

**Informace o výsledcích poskytování a zajišťování základních služeb
a vyhodnocení parametrů kvality za rok 2019**

1. Přehled obslužných míst	
Ukazatel	Počet
Vlastní provozovny s plným rozsahem základních služeb	2 600
Provozovny zajišťované smluvním partnerem s plným rozsahem základních služeb	634
Vlastní provozovny s omezeným rozsahem základních služeb	501
Provozovny zajišťované smluvním partnerem s omezeným rozsahem základních služeb	68
Mobilní obslužná místa	0
Jiný vhodný způsob zajištění základních služeb (konkrétní způsob)	2
Poštovní schránky	20 699

2. Výjimečné případy, kdy nebylo zajištěno dodání na adresu každé fyzické a právnické osoby	
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	94
z toho místa, kde bylo dodávání zajištěno prostřednictvím dodávací schránky	38

3. Počet poskytnutých základních služeb	
Ukazatel	Počet v tisících ks
Počet dodaných poštovních zásilek do 2 kg	239 693
Počet dodaných poštovních balíčků do 10 kg	442
Počet dodaných doporučených zásilek	65 690
Počet dodaných cenných zásilek	1 972
Počet dodaných poštovních zásilek pro nevidomé osoby	78
Počet dodání peněžní částky poštovním poukazem hotovost - hotovost	1 617
Počet dodání peněžní částky poštovním poukazem hotovost - účet	17 138
Počet dodání peněžní částky poštovním poukazem účet - hotovost	10 605

4. Výsledek měření přepravních dob podle § 22 vyhlášky podle § 3 odst. 3 zákona o poštovních službách

Ukazatel	Hodnota	Výsledek v %
Dodání v D + 1	92%	92,77%
Zpožděné zásilky - dodání v D +2 a více	—	0

5. Přehled námitek podle § 33 odst. 4 písm. c) zákona o poštovních službách (reklamace a jiná podání zákazníků)

Ukazatel	Počet
Vyřízené reklamace dodání poštovní zásilky (vyjma reklamací na dodejky)	77 209
z toho odůvodněné reklamace	23 030
Vyřízené reklamace poštovních služeb s dodejkou	53 202
Vyřízené reklamace poškození nebo úbytku obsahu poštovních zásilek	1 050
z toho odůvodněné reklamace	476
Jiné reklamace	972
z toho odůvodněné reklamace	780
Podání obsahující stížnost	10 810
z toho na dlouhé čekací doby	142
z toho na otevírací dobu pošt	100
z toho na změnu ukládací pošty	91
z toho na dodávání poštovních zásilek	7 219
z toho na vyřizování reklamací	21
z toho na poštovní zásilky do/ze zahraničí	3 236
z toho na dodání peněžní částky poštovním poukazem	1