

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2009.gada 4.marta sēdē
(prot. Nr. 8, 6.p)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

**PĀRSKATS
PAR PASTA PAKALPOJUMU LIETOTĀJU SŪDZĪBĀM
2008.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

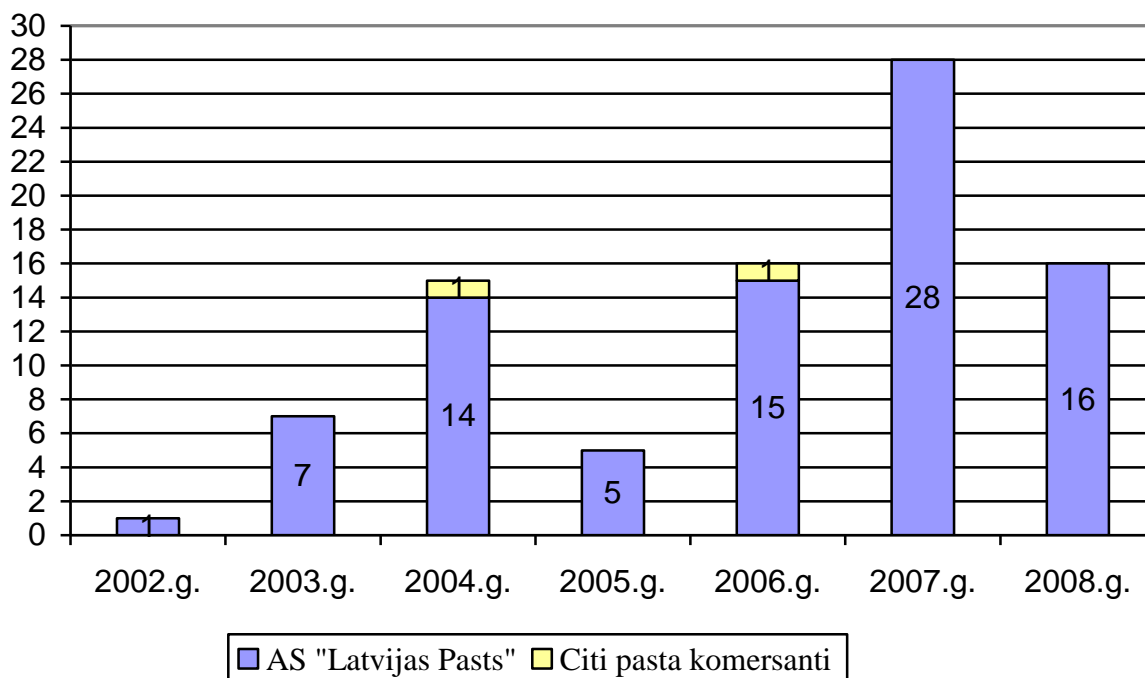
2008. gadā kopumā ir saņemtas un izskatītas 16 sūdzības un četri elektroniski iesūtīti jautājumi, kas saistīti ar sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu, piemēram, par nepieciešamajiem dokumentiem vispārējās atļaujas reģistrēšanai. Tie nav klasificējami kā sūdzības, tāpēc turpmāk pārskatā tiks analizētas rakstiski saņemtās sūdzības.

Sākot no 2002.gada 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

1.zīmējums

Sūdzību skaits un sadalījums



Visas 16 sūdzības saņemtas par vispārējo pasta pakalpojuma sniedzēja - valsts akciju sabiedrības „Latvijas Pasts” (turpmāk - AS „Latvijas Pasts”) sniegtajiem pakalpojumiem.

