



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA
ELEKTRONISKO SAKARU UN PASTA DEPARTAMENTS
PASTA NODAĻA

VISPĀRĒJĀ PASTA PAKALPOJUMA KVALITĀTES PĀRSKATS

par 2006.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.

Pārskatā ir apkopoti Komisijas veikto vispārējā pasta pakalpojuma kvalitātes mērījumu rezultāti un to salīdzinājums ar Ministru kabineta 2005.gada 21.jūnija noteikumos Nr.445 „Pasta noteikumi” noteiktajām kvalitātes prasībām.

Komisija 2006.gadā veica vispārējā pasta pakalpojuma – vienkāršās vēstules, kvalitātes mērījumus komersantiem, kuri sniedz vispārējos pasta pakalpojumus. 2006.gadā vispārējos pasta pakalpojumus sniedza tikai valsts akciju sabiedrības „Latvijas Pasts” (turpmāk – Latvijas Pasts). Mērījumos nosakāmais parametrs ir vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiks.

Komisijas organizētās pakalpojumu kvalitātes pārbaudes veiktas saskaņā ar „Vispārējā pasta pakalpojuma – vienkāršās vēstules, kvalitātes mērījumu metodiku”, kas apstiprināta ar Komisijas padomes 2005.gada 19.janvāra lēmumu Nr.17.

Kvalitātes prasības

Saskaņā ar Ministru kabineta noteikumu vispārējo pasta pakalpojumu kvalitātes prasībām 2006.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 darbdienā pēc vienkāršās vēstules 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 – darbdiena, kad vienkāršās vēstules pasta sūtījums nodots pasta nodaļā vai ievietots vēstuļu kastītē (līdz vēstuļu kastītes pēdējās tukšošanas reizes laikam).

2) "B" klases pasta sūtījumiem:

trešajā darbdienā pēc vienkāršās vēstules 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 – darbdiena, kad vienkāršās vēstules 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 Latvijas Pasta vēstuļu kastītēs. Kontroles vēstules uz Rīgu tika adresētas Komisijai, uz Latvijas administratīvajām teritorijām (turpmāk – Lauki) – pašvaldību padomēm (domēm).

2006.gadā tika nosūtītas 967 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 – 193 kontroles vēstules.
- 4) no Laukiem uz Rīgu – 374 kontroles vēstule.

Lai noteiktu vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiku, tika izmantotas 810 kontroles vēstules (157 kontroles vēstulēs Lauki – Rīga netika atsūtītas atpakaļ Komisijai pašvaldību padomēm (domēm) adresētās kontroles vēstules).

Kvalitātes mērījumu rezultāti

<i>Kvalitātes parametrs</i>	<i>Kvalitātes mērījumu rezultāts</i>	<i>Kvalitātes atbilstība prasībām</i>
"A" klase (D + 1), 97%	92,5	NEATBILST
"B" klase (D + 3), 97%	95,7	NEATBILST

Vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiks (%)

1.zīmējums

	„A”	„B”
	D + 1	D + 3
Rīga - Rīga	90,1	97,6
Rīga–Lauki	96	97,2
Lauki–Lauki	96	100
Lauki–Rīga	91,4	93,2
2006	92,5	95,7

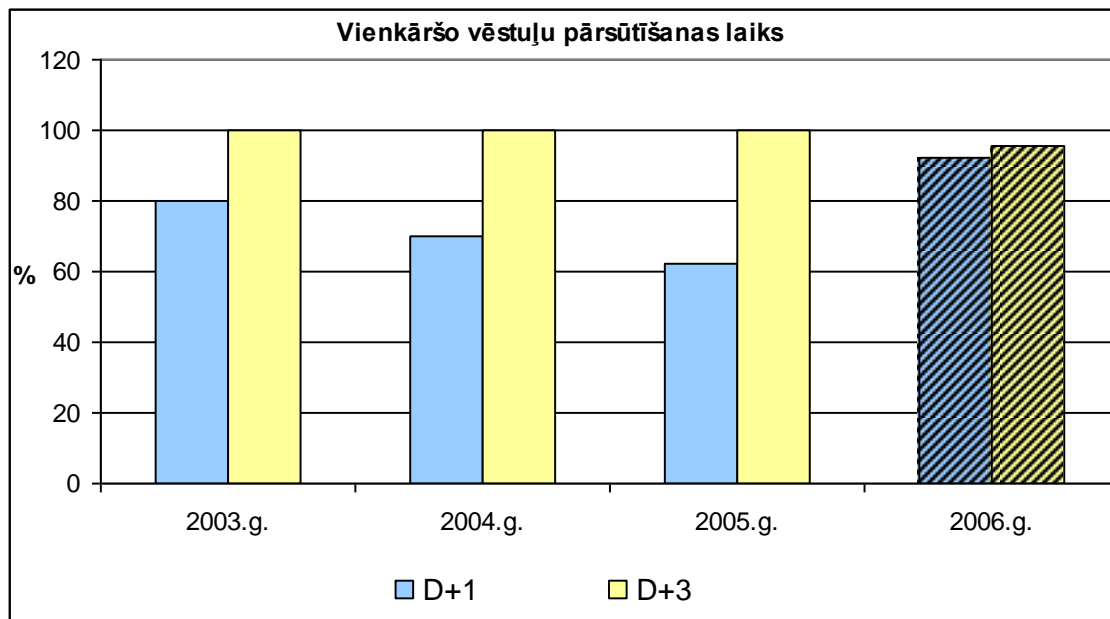
Secinājumi

Latvijas Pasta kvalitātes mērījumu rezultāti neatbilst Ministru kabineta noteiktajām kvalitātes prasībām. Lai noskaidrotu minēto neatbilstību cēloņus, Komisija izsūtīja vēstuli ar lūgumu komersantam sniegt skaidrojumu par neatbilstības iemesliem. Saņemtajā Latvijas Pasta skaidrojumā neatbilstību iemesli ir šādi:

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

Latvijas Pasta pakalpojumu kvalitātes mērījumu rezultāti neatbilda kvalitātes prasībām arī 2004. un 2005.gadā. Vienkāršās vēstules pārsūtīšanas laiks (2.zīmējums):

- 2003.gadā D+1 80%;
- 2004.gadā D+1 70%;
- 2005.gadā D+1 62%;
- 2006.gadā D+1 („A” klase) 92,5% no visiem sūtījumiem.



Analizējot kvalitātes mērījumus, jāsecina, ka liels ir to vienkāršo vēstuļu skaits (2,2%), kas nav laikus izņemtas no Latvijas Pasta vēstuļu kastītēm nosūtīšanai adresātiem, kā arī liels ir vēstuļu skaits (1,5%) uz kurām nav Latvijas Pasta spiedogu.

2007.gadā Komisija turpina pakalpojumu kvalitātes mērījumus saskaņā ar Komisijas vispārējā pasta pakalpojuma – vienkāršās vēstules, kvalitātes mērījumu metodiku. Ir paredzēts nosūtīt 1200 vienkāršās „A” un „B” klases vēstules.