

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2010.gada 31.marta sēdē
(prot. Nr.14, 8.p)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

VĒSTUĻU KORESPONDENCES SŪTĪJUMA –
VIENKĀRŠĀS VĒSTULES
KVALITĀTES PĀRSKATS

par 2009.gadu

Ievads

Pasta pakalpojumu kvalitātes kontrole ir viens no Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (turpmāk – Komisija) 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 Komisijas kompetences ietvaros ietilpst uzraudzīt pasta pakalpojumu sniedzēju – pasta komersantu, sniegto pasta pakalpojumu kvalitāti un informēt par to sabiedrību.

Vēstuļu korespondences sūtījuma - vienkāršās vēstules kvalitātes pārskatā ir apkopoti Komisijas veikto vienkāršo vēstuļu kvalitātes mērījumu rezultāti un to salīdzinājums ar Ministru kabineta 2005.gada 21.jūnija noteikumos Nr.445 „Pasta noteikumi” (turpmāk – Noteikumi) noteiktajām kvalitātes prasībām.

Saskaņā ar Pasta likuma Pārejas noteikumu 4.punktā noteikto Pasta likumā lietotais termins „universālais pasta pakalpojums” atbilst citos tiesību aktos un individuālajā licencē lietotajam terminam „vispārējie pasta pakalpojumi”, ciktāl tas nav pretrunā ar Pasta likumu.

Komisija 2009.gadā veica universālā pasta pakalpojuma – vienkāršās vēstules, kvalitātes mērījumus pasta komersantam, kurš sniedz universālo pasta pakalpojumu. 2009.gadā universālo pasta pakalpojumu sniedza valsts akciju sabiedrība „Latvijas Pasts” (turpmāk – valsts AS „Latvijas Pasts”). Kvalitātes mērījumos nosakāmais parametrs ir vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiks.

Komisijas organizētās vienkāršās vēstules sūtījumu kvalitātes pārbaudes veiktas saskaņā ar Vispārējā pasta pakalpojuma – vienkāršās vēstules, kvalitātes mērījumu metodiku, kas apstiprināta ar Komisijas 2005.gada 19.janvāra lēmumu Nr.17 (turpmāk – Metodika).

Kvalitātes prasības

Saskaņā ar Noteikumu 243.punktā noteiktajām vispārējo pasta pakalpojumu (universālā pasta pakalpojuma) kvalitātes prasībām 2009.gadā vienkāršās vēstuļu korespondences pasta sūtījumu pārsūtīšanas laiks (neattiecas uz sūtījumiem, kas noformēti neatbilstoši noteikumu prasībām, kā arī uz tādiem sūtījumiem, kas tiek nosūtīti vairumā) ir šāds:

1) "A" klases pasta sūtījumiem:

nākamajā darbdiēnā pēc vienkāršās vēstuļu korespondences pasta sūtījuma nodošanas pasta nodaļā vai ievietošanas vēstuļu kastītē (līdz vēstuļu kastītes pēdējās tukšošanas reizes laikam) adresātam jāpiegādā vismaz **97%** no visiem vienkāršās vēstuļu korespondences "A" klases pasta sūtījumiem:

D + 1, kur

D – darbdiēna, kad vienkāršās vēstuļu korespondences pasta sūtījums nodots pasta nodaļā vai ievietots vēstuļu kastītē (līdz vēstuļu kastītes pēdējās tukšošanas reizes laikam).

2) "B" klases pasta sūtījumiem:

trešajā darbdiēnā pēc vienkāršās vēstuļu korespondences pasta sūtījuma nodošanas pasta nodaļā vai ievietošanas vēstuļu kastītē (līdz vēstuļu kastītes pēdējās tukšošanas reizes laikam) adresātam jāpiegādā vismaz **97%** no visiem vienkāršās vēstuļu korespondences "B" klases pasta sūtījumiem:

D + 3, kur

D – darbdiens, kad vienkāršās vēstuļu korespondences pasta sūtījums nodots pasta nodaļā vai ievietots vēstuļu kastītē (līdz vēstuļu kastītes pēdējās tukšošanas reizes laikam).

Kvalitātes mērījumu veikšana

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

2009.gadā tika nosūtītas 2000 kontroles vēstules, tajā skaitā:

- 1) no Rīgas uz Rīgu – 420 kontroles vēstules;
- 2) no Laukiem uz Laukiem – 400 kontroles vēstules;
- 3) no Rīgas uz Laukiem – 400 kontroles vēstules;
- 4) no Laukiem uz Rīgu – 780 kontroles vēstules.

Lai noteiktu vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiku, tika izmantotas 1782 kontroles vēstules (218 kontroles vēstules netika atsūtītas atpakaļ Komisijai).

