



POŠTOVÉ SLUŽBY POSTAL SERVICES

POŠTOVÉ SLUŽBY

POSTAL SERVICES



NA KONCI ROKU 2001 BOL NÁRODNOU RADOU SR PRIJATÝ ZÁKON 507/2001 O POŠTOVÝCH SLUŽBÁCH, KTORÝM SA MENILI PODMIENKY POSKYTOVANIA POŠTOVÝCH SLUŽIEB, AKO AJ PODMIENKY POSKYTOVANIA UNIVERZÁLNEJ POŠTOVEJ SLUŽBY. NA ZÁKLADE ZMIEN VYPLÝVAJÚCICH Z TOHTO ZÁKONA ZAČALA SP S ÚČINNOSŤOU OD 1. 1. 2003 POSKYTOVAŤ UNIVERZÁLNU SLUŽBU PODĽA POŠTOVEJ LICENCIE VYDANEJ POŠTOVÝM ÚRADOM V ŽILINE.

TOWARD THE END OF 2001, THE NATIONAL COUNCIL OF THE SLOVAK REPUBLIC ADOPTED THE ACT NO. 507/2001 ON POSTAL SERVICES WHICH CHANGED THE CONDITIONS FOR PROVIDING OF POSTAL SERVICES AS WELL AS THE CONDITIONS FOR PROVIDING THE UNIVERSAL POSTAL SERVICE. ON THE BASIS OF CHANGES RESULTING FROM THIS ACT, SP COMMENCED TO PROVIDE THE UNIVERSAL SERVICE ACCORDING TO THE POSTAL LICENSE ISSUED BY THE POSTAL REGULATORY OFFICE IN ŽILINA WITH EFFECT FROM 1. 1. 2003.

Vydaniu Poštovej licencie predchádzalo schválenie nových Poštových podmienok, podľa ktorých SP poskytuje na trhu poštových služieb. Nové Poštové podmienky, ktoré nahradili Poštový poriadok, platili taktiež od 1. 1. 2003.

Vykonávanie univerzálnej služby začal v roku 2003 kontrolovať Poštový úrad podľa podmienok vydaných v Požiadavkách na kvalitu poskytovania univerzálnej poštovej služby, ktoré sú prílohou vydaných licencie. Požiadavky na kvalitu sa dotýkajú nasledujúcich oblastí:

- dostupnosť prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete
- časová dostupnosť univerzálnej služby
- včasnosť dopravy zásielok
- bezpečnosť zásielok
- informovanie o univerzálnej službe
- vybavovanie reklamácií
- spokojnosť zákazníkov

Intenzita vybraných produktov premiestňovacích činností

| Ukazovateľ podaja (ks) | 2000 | 2001 | Od 1. 1. 2002 zmena produktov | 2002 | 2003 |
|---------------------------|-------------|-------------|--|-------------|-------------|
| Obyčajné listové zásielky | 318 596 427 | 338 650 952 | Listy II. triedy | 280 472 452 | 337 649 491 |
| Prioritné zásielky | 1 902 936 | 2 197 492 | Listy I. triedy | 5 778 307 | 5 605 038 |
| Doporučené zásielky | 43 259 317 | 47 982 854 | Listové zásielky so službou Doporučené | 51 674 675 | 52 038 676 |
| Balíky | 4 461 208 | 4 783 176 | Balíky | 5 023 599 | 4 942 958 |

