
Η ποιότητα της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας στην Ελλάδα

2019/08/19 08:13 στην κατηγορία TAXYΔΡΟΜΕΙΑ

Γνωρίζετε ότι μια απλή επιστολή η οποία αποστέλλεται από το Ν. Αττικής με προορισμό το Ν. Θεσσαλονίκης το έτος 2018, χρειάζεται κατά μέσο όρο **1,6 εργάσιμες ημέρες** για να φθάσει στον προορισμό της, ενώ η αντίστροφη διαδρομή απαιτεί περίπου **1,2 ημέρες**;

Γνωρίζετε ότι η διακίνηση της απλής αλληλογραφίας εντός του Ν. Αττικής απαιτεί 1,2 ημέρες κατά μέσο όρο, ενώ το αντίστοιχο χρονικό διάστημα για το Ν. Θεσσαλονίκης είναι 1,5 ημέρες;

Τα ανωτέρω, αλλά και πλήθος άλλων χρήσιμων συμπερασμάτων, εξάγονται από τις μετρήσεις ποιότητας της Καθολικής ταχυδρομικής Υπηρεσίας που διενεργεί σε ετήσια βάση η ΕΕΤΤ, βάσει του άρθρου 6 παρ.1 του Ν.4053/2012 και του Ευρωπαϊκού Προτύπου EN13850.

Η κείμενη νομοθεσία ορίζει ότι ο δείκτης ταχύτητας, δηλαδή το ποσοστό των επιστολών της απλής μεμονωμένης αλληλογραφίας Α' προτεραιότητας εσωτερικού που διακινούνται εντός 1 εργάσιμης ημέρας, οφείλει να υπερβαίνει το 87%.

Πανομοιότυπα, ο δείκτης αξιοπιστίας, δηλαδή το ποσοστό των επιστολών της ίδιας κατηγορίας αλληλογραφίας που διεκπεραιώνεται εντός 3 εργασίμων ημερών, οφείλει να υπερβαίνει το 98%.

Ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ), ο οποίος οφείλει να τηρεί τις προαναφερθείσες προδιαγραφές ποιότητας, έχει οριστεί από την Πολιτεία να είναι τα Ελληνικά Ταχυδρομεία («ΕΛΤΑ ΑΕ.»), μέχρι το πέρας του 2028.

Η διενέργεια των μετρήσεων προαπαιτεί την εκπόνηση της μελέτης «Χαρακτηριστικών Αλληλογραφίας», η οποία αποτελεί το στατιστικό σχεδιασμό του κυρίως συστήματος μέτρησης ποιότητας.

Η εν λόγω μελέτη εκπονείται ανά τριετία με στοιχεία που συλλέγει ο ΦΠΚΥ από τα Κέντρα Διαλογής του δικτύου του, καταμετρώντας τα χαρακτηριστικά πραγματικών ροών αλληλογραφίας εντός προκαθορισμένης χρονικής περιόδου.

Επί παραδείγματι, ο στατιστικός σχεδιασμός μας ενημερώνει ότι **το 68,1% των επιστολών ελέγχου εξέρχεται από το Ν. Αττικής, ενώ το 55,5% εισέρχεται στο Ν. Αττικής.**

Τα αντίστοιχα ποσοστά για το Ν. Θεσσαλονίκης είναι 3,8% και 5,0% αντιστοίχως. Τα αποτελέσματα του στατιστικού σχεδιασμού χρησιμοποιούνται για τη στελέχωση ικανού δικτύου αντεπιστελλόντων στο σύνολο της Επικράτειας, με σκοπό τη διακίνηση επαρκούς αριθμού επιστολών ελέγχου για τη μέτρηση των δεικτών ποιότητας.

Παράλληλα, ο Ανάδοχος του έργου αναπτύσσει πληροφοριακό σύστημα, το οποίο υποστηρίζει τη λειτουργία του δικτύου των αντεπιστελλόντων, παράγει και δρομολογεί τις επιστολές ελέγχου και τέλος εξάγει με αυτοματοποιημένο τρόπο τις αναφορές των αποτελεσμάτων των μετρήσεων.

Κατά το έτος 2018, στο δίκτυο των αντεπιστελλόντων συμμετείχαν περισσότερα από 400 φυσικά πρόσωπα για τη διακίνηση περισσότερων από 20 χιλιάδων επιστολών ελέγχου.

