

Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb

Továrenská 7, P. O. BOX 40, 828 55 Bratislava 24

Správa o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku za rok 2017

Máj 2018

Obsah

1	Úvod.....	3
2	Legislatívny rámec	3
3	Činnosť úradu.....	4
4	Rozsah univerzálnej služby a poštového platobného styku a objem prepravených zásielok	5
5	Kvalitatívne ukazovatele	6
5.1	Dostupnosť univerzálnej služby.....	6
5.1.1	Prístupové a kontaktné miesta verejnej poštovej siete	7
5.1.2	Dodávanie poštových zásielok.....	8
5.1.3	Časová dostupnosť univerzálnej služby.....	8
5.2	Čas prepravy poštových zásielok	9
5.3	Poskytovanie informácií o univerzálnej službe	9
5.4	Reklamácie a sťažnosti podané poskytovateľovi univerzálnej služby	9
5.5	Hodnotenie spokojnosti zákazníka	10
6	Ceny poštových služieb patriacich do univerzálnej služby.....	10
7	Štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb	11
7.1	Petície, sťažnosti a iné podania podané úradu.....	13
7.1.1	Vyhodnotenie prijatých petícií	13
7.1.2	Vyhodnotenie prijatých sťažností týkajúcich sa priamej nespokojnosti s poskytovaním univerzálnej služby.....	13
7.1.3	Vyhodnotenie prijatých podnetov a iných podaní.....	14
7.1.4	Opatrenia vyplývajúce z výkonu štátneho dohľadu	15
8	Správne delikty a prejednávanie priestupkov	15
9	Zhrnutie zistených nedostatkov pri poskytovaní služieb	16

1 Úvod

Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „úrad“) podľa § 42 ods. 1 zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o poštových službách“) zverejňuje na svojom webovom sídle správu o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku za rok 2017.

Podľa zákona o poštových službách je jednou z hlavných úloh úradu dohliadať na to, aby držiteľ poštovej licencie poskytoval verejnosti univerzálnu službu, ktorá slúži na zabezpečenie minimálneho uspokojenia potrieb všetkých užívateľov poštových služieb na území Slovenskej republiky tak, aby bola zabezpečená dostupnosť prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete, za rovnakých podmienok, v stanovenej kvalite, za primeranú cenu, každý pracovný deň najmenej s jedným vybraním a dodaním denne.

Rozsah univerzálnej služby poskytovanej v roku 2017 je uvedený v Poštovej licenci č. 815/001/2012 zo dňa 15. augusta 2012 (ďalej len „poštová licencia“), ktorá je udelená s účinnosťou od 1. januára 2013 do 31. decembra 2022, v platnom znení.

Univerzálna služba bola poskytovaná v roku 2017 v zmysle Požiadaviek na kvalitu univerzálnej služby vydaných úradom dňa 27. marca 2012 v platnom znení (ďalej len „požiadavky na kvalitu“).

Správa je spracovaná na základe výsledkov štátneho dohľadu nad poskytovaním poštových služieb a poštového platobného styku v roku 2017 držiteľom poštovej licencie, ktorým je v súčasnosti Slovenská pošta, a. s.

2 Legislatívny rámec

Základný rozsah a spôsob zabezpečenia univerzálnej služby, postavenia, povinností a oprávnení poskytovateľa univerzálnej služby je všeobecne vymedzený v rámci európskej legislatívy ustanoveniami Smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/67/ES o spoločných pravidlách rozvoja vnútorného trhu poštových služieb Spoločenstva a zlepšovaní kvality služieb v platnom znení (ďalej len „poštová smernica“).

Povinnosti Slovenskej pošty, a. s., ako držiteľa poštovej licencie vyplývajú zo zákona o poštových službách, poštovej licencie, požiadaviek na kvalitu a poštových podmienok.

Legislatívny rámec poskytovania poštových služieb upravujú tiež ďalšie predpisy vydané úradom:

- vyhláška č. 63/2012 Z. z. o spôsobe výpočtu a náhrade čistých nákladov univerzálnej služby,
- opatrenie z 26. júna 2017 č. 1-MS/2017, ktorým sa mení opatrenie úradu č. 1-MS/2014 a ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby pre medzinárodný poštový styk,
- opatrenie z 19. septembra 2016 č. 1/2016, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby a poštového platobného styku pre vnútroštátny poštový styk s účinnosťou od 1. októbra 2016,
- opatrenie z 15. decembra 2017 č. 2-MS/2017, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby pre medzinárodný poštový styk,

- opatrenie z 26. júna 2017 č. 1-MS/2017, ktorým sa mení opatrenie č. 1-MS/2014, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby pre medzinárodný poštový styk,
- opatrenie z 15. decembra 2014 č. 1-MS/2014, ktorým sa mení opatrenie č. 1-MS/2012, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby pre medzinárodný poštový styk.

