

**Informace o výsledcích poskytování a zajišťování základních služeb
a vyhodnocení parametrů kvality za rok 2024**

1. Přehled obslužných míst	
Ukazatel	Počet
Vlastní provozovny s plným rozsahem základních služeb	1 966
Provozovny zajišťované smluvním partnerem s plným rozsahem základních služeb	985
Vlastní provozovny s omezeným rozsahem základních služeb	301
Provozovny zajišťované smluvním partnerem s omezeným rozsahem základních služeb	35
Mobilní obslužná místa	7
Jiný vhodný způsob zajištění základních služeb (konkrétní způsob)	0
Poštovní schránky	16 913

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	43
z toho místa, kde bylo dodávání zajištěno prostřednictvím dodávací schránky	15

3. Počet poskytnutých základních služeb	
Ukazatel	Počet v tisících ks
Počet dodaných poštovních zásilek do 2 kg	87 822
Počet dodaných poštovních balíků do 10 kg	131
Počet dodaných doporučených zásilek	31 136
Počet dodaných cenných zásilek	1 029
Počet dodaných poštovních zásilek pro nevidomé osoby	41
Počet dodání peněžní částky poštovním poukazem hotovost - hotovost	295
Počet dodání peněžní částky poštovním poukazem hotovost - účet	4 975
Počet dodání peněžní částky poštovním poukazem účet - hotovost	6 845

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%	93,15%
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)	27 530
z toho odůvodněné reklamace	12 672
Vyřízené reklamace poštovních služeb s dodejkou	51 907
Vyřízené reklamace poškození nebo úbytku obsahu poštovních zásilek	253
z toho odůvodněné reklamace	174
Jiné reklamace	803
z toho odůvodněné reklamace	299
Podání obsahující stížnost	10 849
z toho na dlouhé čekací doby	141
z toho na otevírací dobu pošt	96
z toho na změnu ukládací pošty	65
z toho na dodávání poštovních zásilek	7 642
z toho na vyřizování reklamací	18
z toho na poštovní zásilky do/ze zahraničí	2 529
z toho na dodání peněžní částky poštovním poukazem	80