



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisija

Ūnijas iela 45,
Rīga, LV-1039,
Latvija

T: +371 67097200

F: +371 67097277

E: sprk@sprk.gov.lv

www.sprk.gov.lv

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2014.gada 26.marta sēdē
(prot. Nr.11, 23.p)

UNIVERSĀLĀ PASTA PAKALPOJUMA
KVALITĀTES PĀRSKATS
PAR 2013.GADU

Ievads

Pasta pakalpojumu kvalitātes kontrole ir viens no Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (turpmāk – Regulators) uzdevumiem. Saskaņā ar likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 7.panta pirmo daļu, 9.panta pirmās daļas 1., 6. un 8.punktu, Pasta likuma 6.panta otrās daļas 3.punktu Regulatora kompetences ietvaros ietilpst uzraudzīt pasta pakalpojumu sniedzēju – pasta komersantu, sniegto pasta pakalpojumu kvalitāti un informēt par to sabiedrību. Universālā pasta pakalpojuma saistību izpildes atbilstību noteiktām prasībām Regulators uzrauga saskaņā ar Pasta likuma 27.panta sesto daļu.

Universālā pasta pakalpojuma (turpmāk – UPP) kvalitātes pārskatā ir apkopoti Regulatora veikto UPP kvalitātes prasību pārbaūžu rezultāti un to salīdzinājums ar Regulatora 2010.gada 10.februāra lēmuma Nr.47 „Par universālās pasta pakalpojuma saistībām”, 2012.gada 12.decembra lēmuma Nr.289 „Par universālās pasta pakalpojuma saistībām” un 2013.gada 27.novembra lēmuma Nr.228 „Par universālās pasta pakalpojuma saistībām” (turpmāk – Saistības) noteiktajām kvalitātes prasībām.

2013.gadā UPP sniedza valsts akciju sabiedrība „Latvijas Pasts” (turpmāk – AS „Latvijas Pasts”).

Pasta pakalpojumu sniegšanas vietu un vēstuļu kastīšu izvietojums un pieejamība

Kvalitātes prasības

Saskaņā ar Saistību kvalitātes prasībām pasta pakalpojumu sniegšanas vietas ir atvērtas piecas darba dienas nedēļā. Pasta pakalpojumu sniegšanas vietu un vēstuļu kastīšu izvietojums un skaits ir norādīti 1.tabulā.

1.tabula

	<i>UPP kvalitātes prasības</i>				
	Rīga	Republikas pilsēta	Novads	Novada pagasts	Novada pilsēta
<i>PPSV izvietojums</i>	30 <i>N</i>	1 N/20000 iedz.	1, ja novadā nav teritoriālā iedalījuma	1	1/20000 iedz.
<i>PPSV darba dienas</i>	5 x nedēļā	5 x nedēļā	5 x nedēļā	5 x nedēļā	5 x nedēļā
<i>VK izvietojums</i>	1/5000 iedz.	1/3000 iedz.	1/2000 iedz., ja novadā nav teritoriālā iedalījuma	1/2000 iedz.	1/3000 iedz.
<i>VK tukšošana</i>	1 x dienā 5 x nedēļā	1 x dienā 5 x nedēļā	1 x dienā 5 x nedēļā	1 x dienā 5 x nedēļā	1 x dienā 5 x nedēļā
<i>Sūtījumu piegāde</i>	1 x dienā 5 x nedēļā	1 x dienā 5 x nedēļā	1 x dienā 5 x nedēļā	1 x dienā 5 x nedēļā	1 x dienā 5 x nedēļā

PPSV – pasta pakalpojuma sniegšanas vieta

VK – vēstuļu kastīte

N – nepārvietojama PPSV

Saistības paredz AS „Latvijas Pasts” pienākumu izmaiņas pasta pakalpojumu sniegšanas vietu un vēstuļu kastīšu izvietojumā veikt pēc izmaiņu rakstiskas saskaņošanas ar Regulatoru.