Od 1. februára 2016 nadobudol účinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Týmto zákonom došlo k zmene a doplneniu zákona o poštových službách, na základe ktorej úrad vykonáva alternatívne riešenie sporov v oblasti poskytovania poštových služieb. Úrad v tejto oblasti rieši spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb a poštového platobného styku medzi spotrebiteľom a poskytovateľom univerzálnej služby.

3 Činnosť úradu

Od 1. júla 2017 nadobudla účinnosť zmena poštovej licencie vydaná rozhodnutím o zmene poštovej licencie č. 75/ORPS/2017-504 zo dňa 12. júna 2017.

Uvedeným rozhodnutím došlo k zmene v Časti B Poštovej licencie – Poštový platobný styk, ktorá vymedzuje rozsah vykonávania poštového platobného styku podľa poštových poukazov.

Prijatím uvedenej zmeny zostáva zachovaný doterajší rozsah vykonávania poštového platobného styku podľa poštových poukazov s rozšírením možnosti poukazovania súm prostredníctvom poštových poukazov na účet okrem účtov vedených v banke v SR aj na účty vedené vo všetkých členských krajinách SEPA.

V priebehu roku 2017 rozhodoval úrad aj o ďalšej zmene poštovej licencie, ktorá bola vydaná rozhodnutím č. 145/ORPS/2017-895 zo dňa 27. novembra 2017 a nadobudla účinnosť od 1. januára 2018.

Uvedeným rozhodnutím došlo k zmene v Časti A Poštovej licencie – Univerzálna služba Medzinárodný poštový styk.

Prijatím uvedenej zmeny dochádza k zmene klasifikácie listov podľa rýchlosti (list 1. triedy, list 2. triedy) na klasifikáciu podľa obsahu (list obsahujúci dokument, list obsahujúci tovar). V súvislosti s touto zmenou vzniká nový produkt balíčok – listová zásielka s obsahom tovaru adresovaná do krajín mimo EÚ a území podľa Tarify - Zasielacie podmienky pre medzinárodný styk. Zároveň sa zavádza jedna kategória rýchlosti balíkov a poistených zásielok, pričom zostáva zachovaná najrýchlejšia kategória podľa rýchlosti prepravy. Tieto zásielky budú spracovávané, prepravované a dodávané v tokoch pre prednostné zásielky podľa Tarify – Zasielacie podmienky pre medzinárodný styk.

Zmena poštovej licencie v časti medzinárodný poštový styk súvisí s novelizáciou Aktov SPÚ s účinnosťou od 1. januára 2018, s ktorými vyslovila súhlas Národná rada Slovenskej republiky dňa 12. októbra 2017, a ktoré boli ratifikované prezidentom Slovenskej republiky dňa 7. novembra 2017.

Úrad podľa § 27 ods. 3 zákona o poštových službách schvaľuje poštové podmienky pre poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku, ako aj ich zmeny. V roku 2017 úrad schvaľoval tri návrhy zmien poštových podmienok, ktoré sa týkali vnútroštátneho aj medzinárodného poštového styku. Poskytovateľ univerzálnej služby

tiež predložil na vedomie zmeny poštových podmienok, ktoré sa týkali poskytovania iných poštových služieb ako univerzálna služba.

Poskytovateľ univerzálnej služby predložil v roku 2017 celkom 88 návrhov týkajúcich sa verejnej poštovej siete a plnenia požiadaviek na kvalitu. Z toho bolo 41 podaní na racionalizáciu verejnej poštovej siete, vrátane zmien v sieti poštových schránok, a dočasné zatvorenie pošty, ktoré úrad posúdil a po splnení stanovených podmienok odsúhlasil. Ostatné podania sa týkali výnimiek z univerzálnej služby, a to výnimky z časovej a územnej dostupnosti a výnimky z povinnosti zabezpečiť jedno dodanie každý pracovný deň.

