

Výsledok auditu kvality doručovania

Bratislava 10. apríla 2025

Slovenská pošta ročne doručí viac než 131 miliónov listov, úradnej, doporučenej aj reklamnej pošty, vyše 17 miliónov balíkov a v pobočkách obslúži ďalších 55 miliónov zákazníkov. Aj pri tak obrovskom objeme poskytnutých služieb, napriek lokálnemu nedostatku zamestnancov, sa jej darí zvyšovať kvalitu a minimalizovať chybovosť. Zároveň upozorňuje verejnosť, že maximálnu plynulosť doručovania bez meškania je možné dosiahnuť iba spoločne.

Pošta denne zabezpečí doručenie 523-tisíc zásielok. Priemerný doručovateľ ich roznesie až 200 a za pár hodín v teréne urobí 20-tisíc krokov. „Slovenská pošta je jednou z mála poštových organizácií v Európe, ktorá doručuje každý deň. Tak ako iné odvetvia, aj my čelíme výzvam na pracovnom trhu, a to najmä v Bratislave. Napriek týmto skutočnostiam dokážeme denne obslúžiť viac ako pol milióna zákazníkov a zabezpečiť vysokú kvalitu doručovania s minimálnou chybovosťou, ktorá sa pohybuje na úrovni len 0,03 %. Audit tiež preukázal, že lehotu doručenia balíkov dodržiavame na 95 %, čo je medziročné zlepšenie o takmer 2 %. Meškaniu zásielok a neúspešným pokusom o doručenie môžeme predchádzať iba spoločne, s plnou súčinnosťou zákazníkov,“ hovorí generálny riaditeľ Slovenskej pošty Vladislav Kupka.

Medzi najčastejšie dôvody meškania či neúspešného doručenia zásielok a doporučených zásielok patrí:

- nesprávne uvedené PSČ, následkom čoho je zásielka zle zaradená už v triediacom centre,
- nesprávne uvedená adresa,
- chýbajúci telefonický kontakt na balíku alebo expres zásielke,
- neoznačená, alebo nedostupná schránka (napr. v areáli bytovému komplexu, do ktorého sa doručovateľ nemôže dostať), aj keď legislatíva a poštové podmienky hovoria, že poštové schránky by mali byť dostupné zvonku,
- zvonček neoznačený menom, iba číslom bytu,
- chýbajúce súpisne číslo na rodinnom dome,
- zmena korešpondenčnej adresy, ktorú adresát neoznámil,
- odmietnutie povinnosti identifikovať sa, čo je podmienka prevzatia doporučenej zásielky,
- odmietnutie prebrať doporučenú zásielku,
- voľne sa pohybujúce psy, ohrozujúce doručovateľov,
- náhly výpadok doručovateľa zo zdravotných dôvodov.

Kontakt

e: komunikacne@slposta.sk w: www.posta.sk

Aplikácia, kľúč k efektívnosti

Doručenie zásielok si zákazníci vedia pohodlne manažovať aj vo svojom telefóne. „[Mobilná aplikácia](#) Slovenskej pošty umožňuje sledovať zásielku v reálnom čase, presmerovať ju na inú adresu, pri balíkoch je možné zmeniť aj deň doručenia. Zákazník, ktorému nie je možné doručiť doporučenú zásielku a v schránke si nájde žltý lístok, môže požiadať o jej opakované doručenie, preposlanie doporučenej zásielky na inú adresu, napríklad do práce, alebo o preposlanie na inú poštu, ktorú má bližšie, resp. jej otváracie hodiny mu vyhovujú viac. Táto služba je dostupná cez aplikáciu, web, alebo call centrum,“ vysvetľuje Vladislav Kupka.

Kvalita doručovania, priorita pošty

Slovenská pošta zaviedla pravidelné kontroly kvality doručovania, školenia zamestnancov, mystery shopping s cieľom zlepšovať servis a zákaznícku skúsenosť. Počet sťažností medziročne klesol takmer o 2 %. „Audit dodržiavania štandardov kvality u našich takmer 3 500 doručovateľov odhalil aj individuálne zlyhania. Hovoríme síce iba o jednotkách z celkového počtu zamestnancov, uvedomujeme si však, že kvôli ich neprofesionálnemu správaniu čelia neoprávnenej kritike na sociálnych sieťach a v médiách tisíce zodpovedných doručovateľov. Budeme preto vďační za každý relevantný podnet od zákazníkov. Ak sa jeho opodstatnenosť potvrdí, v záujme ochrany dobrého mena spoločnosti pristúpime k personálnej náprave,“ upozorňuje generálny riaditeľ Slovenskej pošty Vladislav Kupka. Aj za týmto účelom je verejnosti k dispozícii adresa zakaznickyservis@slposta.sk.

Slovenská pošta sa chce aj naďalej prispôbovať požiadavkám klientov s dôrazom na digitalizáciu, efektívne a ekologické riešenia. Cieľom pošty je zvyšovať dostupnosť a kvalitu služieb, vytvárať atraktívne a stabilné pracovné prostredie pre zamestnancov, ktorí sa chcú podieľať na zlepšovaní zákazníckej skúsenosti.

Kontakt

e: komunikacne@slposta.sk w: www.posta.sk