Saskaņā ar Pasta likuma 27.panta septīto daļu UPP sniedzējam ir pienākums publiskot informāciju par piedāvāto pasta pakalpojumu klāstu, tarifiem, pasta tīkla piekļuves punktiem un kvalitātes prasībām, izvietojot informāciju pasta pakalpojumu sniegšanas vietās vai savā mājaslapā internetā.

Kvalitātes pārbaudes

Regulatora organizētās UPP kvalitātes prasību pārbaudes veiktas saskaņā ar Regulatora 2013.gada 30.janvāra rīkojumu Nr.5 „Par universālā pasta pakalpojuma sniedzēja saistību uzraudzību”.

Regulators 2013.gadā veica UPP kvalitātes prasību pārbaudes 25 AS „Latvijas Pasts” pasta pakalpojumu sniegšanas vietās. Pārbaudes gaitā tika pārbaudīta pasta pakalpojumu sniegšanas vietās pieejamā informācija par UPP klāstu un tarifiem, kā arī informācija par darba laiku.

2013.gadā AS „Latvijas Pasts” ar Regulatoru rakstiski saskaņoja 5 izmaiņas pasta pakalpojumu sniegšanas vietu un 31 izmaiņu vēstuļu kastīšu izvietojumā.

Secinājumi

2013.gadā AS „Latvijas Pasts”, atbilstoši Regulatora Saistībās noteiktajām UPP kvalitātes prasībām, darbojās 618 pasta pakalpojumu sniegšanas vietās un 1058 vēstuļu kastītes.

Regulatora UPP kvalitātes prasību pārbaudēs AS „Latvijas Pasts” pasta pakalpojumu sniegšanas vietās UPP saistību pārkāpumi netika konstatēti.

Vēstuļu korespondences sūtījuma - B klases vienkāršo vēstuļu pārsūtīšana

Kvalitātes prasības

Regulators 2013.gadā veica UPP – B klases vienkāršās vēstules - kvalitātes mērījumus. Kvalitātes mērījumos nosakāmais parametrs ir vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiks darba dienās.

Saskaņā ar Saistību kvalitātes prasībām **B klases** vienkāršās vēstuļu korespondences sūtījumu pārsūtīšanas laika prasības ir **D + 3**, kur D – darba diena, kad vienkāršās vēstuļu korespondences sūtījums nodots pasta tīkla piekļuves punktā vai ievietots vēstuļu kastītē (līdz vēstuļu kastītes pēdējās tukšošanas reizes laikam). Trešajā darba dienā pēc vienkāršās vēstuļu korespondences sūtījuma nodošanas pasta tīkla piekļuves punktā, tajā skaitā ievietojot vēstuļu kastītē (līdz vēstuļu kastītes pēdējās tukšošanas reizes laikam), adresātiem jāpiegādā vismaz **98 %** no visiem B klases vienkāršās vēstuļu korespondences sūtījumiem.

Kvalitātes mērījumu veikšana

Vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiku nosaka, izmantojot kontroles vēstules. Regulatora darbinieki pēc brīvas izvēles un saskaņā ar Regulatora izpilddirektora apstiprinātu plānu ievietoja kontroles vēstules AS „Latvijas Pasts” vēstuļu kastītēs. Kontroles vēstules uz Rīgu tika adresētas Regulatoram, uz Latvijas administratīvajām teritorijām (turpmāk – Lauki) – novadu domēm un pagastu pārvaldēm.

