

## Kakvoća univerzalne usluge u 2020. godini

HP - Hrvatska pošta d.d., davatelj univerzalne usluge na cijelom području Republike Hrvatske, provela je 2020. 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 2020. godini, ostvaren je prijenos:

- **86,02%** prioritetnih pismovnih pošiljaka u roku od jednoga radnog dana
- **97,53%** prioritetnih pismovnih pošiljaka u roku od dva radna dana i
- **95,28%** 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 **2,25** dana.

**Napomena:** Mjerenje kakvoće prijenosa i uručjenja pismovnih i prioritetnih pismovnih pošiljaka u unutarnjem prometu u 2020. godini, podložno je reviziji, samim time i rezultati mjerenja podložni su korekciji.

### MEĐUNARODNI PROMET

Prema rezultatima mjerenja provedenog 2020. godine, prijenos prioritetnih pošiljaka iz država EU i za države EU prosječno je obavljen:

- U otpremi  
**47,2%** pošiljaka u roku od tri dana i **69,6%** pošiljaka u roku od pet dana
- U prispijeću  
**33,7%** pošiljaka u roku od tri dana i **57,5%** pošiljaka u roku od pet dana.

U 2020. godini, u UPU GMS WORLD mjerenju sa susjednim državama, te Ukrajinom, Albanijom i Južnoafričkom Republikom, postignuta je sljedeća razina kakvoće:

- Otprema – **81,4%** pošiljaka u roku od pet dana,
- Prispijeće – **88,4%** pošiljaka u roku od pet dana.

### PRIGOVORI KORISNIKA I NAKNADE ŠTETE

U 2020. godini, u unutarnjem i međunarodnom poštanskom prometu zaprimljeno je ukupno **31.242** prigovora korisnika.

- U zakonskom roku riješeno je **94,58%** prigovora
- Prosječno vrijeme za prvi odgovor korisniku bilo je **15,07** dana
- Prosječno vrijeme za konačni odgovor korisniku bilo je **15,07** dana
- Prosječno vrijeme za isplatu naknade, računajući od dana podnošenja prigovora, bilo je **24,80** dana
- Prosječno vrijeme za isplatu naknade, računajući od dana otpreme konačnog odgovora, bilo je **7,61** dana.