Na účely kompenzácie čistých nákladov univerzálnej služby úrad spravuje kompenzačný fond ako osobitný účet vedený v štátnej pokladnici. V súlade s ustanoveniami § 57 a § 58 zákona o poštových službách úrad posúdil návrh poskytovateľa univerzálnej služby na úhradu čistých nákladov univerzálnej služby za rok 2016, určil výšku kompenzácie a výšky príspevkov poštových podnikov poskytujúcich zameniteľné poštové služby do kompenzačného fondu. Úrad tiež určil predbežné čisté náklady univerzálnej služby za rok 2017. Rozhodnutia o výške čistých nákladov, ako aj príjmy a výdavky kompenzačného fondu sú zverejňované vo Vestníku úradu.

Úrad podporuje vytváranie spravodlivého trhového prostredia v oblasti poštových služieb, t. j. napĺňanie politiky liberalizácie a rovnosti podmienok podnikania pre všetky podnikateľské subjekty v intenciách platnej legislatívy a zároveň dohliada na plnenie záväzkov poskytovateľov poštových služieb voči širokej verejnosti. Hlavnou náplňou činnosti úradu aj v roku 2017 bola štátna regulácia a štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb so zameraním na zabezpečenie kvality poskytovania univerzálnej služby.

4 Rozsah univerzálnej služby a poštového platobného styku a objem prepravených zásielok

Úrad sa pri svojej činnosti zameriava na úroveň poskytovania univerzálnej služby, ktorej zabezpečenie je predmetom verejného záujmu.

Rozsah univerzálnej služby vo vnútroštátnom styku zahŕňa:

- a) listy 1. triedy, doporučené listy 1. triedy, poistené listy 1. triedy,
- b) listy 2. triedy, doporučené listy 2. triedy, poistené listy 2. triedy,
- c) reklamné adresované zásielky,
- d) úradné zásielky,
- e) slepecké zásielky,
- f) balíky, balíky so službou „poistenie“,
- g) služby spojené so zapísanými zásielkami (doporučene, poistenie, do vlastných rúk, doručenka, krehké a neskladné),
- h) vrátenie nájdenej poštovej zásielky jej odosielateľovi.

Rozsah univerzálnej služby v medzinárodnom styku zahŕňa:

- a) listy – dokument, listy – tovar,
- b) doporučené listy, poistené listy,
- c) slepecké zásielky,
- d) balíky, balíky so službou „poistenie“,
- e) služby spojené so zapísanými zásielkami (doporučene, poistenie, do vlastných rúk, doručenka, krehké a neskladné).

Vykonávanie poštového platobného styku je poštovou licenciou vymedzené v rozsahu vnútroštátneho platobného styku, do ktorého patria:

- a) poštové poukazy určené na výplatu peňažnej sumy v hotovosti; poukazované sumy sa platia v hotovosti,
- b) poštové poukazy určené na pripísanie peňažnej sumy na účet v banke; poukazované sumy sa platia v hotovosti alebo bezhotovostne,
- c) poštové poukazy určené na výplatu peňažnej sumy v hotovosti; poukazované sumy sa platia bezhotovostne,
- d) služby k poštovým poukazom (doručenka, do vlastných rúk, zaručená lehota dodania, vyplaťte dňa, do vlastných rúk – splnomocnenie vylúčené).

Univerzálna služba a poštový platobný styk poskytovaný Slovenskou poštou, a. s., v rokoch 2013 – 2017 (mil. ks)

	2013	2014	2015	2016	2017
Poštové zásielky celkom*	246	250	249	255	249
Poštové poukazy celkom	34	29	26,6	26,5	24,1

*zásielky vnútroštátneho styku (vybranie) a medzinárodného styku (vybranie a dodanie)

Objem prepravených zásielok v rámci univerzálnej služby a poštového platobného styku je v posledných rokoch ovplyvnený rozvojom služieb elektronických komunikácií, ktoré poskytujú substitúciu k niektorým poštovým službám. V oblasti poskytovania univerzálnej služby a zameniteľných služieb sa znižuje počet podnikov poskytujúcich zameniteľné poštové služby, pričom podiel poskytovateľa univerzálnej služby na trhu univerzálnej služby a zameniteľných služieb v súčasnosti dosahuje úroveň 99,8 %.

