



# Kvalita poštových služieb

## Quality of postal services

Včasnosť je okrem spoľahlivosti a bezpečnosti dôležitým ukazovateľom kvality poštových služieb z hľadiska ich dopravy od odosielateľa k adresátovi.

In addition to reliability and security, timeliness is an important indicator of the postal services quality from the viewpoint of their transfer from the sender to the recipient.

## Kvalita poštových služieb

Quality of postal services

Kontrolné merania času dopravy poštových zásielok vykonávali externé nezávislé organizácie podľa príslušných ustanovení smernice č. 97/67/EC Európskeho parlamentu a Rady Európy z 15. decembra 1997 o spoločných pravidlách pre rozvoj vnútorného trhu poštových služieb Spoločenstva a zlepšovaní kvality služieb, novelizovanej smernicou č. 2002/39/EC.

Check time measurements of postal items shipment have been performed by external independent organisations in line with pertinent provisions of Directive No. 97/67/EC of the European Parliament and of the Council of 15 December 1997 on common rules for the development of the internal market of Community postal services and the improvement of quality of service, as amended by Directive No. 2002/39/EC.

V tabuľke sú výsledky externých meraní realizovaných v roku 2004\* v porovnaní s normou kvality, ktorú stanovil Poštový regulačný úrad – národný regulátor poštových služieb v Slovenskej republike:

The table shows the results of external measurements performed in 2004\*, in comparison with the quality standard stipulated by the Postal Regulation Office – the national regulator of postal services in the Slovak Republic:

Druh zásielky Item type	Lehota na včasnosť dopravy Shipment timeliness period	Norma kvality na rok 2004 Quality standard for 2004	Výsledok merania v roku 2004 Measurement result in 2004
Listy 1. triedy 1st class letters	D+1	95,0%	94,6%
Listy 2. triedy 2nd class letters	D+2	92,5%	95,7%
Balíky 1. triedy 1st class parcels	D+2	95,0%	96,5%
Balíky 2. triedy 2nd class parcels	D+3	95,0%	98,2%
Poštové poukážky „C“ Money orders “C”	D+2	92,0%	97,7%

\*Výsledky prezentujú činnosť Slovenskej pošty za celý rok 2004.

\*Results represent the activities of the Slovak Post for the whole year 2004.