Saņemto sūdzību iemesli 2008.gadā norādīti 1.tabulā

1.tabula

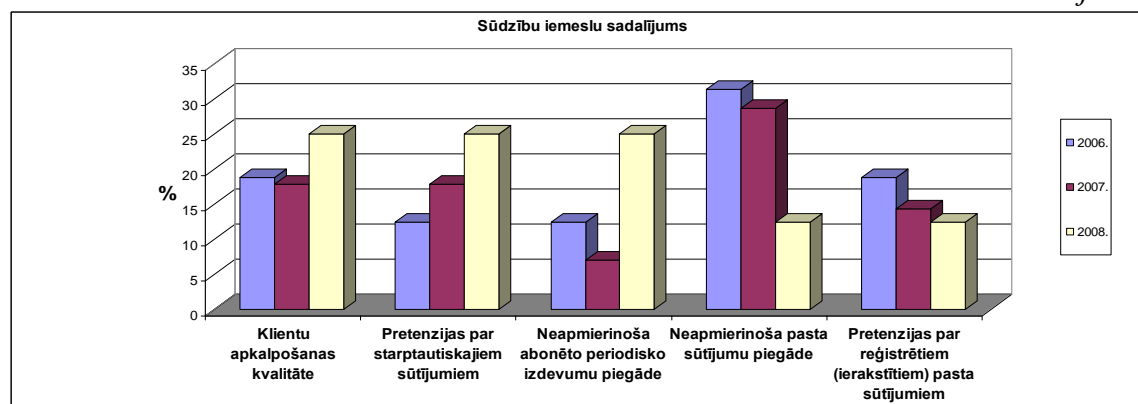
<i>Iemesls</i>	<i>Skaitis</i>
Klientu apkalpošanas kvalitāte	4
Sūdzības par starptautiskajiem sūtījumiem	4
Neapmierinoša abonēto periodisko izdevumu piegāde	4
Neapmierinoša pasta sūtījumu piegāde	2
Sūdzības par reģistrētiem (ierakstītiem) pasta sūtījumiem	2

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

2.tabula

Iemesls	2006.gads		2007.gads		2008.gads	
	<i>Skaitis</i>	<i>%</i>	<i>Skaitis</i>	<i>%</i>	<i>Skaitis</i>	<i>%</i>
Klientu apkalpošanas kvalitāte	3	18,8	5	17,9	4	25
Sūdzības par starptautiskajiem sūtījumiem	2	12,5	5	17,9	4	25
Neapmierinoša abonēto periodisko izdevumu piegāde	2	12,5	2	7,1	4	25
Neapmierinoša pasta sūtījumu piegāde	5	31,3	8	28,6	2	12,5
Sūdzības par reģistrētiem (ierakstītiem) pasta sūtījumiem	3	18,8	4	14,3	2	12,5

2.zīmējums

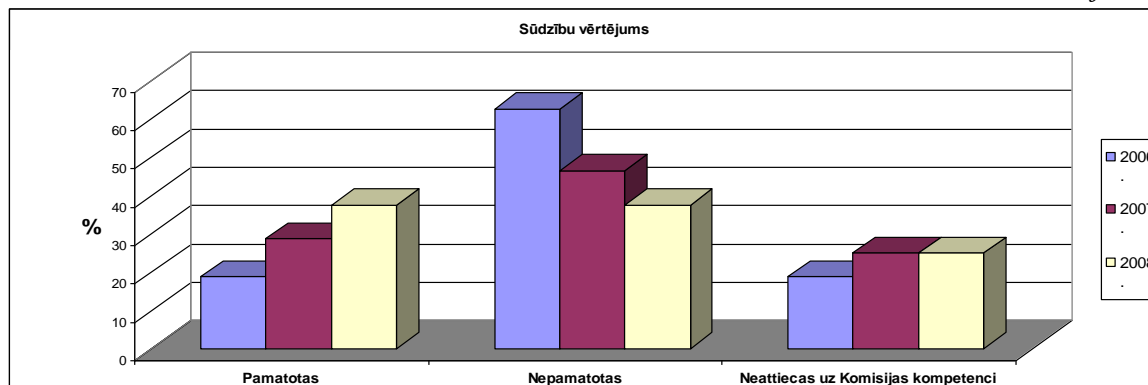


Sūdzības tiek izvērtētas saskaņā ar likumu „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, Pasta likumu un Ministru kabineta 2005.gada 21.jūnija noteikumiem Nr.445 „Pasta noteikumi” (turpmāk - Pasta noteikumi). Vērtējot sūdzības, ir konstatēts, ka sešas sūdzības ir pamatotas, 6 – nepamatotas, četras – neattiecas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

3.tabula

Komisijas slēdziens	2006.gads		2007.gads		2008.gads	
	<i>Skaitis</i>	<i>%</i>	<i>Skaitis</i>	<i>%</i>	<i>Skaitis</i>	<i>%</i>
Pamatotas sūdzības	3	18,8	8	28,6	6	37,5
Nepamatotas sūdzības	10	62,5	13	46,4	6	37,5
Neattiecas uz Komisijas kompetenci	3	18,8	7	25	4	25

