



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
padomes 2018.gada 15.marta sēdē
(prot.Nr.11, 5.p.)

Pārskats par universālā pasta pakalpojuma kvalitāti 2017.gadā

Ūnijas iela 45
Rīga, LV-1039
Latvija

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

www.sprk.gov.lv

Satura rādītājs

Ievads	3
I Pasta pakalpojumu sniegšanas vietu un vēstuļu kastīšu izvietojums un pieejamība	3
II Vēstuļu korespondences sūtījuma – B klases vienkāršo vēstuļu – pārsūtīšana	4
III Vēstuļu korespondences sūtījuma – A klases vienkāršo vēstuļu – pārsūtīšana	5

Ievads

Viens no Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (turpmāk – Regulators) uzdevumiem ir universālā pasta pakalpojuma kvalitātes kontrole. 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 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 (1.attēls).

1.attēls: 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

UPP 2017.gadā sniedza valsts akciju sabiedrība "Latvijas Pasts" (turpmāk – AS "Latvijas Pasts").

I 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.

Saistības paredz AS "Latvijas Pasts" pienākumu izmaiņas pasta pakalpojumu sniegšanas vietu un vēstuļu kastīšu izvietojumā veikt pēc šo izmaiņu rakstveida 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 2017.gadā veica UPP kvalitātes prasību pārbaudes 23 AS "Latvijas Pasts" pasta pakalpojumu sniegšanas vietās. Pārbaudes laikā tika pārbaudīta pasta pakalpojumu sniegšanas vietās pieejamā informācija par UPP klāstu un tarifiem, kā arī pasta pakalpojumu sniegšanas vietu darba laiku.

2017.gadā AS "Latvijas Pasts" ar Regulatoru rakstveidā saskaņoja 34 izmaiņas pasta pakalpojumu sniegšanas vietu un 27 vēstuļu kastīšu izvietojumā. 2017.gadā netika slēgta neviena AS "Latvijas Pasts" pasta pakalpojuma sniegšanas vieta.

3. Secinājumi

Regulatora UPP kvalitātes prasību pārbaudēs AS "Latvijas Pasts" pasta pakalpojumu sniegšanas vietās UPP saistību pārkāpumi netika konstatēti. 2017.gadā netika slēgta neviena AS "Latvijas Pasts" pasta pakalpojuma sniegšanas vieta. AS "Latvijas Pasts" pasta pakalpojumu sniegšanas vietu un vēstuļu kastīšu skaits atbilst UPP kvalitātes prasībās noteiktajam. 2017.gadā darbojās 618 AS "Latvijas Pasts" pasta pakalpojumu sniegšanas vietas un 1069 vēstuļu kastītes.

II Vēstuļu korespondences sūtījuma – B klases vienkāršo vēstuļu – pārsūtīšana

1. Kvalitātes prasības

Regulators 2017.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

Regulators 2017.gadā veica UPP – B klases vienkāršās vēstules – kvalitātes mērījumus. Kvalitātes mērījumos nosakāmais parametrs ir vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiks darba dienās.

Vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiku nosaka, izmantojot kontroles vēstules. Regulatora darbinieki pēc nejaušības principa 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.

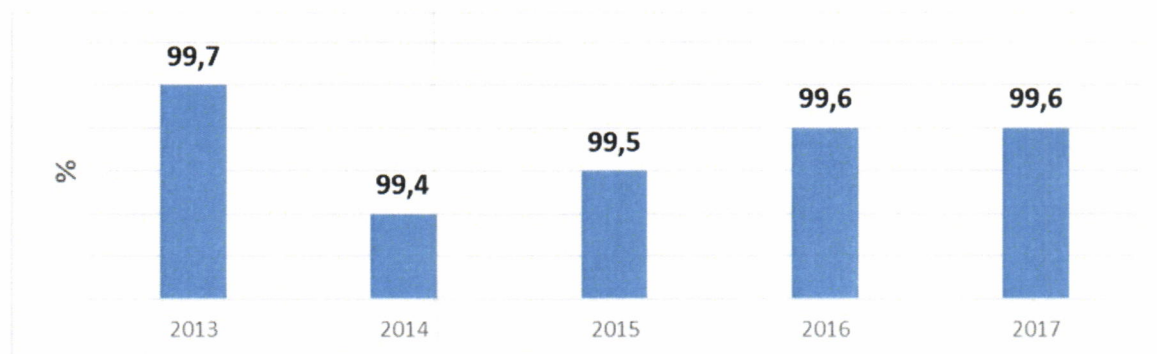
Lai noteiktu vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiku 2017.gadā, tika nosūtīts 1000 kontroles vēstuļu, tajā skaitā:

- 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

2017.gadā AS "Latvijas Pasts" trešajā darba dienā pēc vienkāršas vēstuļu korespondences sūtījuma nodošanas pasta tīkla piekļuves punktā adresātiem piegādāja **99,6%** no visiem B klases vienkāršas vēstuļu korespondences sūtījumiem. B klases vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiks atbilst Regulatora Saistībās noteiktajām UPP kvalitātes prasībām. Salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem, B klases vienkāršas vēstuļu korespondences sūtījumiem piegādes kvalitāte ir nemainīgi augsta (2.attēls).

2.attēls: B klases vienkāršās vēstules pārsūtīšanas laika ievērošana 2013.–2017.gadā



III Vēstuļu korespondences sūtījuma – A klases vienkāršo vēstuļu – pārsūtīšana

1. Kvalitātes prasības

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).

Saskaņā ar Saistību kvalitātes prasībām **A klases** vienkāršas vēstuļu korespondences sūtījumu pārsūtīšanas laika prasības ir **D + 1**, kur D – darba diena, kad vienkāršas vēstuļu korespondences sūtījums nodots pasta tīkla piekļuves punktā vai ievietots vēstuļu kastītē (līdz vēstuļu kastītes pēdējās tukšošanas reizes laikam). Nākamajā darba dienā pēc vienkāršas vēstuļu korespondences sūtījuma nodošanas pasta tīkla piekļuves punktā, tajā skaitā ievietojot vēstuļu kastītē (līdz vēstuļu kastītes pēdējās tukšošanas reizes laikam), adresātiem jāpiegādā vismaz **90%** no visiem B klases vienkāršas vēstuļu korespondences sūtījumiem.

2017.gadā AS "Latvijas Pasts" nodrošināja neatkarīgus A klases vēstuļu korespondences sūtījumu kvalitātes mērījumus atbilstoši Standarta prasībām.

2. Secinājumi

Pēc AS "Latvijas Pasts" audita nākamajā darba dienā adresātiem piegādāti **94,4%** no visiem iekšzemes A klases vienkāršo vēstuļu korespondences sūtījumiem. A klases vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiks atbilst Regulatora Saistībās noteiktajām UPP kvalitātes prasībām.

Priekšsēdētāja
p.i.

padomes loceklis



R.Irkļa

I.Mantiņš