Poštový platobný styk

| Vklady v tis. Sk | 2001 | 2002 | 2003 |
|--|--------|--------|--------|
| Podané poukážky A (ukončené 30. 9. 2004) | 26 832 | 25 308 | 15 491 |
| Podané poukážky C | 3 429 | 3 179 | 2 862 |
| Podané poukážky D | 116 | 108 | 93 |
| Podané poštové peňažné poukazy U – červené | 2 329 | 4 774 | 18 892 |
| Podané poštové peňažné poukazy U – zelené | | 1 194 | |
| Podané poštové peňažné poukazy E | 2 924 | 2 835 | 3 029 |
| SIPO – počet inkasnych položiek | 67 227 | 65 397 | 66 423 |
| Štávková služba | 26 507 | 21 503 | 18 918 |
| Účty za telekomunikačné služby | 8 136 | 8 740 | 8 702 |

| Vklady v tis. Sk | 2001 | 2002 | 2003 |
|--|--------|--------|--------|
| Dôchodky národného okruhu | 12 657 | 12 264 | 12 083 |
| Dávky okresného okruhu | 9 140 | 9 557 | 9 053 |
| Poštové poukážky a PPP U pripísané na účet | 29 015 | 31 065 | 34 740 |

Issuing of the Postal License was preceded by approval of the new Postal Terms and Conditions according to which the SP is to provide postal services on the market. The new Postal Terms and Conditions, which replaced the Postal Regulatory Office Order, became valid already as of 1. 1. 2003.

The Postal Regulatory Office started to control performance of the universal service in 2003 according to conditions shown in the issued Quality Requirements for Providing of the Universal Postal Service, which were annexed to the issued License. Quality Requirements apply to the following:

- availability of accessible and contact points of the public postal network;
- time availability of universal service;
- timely transport of postal items;
- safety of postal items;
- providing of information about universal service;
- settling of claims;
- satisfaction of customers.

Postal Payment System

With effect as of 1. 10. 2003, SP cancelled the use of postal orders type A fully replacing them by a higher quality product – postal money order U (PPP U). In order to secure continuous passing to PPP U, both the services were provided concurrently during one year. With regard to the fact that it is the strongest product in postal payment system, it was very demanding period for post offices as well as for processing points of OZ VAKÚP, first of all during the months following after the cancellation of postal orders A. Similarly also the recipients of PPP U – owners of accounts who through all post offices and postal operations centres submitted applications for approval of PPP U. Manufacturing and print of new payment documents PPP U was secured for them by OZ TÚP and a printer which received attest for this work from OZ VAKÚP.

In 2003, began also the analysis of innovation of postal orders types C and D, and preparation for their transfer to postal money order H.

| Indicator | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
|------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Ordinary letter items posted | 318 596 427 | 338 650 952 | 280 472 452 | 337 649 491 |
| Priority items posted | 1 902 936 | 2 197 492 | 5 778 307 | 5 605 038 |
| Registered items posted | 43 259 317 | 47 982 854 | 51 674 675 | 52 038 676 |
| Parcels posted | 4 461 208 | 4 783 176 | 5 023 599 | 4 942 958 |

National Social Benefits

Within this service, the Innovation of National Social Benefits project continued in co-operation with the Social Insurance Company, which solved first of all automation of this service and simplification of pay-

S účinnosťou od 1. 10. 2003 zrušila SP poštové poukážky A a v plnom rozsahu ich nahradila kvalitatívne vyšším produktom – poštovým peňažným poukazom U (PPP U). Kvôli zabezpečeniu postupného prechodu na PPP U boli obidve služby poskytované súčasne v období jedného roka. Vzhľadom na to, že ide o najsilnejší produkt poštového platobného styku, išlo o náročné obdobie pre pošty i spracovateľské miesta OZ VAKÚP, predovšetkým v mesiacoch bezprostredne po zrušení poštových poukážok A. Rovnako i pre adresátov PPP U – majiteľov účtov, ktorí prostredníctvom všetkých pôšt a SPP podávali žiadosti o schválenie PPP U. Výrobu a tlač nových platobných dokladov PPP U pre nich zabezpečovala Technická ústredňa pôšt a tlačiarne, ktorým na uvedené udelila SP OZ VAKÚP atest.

V roku 2003 sa začalo i s analýzou inovácie poštových poukážok C a D a prípravou na ich prechod na poštový peňažný poukaz H.

