

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2012.gada 28.marta sēdē
(prot. Nr.13, 11.p)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

UNIVERSĀLĀ PASTA PAKALPOJUMA
KVALITĀTES PĀRSKATS
par 2011.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. Universālā pasta pakalpojuma (turpmāk – UPP) saistību izpildes atbilstību noteiktām prasībām Komisija uzrauga saskaņā ar Pasta likuma 27.panta sesto daļu.

Universālā pasta pakalpojuma kvalitātes pārskatā ir apkopoti Komisijas veikto universālā pasta pakalpojuma kvalitātes prasību pārbaudes un to salīdzinājums ar Komisijas 2010.gada 10.februāra lēmuma Nr.47 „Par universālās pasta pakalpojuma saistībām” (turpmāk – Saistības) noteiktajām kvalitātes prasībām.

2011.gadā UPP sniedza valsts akciju sabiedrība „Latvijas Pasts” (turpmāk – AS „Latvijas Pasts”).

II 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 <i>N</i> /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 Komisiju.

Saskaņā ar Pasta likuma 27.panta septīto daļu pasta komersantam, kas sniedz UPP, 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

Komisija 2011.gadā veica UPP kvalitātes prasību pārbaudes 55 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.

2011.gadā AS „Latvijas Pasts” ar Komisiju rakstiski saskaņoja 218 vēstuļu kastīšu slēgšanu, 33 izmaiņas pasta pakalpojumu sniegšanas vietu un 54 izmaiņas vēstuļu kastīšu izvietojumā.

Secinājumi

2011.gadā AS „Latvijas Pasts”, atbilstoši Komisijas Saistībās noteiktajām UPP kvalitātes prasībām, darbojās 625 pasta pakalpojumu sniegšanas vietās un 1055 vēstuļu kastītes.

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

III B klases vienkāršo vēstuļu sūtījumu pārsūtīšana

Kvalitātes prasības

Komisija 2011.gadā veica UPP – B klases vienkāršās vēstules, kvalitātes mērījumus. Kvalitātes mērījumos nosakāmais parametrs ir vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiks darba dienās.

Komisijas organizētās vienkāršās vēstules sūtījumu kvalitātes pārbaudes veiktas saskaņā ar UPP – vienkāršās vēstules, kvalitātes mērījumu metodiku, kas apstiprināta ar Komisijas 2005.gada 19.janvāra lēmumu Nr.17.

Saskaņā ar Saistību kvalitātes prasībām **B klases** vienkāršās vēstuļu korespondences pasta 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 piegādā vismaz **98 %** no visiem B klases vienkāršās vēstuļu korespondences sūtījumiem.

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.

Lai noteiktu vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiku 2011.gadā, tika nosūtītas 1027 kontroles vēstules, tajā skaitā:

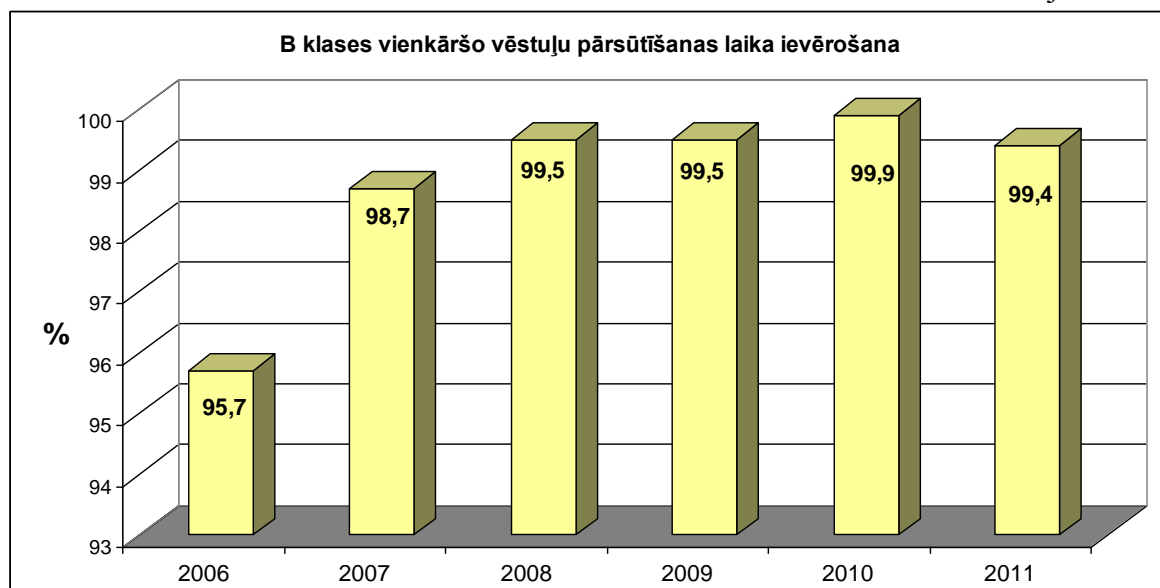
- 1) no Rīgas uz Rīgu – 200 kontroles vēstules;
- 2) no Laukiem uz Laukiem – 200 kontroles vēstules;
- 3) no Rīgas uz Laukiem – 200 kontroles vēstules;
- 4) no Laukiem uz Rīgu – 427 kontroles vēstules.

Secinājumi

2011.gadā AS „Latvijas Pasts” trešajā darba dienā pēc vienkāršas vēstuļu korespondences sūtījuma nodošanas pasta tīkla piekļuves punktā adresātiem piegādāja **99,4 %** no visiem B klases vienkāršas vēstuļu korespondences sūtījumiem. B klases vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiks atbilst Komisijas Saistībās noteiktajām UPP kvalitātes prasībām.

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

1. zīmējums



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).

2011.gadā AS „Latvijas Pasts” nodrošināja neatkarīgus A klases pasta sūtījumu kvalitātes mērījumus atbilstoši Standarta prasībām. Pēc AS „Latvijas Pasts” neauditētiem apkopotajiem datiem nākamajā darba dienā adresātiem piegādāti 86,9% no visiem iekšzemes A klases vienkāršo vēstuļu sūtījumiem (Saistību kvalitātes prasības D+1=90%, D+2=99%).

2012.gadā Komisija turpina B klases vienkāršās vēstules sūtījumu kvalitātes mērījumus. Komisija plāno nosūtīt 1000 vienkāršās B klases vēstules.

Priekšsēdētājs

V.Lokenbahs