3.zīmējums

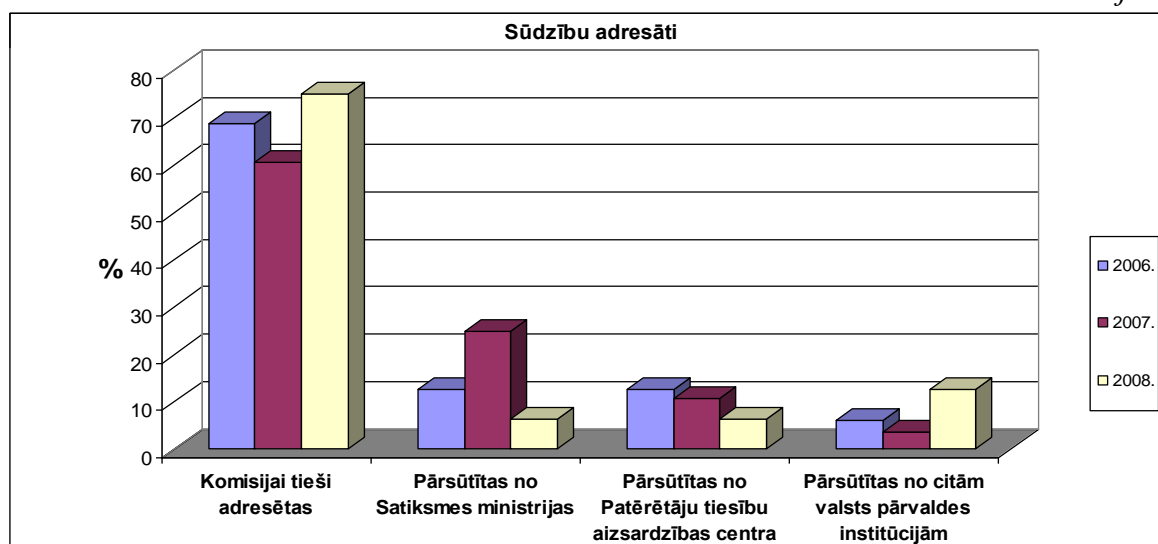


Komisijā 13 sūdzības saņemtas no fiziskām personām, trīs no juridiskām personām. Komisijai tieši adresētas 12 sūdzības no citām valsts un pašvaldību iestādēm pārsūtītas – 4, tai skaitā no Satiksmes ministrijas – un viena no Patērētāju tiesību aizsardzības centra. Saņemto sūdzību adresāts 2006., 2007. un 2008.gadā norādīts 4.tabulā un 4.zīmējumā

4.tabula

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

4.zīmējums



Ievērojot Pasta likuma 25.pantā noteikto kārtību kādā iesniedzamas un izskatāmas sūdzības par pasta pakalpojumu sniegšanu, vispārējo pasta pakalpojumu sniedzējs – AS „Latvijas Pasts” 2008.gadā saņēma 1144 sūdzības, izskatīja – 1108, no kurām pamatotas – 181.

