
Η ποιότητα Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας στην Ελλάδα. Οι μετρήσεις της ΕΕΤΤ

2017/06/14 08:10 στην κατηγορία TAXYΔΡΟΜΕΙΑ

Η ΕΕΤΤ, σύμφωνα με το Ν.4053/2012, διενεργεί μετρήσεις, αναφορικά με την ποιότητα της παρεχόμενης Καθολικής ταχυδρομικής Υπηρεσίας και δημοσιεύει τα αποτελέσματα των ελέγχων σε ετήσια βάση.

Του Δρ. Δ. Λάμπρου, Ειδικού Επιστήμονα, Δ/ση Ταχυδρομείων, ΕΕΤΤ

Συγκεκριμένα, οι μετρήσεις αφορούν την υπηρεσία «Α' Προτεραιότητα Εσωτερικού Μεμονωμένο» των Ελληνικών Ταχυδρομείων («ΕΛ. ΤΑ. Α.Ε.»). Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία έχουν ορισθεί ως Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) έως τις 31- 12-2028.

Ο στόχος για την ταχύτητα επίδοσης εσωτερικού ορίστηκε στο 87%, ενώ για την αξιοπιστία εσωτερικού στο 98%, σύμφωνα με την υπουργική απόφαση με θέμα «Καθορισμός της ποιότητας των παρεχόμενων καθολικών εθνικών και ενδοκοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών» (ΦΕΚ 3423/Β/19-12-2014).

Σημειώνεται ότι η ταχύτητα διακίνησης ορίζεται ως το ποσοστό των επιστολών που επιδίδονται στον παραλήπτη τους εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την ημέρα κατάθεσής τους, ενώ ως αξιοπιστία νοείται το αντίστοιχο ποσοστό που φθάνουν στον προορισμό τους εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάθεσής τους. Επίσης, υπολογίζεται και ο μέσος αριθμός ημερών επίδοσης από άκρο σε άκρο.

Η ταχύτητα διακίνησης για το 2016 εκτιμήθηκε στο 86,1%, ελαφρά υπολειπόμενη του στόχου 87%, ενώ η αξιοπιστία της παρεχόμενης υπηρεσίας υπολογίστηκε σε 99,5%, ελαφρώς υπέρτερη του στόχου 98%.

Το κυρίως έργο των μετρήσεων ποιότητας διενεργείται βάσει του Ευρωπαϊκού Προτύπου EN 13850, στο οποίο προ- βλέπεται, μεταξύ άλλων, η παράλληλη εκπόνηση ξεχωριστής μελέτης προσδιορισμού του στατιστικού σχεδιασμού του κυρίως συστήματος μέτρησης («Μελέτη Χαρακτηριστικών Αλληλογραφίας»).

Η εν λόγω μελέτη εκπονείται ανά τριετία με τη συνεργασία του ΦΠΚΥ. Τα συμπεράσματα της μελέτης εξάγονται με χρήση δείγματος από πραγματικές ροές αλληλογραφίας στα κέντρα διαλογής του ΦΠΚΥ για συγκεκριμένη χρονική περίοδο.

