

## Kakvoća univerzalne usluge u 2021. godini

HP - Hrvatska pošta d.d., kao davatelj univerzalne usluge na cijelom području Republike Hrvatske, provela je 2021. godine, u skladu sa svojim pravima i obvezama, neovisna mjerenja kakvoće prijenosa i uručjenja 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 2021. godini, ostvaren je prijenos:

- **87,56%** prioritetnih pismovnih pošiljaka u roku od jednoga radnog dana;
- **97,26%** prioritetnih pismovnih pošiljaka u roku od dva radna dana i
- **96,04%** 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 **1,17** dana, a prosječno vrijeme prijenosa neprioritetnih pismovnih pošiljaka bilo je **1,77** dana.

**Napomena:** Mjerenje kakvoće prijenosa i uručjenja pismovnih i prioritetnih pismovnih pošiljaka u unutarnjem prometu u 2021. godini, podložno je reviziji, samim time i rezultati mjerenja podložni su korekciji.

### MEĐUNARODNI PROMET

Prema rezultatima mjerenja provedenog 2021. godine, prijenos prioritetnih pošiljaka iz država EU i za države EU prosječno je obavljen:

- U otpremi
  - **48,7%** pošiljaka u roku od tri dana i
  - **75,7%** pošiljaka u roku od pet dana
- U prispjeću
  - **44,6%** pošiljaka u roku od tri dana i
  - **70,1%** pošiljaka u roku od pet dana.

U 2021. godini, u UPU GMS WORLD mjerenju sa susjednim državama, te Ukrajinom, Albanijom i Južnoafričkom Republikom, postignuta je sljedeća razina kakvoće:

- Otprema – **76,1%** pošiljaka u roku od pet dana;
- Prispjeće – **74,9%** pošiljaka u roku od pet dana.

### PRIGOVORI KORISNIKA I NAKNADE ŠTETE

U 2021. godini, u unutarnjem i međunarodnom poštanskom prometu zaprimljeno je ukupno **36.959** prigovora korisnika:

- U zakonskom roku riješeno je **95,75%** prigovora u unutarnjem prometu;
- U zakonskom roku riješeno je **98,56%** prigovora u međunarodnom prometu;
- Prosječno vrijeme za konačni odgovor korisniku u unutarnjem prometu, bilo je **16,36** dana;
- Prosječno vrijeme za konačni odgovor korisniku u međunarodnom prometu, bilo je **29,31** dana;
- Prosječno vrijeme za isplatu naknade u unutarnjem prometu, računajući od dana podnošenja prigovora, bilo je **34,74** dana;
- Prosječno vrijeme za isplatu naknade u međunarodnom prometu, računajući od dana podnošenja prigovora, bilo je **54,24** dana;
- Prosječno vrijeme za isplatu naknade u unutarnjem i međunarodnom prometu, računajući od dana otpreme konačnog odgovora, bilo je **8,0** dana.