

**Informace o výsledcích poskytování a zajišťování základních služeb  
a vyhodnocení parametrů kvality za rok 2018**

<b>1. Přehled obslužných míst</b>	
Ukazatel	Počet
Vlastní provozovny s plným rozsahem základních služeb	2 648
Provozovny zajišťované smluvním partnerem s plným rozsahem základních služeb	583
Vlastní provozovny s omezeným rozsahem základních služeb	518
Provozovny zajišťované smluvním partnerem s omezeným rozsahem základních služeb	73
Mobilní obslužná místa	0
Jiný vhodný způsob zajištění základních služeb (konkrétní způsob)	2
Poštovní schránky	21 047

<b>2. Výjimečné případy, kdy nebylo zajištěno dodání na adresu každé fyzické a právnické osoby</b>	
Ukazatel	Počet
Místa, kde nebylo zajištěno dodání na adresu každé fyzické a právnické osoby podle § 16 odst. 1 písm. a) a b) vyhlášky podle § 3 odst. 3 zákona o poštovních službách	93
z toho místa, kde bylo dodávání zajištěno prostřednictvím dodávací schránky	38

<b>3. Počet poskytnutých základních služeb</b>	
Ukazatel	Počet v tisících ks
Počet dodaných poštovních zásilek do 2 kg	252 963
Počet dodaných poštovních balíků do 10 kg	462
Počet dodaných doporučených zásilek	69 681
Počet dodaných cenných zásilek	2 202
Počet dodaných poštovních zásilek pro nevidomé osoby	84
Počet dodání peněžní částky poštovním poukazem hotovost - hotovost	1 959
Počet dodání peněžní částky poštovním poukazem hotovost - účet	33 075
Počet dodání peněžní částky poštovním poukazem účet - hotovost	11 251

<b>4. Výsledek měření přepravních dob podle § 22 vyhlášky podle § 3 odst. 3 zákona o poštovních službách</b>		
<b>Ukazatel</b>	<b>Hodnota</b>	<b>Výsledek v %</b>
Dodání v D + 1	92%	92,93%
Zpožděné zásilky - dodání v D +2 a více	—	0

<b>5. Přehled námitek podle § 33 odst. 4 písm. c) zákona o poštovních službách (reklamace a jiná podání zákazníků)</b>	
<b>Ukazatel</b>	<b>Počet</b>
Vyřízené reklamace dodání poštovní zásilky (vyjma reklamací na dodejky)	64 100
z toho odůvodněné reklamace	26 765
Vyřízené reklamace poštovních služeb s dodejkou	79 113
Vyřízené reklamace poškození nebo úbytku obsahu poštovních zásilek	1 411
z toho odůvodněné reklamace	642
Jiné reklamace	1 493
z toho odůvodněné reklamace	796
Podání obsahující stížnost	3 937
z toho na dlouhé čekací doby	17
z toho na otevírací dobu pošt	9
z toho na změnu ukládací pošty	172
z toho na dodávání poštovních zásilek	2 710
z toho na vyřizování reklamací	79
z toho na poštovní zásilky do/ze zahraničí	846
z toho na dodání peněžní částky poštovním poukazem	104