Dôchodky národného okruhu

V rámci tejto služby pokračoval v spolupráci so Sociálnou poisťovňou projekt Inovácie dôchodkov národného okruhu, ktorý riešil predovšetkým automatizáciu tejto služby a zjednodušenie výplatných podmienok. Nové výplatné podmienky boli úspešne zavedené už od 1. 12. 2002. V druhom polroku 2003 bola spustená pilotná prevádzka kompletného nového riešenia na poštách spracovateľského miesta Rožňava. Zo strany SP bola vyhodnotená ako funkčná k 1. 12. 2003. Sociálna poisťovňa však s odvolaním sa na zásadné zmeny v legislatíve a preberanie ďalších kompetencií požiadala o posun v dohodnutom časovom harmonograme zavádzania projektu o pol roka.

SIPO

Rok 2003 z pohľadu Sústredeného inkasa platieb obyvateľstva bol venovaný hĺbkovej analýze rozvojového projektu Nové SIPO. Jeho cieľom je optimalizácia, tak z pohľadu technických možností, ako i technologicko-užívateľského riešenia. Ide o jednu z najnáročnejších služieb s vysokým počtom zmluvných partnerov i samotných platiteľov.

Bankové služby

SP spolupracuje pri zabezpečovaní bankových služieb s Poštovou bankou, a. s., (ďalej PB). V rámci tejto spolupráce je realizované prostredníctvom siete pôšt – obchodných miest PB obstaranie predaja vybraných bankových produktov a súvisiacich bankových služieb právnickým a fyzickým osobám v mene PB.

V roku 2003 sa spektrum zabezpečovaných služieb pre PB rozšírilo o spoluprácu pri zabezpečovaní predaja vkladových listov emisie č. 11, predaj prvého aktívneho produktu – spotrebného úveru PB sa rozšíril na celú poštovú sieť.

out conditions. The new pay-out conditions were successfully introduced already as of 1. 12. 2002. In the second half-year of 2003, a pilot operation of new complex solution was launched at post offices of the processing point Rožňava. It was evaluated by SP as functional as per 1. 12. 2003. However, the Social Insurance Company, referring to principle changes in legislative and take over of other competencies, asked for a half-year postponement of the agreed timetable and introduction of the project.

SIPO

The year 2003 from the view of centralized collection of public utilities payments from residents ("SIPO") was dedicated to in-depth analysis of a development project - New SIPO. It is focused on optimization of technical availabilities as well as on technological-and-user solution. It is one of the most demanding services with high number of contractual partners as well as of payers.

Banking Services

SP, in securing the bank services, co-operates with Poštová banka, a.s. (Post Bank, joint-stock company - hereinafter "PB"). Within this co-operation, the sale of selected bank products and related bank services is realized in the name of PB through the network of post offices – points of sale of PB to legal entities and physical persons. In 2003, the spectrum of services secured for PB was extended of

| Inpayments in thous. SKK | 2001 | 2002 | 2003 |
|--|--------|--------|--------|
| A-Type Postal Money Orders Posted | 26 832 | 25 308 | 15 491 |
| C-Type of Postal Money Orders Posted | 3 429 | 3 179 | 2 862 |
| D-Type fo postal Money Orders Posted | 116 | 108 | 93 |
| U-Type of Postal Money Orders – Red | 2 329 | 4 774 | 18 892 |
| U-Type of Postal Money Orders Posted – Green | | 1 194 | |
| E-Type of Postal Money Orders posted | 2 924 | 2 835 | 3 029 |
| SIPO – Number of Collection Inpayments | 67 227 | 65 397 | 66 423 |
| Betting Service | 26 507 | 21 503 | 18 918 |
| Inpayments into Accounts for Telecommunications Services | 8 136 | 8 740 | 8 702 |

| Outpayments in thous. SKK | 2001 | 2002 | 2003 |
|--|--------|--------|--------|
| National Social Benefits | 12 657 | 12 264 | 12 083 |
| District Social Benefits | 9 140 | 9 557 | 9 053 |
| U-Type Postal Money ordrs and Remittances Credited into Accounts | 29 015 | 31 065 | 34 740 |

Na 10 vybraných poštách bol spustený pilotný projekt POS terminálov PB pre výplatu hotovosti prostredníctvom platobnej karty na priehradke pošty.

