

**Informace o výsledcích poskytování a zajišťování základních služeb
a vyhodnocení parametrů kvality za rok 2023**

1. Přehled obslužných míst	
Ukazatel	Počet
Vlastní provozovny s plným rozsahem základních služeb	2 055
Provozovny zajišťované smluvním partnerem s plným rozsahem základních služeb	886
Vlastní provozovny s omezeným rozsahem základních služeb	304
Provozovny zajišťované smluvním partnerem s omezeným rozsahem základních služeb	46
Mobilní obslužná místa	7
Jiný vhodný způsob zajištění základních služeb (konkrétní způsob)	0
Poštovní schránky	17 496

2. Výjimečné případy, kdy nebylo zajištěno dodání na adresu každé fyzické a právnické osoby	
Ukazatel	Počet
Místa, kde nebylo zajištěno dodání na adresu každé fyzické a právnické osoby podle § 16 odst. 1 písm. a) a b) vyhlášky podle § 3 odst. 3 zákona o poštovních službách	46
z toho místa, kde bylo dodávání zajištěno prostřednictvím dodávací schránky	16

3. Počet poskytnutých základních služeb	
Ukazatel	Počet v tisících ks
Počet dodaných poštovních zásilek do 2 kg	109 655
Počet dodaných poštovních balíčků do 10 kg	130
Počet dodaných doporučených zásilek	39 689
Počet dodaných cenných zásilek	1 236
Počet dodaných poštovních zásilek pro nevidomé osoby	47
Počet dodání peněžní částky poštovním poukazem hotovost - hotovost	625
Počet dodání peněžní částky poštovním poukazem hotovost - účet	6 614
Počet dodání peněžní částky poštovním poukazem účet - hotovost	7 538

4. Výsledek měření přepravních dob podle § 22 vyhlášky podle § 3 odst. 3 zákona o poštovních službách		
Ukazatel	Hodnota	Výsledek v %
Dodání v D + 1	92%	93,11%
Zpožděné zásilky - dodání v D +2 a více	—	0

5. Přehled námitek podle § 33 odst. 4 písm. c) zákona o poštovních službách (reklamace a jiná podání zákazníků)	
Ukazatel	Počet
Vyřízené reklamace dodání poštovní zásilky (vyjma reklamací na dodejky)	32 012
z toho odůvodněné reklamace	16 381
Vyřízené reklamace poštovních služeb s dodejkou	65 157
Vyřízené reklamace poškození nebo úbytku obsahu poštovních zásilek	363
z toho odůvodněné reklamace	223
Jiné reklamace	808
z toho odůvodněné reklamace	387
Podání obsahující stížnost	11 156
z toho na dlouhé čekací doby	165
z toho na otevírací dobu pošt	147
z toho na změnu ukládací pošty	18
z toho na dodávání poštovních zásilek	7 991
z toho na vyřizování reklamací	16
z toho na poštovní zásilky do/ze zahraničí	2 734
z toho na dodání peněžní částky poštovním poukazem	85