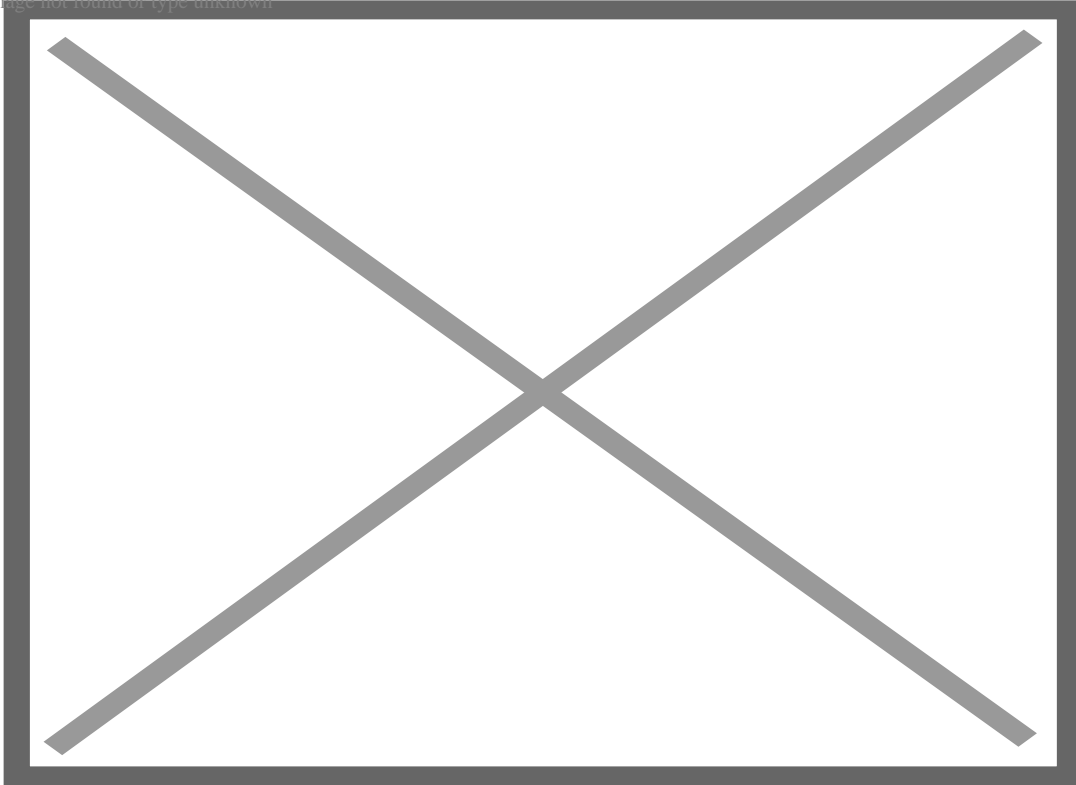
Με χρήση των αποτελεσμάτων της μελέτης των χαρακτηριστικών αλληλογραφίας, στελεχώνεται δίκτυο αντεπιστελλόντων ανά τη χώρα για τη διακίνηση ικανού αριθμού επιστολών ελέγχου σε ετήσια βάση.

Η διοίκηση του έργου, υποστηρίζεται από πληροφοριακό σύστημα, το οποίο εντοπίζει προβλήματα στη λειτουργία του δικτύου των αντεπιστελλόντων, παράγει και δρομολογεί τις επιστολές ελέγχου και τέλος εξάγει με αυτοματοποιημένο τρόπο τις αναφορές των αποτελεσμάτων.

Κατά το έτος 2016, στο δίκτυο των αντεπιστελλόντων συμμετείχαν περισσότερα από 300 φυσικά πρόσωπα για τη διακίνηση περισσότερων από 33.000 επιστολών ελέγχου. Η ταχύτητα διακίνησης για το 2016 εκτιμήθηκε στο 86,1%, ελαφρά υπολειπόμενη του στόχου 87%, ενώ η αξιοπιστία της παρεχόμενης υπηρεσίας υπολογίστηκε σε 99,5%, ελαφρώς υπέρτερη του στόχου 98%.

Τα αποτελέσματα ποιότητας δίνουν τη δυνατότητα σύγκρισης της ταχύτητας περισυλλογής/ επίδοσης μεταξύ των νομών της χώρας. **Η ταχύτητα περισυλλογής είναι υψηλή ($\geq 87\%$) στην Αττική, στη Θεσσαλονίκη, στο μεγαλύτερο τμήμα της Στερεάς Ελλάδας και της Πελοποννήσου.**

Σε αντιδιαστολή, στο μεγαλύτερο τμήμα της ηπειρωτικής χώρας η ταχύτητα επίδοσης κρίνεται ικανοποιητική ($\geq 87\%$).



Συμπερασματικά, παρατηρείται γεωγραφική ανομοιογένεια στην ποιότητα της Καθολικής Υπηρεσίας, η οποία σε ορισμένες περιπτώσεις (π.χ. νησιωτική Ελλάδα) δύναται να οφείλεται και σε εξωγενείς παράγοντες (π.χ. προβλήματα στη συγκοινωνιακή σύνδεση των περιοχών της χώρας), όμως οι δείκτες ποιότητας για την επικράτεια είναι εντός ορίων των στόχων ποιότητας για το έτος 2016.