V spolupráci s PB bola rozšírená služba príjmu medzinárodných platobných príkazov EUROGIRO na celú poštovú sieť, pričom bolo umožnené zasielať platby touto formou už aj do Portugalska, Turecka, Srbska, Čiernej hory a Maďarska. Celkovo je možné prostredníctvom služby Eurogiro zasielať platby do 17 krajín.

Spolupracujúce strany v snahe skvalitniť a zefektívniť poskytovanie bankových služieb na poštách, rozšírili v roku 2003 systém PB off-line na ďalších 23 pôšt, ktoré týmto realizujú on-line overovanie výplat z účtov PB a denné dáta o vykonaných bankových operáciách poskytujú PB v elektronickej forme po uzávierke bežného dňa. V súčasnosti systémom PB – off-line pracuje už 212 pôšt.

Western Union

V marci roku 2003 rozšírila SP svoje portfólio služieb o expresný prevod peňazí zo Slovenska do zahraničia, a naopak, z cudziny do SR a tiež v rámci Slovenskej republiky prostredníctvom služby Western Union.

Pilotne SP túto službu ponúkala na vybraných 41 poštách v rámci zmluvnej spolupráce so spoločnosťou Express Service, s. r. o., poskytovateľom služby Western Union na Slovensku i v Čechách. Kvôli veľkému záujmu klientov o realizovanie finančných prevodov a v záujme širšej dostupnosti služby SP pristúpila od 15. 10. 2003 k rozšíreniu poskytovania služby o ďalších 200 pôšt. Expresný prevod peňazí Western Union je špičkovou službou, ktorá nemá vo svete konkurenciu. Vďaka využitiu najmodernejšej elektronickej technológie a svojej jedinečnej svetovej počítačovej sieti služba umožňuje previesť finančné prostriedky do niekoľkých minút vo vyše 195 krajinách v rámci celého sveta. Služba Western Union sa teší stále rastúcemu záujmu zákazníkov.

Poisťovníctvo

S účinnosťou od augusta 2002 do 31. 10. 2003 SP na základe zmluvnej spolupráce s R+V Poisťovňou, a. s., poskytovala na vybraných poštách sprostredkovanie poistenia.

Do pilotného projektu bolo zapojených 59 pôšt spadajúcich do Strediska poštovej prevádzky Trnava a Liptovský Mikuláš. Služba bola poskytovaná v rámci hodín pre verejnosť prostredníctvom priehradkových zamestnancov, ale i prostredníctvom poštových doručovateľov. Ponuka služby bola propagovaná priamym oslovením a tiež podaním informačného letáka. Predmetom spolupráce bolo získavanie kontaktu na záujemcov o poistné poradenstvo, ktoré bolo realizované vyškolenými zamestnancami R+V Poisťovne, a. s. Spolupráca bola založená na jednoduchosti a časovej nenáročnosti na prácu zamestnancov pôšt. Po uplynutí zmluvnej doby bola spolupráca ukončená.

co-operation in securing the sale of deposit certificates – emission no. 11 – the sale of the first active product – consumer credit of PB was extended to all post office network.

At 10 selected post offices, the pilot project of PB POS terminals for pay-out of cash through payment cards at the post-office counter was launched.

In co-operation with PB, the service of acceptance of the EUROGIRO international payment orders was extended to the whole post office network, and it was enabled to use this manner for sending of payments also to Portugal, Turkey, Serbia, Monte Negro and Hungary. In total, it is possible to send payment via Eurogiro to 17 countries.

Co-operating parties, in effort to improve and make more effective the providing of banking services at post offices, extended in 2003 the system of PB off-line to other 23 post offices which realize on-line verification of pay-outs from PB accounts, and the daily data on performed bank operations are supplied to PB in electronic form after the daily balance. At present, the PB-off-line system is used at 212 post offices.

