

Kakvoća univerzalne usluge u 2019.

HP – Hrvatska pošta d.d., davatelj univerzalne usluge na cijelom području Republike Hrvatske, provela je 2019., u skladu sa svojim pravima i obvezama, neovisna mjerenja kakvoće prijenosa i uručenja pismovnih i prioritetnih pismovnih pošiljaka u unutarnjem prometu te prioritetnih pismovnih pošiljaka u međunarodnom prometu.

UNUTARNJI PROMET

Prema rezultatima kontinuiranog mjerenja provedenog metodom *end-to-end* na cijelom području RH (urbana i ruralna područja) u 2019. ostvaren je prijenos:

- **85,26%** prioritetnih pismovnih pošiljaka u roku od jednoga radnog dana
- **96,76%** prioritetnih pismovnih pošiljaka u roku od dva radna dana i
- **95,17%** neprioritetnih pismovnih pošiljaka u roku od tri radna dana.

Pri mjerenju se nije uzimao u obzir dan prijma poštanske pošiljke.

Prosječno vrijeme prijenosa prioritetnih pismovnih pošiljaka bilo je **1,22** dana, a prosječno vrijeme prijenosa neprioritetnih pismovnih pošiljaka bilo je **2,35** dana.

MEĐUNARODNI PROMET

Prema rezultatima mjerenja provedenog 2019. prijenos prioritetnih pošiljaka iz država EU-a i za države EU-a prosječno je obavljen:

- u otpremi:
 - **71,6%** pošiljaka u roku od tri dana i • **91,5%** pošiljaka u roku od pet dana
- u prispijeću:
 - **62,3%** pošiljaka u roku od tri dana i
 - **89,3%** pošiljaka u roku od pet dana.

U 2019., u UPU-ovu GMS E2E Internal mjerenju sa susjednim državama te Ukrajinom i Albanijom, postignuta je sljedeća razina kakvoće:

- otprema – **87,2%** pošiljaka u roku od pet dana
- prispijeće – **95,7%** pošiljaka u roku od pet dana.

PRIGOVORI KORISNIKA I NAKNADE ŠTETE

U 2019. je u unutarnjem i međunarodnom poštanskom prometu zaprimljeno ukupno **7906** prigovora korisnika.

- U zakonskom roku riješeno je **96,94%** prigovora.
- Prosječno vrijeme za prvi odgovor korisniku bilo je **23,19** dana.
- Prosječno vrijeme za konačan odgovor korisniku bilo je **23,19** dana.
- Prosječno vrijeme za isplatu naknade, računajući od dana podnošenja prigovora, bilo je **20,81** dan.
- Prosječno vrijeme za isplatu naknade, računajući od dana otpreme konačnog odgovora, bilo je **5,38** dana.