

## Kakvoća univerzalne usluge u 2022. godini

HP - Hrvatska pošta d.d., kao davatelj univerzalne usluge na cijelom području Republike Hrvatske, provela je 2022. 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 2022. godini, ostvaren je prijenos:

- **86,63%** prioritetnih pismovnih pošiljaka u roku od jednoga radnog dana;
- **97,18%** prioritetnih pismovnih pošiljaka u roku od dva radna dana i
- **95,76%** 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 **1,19** dana, a prosječno vrijeme prijenosa neprioritetnih pismovnih pošiljaka bilo je **1,76** dana.

### MEĐUNARODNI PROMET

Prema rezultatima mjerenja provedenog 2022. godine, prijenos prioritetnih pošiljaka iz država EU i za države EU prosječno je obavljen:

- U otpremi
  - **46,1%** pošiljaka u roku od tri dana i
  - **78,4%** pošiljaka u roku od pet dana
- U prispijeću
  - **61,2%** pošiljaka u roku od tri dana i
  - **82,5%** pošiljaka u roku od pet dana.

U 2022. godini, u UPU GMS WORLD mjerenju sa susjednim državama, te Ukrajinom, Albanijom i Južnoafričkom Republikom, postignuta je sljedeća razina kakvoće:

- Otprema – **83,9%** pošiljaka u roku od pet dana;
- Prispijeće – **87,9%** pošiljaka u roku od pet dana.

### PRIGOVORI KORISNIKA I NAKNADE ŠTETE

U 2022. godini, u unutarnjem i međunarodnom poštanskom prometu zaprimljeno je ukupno **24.482** prigovora korisnika:

- U zakonskom roku riješeno je **98,34%** prigovora u unutarnjem prometu;
- U zakonskom roku riješeno je **100,00%** prigovora u međunarodnom prometu;
- Prosječno vrijeme za konačni odgovor korisniku u unutarnjem prometu, bilo je **3,74** dana;
- Prosječno vrijeme za konačni odgovor korisniku u međunarodnom prometu, bilo je **1,84** dana;
- Prosječno vrijeme za isplatu naknade u unutarnjem prometu, računajući od dana podnošenja prigovora, bilo je **17,87** dana;
- Prosječno vrijeme za isplatu naknade u međunarodnom prometu, računajući od dana podnošenja prigovora, bilo je **52,94** dana;
- Prosječno vrijeme za isplatu naknade u unutarnjem i međunarodnom prometu, računajući od dana otpreme konačnog odgovora, bilo je **6,4** dana.