

Slovenská pošta v roku 2024 zaznamenala mierny pokles reklamácií

Slovenská pošta v roku 2024 zaznamenala mierny medziročný pokles v oblasti reklamácií, a to o 1,7 %. Zatiaľ čo v roku 2023 prijala 46 159 reklamácií, v roku 2024 ich bolo 45 361. Zákazníci najčastejšie reklamovali nedodanie doručeníek, nedodanie zásielok a ďalšie nedostatky spojené s distribúciou zásielok a peňazí. Spolu 19 528 reklamácií (43,1 %) bolo vyhodnotených ako opodstatnených.

Dlhodobu je možné sledovať rastúci trend podávania reklamácií elektronickými prostriedkami, keďže 81,3 % reklamácií bolo zaslaných cez aplikáciu ePodací hárok alebo eReklamačný list.

Slovenská pošta v priebehu roka 2024 prijala celkovo 3 676 sťažností a iných podaní, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2023 nárast o 91 sťažností a iných podaní a v percentuálnom vyjadrení nárast o 2,5 %. Z pohľadu vyhodnotenia vybavených sťažností bolo 39,2 % posúdených ako opodstatnených (1436).

Najčastejšie sa vyskytujú sťažnosti týkajúce sa dodania alebo vyberania poštových zásielok. Druhou najčastejšou kategóriou sú sťažnosti na vybavenie reklamácií. Menšia časť sťažností smerovala k nedostatkom v správaní a odbornosti zamestnancov. Na základe analýzy prijatých sťažností pošta pristupovala k prijímaniu opatrení na odstránenie nedostatkov: preškoleniu zamestnancov z technologických postupov a z poštových podmienok, z Poštového kódexu a štandardov správania, osobným pohovorom, ale aj k sankčným opatreniam smerom ku konkrétnym pracovníkom.