Εντός 1 εργάσιμης ημέρας διακινήθηκε το 74,7% των επιστολών ελέγχου, ενώ το 95,0% διεκπεραιώθηκε εντός 3 εργασίμων ημερών, συνεπώς οι δείκτες ποιότητας υπολείπονται των στόχων για το 2018.

Διαχρονικά, κατά την τριετία 2016-2018, οι δείκτες ταχύτητας και αξιοπιστίας εμφανίζουν σημαντική πτώση το 2017, αλλά παρατηρείται μια μικρή ανάκαμψη κατά το 2018.

Η απόσταση, αλλά και η πυκνότητα πληθυσμού των σημείων κατάθεσης και επίδοσης, διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην ταχύτητα επίδοσης της αλληλογραφίας.

Συγκεκριμένα, για τις επιστολές όπου η απόσταση μεταξύ αποστολέα και παραλήπτη είναι περιορισμένη (τοπικές αποστολές), χρειάζονται 1,1 ημέρες κατά μέσο όρο να επιδοθούν, ενώ όταν η απόσταση αυτή μεγαλώνει, αλλά παραμένει μικρότερη των 200 χλμ, ο εκτιμώμενος χρόνος διακίνησης αυξάνεται σε 1,4 ημέρες.

Στην περίπτωση όπου το σημείο κατάθεσης απέχει από το σημείο επίδοσης περισσότερο από 200 χλμ, ο χρόνος διεκπεραίωσης εκτιμάται σε 1,7 ημέρες κατά μέσο όρο.

Επιστολές με τόπο προορισμού αραιοκατοικημένες περιοχές (π.χ. αγροτικές ή ημιαστικές), χρειάζονται περί τις 1,6 με 1,7 ημέρες κατά μέσο όρο για να επιδοθούν, ανεξαρτήτως της πυκνότητας κατοίκησης του σημείου κατάθεσης.

Σε αντιδιαστολή, η επίδοση σε πυκνοκατοικημένες περιοχές (π.χ. μεγάλα αστικά

κέντρα), διεκπεραιώνεται σε 1,2 με 1,3 ημέρες, ανεξαρτήτως των πληθυσμιακών χαρακτηριστικών του σημείου κατάθεσης.

Επιπροσθέτως, η επαγγελματική ιδιότητα του αποστολέα ή του παραλήπτη επηρεάζει την ταχύτητα διακίνησης της αλληλογραφίας.

Για παράδειγμα, επιστολές που αποστέλλονται από επιχειρήσεις, φθάνουν στον προορισμό τους σε 1,4 ημέρες κατά μέσο όρο, ενώ αλληλογραφία που προέρχεται από ιδιώτες χρειάζεται λίγο περισσότερο χρόνο, περί τις 1,5 ημέρες.

Τέλος, παρατηρείται σημαντική γεωγραφική ανομοιομορφία στην ποιότητα διακίνησης της αλληλογραφίας. Ο Ν. Αττικής υπερτερεί των υπολοίπων περιοχών ως προς την ταχύτητα διεκπεραίωσης των επιστολών.

Όμως, καταγράφονται περιοχές στη Στερεά Ελλάδα ή στην Πελοπόννησο που είναι στατιστικά ισοδύναμες ως προς τη διαχείριση της αλληλογραφίας σε σχέση με το Ν. Αττικής και μάλιστα σε ορισμένες περιπτώσεις (Ν. Φθιώτιδας & Ν. Αργολίδας) παρατηρείται ταχύτερη επίδοση της αλληλογραφίας στις περιοχές αυτές σε σύγκριση με το Ν. Αττικής για το 2018.

Η χαμηλή ποιότητα διακίνησης της αλληλογραφίας σε αρκετές περιοχές της χώρας (π.χ. νησιωτική, Βόρεια & Δυτική Ελλάδα) δύναται να οφείλεται και σε **εξωγενείς παράγοντες** (π.χ. προβλήματα στη συγκοινωνιακή διασύνδεση των περιοχών αυτών).

Δρ. Δημήτριος Λάμπρου,

ειδικός επιστήμονας, Δ/νση Ταχυδρομείων, ΕΕΤΤ, αναδημοσίευση από το περιοδικό «Εν Ταχει» της ΕΕΤΤ.