

Kakvoća univerzalne usluge u 2023. godini

HP - Hrvatska pošta d.d., kao davatelj univerzalne usluge na cijelom području Republike Hrvatske, provela je 2023. godine, 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 2023. godini, ostvaren je prijenos:

- **85,96%** prioritetnih pismovnih pošiljaka u roku od jednoga radnog dana;
- **96,06%** prioritetnih pismovnih pošiljaka u roku od dva radna dana i
- **95,38%** 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 **1,24** dana, a prosječno vrijeme prijenosa neprioritetnih pismovnih pošiljaka bilo je **1,93** dana.

Napomena: Mjerenje kakvoće prijenosa i uručenja pismovnih i prioritetnih pismovnih pošiljaka u unutarnjem prometu u 2023. godini, podložno je reviziji, samim time i rezultati mjerenja podložni su korekciji.

MEĐUNARODNI PROMET

Prema rezultatima mjerenja provedenog 2023. godine, prijenos prioritetnih pošiljaka iz država EU i za države EU prosječno je obavljen:

- U otpremi
 - **36,1%** pošiljaka u roku od tri dana i
 - **79,5%** pošiljaka u roku od pet dana
- U prispjeću
 - **64,4%** pošiljaka u roku od tri dana i
 - **85,8%** pošiljaka u roku od pet dana.

U 2023. godini, u UPU GMS WORLD mjerenju sa poštanskim upravama Albanije, Bosne i Hercegovine (HP Mostar, BH Pošta, i Pošte Srpske), te Crne Gore, postignuta je sljedeća razina kakvoće:

- Otprema – **82,6%** pošiljaka u roku od pet dana;
- Prispjeće – **91,4%** pošiljaka u roku od pet dana.

PRIGOVORI KORISNIKA I NAKNADE ŠTETE

U 2023. godini, u unutarnjem i međunarodnom poštanskom prometu zaprimljeno je ukupno **30.509** prigovora korisnika:

- U zakonskom roku riješeno je **76,26%** prigovora u unutarnjem prometu;
- U zakonskom roku riješeno je **97,05%** prigovora u međunarodnom prometu;
- Prosječno vrijeme za konačni odgovor korisniku u unutarnjem prometu, bilo je **19,68** dana;
- Prosječno vrijeme za konačni odgovor korisniku u međunarodnom prometu, bilo je **11,33** dana;
- Prosječno vrijeme za isplatu naknade u unutarnjem prometu, računajući od dana podnošenja prigovora, bilo je **36,56** dana;
- Prosječno vrijeme za isplatu naknade u međunarodnom prometu, računajući od dana podnošenja prigovora, bilo je **51,13** dana;
- Prosječno vrijeme za isplatu naknade u unutarnjem i međunarodnom prometu, računajući od dana otpreme konačnog odgovora, bilo je **6** dana.