

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2009.gada 18.marta sēdē
(prot. Nr.10, 10.p)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

VIENKĀRŠĀS VĒSTULES SŪTĪJUMU
KVALITĀTES PĀRSKATS

par 2008.gadu

Ievads

Pasta pakalpojumu kvalitātes kontrole ir viens no Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (turpmāk – Komisija) uzdevumiem. Tās mērķis ir uzraudzīt pakalpojumu sniedzēju, šajā gadījumā – pasta komersantu, sniegto pakalpojumu kvalitāti un informēt par to sabiedrību.

Vienkāršās vēstules sūtījumu 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.

Komisija 2008.gadā veica vispārējā pasta pakalpojuma – vienkāršās vēstules, kvalitātes mērījumus komersantiem, kuri sniedz vispārējos pasta pakalpojumus. 2008.gadā vispārējos pasta pakalpojumus sniedza tikai valsts akciju sabiedrība „Latvijas Pasts” (turpmāk – AS „Latvijas Pasts”). 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 kvalitātes prasībām 2007.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 – darbdiēna, 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 AS „Latvijas Pasts” vēstuļu kastītēs.

Kontroles vēstules uz Rīgu tika adresētas Komisijai, uz Latvijas administratīvajām teritorijām (turpmāk – Lauki) – pašvaldību padomēm (domēm).

2008.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 1767 kontroles vēstules (7 kontroles vēstules Lauki – Lauki, 7 kontroles vēstules Rīga – Lauki un 219 kontroles vēstules Lauki – Rīga 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%	96,1%	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	97,3	99,3
Rīga–Lauki	94,4	99,7
Lauki–Lauki	96,2	99,6
Lauki–Rīga	96,5	99,4
2008.gadā	96,1	99,5

Secinājumi

1. AS „Latvijas Pasts” kvalitātes mērījumu rezultāti "A" klases pasta sūtījumiem neatbilst Noteikumos noteiktajām kvalitātes prasībām. Lai noskaidrotu "A" klases pasta sūtījumu piegādes adresātiem neatbilstības cēloņus, Komisija lūdza AS „Latvijas Pasts” sniegt skaidrojumu par neatbilstības iemesliem. Saņemtajā AS „Latvijas Pasts” skaidrojumā neatbilstību iemesli ir šādi:

1. pasta sūtījumu piegādes modernizācijas plānu nepietiekami ātra ieviešana;
2. jaunu tehnoloģiju ieviešana;
3. pasta darbinieku trūkums.

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

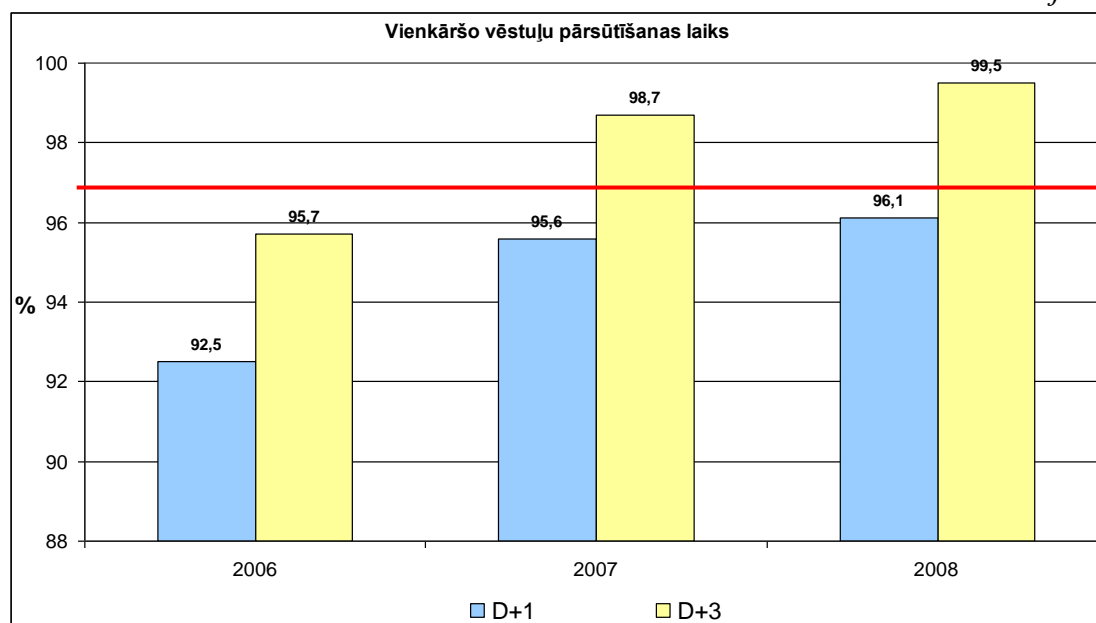
- 2006.gadā $D+1$ 92,5% no „A” klases sūtījumiem;
- 2007.gadā $D+1$ 95,6% no „A” klases sūtījumiem;
- 2008.gadā $D+1$ 96,1% no „A” klases sūtījumiem.

"B" klases pasta sūtījumu mērījumu rezultāti:

- 2006.gadā $D+3$ 95,7% no „B” klases sūtījumiem;
- 2007.gadā $D+3$ 98,7% no „B” klases sūtījumiem;
- 2008.gadā $D+3$ 99,5% no „B” 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 - 1,1% (2007.gadā 1,5%) kas nav laikus izņemtas no AS „Latvijas Pasts” vēstuļu kastītēm nosūtīšanai adresātiem, kā arī liels ir vienkāršo vēstuļu skaits – 2,6% (2007.gadā 1,4%) uz kurām nav AS „Latvijas Pasts” spiedogu.

3. 2009.gadā Komisija turpina vienkāršās vēstules sūtījumu kvalitātes mērījumus saskaņā ar Metodiku. Komisija plāno nosūtīt 2000 vienkāršās „A” un „B” klases vēstules.

Priekšsēdētāja p.i.

E.Karnītis