AS „Latvijas Pasts” saņemto sūdzību iemesli 2008.gadā norādīti 5.tabulā

5.tabula

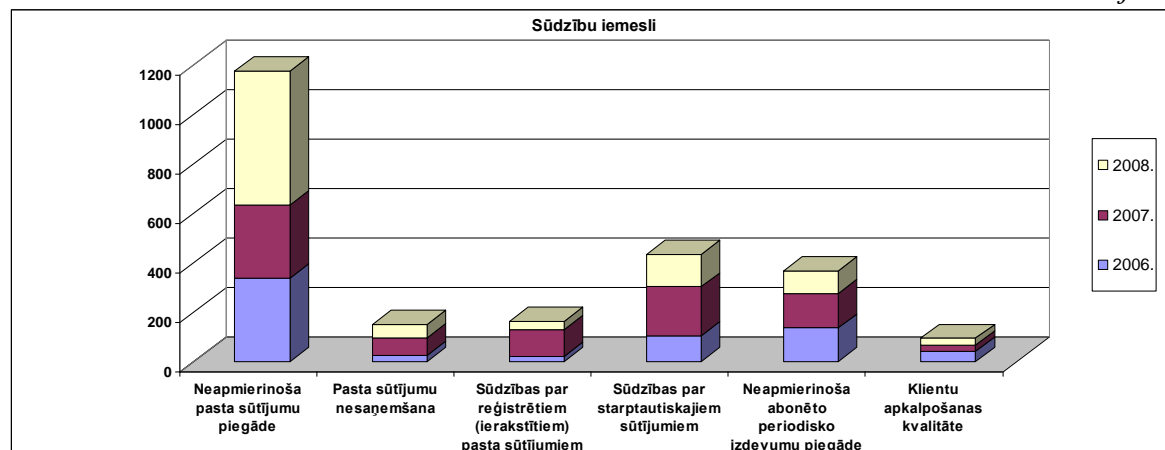
Iemesls	2008.gads	
	Izskatītas	Pamatotas
Neapmierinoša piegāde	542	84
Pasta sūtījumu nesavlaicīga saņemšana	34	15
Pasta sūtījumu nesaņemšana	53	12
Sūdzības par ierakstītiem sūtījumiem	35	4
Sūdzības par starptautiskajiem sūtījumiem	130	6
Darījumi ar pārvedumiem un citiem naudas līdzekļiem	22	3
Klientu apkalpošanas kultūra	27	6
Citas sūdzības par pasta pakalpojumiem	176	26
Sūdzības par preses izdevumu abonēšanu	89	25
Kopā	1108	181

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

6.tabula

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

3. Sakarā ar sūdzībām par reģistrētu (ierakstītu) pasta sūtījumu saņemšanas problēmām, kā arī lai novērstu neskaidrības pasta sūtījumu piegādes termiņos, 2008.gada 21.augustā ir izsludināts Ministru kabineta noteikumu projekts „Grozījumi Ministru kabineta 2005.gada 21.jūnija noteikumos Nr.445 „Pasta noteikumi”” (VSS-1407).

III. SECINĀJUMI

1. Ņemot vērā lielo sūdzību skaitu, kas 2008.gadā tika saņemts AS „Latvijas Pasts”, var secināt, ka pasta pakalpojumu lietotāji, saskaņā ar Pasta likuma 25.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 2008.gadā visas sūdzības saņemtas par vispārējo pasta pakalpojuma sniedzēja AS „Latvijas Pasts” sniegtajiem pakalpojumiem un nav saņemta neviena sūdzība par pasta komersantiem, kas sniedz eksprespasta pakalpojumus.

3. 2008.gadā, tāpat kā 2007.gadā, lielākais sūdzību skaits ir par neapmierinošiem pasta sūtījumu piegādes termiņiem, kā arī sūdzības saistībā ar starptautiskajiem pasta sūtījumiem. Komisija turpina saņemt sūdzības par reģistrētu pasta sūtījumu izsniegšanu un paziņojumiem par to saņemšanu (paziņojumu korektu aizpildīšanu, precīzu un laicīgu piegādi adresātam). Lai novērstu šādu sūdzību iemeslu Komisija ir vērsusies Satiksmes ministrijā ar ierosinājumu izdarīt grozījumus Pasta noteikumos, paredzot, ka vispārējo pasta pakalpojumu sniedzējs nodrošina pasta sūtījumu piegādi adresātam tajā pašā dienā, kad sūtījums saņemts izsniegšanas pasta nodaļā.

4. Komisija, saskaņā ar Ministru kabineta 2001.gada 3.jūlija noteikumu Nr.297 „Noteikumi par regulējamiem sabiedrisko pakalpojumu veidiem” 7.punktu, pasta nozarē regulē pasta pakalpojumus, kas saistīti ar iekšzemes vai starptautiskās pastkartes, vēstules, bandroles, sīkpakas, pasta pakas, eksprespakas un ekspresvētules savākšanu, šķirošanu, pārvadāšanu vai piegādi. Komisija saņem arī sūdzības, kas neattiecas uz Komisijas kompetenci (par abonēto preses izdevumu piegādi). Minētās sūdzības Komisija pārsūta attiecīgajai kompetentajai iestādei, par ko paziņo iesniedzējam, vai arī Komisija informē iesniedzēju par Komisijas kompetenci un iesniedzēja tiesībām.

Priekšsēdētāja

V.Andrējeva