

Neatkarīga universālā pasta pakalpojuma kvalitātes pārbaude

Atbilstoši Pasta likumā¹ noteiktajam universālā pasta pakalpojuma sniedzējs nodrošina, ka tiek veikta neatkarīga šā pasta pakalpojuma kvalitātes pārbaude (turpmāk – kvalitātes pārbaude) saskaņā ar noteiktajiem obligāti piemērojamiem pasta pakalpojumu kvalitātes standartiem.

Regulators 2021.gadā saskaņā ar Pasta likumā noteikto rīkoja konkursu universālā pasta pakalpojuma sniedzēja noteikšanai. Ar Regulatora 2021.gada 22.jūlija lēmumu Nr.78 "Par konkursa universālā pasta pakalpojuma sniedzēja noteikšanai uzvarētāju" VAS "Latvijas Pasts" kā vienīgā konkursa dalībniece tika atzīta par konkursa universālā pasta pakalpojuma sniedzēja noteikšanai uzvarētāju. Ar Regulatora 2021.gada 22.jūlija lēmumu Nr.79 "Par universālā pasta pakalpojuma saistību noteikšanu" (turpmāk – Lēmums) VAS "Latvijas Pasts" noteikts pienākums nodrošināt universālā pasta pakalpojuma sniegšanu visā Latvijas Republikas teritorijā no 2022.gada 1.janvāra līdz 2026.gada 31.decembrim.

Nemot vērā iepriekš minēto, VAS "Latvijas Pasts" 2023.gadā nodrošināja, ka SIA "TNS Latvia" (Kantar) veic VAS "Latvijas Pasts" prioritāro pasta sūtījumu pārsūtīšanas laika atbilstību kvalitātes prasībām, piemērojot Latvijas Republikas nacionālo standartu, kurš ir obligāts, sniedzot pasta pakalpojumus - LVS EN 13850:2020² "Pasta pakalpojumi. Pakalpojumu kvalitāte. Atsevišķu prioritāro un pirmās klases sūtījumu kopējā pārsūtīšanas laika mērīšana".

Kvalitātes pārbaude paredz noteikt pasta pakalpojumu kvalitāti – pasta sūtījumu īpatsvaru (procentos), kuri tiek piegādāti normatīvajos aktos noteiktajā termiņā, proti, atbilstoši Lēmumā noteiktajam VAS "Latvijas Pasts" adresātiem jāpiegādā vismaz 90% no visiem vienkāršas vēstuļu korespondences sūtījumiem nākamajā darba dienā pēc vienkāršas vēstuļu korespondences sūtījuma nodošanas pasta pakalpojumu sniegšanas vietā līdz pakalpojuma sniedzēja norādītajam laikam vai ievietošanas vēstuļu kastītē līdz vēstuļu kastītes pēdējās tukšošanas reizes laikam. Metodoloģijas pamatā ir kontrolsūtījumi, kas reprezentē faktisko pasta plūsmu. Mērījumos vērtētas 11 942 kontroles vēstules, tajā skaitā atbilstoši ģeogrāfiskajai stratifikācijai, proti pilsētas teritorija – pilsētas teritorija, pilsētas teritorija – lauku teritorija u.tml. Mērījuma rezultātā iegūtie rādītāji reprezentē faktisko pasta sūtījumu kvalitāti attiecīgajā periodā.

Saskaņā ar SIA "TNS Latvia" (Kantar) veikto mērījumu rezultātiem secināts, ka 2023.gadā VAS "Latvijas Pasts" nākamajā darba dienā piegādāja 93% vienkāršo vēstuļu korespondences sūtījumu, kas atbilst Regulatora Lēmumā noteiktajām prasībām.

¹ Pasta likums, 29. pants. <https://likumi.lv/ta/id/193574#p29>

²<https://likumi.lv/ta/id/210010-noteikumi-par-obligati-piemerojamo-latvijas-republikas-nacionalo-standartu-sniedzot-pasta-pakalpojumus>