

APSTIPRINĀTS  
Sabiedrisko pakalpojumu  
regulēšanas komisijas padomes  
2011.gada 30.marta sēdē  
(prot. Nr.10, 10.p)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

VĒSTUĻU KORESPONDENCES SŪTĪJUMA –  
VIENKĀRŠĀS VĒSTULES KVALITĀTES PĀRSKATS  
par 2010.gadu

## I. 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) un Komisijas 2010.gada 10.februāra lēmuma Nr.47 „Par universālās pasta pakalpojuma saistībām” (turpmāk – Saistības) noteiktajām kvalitātes prasībām. Saistības stājās spēkā ar 2010.gada 21.augustu, kad spēku zaudēja Noteikumi.

Komisija 2010.gadā veica universālā pasta pakalpojuma – vienkāršās vēstules, kvalitātes mērījumus pasta komersantam, kurš sniedz universālo pasta pakalpojumu. 2010.gadā universālo pasta pakalpojumu sniedza valsts akciju sabiedrība „Latvijas Pasts” (turpmāk – AS „Latvijas Pasts”). Kvalitātes mērījumos nosakāmais parametrs ir vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiks **darba dienās**.

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.

## II. Kvalitātes prasības

Saskaņā ar Noteikumu kvalitātes prasībām 2010.gadā vienkāršās vēstuļu korespondences pasta sūtījumu pārsūtīšanas laika prasības ir šādas:

**A klases** vienkāršās vēstuļu korespondences sūtījumu piegāde adresātam (% no visiem vienkāršās vēstuļu korespondences "A" klases pasta sūtījumiem):

**D\* + 1 97%**

**B klases** vienkāršās vēstuļu korespondences sūtījumu piegāde adresātam (% no visiem vienkāršās vēstuļu korespondences "B" klases pasta sūtījumiem):

**D + 3 97%**

No 2010.gada 21.augusta, saskaņā ar Saistību prasībām 2010.gadā vienkāršās vēstuļu korespondences pasta sūtījumu pārsūtīšanas laiks ir šāds:

**A klases** vienkāršās vēstuļu korespondences sūtījumam:

**D + 1 90%**

**D + 2 99 %**

**B klases** vienkāršās vēstuļu korespondences sūtījumam:

**D + 3 98 %.**

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

### III. 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 AS „Latvijas Pasts” vēstuļu kastītēs. Kontroles vēstules uz Rīgu tika adresētas Komisijai, uz Latvijas administratīvajām teritorijām (turpmāk – Lauki) – novadu domēm un pagastu pārvaldēm. 2010.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 1878 kontroles vēstules (122 kontroles vēstules netika atsūtītas atpakaļ Komisijai).

### IV. Kvalitātes mērījumu rezultāti

Vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laika ievērošana norādīta 1.tabulā un 2.tabulā

1.tabula

Kvalitātes parametrs	Kvalitātes mērījumu rezultāts	Kvalitātes atbilstība prasībām
A klase (D+1) 97% / 90%	<b>97,3%</b>	<b>ATBILST</b>
A klase (D+2) 99%	<b>99,5%</b>	<b>ATBILST</b>
B klase (D+3) 97 % / 98%	<b>99,8%</b>	<b>ATBILST</b>

2.tabula

Vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laika ievērošana sadalījumā pa virzieniem (%)

	A klase		B klase
	D+1	D+2	D+3
Rīga - Rīga	99	100	99,5
Rīga–Lauki	98,5	99,5	100
Lauki–Lauki	97,5	100	100
Lauki–Rīga	95,6	100	99,7
<b>2010.gadā</b>	<b>97,3</b>	<b>99,9</b>	<b>99,8</b>

## V. Secinājumi

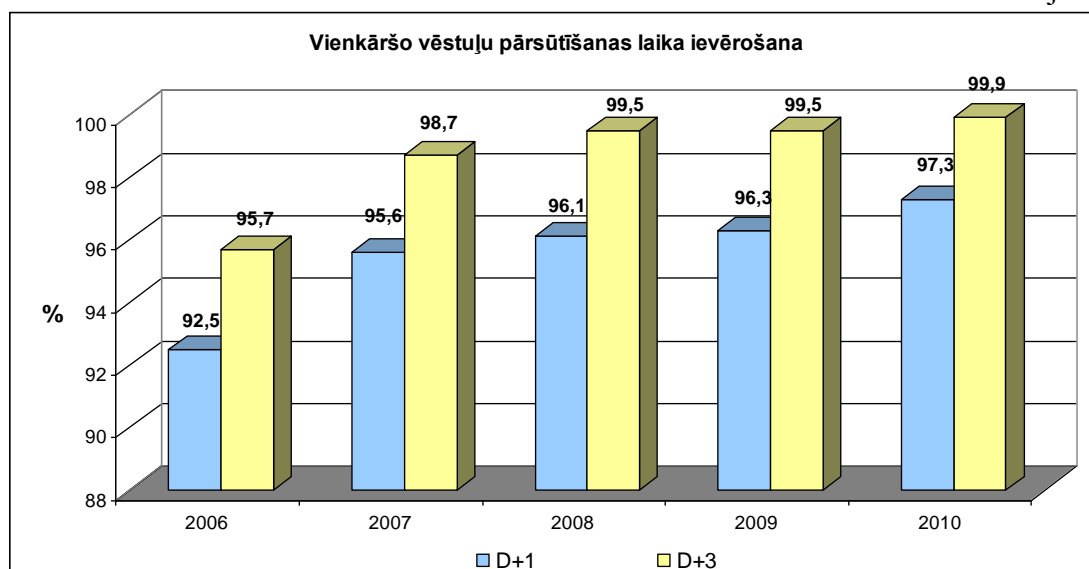
1. 2006., 2007., 2008.gadā un 2009.gadā AS „Latvijas Pasts” A klases pasta sūtījumu mērījumu rezultāti neatbilda Noteikumos noteiktajām kvalitātes prasībām:

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

2010.gadā AS „Latvijas Pasts” kvalitātes mērījumu rezultāti A klases un B klases pasta sūtījumiem atbilst Noteikumos un, no 2010.gada 21.augusta, Saistībās noteiktajām kvalitātes prasībām.

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

1. zīmējums



2. Analizējot kvalitātes mērījumus, secināms, ka pieaudzis to vienkāršo vēstuļu skaits - 4,3% (2009.gadā 2,9%) uz kurām nav AS „Latvijas Pasts” spiedogu.

3. Saskaņā ar Ministru kabineta 2005.gada 21.jūnija noteikumiem Nr.445 „Pasta noteikumi” nodrošinot prioritāro pasta sūtījumu pārsūtīšanas laika atbilstību kvalitātes prasībām, piemēro standartu LVS EN 13850+A1:2007 "Pasta pakalpojumi. Pakalpojumu kvalitāte" (turpmāk –Standarts). 2011.gadā AS „Latvijas Pasts” nodrošina neatkarīgus A klases pasta sūtījumu kvalitātes mērījumus atbilstoši Standarta prasībām.

4. 2011.gadā Komisija turpina B klases vienkāršās vēstules sūtījumu kvalitātes mērījumus. Komisija plāno nosūtīt 1000 vienkāršās B klases vēstules.