

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2008.gada 19.marta sēdē
(prot. Nr. 11, 4.p)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

VIENKĀRŠĀS VĒSTULES SŪTĪJUMU
KVALITĀTES PĀRSKATS

par 2007.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 2007.gadā veica vispārējā pasta pakalpojuma – vienkāršās vēstules, kvalitātes mērījumus komersantiem, kuri sniedz vispārējos pasta pakalpojumus. 2007.gadā vispārējos pasta pakalpojumus sniedza tikai valsts akciju sabiedrības „Latvijas Pasts” (turpmāk – 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 padomes 2005.gada 19.janvāra lēmumu Nr.17.

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 darbdiennā 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 – darbdiens, 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 darbdiennā 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 – darbdiens, 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).

2007.gadā tika nosūtītas 1 456 kontroles vēstules, tajā skaitā:

- 1) no Rīgas uz Rīgu – 504 kontroles vēstules;
- 2) no Laukiem uz Laukiem – 216 kontroles vēstules;
- 3) no Rīgas uz Laukiem – 260 kontroles vēstules;
- 4) no Laukiem uz Rīgu – 476 kontroles vēstule.

Lai noteiktu vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiku, tika izmantotas 1 253 kontroles vēstules (195 kontroles vēstulēs Lauki – Rīga netika atsūtītas atpakaļ Komisijai pašvaldību padomēm (domēm) adresētās kontroles vēstules).

Kvalitātes mērījumu rezultāti

Vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiks (1.zīmējums un 2.zīmējums).

1.zīmējums

<i>Kvalitātes parametrs</i>	<i>Kvalitātes mērījumu rezultāts</i>	<i>Kvalitātes atbilstība prasībām</i>
"A" klase (D + 1), 97%	95,6%	NEATBILST
"B" klase (D + 3), 97%	98,7%	ATBILST

2.zīmējums

Vienkāršo vēstuļu pārsūtīšanas laiks sadalījumā pa virzieniem (%)

	„A”	„B”
	D + 1	D + 3
Rīga - Rīga	97,4	97,6
Rīga–Lauki	100	99,1
Lauki–Lauki	97,3	98,9
Lauki–Rīga	91,7	93,2
2007.gadā	95,6	98,7

Secinājumi

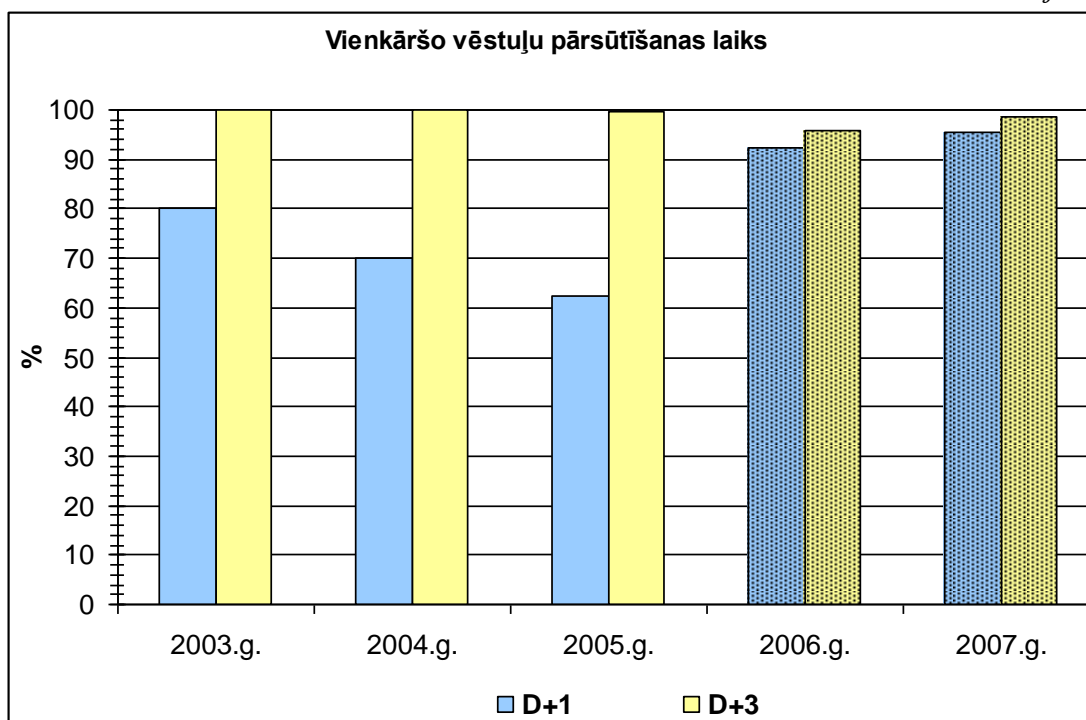
1. Latvijas Pasta kvalitātes mērījumu rezultāti "A" klases pasta sūtījumiem neatbilst Noteikumu noteiktajām kvalitātes prasībām. Lai noskaidrotu "A" klases pasta sūtījumu piegāžu adresātiem neatbilstību cēloņus, Komisija lūdza Latvijas Pastam sniegt skaidrojumu par neatbilstības iemesliem. Saņemtajā Latvijas Pasta skaidrojumā neatbilstību iemesli ir šādi:

- 1) Latvijas Pasta darbinieku trūkums;
- 2) Latvijas Pasta sūtījumu piegāžu modernizācijas nepietiekami ātra ieviešana.

Latvijas Pasta pakalpojumu kvalitātes mērījumu rezultāti neatbilda kvalitātes prasībām arī 2004., 2005. un 2006.gadā. Vienkāršās vēstules pārsūtīšanas laiks (3.zīmējums):

- 2003.gadā D+1 80% no visiem sūtījumiem;
- 2004.gadā D+1 70% no visiem sūtījumiem;
- 2005.gadā D+1 62% no visiem sūtījumiem;
- 2006.gadā D+1 92,5% no „A” klases sūtījumiem;
- 2007.gadā D+1 95,6% no „A” klases sūtījumiem.

3. zīmējums



2. Analizējot kvalitātes mērījumus, secināms, ka liels ir to vienkāršo vēstuļu skaits - 1,5% (2006.gadā 2,2%), kas nav laikus izņemtas no Latvijas Pasta vēstuļu kastītēm nosūtīšanai adresātiem, kā arī liels ir vēstuļu skaits - 1,4% (2006.gadā 1,5%) uz kurām nav Latvijas Pasta spiedogu.

3. 2008.gadā Komisija turpina pakalpojumu kvalitātes mērījumus saskaņā ar Komisijas vispārējā pasta pakalpojuma – vienkāršās vēstules, kvalitātes mērījumu metodiku. Ir paredzēts nosūtīt 2 000 vienkāršās „A” un „B” klases vēstules.

Priekšsēdētāja

V.Andrējeva