

RAPORT

privind controlul performanțelor serviciului poștal universal

În contextul crizei pandemice, declanșate în anul 2020 cu o continuitate extinsă și în anul 2021, dar cu un impact mai redus, sectorul poștal a fost afectat atât la nivel național, cât și la nivel internațional. Confruntarea a fost resimțită prin intermediul mai multor provocări și factori, în special prin sistarea traficului aerian la nivel global pe o perioadă nedeterminată, care a dus la un declin radical al trimiterilor poștale provenite, în special din comerțul electronic și decretarea stării generale de „forță majoră”, anunțată pe teritoriul majorității țărilor. Cu toate acestea, au fost întreprinse un șir de măsuri în vederea menținerii dezvoltării sectorului internațional, prin continuitatea expedierii și recepționării poștei internaționale, atât pe cale terestră, cât și pe cale aeriană, pentru a menține în permanență indicatorii de calitate, în măsura posibilităților.

Trimiterile EMS:

- Distribuirea în termen a trimiterilor EMS:
Obiectivul stabilit – 95%. Obiectivul îndeplinit – 91,4%.
- Transmiterea în termen a datelor:
Obiectivul stabilit – 98%. Obiectivul îndeplinit – 98%.
- Transmiterea datelor privind evenimentul RESDES (primirea depeșelor în Biroul de schimb internațional) în raport cu PREDES (expedierea depeșelor din biroul de schimb internațional):
Obiectivul stabilit – 85%. Obiectivul îndeplinit – 63,4% (din cauza expedierii pe cale terestră)
- Evenimentul PREDES în raport cu numărul de link-uri:
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 100%.
- Evenimentul F (prezentarea trimiterilor autorităților vamale) în raport cu evenimentul E (expedierea trimiterilor din biroul de schimb de destinație):
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 95,8%.
- Evenimentul H (distribuirea nereușită) și motivele acestuia:
Obiectivul stabilit – 90%. Obiectivul îndeplinit – 97,5 %.
- Procentajul traficului de intrare schimbat în cadrul programului PFP:
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 97,5%.
- Evenimentul A (recepționarea trimiterilor) în raport cu evenimentul C (expediere din biroul de schimb de origine):

Obiectivul stabilit – 95%. Obiectivul îndeplinit - 54,5% (din cauza reducerii numărului de curse aeriene)

- Transportarea în termen:
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 31,3% (din cauza sistării curselor aeriene)
- Call Centru – răspuns în timp la reclamații:
Obiectivul stabilit – 95%. Obiectivul îndeplinit – 92,8%.

COLETE POȘTALE:

- Transmiterea în termen a datelor privind distribuirea:
Obiectivul stabilit – 90%. Obiectivul îndeplinit – 94,2%.
Transmiterea datelor privind evenimentul RESDES (primirea depeșelor în Biroul de schimb internațional) în raport cu PREDES (expedierea depeșelor din biroul de schimb internațional):
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 77,3%.
- Evenimentul PREDES în termen de 24 ore:
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 99,3%.
- Evenimentul F (prezentarea trimiterilor autorităților vamale) în raport cu evenimentul E (expedierea trimiterilor din biroul de schimb de destinație):
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 98,7%.
- Evenimentul C (expedierea din biroul de schimb de origine) în raport cu evenimentul A (recepționarea trimiterilor):
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 98%.

POȘTA DE SCRISORI:

- Scanarea trimiterilor de intrare evenimentul D (sosirea la biroul de schimb de destinație) în raport cu C (expedierea din biroul de schimb de origine):
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 89,7%.
- Prezentarea informației privind distribuirea. Evenimentul H (distribuția nereușită) sau evenimentul I (distribuția finală):
Obiectivul stabilit – 80%. Obiectivul îndeplinit – 98%.

Obiectivul principal al sectorului internațional rămâne în continuare axat pe analiza și monitorizarea continuă a indicilor de calitate și asigurarea stabilă a fluxului de import/export a trimiterilor poștale internaționale.