Western Union

In March 2003, SP enlarged its portfolio of express transfer of money from Slovakia to abroad and vice versa from abroad to SR, and also within the Slovak Republic using the Western Union service.

In a pilot way, SP was offering this service at 41 selected post offices within the contractual cooperation with the company Express Service, s.r.o., to providers of Western Union service in Slovakia and in the Czech Republic.

Because of great interest of clients for making the money transfers, and in interests of wider accessibility of service, SP extended providing of this service to other 200 post offices. Express transfer of money by Western Union is a top service not having a competition all over the world. Thanks to use of the latest electronic technology and its unique world computer network, the service allows to transfer the funds within several minutes in more than 195 countries world-wide. Western Union enjoys the permanently growing interests of customers; representatives of this company are always at places where the people need them; and now they are at the Slovak post offices.

Insurance

With effect from August 2002 to 31. 10. 2003, SP was providing mediation of insurance at the selected post offices on the basis of contractual co-operation with R+V Poisťovňa, a. s. (R+V Insurance, joint-stock company).

The pilot project covered 59 post offices belonging to Postal Operations Centre in Trnava and Liptovský Mikuláš. This service was provided in the opening hours for public by counter

Kvalita poštových služieb

Včasnosť je okrem spoľahlivosti a bezpečnosti ďalším dôležitým atribútom dopravy poštových zásielok od odosielateľa k adresátovi, podľa ktorého je posudzovaná kvalita poštových služieb. Kontrolné merania času dopravy poštových zásielok sú vykonávané externými nezávislými organizáciami, podľa príslušných ustanovení Smernice č. 97/67/EC Európskeho parlamentu a Rady z 15. decembra 1997 o spoločných pravidlách pre rozvoj vnútorného trhu poštových služieb Spoločenstva a zlepšovaní kvality služieb. Výsledky meraní v roku 2003 v stanovených štandardoch sú uvedené v nasledujúcej tabuľke:

| Druh zásielky | Štandard | Výsledok merania v roku 2003 |
|---------------------------|----------|------------------------------|
| Listy 1. triedy | D+1 | 96,1 % |
| Listy 2. triedy | D+2 | 94,8 % |
| Balíky 1. triedy | D+2 | 95,5 % |
| Balíky 2. triedy | D+3 | 96,3 % |
| Poštové poukážky typu „C“ | D+2 | 96,1 % |

Výsledky meraní sú porovnávané so záväznými ukazovateľmi, ktoré stanovil Poštový úrad – národný regulátor poštových služieb v Slovenskej republike. Na základe tohto porovnania konštatujeme, že SP plní stanovené kvalitatívne normy pre včasnosť dopravy uvedených druhov poštových zásielok.

Medzinárodná prevádzka

Na spracovanie medzinárodných zásielok prevádzkovala SP v roku 2003 dve výmenné pošty – Bratislava 090 (pre všetky

employees, and also by postmen. The service was offered by the direct addressing as well as through information leaflet. The co-operation was focused on attracting of people interested in insurance advisory; it was realized by trained employees of the insurance company - R+V Poistovňa, a.s. Co-operation was based on simplicity and non-consuming of the working time of employees at post offices. After the elapse of the contracted period, the co-operation was finished.

Quality of Postal Services

Timeliness, in addition to reliability and safety, it is another important attribute of carriage of postal items from the sender to recipient, when assessing the quality of postal services. Control measurements of the delivery time of the postal items are done by external independent organizations according to respective provisions of the European Parliament and the Council Directive no. 97/67/EC 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.

| Category of Item | Standard | Result of Measurement in 2003 |
|------------------------|----------|-------------------------------|
| Letters – Class 1 | D+1 | 96.1 % |
| Letters – Class 2 | D+2 | 94.8 % |
| Parcels – Class 1 | D+2 | 95.5 % |
| Parcels – Class 2 | D+3 | 96.3 % |
| Postal Orders type "C" | D+2 | 96.1 % |

