



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
padomes 2016.gada 31.marta sēdē
(prot.Nr.12, 11.p.)

Pārskats par universālā pasta pakalpojuma kvalitāti 2015.gadā

Ūnijas iela 45,
Rīga, LV-1039,
Latvija

T: +371 67097200
F: +371 67097277
E: sprk@sprk.gov.lv
www.sprk.gov.lv

I 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 6.panta otrās daļas 7.punktu.

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 universālā pasta pakalpojuma saistībām”, 2012.gada 12.decembra lēmuma Nr.289 „Par universālā pasta pakalpojuma saistībām”, 2013.gada 27.novembra lēmuma Nr.228 „Par universālā pasta pakalpojuma saistībām” un 2014.gada 4.novembra lēmuma Nr.282 „Par universālā pasta pakalpojuma saistībām” (turpmāk – Saistības) noteiktajām kvalitātes prasībām.

2015.gadā UPP sniedza valsts akciju sabiedrība „Latvijas Pasts” (turpmāk – AS „Latvijas Pasts”).

II Pasta pakalpojumu sniegšanas vietu un vēstuļu kastīšu izvietojums un pieejamība

1. Kvalitātes prasības

Saskaņā ar Saistību kvalitātes prasībām pasta pakalpojumu sniegšanas vietas ir atvērtas piecas darba dienas nedēļā.

1.tabula. UPP kvalitātes prasības

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

2. Kvalitātes pārbaudes

Regulators 2015.gadā veica UPP kvalitātes prasību pārbaudes 15 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 pasta pakalpojumu sniegšanas vietu darba laiku.

2015.gadā AS „Latvijas Pasts” ar Regulatoru rakstiski saskaņoja 2 izmaiņas pasta pakalpojumu sniegšanas vietu un 41 vēstuļu kastīšu izvietojumā.

3. Secinājumi

2015.gadā atbilstoši Regulatora Saistībās noteiktajām UPP kvalitātes prasībām darbojās 620 AS „Latvijas Pasts” pasta pakalpojumu sniegšanas vietas un 1073 vēstuļu kastītes.

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

II Vēstuļu korespondences sūtījuma - B klases vienkāršo vēstuļu pārsūtīšana

1. Kvalitātes prasības

Regulators 2015.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.

2. 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 2015.gadā, tika nosūtītas 1000 kontroles vēstules, tajā skaitā:

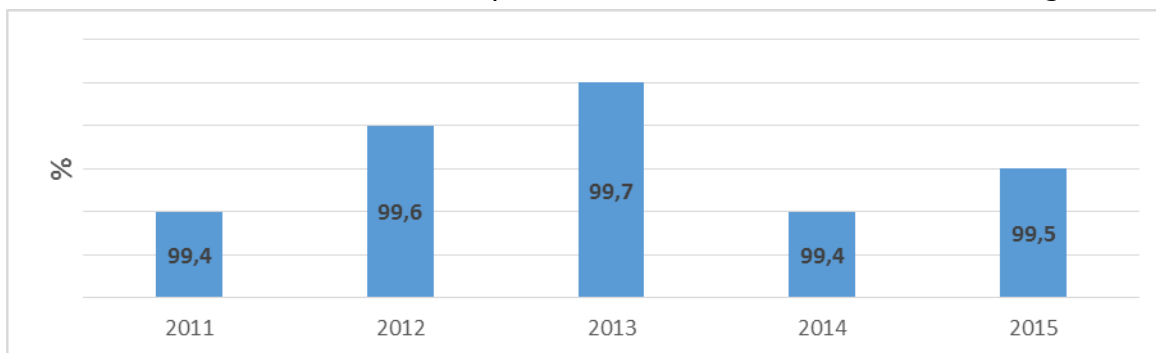
- 1) no Rīgas uz Rīgu – 200 kontroles vēstules;
- 2) no Laukiem uz Laukiem – 200 kontroles vēstules;
- 3) no Rīgas uz Laukiem – 200 kontroles vēstules;

4) no Laukiem uz Rīgu – 400 kontroles vēstules.

3. Secinājumi

2015.gadā AS „Latvijas Pasts” trešajā darba dienā pēc vienkāršas vēstuļu korespondences sūtījuma nodošanas pasta tīkla piekļuves punktā adresātiem piegādāja **99,5 %** no visiem B klases vienkāršas vēstuļu korespondences sūtījumiem. B klases vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiks atbilst Regulatora Saistībās noteiktajām UPP kvalitātes prasībām.

1.attēls. B klases vienkāršās vēstules pārsūtīšanas laika ievērošana 2011.- 2015.gadā



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. Prioritāro un pirmās klases sūtījumu pārsūtīšanas laika “no gala līdz galam” mērīšana” (turpmāk –Standarts).

2015.gadā AS „Latvijas Pasts” nodrošināja neatkarīgus A klases vēstuļu korespondences sūtījumu kvalitātes mērījumus atbilstoši Standarta prasībām. Pēc AS „Latvijas Pasts” audita rezultātiem nākamajā darba dienā adresātiem piegādāti 93% no visiem iekšzemes A klases vienkāršo vēstuļu korespondences sūtījumiem (Saistību kvalitātes prasības D+1=90%, D+2=99%).

Priekšsēdētājs

R.Irkliis