

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2010.gada 31.marta sēdē
(prot. Nr.14, 9.p)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

PĀRSKATS
PAR PASTA PAKALPOJUMU LIETOTĀJU SŪDZĪBĀM
2009.GADĀ

Pildot Pasta likumā un likumā „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” noteiktās funkcijas, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Komisija) izskata pasta pakalpojumu lietotāju sūdzības par pasta pakalpojumu sniegšanu.

I. SŪDZĪBU ANALĪZE

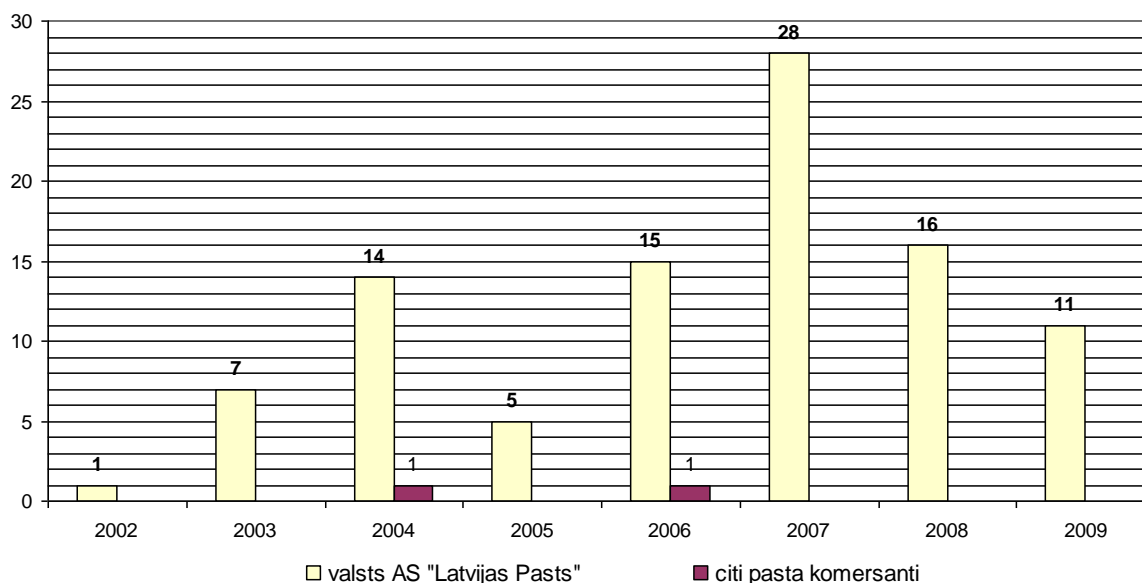
2009. gadā kopumā ir saņemtas un izskatītas 11 sūdzības un trīs elektroniski iesūtīti jautājumi, kas saistīti ar nepieciešamajiem dokumentiem vispārējās atļaujas reģistrēšanai. Tie nav klasificējami kā sūdzības, tāpēc turpmāk pārskatā tiks analizētas rakstiski saņemtās sūdzības.

Sākot no 2002.gada Komisijā saņemts šāds sūdzību skaits (1.zīmējums):

2002. gadā – 1
 2003. gadā – 7
 2004. gadā – 15
 2005. gadā – 5
 2006. gadā – 16
 2007. gadā – 28
 2008. gadā – 16
 2009. gadā – 11

1.zīmējums

Sūdzību skaits un sadalījums



Visas 11 sūdzības saņemtas par universālā pasta pakalpojuma sniedzēja - valsts akciju sabiedrības „Latvijas Pasts” (turpmāk – valsts AS „Latvijas Pasts”) sniegtajiem pakalpojumiem.