Results of measurement in 2003, within the determined standards, are as follows:

Results of measurement are comparable to binding indexes



zásielky) a Košice 2 (len pre pozemné zásielky). Colné konanie zásielok sa zabezpečovalo prostredníctvom 10 spoločných pracovísk pošta – colnica. Aplikácia nového colného zákona v poštovom styku umožnila, že zásielky do cudziny sa dajú podávať bez predchádzajúceho colného prerokovania a zároveň zjednotila proces colného prejednávania pre všetky zásielky na všetkých vyclievacích poštách. Zavedenie softvéru a vyškolenie personálu na desiatich pracoviskách umožňujú rýchlejšie spracovanie zásielok a kvalitnejšiu a rýchlejšiu službu zákazníkom. SP zaviedla aj pilotný projekt pre poskytnutie tzv. „full service“ pre obchodné zásielky vo vývoze, tzn. ponúka firmám kompletnú službu pri vývoze tovaru.

Výmena zásielok sa zabezpečovala prostredníctvom cestných kurzov: Česká republika dvakrát denne, Rakúsko trikrát denne, Maďarsko jedenkrát denne a Ukrajina jedenkrát denne.

Pri leteckej preprave sa využívali dve letiská: Viedeň (vstup aj výstup) a Bratislava (vstup). Výprava všetkých leteckých záverov a S.A.L. záverov sa uskutočňovala výhradne cez letisko Viedeň.

V porovnaní s rokom 2002 mierne klesol objem listových zásielok a zásielok EMS, objem balíkov však zaznamenal mierny nárast.

| Druh zásielok | 2002 | 2003 | Index |
|-----------------------|-----------|-----------|-------|
| Listové zásielky (kg) | 1 128 453 | 1 113 800 | 0,987 |
| Poštové balíky (ks) | 136 404 | 136 741 | 1,002 |
| Zásielky EMS (ks) | 37 913 | 35 826 | 0,945 |

Hlavným dôvodom poklesu objemu tzv. klasických poštových zásielok bolo ďalšie rozšírenie výmeny zásielok na základe dvostranných dohôd, a to formou služieb „Consignment“ a „Direct Entry“ a začatie prevádzky balíkov EPG. V prípadoch výmeny zásielok formou uvedených služieb došlo k nárastu spracovaných zásielok. Formou „Consignment“ bolo spracovaných 1 750 tis. ks balíkov (1 082 tis. ks v roku 2002), čo predstavuje nárast o 61 % v porovnaní s rokom 2002. Formou „Direct Entry“ bolo spracovaných 714 tis. kg listových zásielok (524,5 tis. kg v roku 2002), čo predstavuje nárast o 36 % v porovnaní s rokom 2002. To znamená, že v roku 2003 tvorili balíky „Consignment“ 92 % zo všetkých spracovaných balíkov a zásielky „Direct Entry“ 39 % zo všetkých spracovaných listových zásielok medzinárodného styku. V priebehu roka 2003 sa začala rutinná prevádzka balíkov EPG a pilotná prevádzka obchodného balíka s Českou republikou. Prostredníctvom týchto dvoch služieb bolo spracovaných 9 568 ks balíkov.

V oblasti medzinárodných peňažných služieb sa počet krajín, s ktorými sa zabezpečuje služba „Eurogiro“, rozšíril o USA a Českú republiku. K 31. 12. 2002 sa táto služba prevádzkovala s 11 krajinami.

determined by the Postal Regulatory Office – national regulator of postal services in the Slovak Republic. On the basis of this comparison, we state that SP meets the set quality standards concerning the timeliness of carriage for the shown categories of postal items.

