

**Informace o výsledcích poskytování a zajišťování základních služeb
a vyhodnocení parametrů kvality za rok 2025**

1. Přehled obslužných míst	
Ukazatel	Počet
Vlastní provozovny s plným rozsahem základních služeb	1 826
Provozovny zajišťované smluvním partnerem s plným rozsahem základních služeb	1 124
Vlastní provozovny s omezeným rozsahem základních služeb	321
Provozovny zajišťované smluvním partnerem s omezeným rozsahem základních služeb	31
Mobilní obslužná místa	7
Jiný vhodný způsob zajištění základních služeb (konkrétní způsob)	0
Poštovní schránky	16 759

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	43
z toho místa, kde bylo dodávání zajištěno prostřednictvím dodávací schránky	16

3. Počet poskytnutých základních služeb	
Ukazatel	Počet v tisících ks
Počet dodaných poštovních zásilek do 2 kg	71 832
Počet dodaných poštovních balíků do 10 kg	131
Počet dodaných doporučených zásilek	27 645
Počet dodaných cenných zásilek	956
Počet dodaných poštovních zásilek pro nevidomé osoby	36
Počet dodání peněžní částky poštovním poukazem hotovost - hotovost	231
Počet dodání peněžní částky poštovním poukazem hotovost - účet	3 935
Počet dodání peněžní částky poštovním poukazem účet - hotovost	5 331

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%	93,27%
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)	25 548
z toho odůvodněné reklamace	10 924
Vyřízené reklamace poštovních služeb s dodejkou	39 527
Vyřízené reklamace poškození nebo úbytku obsahu poštovních zásilek	201
z toho odůvodněné reklamace	129
Jiné reklamace	883
z toho odůvodněné reklamace	424
Podání obsahující stížnost	7 673
z toho na dlouhé čekací doby	87
z toho na otevírací dobu pošt	122
z toho na změnu ukládací pošty	12
z toho na dodávání poštovních zásilek	5 460
z toho na vyřizování reklamací	10
z toho na poštovní zásilky do/ze zahraničí	1 699
z toho na dodání peněžní částky poštovním poukazem	283