Saņemto sūdzību iemesli 2009.gadā norādīti 1.tabulā

1.tabula

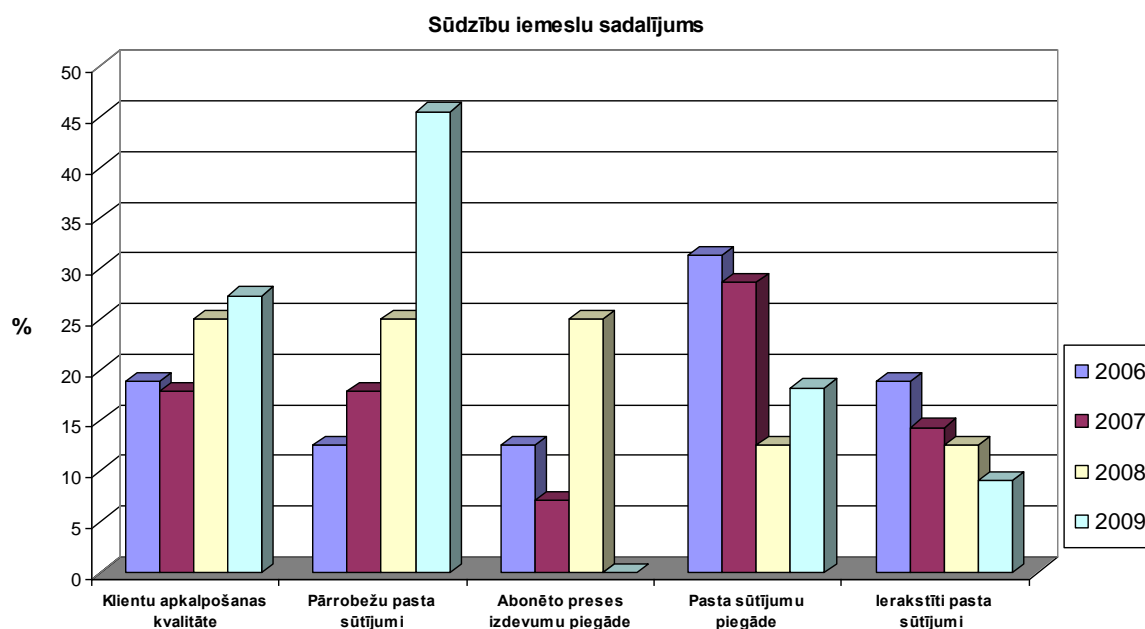
<i>Iemesls</i>	<i>Skaitis</i>
Klientu apkalpošanas kvalitāte	3
Sūdzības par pārrobežu pasta sūtījumiem	5
Neapmierinoša pasta sūtījumu piegāde	2
Sūdzības par ierakstītiem pasta sūtījumiem	1

Saņemto sūdzību iemesli 2006., 2007., 2008 un 2009.gadā norādīti 2.tabulā un 2.zīmējumā

2.tabula

Iemesls	2006.gads		2007.gads		2008.gads		2009.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Klientu apkalpošanas kvalitāte	3	18,8	5	17,9	4	25	3	27,3
Sūdzības par pārrobežu pasta sūtījumiem	2	12,5	5	17,9	4	25	5	45,5
Neapmierinoša abonēto preses izdevumu piegāde	2	12,5	2	7,1	4	25	0	0
Neapmierinoša pasta sūtījumu piegāde	5	31,3	8	28,6	2	12,5	2	18,2
Sūdzības par ierakstītiem pasta sūtījumiem	3	18,8	4	14,3	2	12,5	1	9