International Operations

For processing of international items, SP in 2003 operated two offices of exchange - Bratislava 090 (for all items) and Košice 2 (only for surface items). The customs procedure over items took place via 10 joint workplaces of post offices – customs offices. Application of the new Customs Act in the postal system allowed that the outbound items can be posted without preceding customs procedure and it unified, at the same time, the process of customs procedure for all items at all customs clearance post offices. Introduction of software and training of personnel at ten workplaces allowed quicker processing of items and higher-quality and quicker customer service. SP introduced a pilot project for providing of so called „full service“ for exported business consignments, i.e. it offered to firms a complete service in export of goods.

Exchange of items was provided via road routes: Czech Republic twice a day, Austria three times a day, Hungary once a day and Ukraine once a day.

The air transport was using two airports – Vienna (inbound and outbound) and Bratislava (inbound). Dispatching of all air mails and S.A.L. mails was done only via Vienna airport.

In comparison with 2002, the volume of letter items and EMS items slightly dropped, but the volume of parcels rose up.

| Category of Items | 2002 | 2003 | Index |
|--------------------|-----------|-----------|-------|
| Letter Items (kg) | 1 128 453 | 1 113 800 | 0.987 |
| Parcels (pieces) | 136 404 | 136 741 | 1.002 |
| EMS Items (pieces) | 37 913 | 35 826 | 0.945 |

The main reason for the decrease in volume of so called classic postal items was another extension of exchange of items on the basis of bilateral agreements, in a form of „Consignment“ and „Direct Entry“ services, and launching of operation for EPG parcels. 1,750,000 parcels were processed in a form of „Consignment“ service (1 082 thous. pieces in 2002), which represent an increase by 61% in comparison with the year 2002. By „Direct Entry“ service, there were processed 714,000 kg of letter items (524.5 thous. in 2002), which represent an increase by 36% in comparison with the year 2002. It means that in 2003, the „Consignment“ parcels represented 92 % of all processed parcels and „Direct Entry“ items 39 % of all processed letter items in the international system.

Kvalita v medzinárodnom poštovom styku

SP preverovala kvalitu listových zásielok medzinárodného styku prostredníctvom testov Asociácie európskych verejných poštových operátorov (PostEurop), testu UNEX Lite a testov Medzinárodného úradu Svetovej poštovej únie (MÚ SPÚ). Tieto testy boli dopĺňané dennou internou kontrolou, ktorá bola zameraná na kontrolu kvality v styku s krajinami, ktoré sa nezúčastňujú týchto testov. Kvalita služby listových zásielok medzinárodného styku dosahuje úroveň, ktorá v mnohých prípadoch zodpovedá normám Európskej únie.

Na základe oficiálnych výsledkov merania kvality systémom UNEX Lite a kontinuálnym testom MÚ SPU dosahovala SP kvalitatívny cieľ Európskej únie (D+3 na 85 % a D+5 na 95 %) s viacerými krajinami. Najlepšie výsledky boli dosiahnuté s Českou republikou. Kvalitatívne ciele boli splnené aj v styku s Dánskom, Francúzskom, Nemeckom, Poľskom, Rakúskom, Slovinskom a Švajčiarskom.

During 2003, the routine operation of EPG parcels began and the pilot operation of a business parcel with the Czech Republic launched. These two services processed 9,568 parcels.

In the field of international payment services, the number of countries with which the „Eurogiro“ service is secured, was enlarged of USA and the Czech Republic. As per 31. 12. 2002, this service kept operation with 11 countries.

Quality of International Postal Operations

SP was checking the quality of letter items within international operations by help of tests of the Association of European Public Postal Operators (PostEurop), test of UNEX Lite and tests of the International Bureau of the Universal Postal Union (UPU IB). These tests were completed by a daily internal control, which was focused on control of quality in exchange with countries not participating in these tests. The quality of the letter items service in international operations reached the level, which in many cases meets the European Union standards.

Based on official results of quality measurements of the UNEX Lite system and the continual test of the UPU IB, SP reached the quality target of the European Union (D+3 for 85 % and D+5 for 95 %) with more countries. The best results were reached with the Czech Republic. The qualitative targets were met also with Denmark, France, Germany, Poland, Austria, Slovenia and Switzerland.



