

Pre Slovenskú poštu je spätná väzba od klientov dôležitá

Viac zákazníckych podnetov vyhodnocujeme ako opodstatnených a zavádzame do praxe

Bratislava, 30. marec 2016

Slovenská pošta, a.s. (SP), sa dlhodobo transformuje z tradičného poštového operátora na národného operátora poskytujúceho široké portfólio produktov a služieb pre obyvateľov a podnikateľov.

SP sa zároveň mení aj na výrazne proklientsky orientovanú spoločnosť, ktorá má záujem maximálne vychádzať v ústrety občanom a získavať spätnú väzbu od svojich klientov. V rámci tohto prístupu SP za posledné 2 roky významne skvalitnila a zjednodušila aj procesy vybavovania sťažností a reklamácií.

Slovenská pošta, a. s., prijala, prepravila a doručila v roku 2015 spolu 278 040 340 ks listových a balíkových zásielok, reklamných adresovaných zásielok a poštových peňažných poukazov.

Zákazníci na všetky poskytované služby Slovenskej pošty podali 51 107 reklamácií, z čoho Slovenská pošta posúdila 15 892 ako opodstatnených. Na univerzálnu službu podali klienti 44 201 reklamácií, z nich bolo 13 412 opodstatnených. Reklamácie Slovenská pošta zaevidovala a riešila podľa reklamačného poriadku, ktorý schválil Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

To, že SP uznala viac reklamácií ako opodstatnených než v minulosti znamená, že sa maximálne snažíme rešpektovať neustále sa zvyšujúce nároky našich zákazníkov na kvalitu poskytovaných služieb a spätnú väzbu od našich klientov vnímame ako podnety na zlepšenie, ktoré postupne zapracovávame aj do našich interných pracovných postupov.

O spoločnosti:

Slovenská pošta vznikla 1. januára 1993 a 1. októbra 2004 sa pretransformovala na akciovú spoločnosť so 100-percentnou účasťou štátu. V súčasnosti pôsobí ako ekonomicky samostatný a konkurencieschopný hospodársky subjekt. Slovenská pošta je popredným poskytovateľom moderných komunikačných, distribučných a platobných služieb na domácom trhu, s vytvorenými logistickými podmienkami na podnikanie v strednej a východnej Európe. Spoločnosť je dôveryhodnou inštitúciou, ktorá zohľadňuje meniace sa potreby zákazníkov a ponúka nové produkty a komplexné riešenia s pridanou hodnotou a vysokou kvalitou. Disponuje najrozsiahlejšou pobočkovou infraštruktúrou s viac ako 1540 poštami. Ratingová agentúra Moody's udelila Slovenskej pošte v roku 2006 rating úverového rizika na úrovni Aaa.sk, čo je najvyššia možná úroveň. Odvtedy sa rating spoločnosti nemení a jeho výhľad je naďalej stabilný. Spoločnosť garantuje profesionalitu a kvalitu služieb na základe čoho v roku 2008 získala Certifikáty manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva, zodpovedajúce požiadavkám normy STN EN ISO

9001:2001 a STN EN ISO 14001:2005. Slovenská pošta je taktiež držiteľom prestížnej ceny HR Gold za inovatívny projekt v personalistike. V roku 2013 spoločnosť získala tiež ocenenie „Národná cena SR za kvalitu 2013“. Toto výnimočné ocenenie sa SP, a. s., podarilo získať aj vďaka udržaniu zamestnanosti, realizácie programu zmien a zlepšeniu hospodárskeho výsledku. Spoločnosť po rokoch stratového hospodárenia skončila už tretí rok po sebe v pozitívnych číslach. Rok 2015 spoločnosť uzavrela s predbežným ziskom 3,0 mil. Eur pred zdanením, za rok 2014 dosiahla SP zisk vo výške 4,91 mil. Eur pred zdanením a za rok 2013 zisk vo výške takmer 4,4 mil. EUR pred zdanením. Spoločnosť sa mení na výrazne proklientsky orientovanú spoločnosť a naďalej sa transformuje z tradičného poštového operátora na poskytovateľa širokého portfólia služieb obyvateľom, prináša prehľadnejšie balíkové produkty, poisťné a telekomunikačné služby, služby v spolupráci so štátom - výpisy z obchodného registra, registra trestov ako aj výpisy z listu vlastníctva.

Pre viac informácií kontaktujte Odbor komunikácie.

Kontaktné údaje:

Stanislava Pondelová

Hovorkyňa, Slovenská pošta, a. s.

Tel.: +421 903 130 571, **E-mail:** pondelova.stanislava@slposta.sk, **Web:** www.posta.sk