5 Kvalitatívne ukazovatele

Požiadavky na kvalitu určujú zásady na zabezpečenie kvality univerzálnej služby, základné charakteristiky kvality univerzálnej služby a výnimky z univerzálnej služby. Medzi základné charakteristiky univerzálnej služby patrí predovšetkým územná a časová dostupnosť univerzálnej služby, čas prepravy zásielok, bezpečnosť zásielok, informácie o univerzálnej službe, vybavovanie reklamácií a sťažností a spokojnosť zákazníkov.

5.1 Dostupnosť univerzálnej služby

Na zabezpečenie univerzálnej služby a poštového platobného styku používa jej poskytovateľ verejnú poštovú sieť, ktorú tvorí systém organizovania a súbor zariadení, medzi ktoré patria prístupové a kontaktné miesta, používaných na vybranie a distribúciu poštových zásielok. Prístupovými miestami sú najmä pošty a verejne prístupné samoobslužné technické zariadenia (poštové schránky, doručovacie schránky, poštové priečky a pod.). V rámci zabezpečenia ekonomickej efektivity verejnej poštovej siete môže poskytovateľ univerzálnej služby zriaďovať poštové strediská, mobilné pošty a pošty Partner, ktoré predstavujú osoby, ktoré vykonávajú poštové služby na základe zmluvy s poskytovateľom univerzálnej služby. Kontaktné miesto tiež predstavuje poštový doručovateľ, ktorý môže poštové zásielky aj vyberať, a to najmä v miestach, ktoré sú vzdialené od prístupových miest.

Vybranie poštových zásielok je zabezpečené každý pracovný deň v prístupových a kontaktných miestach. Doručovanie je zabezpečené každý pracovný deň na celom území Slovenskej republiky.

Prehľad parametrov verejnej poštovej siete súvisiacich s dostupnosťou univerzálnej služby za roky 2013 – 2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Poštové schránky	5654	5656	5570	4764	4756
Pošty	1541	1540	1540	1539	1537
Poštové strediská	75	75	75	73	73
Mobilné pošty	5	5	5	5	5
Pošty Partner	45	45	43	40	40
Doručovacie rajóny celkom	4852	4847	4764	4765	4736
Motorizované doručovacie rajóny	554	479	491	601	667
Miesta bez doručovacej služby	1945	1944	1951	1937	1957
Miesta s obmedzeným doručovaním	878	879	880	746	751
Miesta s nepravidelným doručovaním	311	308	308	290	290

V súlade s poštovou smernicou a zákonom o poštových službách úrad v požiadavkách na kvalitu povolil výnimky z univerzálnej služby, ktoré sa týkajú dodávania do miest, kde je ohrozená bezpečnosť zamestnancov poskytovateľa univerzálnej služby alebo sú ťažko prístupné, alebo málo obývané a vzdialené od hustejšie obývaných častí.

5.1.1 Prístupové a kontaktné miesta verejnej poštovej siete

Vzhľadom na štruktúru podávaných zásielok – znižovanie počtu jednotlivých listov a obmedzenie komerčného predaja poštových známok – má objem listov podaných do poštových schránok klesajúcu tendenciu. Z tohto dôvodu prichádzalo v posledných rokoch k postupnej redukcii počtu poštových schránok. Poštové schránky sa rušia najmä v oblastiach, kde sú minimálne využívané. V období od 1. januára 2017 do 31. decembra 2017 bolo úradom na základe návrhu poskytovateľa univerzálnej služby vyhodnotenú využívanie 11 poštových schránok a na základe výsledkov bolo povolené ich zrušenie, pričom úrad pri týchto zmenách sledoval dodržiavanie čl. 4 požiadaviek na kvalitu. V roku 2017 úrad tiež schválil zriadenie dvoch nových poštových schránok.

Požiadavky na kvalitu platné v roku 2017 definujú minimálnu požadovanú hustotu pôšt tak, aby všetci obyvatelia obcí mali vzdialenosť k najbližšej pošte maximálne 10 km. Ďalšou podmienkou je, že každá obec nad 2 500 obyvateľov a spádová oblasť pošty nad 3 500 obyvateľov musí mať poštu. Rovnako každá obec nad 20 000 obyvateľov musí mať na každých začatých dvadsaťtisíc obyvateľov ďalšiu poštu. Obce s veľkým dopytom po univerzálnej službe majú primerane väčší počet pôšt, pričom posúdenie je v kompetencii samotného poskytovateľa univerzálnej služby. Každý návrh na zrušenie pošty úrad dôsledne preveruje a v prípade, keď by došlo k porušeniu požiadaviek na kvalitu, takýto návrh zamietne. Aj v prípade, keď je pošta nahradená iným prístupovým alebo kontaktným miestom, toto tiež musí spĺňať ustanovenia požiadaviek na kvalitu a poskytovať kompletnú univerzálnu službu.