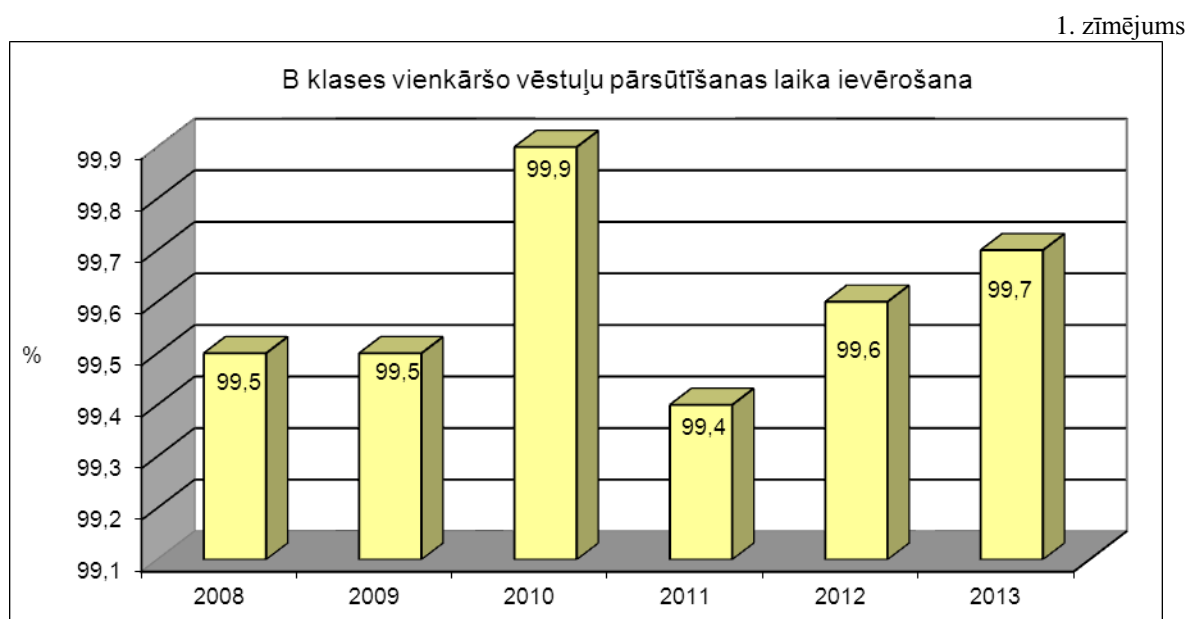
Lai noteiktu vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiku 2013.gadā, tika nosūtītas 1000 kontroles vēstules, tajā skaitā:

- 1) no Rīgas uz Rīgu – 200 kontroles vēstules;
- 2) no Laukiem uz Laukiem – 200 kontroles vēstules;
- 3) no Rīgas uz Laukiem – 200 kontroles vēstules;
- 4) no Laukiem uz Rīgu – 400 kontroles vēstules.

Secinājumi

2013.gadā AS „Latvijas Pasts” trešajā darba dienā pēc vienkāršas vēstuļu korespondences sūtījuma nodošanas pasta tīkla piekļuves punktā adresātiem piegādāja **99,7 %** no visiem B klases vienkāršas vēstuļu korespondences sūtījumiem. B klases vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiks atbilst Regulatora Saistībās noteiktajām UPP kvalitātes prasībām.

Vienkāršās vēstules pārsūtīšanas laika ievērošana pa gadiem norādīta 1.zīmējumā:



Saskaņā ar Ministru kabineta 2010.gada 12.maija noteikumiem Nr.431 „Noteikumi par obligāti piemērojamo Latvijas Republikas nacionālo standartu, sniedzot pasta pakalpojumus”, nodrošinot prioritāro pasta sūtījumu pārsūtīšanas laika atbilstību kvalitātes prasībām, piemēro standartu LVS EN 13850+A1:2007 "Pasta pakalpojumi. Pakalpojumu kvalitāte" (turpmāk –Standarts).

2013.gadā AS „Latvijas Pasts” nodrošināja neatkarīgus A klases vēstuļu korespondences sūtījumu kvalitātes mērījumus atbilstoši Standarta prasībām. Pēc AS „Latvijas Pasts” apkopotajiem datiem nākamajā darba dienā adresātiem piegādāti 90,53% no visiem iekšzemes A klases vienkāršo vēstuļu korespondences sūtījumiem (Saistību kvalitātes prasības D+1=90%, D+2=99%).

2014.gadā Regulators turpina B klases vienkāršās vēstules korespondences sūtījumu kvalitātes mērījumus. Regulators plāno nosūtīt 1000 vienkāršās B klases vēstules.

Priekšsēdētājs

V.Lokenbahs