2.zīmējums

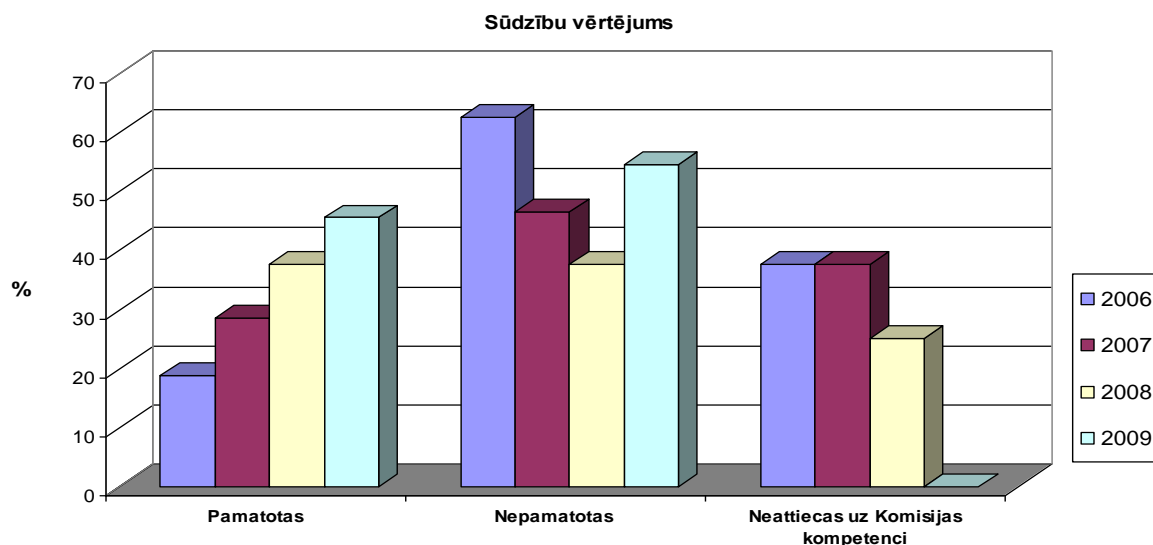


Sūdzības tiek izvērtētas saskaņā ar likumu „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, Pasta likumu un Ministru kabineta 2005.gada 21.jūnija noteikumiem Nr.445 „Pasta noteikumi” (turpmāk - Pasta noteikumi). Vērtējot sūdzības, ir konstatēts, ka 5 sūdzības ir pamatotas, 6 – nepamatotas. Saņemto sūdzību vērtējums 2006., 2007., 2008 un 2009.gadā norādīts 3.tabulā un 3.zīmējumā

3.tabula

Komisijas slēdziens	2006.gads		2007.gads		2008.gads		2009.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Pamatotas sūdzības	3	18,8	8	28,6	6	37,5	5	45,5
Nepamatotas sūdzības	10	62,5	13	46,4	6	37,5	6	54,5
Neattiecas uz Komisijas kompetenci	3	18,8	7	25	4	25	0	0