V roku 2017 predložil poskytovateľ univerzálnej služby 41 podaní na zmeny vo verejnej poštovej sieti, ktoré úrad posúdil a po splnení stanovených podmienok odsúhlasil. Z toho sa štyri podania týkali zrušenia podávacej pošty, pošty Partner a poštového strediska, tri zriadenia novej pošty/pošty Partner, dve zriadenia zmluvného výdaja a jedno zrušenia zmluvného výdaja. Ostatné podania sa týkali dočasného zatvorenia pošty, pošty Partner, poštového strediska a zmluvného výdaja a zmeny poštového obvodu.

Vo výnimočných prípadoch úrad tiež udeľuje výnimky z územnej dostupnosti pôšt, pričom v roku 2017 boli predložené tri návrhy na udelenie dočasnej výnimky z územnej dostupnosti pôšt v troch obciach. Pri udeľovaní týchto výnimiek úrad dbá na to, aby bolo

poskytovanie univerzálnej služby pre užívateľov zabezpečené náhradným spôsobom (napr. bezplatným poskytnutím služby opakovaného doručenia zásielok, motorizovaným doručovacím rajónom a pod.).

5.1.2 Dodávanie poštových zásielok

Základným cieľom poštovej služby je dodanie poštovej zásielky alebo poukázanej peňažnej sumy adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi. Z hľadiska zákazníka je predovšetkým dôležité, aby bola zásielka dodaná v stanovenej lehote prepravy a bez poškodenia. Ďalším dôležitým kritériom je kvalita dodávania zapísaných zásielok. Tu vznikajú problémy jednak pri ich doručovaní (vhodenie oznámenia o uložení zásielky aj v prípade, keď je adresát doma, nezastihnutie adresáta), ale aj pri ich dodávaní na poštách (nevhodné hodiny pre verejnosť, vzdialenosť dodávacej pošty).

Požiadavky na kvalitu definujú miesta, ktoré patria medzi výnimky z univerzálnej služby, tzn. že poskytovateľ univerzálnej služby nie je povinný zabezpečiť jedno dodanie každý pracovný deň, a taktiež spôsob dodávania v týchto miestach. V týchto prípadoch sa dodávanie zabezpečuje:

- doručovaním menej ako päťkrát v týždni (najmenej dvakrát, resp. trikrát v týždni),
- doručovaním do doručovacích schránok,
- formou odnášky z pošty,
- iným spôsobom, ktorý si zákazník dohodne s poskytovateľom univerzálnej služby podľa poštových podmienok.

Výnimky z univerzálnej služby schvaľuje poskytovateľovi univerzálnej služby úrad na základe predloženej dokumentácie, ktorá musí preukázať opodstatnenosť výnimky v súlade s požiadavkami na kvalitu. Následne úrad vykonáva náhodné kontroly týchto miest a hodnotí, či sú splnené všetky predpoklady na udelenie výnimky z univerzálnej služby.

V roku 2017 predložil poskytovateľ univerzálnej služby návrhy na udelenie výnimky z univerzálnej služby pre 45 lokalít, ktoré úrad posúdil a po splnení podmienok podľa čl. 6 bod 4 požiadaviek na kvalitu následne udelil. Pre 13 lokalít, ktoré mali udelenú výnimku z povinnosti zabezpečiť jedno dodanie každý pracovný deň, bolo opätovne zabezpečené denné doručovanie.

5.1.3 Časová dostupnosť univerzálnej služby

Požiadavky na kvalitu vymedzujú časovú dostupnosť univerzálnej služby hodinami pre verejnosť v pracovných dňoch na jednotlivých poštách v obciach, a to podľa počtu obyvateľov, pričom ide o minimálny časový rozsah hodín pre verejnosť.