Kvalitātes mērījumu rezultāti

Vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiki norādīti 1.tabulā un 2.tabulā

1.tabula

<i>Kvalitātes parametrs</i>	<i>Kvalitātes mērījumu rezultāts</i>	<i>Kvalitātes atbilstība prasībām</i>
"A" klase (<i>D+1</i>), 97%	96,3%	NEATBILST
"B" klase (<i>D+3</i>), 97%	99,5%	ATBILST

2.tabula

Vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiks sadalījumā pa virzieniem (%)

	„A”	„B”
	<i>D+1</i>	<i>D+3</i>
Rīga - Rīga	96,9	99,5
Rīga–Lauki	95,9	99,6
Lauki–Lauki	96,6	99,7
Lauki–Rīga	95,6	99,3
2009.gadā	96,3	99,5

Secinājumi

1. Valsts AS „Latvijas Pasts” kvalitātes mērījumu rezultāti "A" klases pasta sūtījumiem neatbilst Noteikumos noteiktajām kvalitātes prasībām. Valsts AS „Latvijas Pasts” par neatbilstību iemesliem ir norādījis:

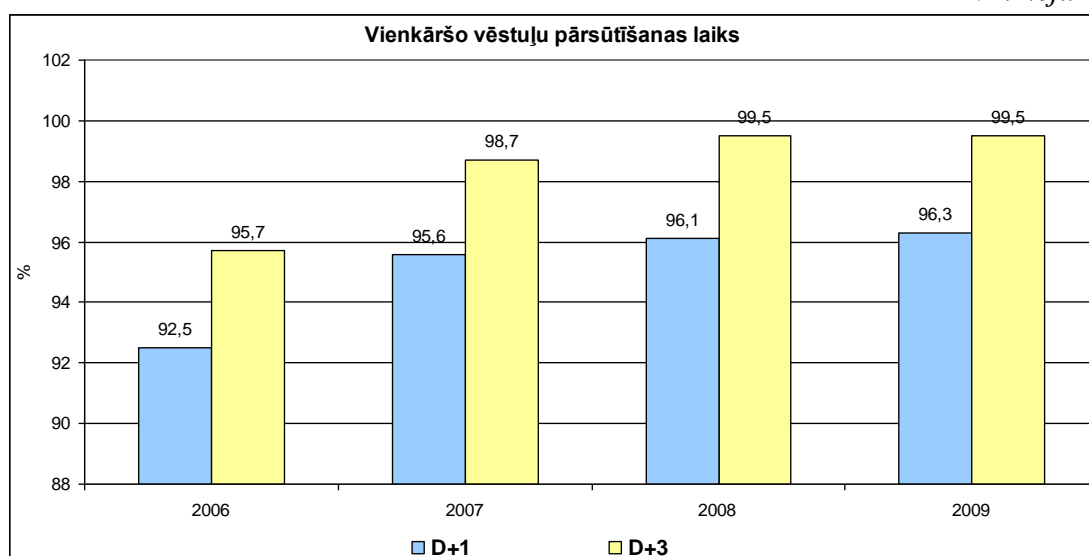
1. pasta sūtījumu piegādes modernizācijas plānu nepietiekama ieviešana;
2. pasta tīkla piekļuves punktu optimizācija;
3. pasta darbinieku atbildības trūkums.

Valsts AS „Latvijas Pasts” "A" klases pasta sūtījumu mērījumu rezultāti neatbilda kvalitātes prasībām arī 2006., 2007. un 2008.gadā:

- 2006.gadā $D+1$ 92,5% no „A” klases sūtījumiem;
- 2007.gadā $D+1$ 95,6% no „A” klases sūtījumiem;
- 2008.gadā $D+1$ 96,1% no „A” klases sūtījumiem;
- 2009.gadā $D+1$ 96,3% no „A” klases sūtījumiem.

Vienkāršās vēstules pārsūtīšanas laiki pa gadiem norādīti 1.zīmējumā:

1. zīmējums



2. Analizējot kvalitātes mērījumus, secināms, ka liels ir to vienkāršo vēstuļu skaits - 1,2% (2008.gadā 1,1%) kas nav laikus izņemtas no valsts AS „Latvijas Pasts” vēstuļu kastītēm nosūtīšanai adresātiem, kā arī liels ir vienkāršo vēstuļu skaits – 2,8% (2008.gadā 2,6%) uz kurām nav valsts AS „Latvijas Pasts” spiedogu.

3. 2010.gadā Komisija turpina vienkāršās vēstules sūtījumu kvalitātes mērījumus saskaņā ar Metodiku. Komisija plāno nosūtīt 2000 vienkāršās „A” un „B” klases vēstules.