Η ποιότητα εξωτερικού

Οι μετρήσεις της ταχύτητας επίδοσης και της αξιοπιστίας της παρεχόμενης υπηρεσίας για τη διεθνή αλληλογραφία διενεργούνται από την International Post Corporation (IPC), μέλη της οποίας είναι οι ΦΠΚΥ κρατών στον ευρύτερο ευρωπαϊκό χώρο.

Ως ταχύτητα επίδοσης της διεθνούς αλληλογραφίας ορίζεται το ποσοστό των επιστολών ελέγχου που παραδίδονται στον προορισμό τους εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάθεσής τους, ενώ ως αξιοπιστία της παρεχόμενης υπηρεσίας ορίζεται το ποσοστό επιστολών ελέγχου που επιδίδονται στον παραλήπτη τους εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάθεσής τους.

Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, **η τιμή-στόχος για την ταχύτητα επίδοσης ορίζεται στο 85%**, ενώ η αντίστοιχη τιμή-στόχος για την αξιοπιστία της υπηρεσίας ορίζεται στο 97%. Προκειμένου να έχουμε πληρέστερη εικόνα της πορείας των δεικτών ποιότητας της διεθνούς αλληλογραφίας για τη χώρα μας, υπολογίστηκε η

διάμεση απόσταση της μέτρησης από την τιμή- στόχο, ανά έτος και τύπο υπηρεσίας (εισερχόμενη/εξερχόμενη) για την περίοδο 2011-2016.

Από τα αποτελέσματα, **συνάγουμε ότι τα Ελληνικά Ταχυδρομεία απομακρύνονται από το στόχο με την πάροδο των ετών.** Ο ρυθμός απομάκρυνσης είναι εντονότερος για την εισερχόμενη διεθνή αλληλογραφία τόσο για το δείκτη ταχύτητας, όσο και για το δείκτη αξιοπιστίας.

Συνεπώς, παρατηρείται επιβράδυνση της ταχύτητας διακίνησης και του δείκτη αξιοπιστίας, τόσο για την εισερχόμενη όσο και για την εξερχόμενη διεθνή αλληλογραφία, αλλά ο βαθμός επιβράδυνσης είναι υψηλότερος για την εισερχόμενη και για τους δύο δείκτες ποιότητας.

Προκειμένου να αποκτήσουμε πληρέστερη εικόνα των μεταβολών των δεικτών ποιότητας, υπολογίστηκε η μέση ετήσια μεταβολή για την εξεταζόμενη περίοδο. Διαπιστώνουμε ότι η ταχύτητα διακίνησης της εισερχόμενης μειώνεται ετησίως με ρυθμό 11,0%, σχεδόν τριπλάσιο του αντίστοιχου ρυθμού μείωσης για την εξερχόμενη (3,9%).

Σημαντικός χαρακτηρίζεται και ο ετήσιος ρυθμός πτώσης της αξιοπιστίας της εισερχόμενης (4,6%), που πάλι εκτιμάται περίπου τρεις φορές μεγαλύτερος του αντίστοιχου ρυθμού πτώσης της εξερχόμενης (1,6%).

Συμπερασματικά, παρατηρείται πτώση της ποιότητας της διεθνούς Καθολικής Υπηρεσίας για την περίοδο 2011-2016 στη χώρα μας. Η μείωση της ποιότητας για την εισερχόμενη, καταγράφεται υψηλότερη σε σχέση με την εξερχόμενη.

Εξωτερικοί παράγοντες (π.χ. η μη απευθείας καθημερινή αεροπορική σύνδεση της χώρας μας με τις χώρες με τις οποίες καταγράφεται ταχυδρομική ροή στα πλαίσια του έργου μέτρησης της διεθνούς αλληλογραφίας) ενδέχεται να συμβάλλουν στην ανωτέρω διαπίστωση.

Αναδημοσίευση από το περιοδικό «Εν Τάχει» της ΕΕΤΤ, τεύχος 49