3.zīmējums

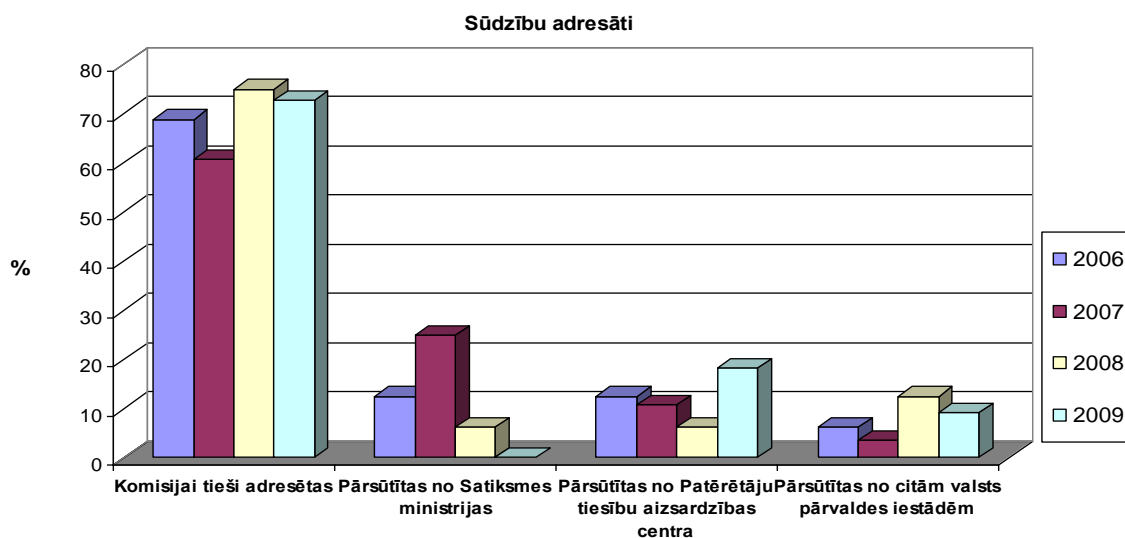


Komisijā 9 sūdzības saņemtas no fiziskām personām, divas no juridiskām personām. Komisijai tieši adresētas 8 sūdzības no citām valsts un pašvaldību iestādēm pārsūtītas – 3, tai skaitā 2 no Patērētāju tiesību aizsardzības centra un 1 no Datu valsts inspekcijas. Saņemto sūdzību adresāts 2006., 2007., 2008. un 2009.gadā norādīts 4.tabulā un 4.zīmējumā

4.tabula

Valsts institūcija	2006.gads		2007.gads		2008.gads		2009.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Komisijai tieši adresētas	11	68,8	17	60,7	12	75	8	72,7
Pārsūtītas no Satiksmes ministrijas	2	12,5	7	25	1	6,3	0	0
Pārsūtītas no Patērētāju tiesību aizsardzības centra	2	12,5	3	10,8	1	6,3	2	18,2
Pārsūtītas no citām valsts pārvaldes iestādēm	1	6,2	1	3,6	2	12,5	1	9,1

4.zīmējums



Ievērojot Pasta likuma 54.pantā noteikto kārtību kādā iesniedzamas un izskatāmas sūdzības par pasta pakalpojumu sniegšanu, universālā pasta pakalpojumu sniedzējs – valsts AS „Latvijas Pasts” 2009.gadā saņēma 930 sūdzības, izskatīja – 916, no kurām pamatotas – 183.

Valsts AS „Latvijas Pasts” saņemto sūdzību iemesli 2009.gadā norādīti 5.tabulā

5.tabula

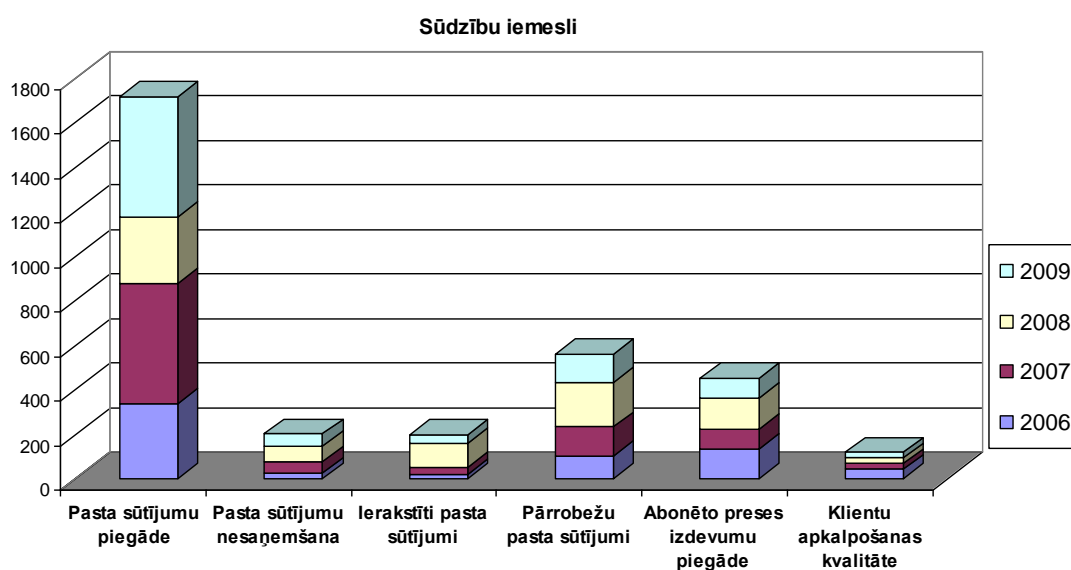
Iemesls	2009.gads	
	Izskatītas	Pamatotas
Neapmierinoša piegāde	362	88
Pasta sūtījumu nesavlaicīga saņemšana	15	9
Pasta sūtījumu nesaņemšana	23	6
Sūdzības par bojātiem pasta sūtījumiem	23	5
Sūdzības par pārrobežu pasta sūtījumiem	200	10
Pieklūve pasta pakalpojumiem un informācijai	30	4
Klientu apkalpošanas kvalitāte	63	18
Citas sūdzības par pasta pakalpojumiem	200	43
Kopā	916	183

