

Kakvoća univerzalne usluge u 2018. godini

HP - Hrvatska pošta d.d., davatelj univerzalne usluge na cijelom području Republike Hrvatske, provela je 2018. 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 2018. godini, ostvaren je prijenos:

- **85,62%** prioritetnih pismovnih pošiljaka u roku od jednoga radnog dana
- **95,52%** prioritetnih pismovnih pošiljaka u roku od dva radna dana i
- **95,62%** 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 **1,21** dan, a prosječno vrijeme prijenosa neprioritetnih pismovnih pošiljaka iznosilo je **2,16** dana.

MEĐUNARODNI PROMET

Prema rezultatima mjerenja provedenog 2018. godine, prijenos prioritetnih pošiljaka iz država EU i za države EU prosječno je obavljen:

- U otpremi
 - **77,4%** pošiljaka u roku od tri dana i
 - **95,3%** pošiljaka u roku od pet dana
- U prispjeću
 - **66,5%** pošiljaka u roku tri dana i
 - **92,0%** u roku od pet dana.

U 2018. godini, u UPU GMS E2E Internal mjerenju sa susjednim državama, te Albanijom, postignuta je sljedeća razina kakvoće uručenja pošiljaka:

- Otprema - **87,4%** pošiljaka u roku pet dana,
- Prispjeće – **95,9%** pošiljaka u roku pet dana.

PRIGOVORI KORISNIKA I NAKNADE ŠTETE

U 2018. godini, u unutarnjem i međunarodnom poštanskom prometu, zaprimljeno je ukupno **33.848** prigovora korisnika.

- U zakonskom roku riješeno je **91,10%** prigovora
- Prosječno vrijeme za prvi odgovor korisniku bilo je **13,82** dana
- Prosječno vrijeme za konačni odgovor korisniku bilo je **14,52** dana
- Prosječno vrijeme za isplatu naknade, računajući od dana podnošenja prigovora, bilo je **27,82** dana
- Prosječno vrijeme za isplatu naknade, računajući od dana otpreme konačnog odgovora, bilo je **7,42** dana.