

## Spokojnosť zákazníkov Slovenskej pošty za posledné obdobie vzrástla

Bratislava, 2. februára 2018

So službami Slovenskej pošty sú ľudia najspokojnejší za posledných 15 rokov. Vyplýva to z meraní Žilinskej univerzity, ktorá zisťovala celkovú spokojnosť zákazníkov. Tá v roku 2017 dosiahla 79 %, pričom len za posledných 5 rokov sa index kvality zvýšil o 7 %.

Žilinská univerzita vykonáva meranie celkovej spokojnosti so službami Slovenskej pošty od roku 2003, keď tento údaj predstavoval 61,2 %. „Aktuálny výsledok vypovedá o postupnom zvyšovaní kvality poštových služieb a je v súlade s trendmi z predchádzajúcich rokov. Verím, že vďaka prijatým zmenám a opatreniam v pobočkovej sieti bude spokojnosť s našimi službami ďalej rásť,“ uviedol generálny riaditeľ Slovenskej pošty Róbert Gálik.

Okrem celkovej spokojnosti sa Žilinská univerzita zamerala aj na **zisťovanie spokojnosti s čakacími dobami v pobočkách pôšt**. Podľa výsledkov prieskumu realizovaného na malých aj veľkých poštách v rôznych dňoch týždňa **bolo s čakacími dobami v roku 2017 spokojných 75 % klientov**.

Presné údaje o čakacích dobách poskytujú Slovenskej pošte aj **vyvolávacie systémy**, ktoré boli v uplynulom období nainštalované na vybraných poštách s cieľom zefektívniť prevádzku. Podľa celkových výsledkov meraní v druhej polovici roka 2017 bol **priemerný čas čakania na pobočkách s vyvolávacími systémami necelých 6 minút**, čo je o 51 % kratší čas ako priemer stanovený Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

Na niektorých pobočkách zaviedla Slovenská pošta aj tzv. Smileboxy, prostredníctvom ktorých môžu zákazníci poskytnúť spätnú väzbu. Za druhý polrok minulého roka bola celková spokojnosť klientov za všetky pošty, kde sa tieto merače nachádzajú, na úrovni 91 %.

Slovenská pošta pri výkone svojej činnosti dodržiava (popri inej legislatíve) Požiadavky na kvalitu univerzálnej služby, ktoré sú stanovené Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Poskytovateľ univerzálnej služby je podľa požiadaviek povinný na každej pošte vykonávať organizačné opatrenia na minimalizovanie doby čakania na poskytnutie univerzálnej služby tak, aby **priemerný čas čakania pri priehradke v čase špičkovej dennej prevádzky nebol vyšší ako 12 minút. Špičková denná prevádzka je prevádzka počas dvoch po sebe nasledujúcich hodín s najväčšou intenzitou poskytovanej služby**.

**Kontaktné údaje:**

**Martina Macková**

*Hovorkyňa, Slovenská pošta, a. s.*

**Tel.:** +421 904 654 377, **E-mail:** [mackova.martina@slposta.sk](mailto:mackova.martina@slposta.sk), **Web:** [www.posta.sk](http://www.posta.sk)