

# Tjänstebeskrivning för regional post- och pakethantering

## Tjänsteområde transport och distributionstjänster

Regional post- och pakethantering bedrivs och utvecklas utifrån ett regionperspektiv för en säker och effektiv hantering av post och paket inom Västra Götalandsregionen. Tjänsten omfattar hantering av post på sorteringsterminaler, utdelning och insamling av post på sjukhusen samt mottagning, ankomstregistrering, distribution och leveransavlämning med kvittens av externa paket på sjukhusen.

## Tjänst

Regional post- och pakethantering

## Typ av överenskommelse

Ägarstyrd

## Förändringar sedan föregående version

Ändrat från servicechef till enhetschef. Tagit bort att kundtjänst kan nå via fax.

## 1. Bastjänst

### 1.1 Regional post- och pakethantering

- Sortering av in- och utgående post och paket.
- Ankomstregistrering paket samt hantering av returpost.
- Administrering av fullmakter för posthantering.
- Utdelning av post och externa paket på sjukhus
- Insamling av post på sjukhus

### 1.2 Tillgänglighets- och servicenivå

- Helgfri vardag 07.00-16.30
- Regionpostens kundtjänst är öppen helgfri vardag 07.00 – 16.30
- Utdelning och insamling av post görs en gång per vardag

## 2. Tilläggstjänst

### 2.1 Utdelning och insamling av post

- I bastjänsten ingår utdelning och insamling av post en gång per vardag. Önskas ytterligare turer debiteras dessa som en tilläggstjänst.

### 2.2 Budtransporter och pakettjänster

- Paketdistribution

### 2.3 Transferering av porto

- Transferering av porto utifrån VGR:s streckodskuvert. Faktureras enligt beställda kuvert från Sisjödepån.
- Frimärksförsäljning till självkostnadspris
- Transferering av porto för digitala försändelser.

### 3. Styckavropstjänst

### 4. Kvalitetssäkring

#### 4.1 Mätområden och mätmetod

**Teknisk kvalitet:** Leverans i tid genom testbrev.

**Upplevelsebaserad kvalitet:** Nöjd-kund-mätning i enlighet med Försörjningsförvaltningens rutiner.

**Produktivitet:** Kostnad per kg post i sorteringen.

### 5. Avvikelse och reklamationer

Vid utebliven service, kvalitetsbrist etcetera för post kontakta i första hand postterminalen. Vid utebliven service, kvalitetsbrist etcetera för paket kontakta i första hand enhetschef för internlogistik inom Försörjningsförvaltningen. Vid risk eller tillbud gällande arbetsplatsernas utformning, säkerhet etcetera som påverkar enskild individ eller verksamhet ska avvikelse rapporteras i MedControl Pro.

### 6. Övrigt

#### 6.1 Leveransvillkor

##### Beställning

Beställningar utöver daglig sortering så som fullmakter och pakettleverans sker via telefon eller mejl till Regionpostens kundtjänst.

##### Priser

- Bastjänsten är ägarfinansierad
- Portokostnad hanteras som en transferering
- Paketdistribution enligt prislista hos upphandlad leverantör.

##### Leverans

- Utleverans av sorterad post en gång per dag mot utdelningsansvariga.

OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

- Kunden förbinder sig att upprätta ändamålsenliga postfack.
- Regionposten följer post och telestyrelsens riktlinjer.

### **Avgränsningar**

Brister uppkomna utanför Regionpostens verksamheter ansvaras ej för.

# Information om handlingen

**Handlingstyp:** Tjänstebeskrivning

**Gäller för:** Västra Götalandsregionen, Försörjningsförvaltningen

**Innehållsansvar:** Cecilia "Cilla" Kedbäck, (cecke), Strateg

**Granskad av:** Cecilia "Cilla" Kedbäck, (cecke), Strateg, Caroline Jivefalk, (carji2), Enhetschef

**Godkänd av:** Lars Loftäng, (larlo9), Förvaltningschef

**Dokument-ID:** SL12799-1924277875-8

**Version:** 4.0

**Giltig från:** 2025-12-04

**Giltig till:** 2026-12-31