet med information om det bokade provet kommer fram för sent.
- Utdragna ledtider: längre postgång innebär att det tar längre tid att hantera avtal och protokoll som fortfarande behöver hanteras med brevöversändelser. Det tar längre tid innan ett avtal är korrekt signerat och registrerat i våra system.
- Långa leveranstider kan orsaka trovärdighetsproblem, då det ska vara enkelt och pålitligt att skicka brev oavsett antalet brev knutet till en brevkonversation. Om brev inte når mottagare i rimlig tid kan det bli en förtroendeförlust.

Även **i rollen som mottagare** finns följande utmaningar som uppstår vid försenad postleverans:

- Försenade svar till Juridik och Planprövning: Brev kommer in när överklagandetiden har passerat vilket resulterar i att andelen avvisningsbeslut som behöver skickas ut ökar. Dessa kan även de överklagas och handläggningstiden samt öka mängden av postöversändelser in till och ut från Trafikverket ytterligare.
- Försenade remisser/svar/yttranden från avsändare som inte skickar dessa digitalt. Risken blir att Trafikverket inte hinner besvara och hantera dessa på ett bra sätt eller i tid.
- Utdragen brevkorrespondens. I de fall när inget annat sätt än vanliga brev går att använda som kommunikationsväg kan det orsaka problem och trovärdighetsproblem för Trafikverket om motparten har ett specifikt eller tidsberoende behov som inte kan besvaras i tid.

På frågan **i förhållande till vilka mottagar- resp. avsändargrupper skulle ovanstående problemen finnas** så är svaret både komplicerat och

Skapat av
Widstrand Maria, PLkudk1

Dokumentdatum
2022-03-14

enkelt. Trafikverkets mottagare och avsändare är hela samhället; Allmänheten både nationellt och regionalt, så som privatpersoner, näringslivet, kommuner och andra myndigheter. Beroende på vilken del av myndigheten som en fråga utgår ifrån och handlar om så föreligger olika utmaningar med olika lösningar.

På frågan om att **ersätta postförsändelser med telefonsamtal när digitala kommunikationsmedel saknas**, så är det ett orimligt alternativ för Trafikverket i de flesta fallen. När medborgare når Trafikverkets kundservice och inte uppger digitala kontaktuppgifter finns redan nu etablerade arbetssätt att kontakta kund via telefonsamtal istället för att skicka svar med postgång. I övriga fall är brevens innehåll av sådant slag att det inte går att ersätta. Exempelvis inom projekthantering där det är mycket viktigt att samtliga mottagare får ta del av samma information, och det är svårt att garantera detta muntligt utan stora resursinsatser.

På frågan **om bättre framförhållning kan lösa eventuella problem med längre befordringstid**, så presterar Trafikverket redan på den nivå som myndighetens förutsättningar tillåter. Trafikverkets ansvarsområden och uppdrag ligger inom områden som ibland inkluderar åtgärder inom väldigt korta tidsramar där det helt enkelt inte är möjligt att ha en bättre framförhållning. De områden där en bättre framförhållning kan implementeras är i de flesta fall begränsade av andra skäl, som till exempel tekniska förutsättningar.

Finns det på ert område lagkrav som blir svåra att iaktta om det tar 3 resp. 5 dagar för ett brev att komma fram?

Nej.

Om det tar 2, 3 resp. 5 dagar för ett brev att komma fram, har det då någon betydelse vilka dagar i veckan som brev delas ut?

Enbart resultatenheten Trafikverksskolan har inkommit med önskemål/behov om dagar när posten ska delas ut vid förändrade leveranser.

Vid 2 dagar har det ingen betydelse.

Vid 3 dagar måste det vara utdelning på måndagar och torsdagar.

Vid 5 dagar måste det vara utdelning på måndagar.

Hur stor andel av era brev skickar ni för närvarande med A-post rep. B-post?

Inom Trafikverket går huvudsakligen all löpande postgång som A-post. Större informationsutskick till allmänheten skickas som B-post och mer personligt adresserad post går som A-post. I de fall där leveransen av brevet och dess innehåll behöver säkerställas skickas det som rekommenderad post.

Eftersom Trafikverket inte för någon statistik på utskick går det inte att ge en exakt bild på fördelningen mellan A-post och B-post. Vid analys av årsredovisningen för portokostnader under 2021 och hur de olika verksamheterna har svarat på remissens frågor, bedömer vi att det är mestadels A-post som skickas.

Kommer er organisation att påverkas som mottagare av att brev delas ut varannan dag eller har ni postbox eller annan särskild leveranslösning med fortsatt varjedagsutdelning?

Ja, Trafikverket kommer att påverkas. Trafikverket har på de flesta mellan och stora kontor postboxutdelning men varje kontor har möjligheten teckna egna avtal för att uppfylla sitt behov. Mindre kontor har vanlig brevbärrarutdelning då det är mer ekonomiskt försvarbart.

På de kontor som påverkas av att posten får ett förändrat leveransflöde så kan det påverka antalet resurser som behöver styras om i det dagliga arbetet för att handlingar ska hinnas sorteras, skickas vidare och diarieföras på korrekt sätt på inkommen dag.

I undantagsfall kan Trafikverket påverkas som mottagare vid ändrad levereras av post inom investerings- och underhållsprojekt.

Övriga effekter:

- Risk för att överklaganden kommer in för sent. (Juridik och Planprövning)
- Ökade kostnader om registreringsbevis kommer in senare, skickas med fysisk post från Transportstyrelsen. (Avdelning Fordonsflytt)

Skapat av
Widstrand Maria, PLkudk1

Dokumentdatum
2022-03-14

- Ett annat flöde i inkommande post som ska sorteras, skickas vidare, diarieföras och registreras kan leda till ändrade arbetssätt och justering av bemanning för att posten ska kunna hanteras på korrekt sätt på inkommen dag. (Diariet)

Vilket av följande alternativ föredrar ni om lagkraven i alternativen uppfylls precis? 1. Ett lagkrav på att av brev som postas för tvådagarsbefordran ska minst 85 % av breven fram inom 2 dagar och minst 97 % komma fram inom fyra dagar. 2. Ett lagkrav på att av brev som postas för tredagarsbefordran ska 95 % komma fram inom tre dagar.

Alternativ 1. Av de avdelningar som känner sig berörda av ovanstående alternativ och eventuella konsekvenser så väljer majoriteten alternativ 1.

Uppfyller det befintliga utbudet av tjänster beträffande paketbefordran era behov? Om svaret är nej: Vilka är bristerna?

Ja. Av de avdelningar som känner sig berörda av frågan har samtliga svarat ja.

Dokumentegenskaper, Skapat av Widstrand Maria, PLkudk1Ärendenummer TRV 2021/145137, DIR 2020:101, Dokumentdatum 2022-03-14, Dokumenttyp PM.

Ovanstående textfält är endast avsett att läsas digitalt och får ej tas bort. Det innehåller uppgifter från sidhuvudet och gör att dokumentets egenskaper blir tillgängliga enligt Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service.