Valsts AS „Latvijas Pasts” saņemto sūdzību iemesli 2006., 2007., 2008. un 2009.gadā norādīti 6.tabulā un 5.zīmējumā

6.tabula

Iemesls	2006.gads		2007.gads		2008.gads		2009.gads	
	Skaits	Pamatotas	Skaits	Pamatotas	Skaits	Pamatotas	Skaits	Pamatotas
Neapmierinoša pasta sūtījumu piegāde	337	94	542	84	297	111	542	84
Pasta sūtījumu nesaņemšana	25	5	53	12	70	11	53	12
Sūdzības par ierakstītiem pasta sūtījumiem	19	4	35	4	108	28	35	4
Sūdzības par pārrobežu pasta sūtījumiem	104	6	130	6	198	11	130	6
Neapmierinoša abonēto preses izdevumu piegāde	135	24	89	25	141	39	89	25
Klientu apkalpošanas kvalitāte	42	16	27	6	24	8	27	6

5.zīmējums



II. VEIKTIE PASĀKUMI

1. Saņemot pasta pakalpojumu lietotāju sūdzības par neapmierinošu pasta pakalpojumu kvalitāti, Komisija lūdz pasta komersantam sniegt paskaidrojumu un novērst radušās nepilnības par to rakstveidā paziņojot Komisijai.

2. Saņemot sūdzības, kuru izskatīšana neietilpst Komisijas kompetencē, Komisija tās pārsūtīta attiecīgajai kompetentajai iestādei, par to paziņo iesniedzējam, vai arī Komisija informē iesniedzēju par Komisijas kompetenci un iesniedzēja tiesībām.

III. SECINĀJUMI

1. Ņemot vērā lielo sūdzību skaitu, kas 2009.gadā tika saņemts valsts AS „Latvijas Pasts”, var secināt, ka pasta pakalpojumu lietotāji, saskaņā ar Pasta likuma 54.panta noteikto kārtību, kādā iesniedzamas un izskatāmas sūdzības par pasta pakalpojumu sniegšanu, vispirms vēršas pie pasta pakalpojumu sniedzēja un tikai tad, ja pasta pakalpojuma sniedzēja atbilde neapmierina pasta pakalpojumu lietotāju, iesniedz sūdzību Komisijai.

2. Komisijā 2009.gadā visas sūdzības saņemtas par universālo pasta pakalpojuma sniedzēja valsts AS „Latvijas Pasts” sniegtajiem pakalpojumiem un nav saņemta neviena sūdzība par citiem pasta komersantiem.

3. 2009.gadā, tāpat kā 2008.gadā, lielākais sūdzību skaits ir par neapmierinošiem pasta sūtījumu piegādes termiņiem, kā arī sūdzības saistībā ar pārrobežu pasta sūtījumiem.

Priekšsēdētāja

V.Andrējeva