Rozsah hodín pre verejnosť a čas čakania pri priehradke patria k dôležitým ukazovateľom kvality poštovej služby v očiach verejnosti a sú častou témou sťažností a iných podaní. Preto sa úrad zameral na vykonávanie kontrol dodržiavania hodín pre verejnosť a predpísal maximálny čas čakania na poskytnutie univerzálnej služby tak, aby priemerný čas čakania pri priehradke v čase špičkovej dennej prevádzky (priemer dvoch po sebe nasledujúcich hodín s najväčšou intenzitou poskytovanej služby) nebol väčší ako 12 minút.

V roku 2017 predložil poskytovateľ univerzálnej služby 22 návrhov na udelenie výnimky z časovej dostupnosti pre 90 pôšt. Z toho sa 11 návrhov týkalo trvalej zmeny hodín pre verejnosť na 23 poštách, pričom v jednom prípade nebola výnimka udelená.

5.2 Čas prepravy poštových zásielok

Povinnosťou poskytovateľa univerzálnej služby je dodávanie poštových zásielok v určenej lehote prepravy. Pripúšťa sa však, že určitý malý podiel poštových zásielok môže byť dodaný neskôr z dôvodu rôznych náhodných okolností, ktoré sa môžu vyskytnúť v rámci celého procesu poskytnutia poštovej služby. Plnenie lehôt prepravy preto predpisujú normy kvality, a to v percentách zásielok dodaných v určených lehotách.

Na vyhodnotenie plnenia noriem kvality sa používa metodika v zmysle európskych noriem. Pre jednotlivo podávané listy 1. triedy je to norma EN 13850, ktorá je v zmysle poštovej smernice povinná. Pre listy 2. triedy sa používa norma EN 14508. Pre balíky a poštové poukazy platí špecifická metodika, ktorú schvaľuje úrad. Normy kvality pre všetky poštové zásielky, meranie času prepravy a rozsah merania predpisujú požiadavky na kvalitu. V rámci rozvojových a kvalitatívnych ukazovateľov na poskytovanie univerzálnej služby a vykonávanie poštového platobného styku bol poskytovateľ univerzálnej služby povinný do 31. decembra 2017 dosiahnuť plnenie lehoty prepravy pre všetky kategórie zásielok z rozsahu univerzálnej služby na úrovni 94 %.

Výsledky meraní v rokoch 2013 – 2017 (%)

	Norma kvality	Plnenie				
		2013	2014	2015	2016	2017
List 1. triedy	93	94,65	96,38	95,57	95,51	94,99
List 2. triedy	93	93,42	93,02	93,70	-	94,06
Doporučený list	93	95,81	94,72	96,99	-	94,07
Balík 1. triedy	93	99,34	-	-	96,62	-
Balík 2. triedy	93	99,17	-	-	-	-
Poštový poukaz	93	-	-	-	95,20	-

Meranie musí vykonávať nezávislá inštitúcia. V roku 2017 vykonala meranie listov 1. triedy Žilinská univerzita v Žiline. Meranie listov 2. triedy a doporučených listov 2. triedy vykonal Marcel Závodský – MZ Stat. Slovenská pošta, a. s., v roku 2017 splnila normy kvality pri všetkých meraniach.

5.3 Poskytovanie informácií o univerzálnej službe

Podľa poštovej smernice má poskytovateľ univerzálnej služby vhodným spôsobom zverejniť dostatočne podrobné a aktuálne informácie o osobitných charakteristikách ponúkaných služieb, o podmienkach prístupu k týmto službám, o cenách a o normách kvality.

Túto povinnosť špecifikujú požiadavky na kvalitu a ich plnenie a dodržiavanie kontroluje úrad. V roku 2017 Slovenská pošta, a. s., okrem informácií dostupných na jednotlivých poštách a poštových schránkach, poskytovala komplexné informácie na svojom webovom sídle www.posta.sk, prostredníctvom bezplatnej telefónnej informačnej linky a kontaktných telefónnych liniek jednotlivých pôšt. Poskytovaním informácií na webovom sídle a prostredníctvom telefónnej informačnej linky poskytovateľa univerzálnej služby sa zlepšuje informovanosť užívateľov a je vhodnou formou stálej dostupnosti údajov pre zákazníkov.

5.4 Reklamácie a sťažnosti podané poskytovateľovi univerzálnej služby

Úrad schvaľuje reklamačný poriadok poskytovateľa univerzálnej služby, ktorý upravuje podrobnosti o rozsahu práva užívateľa poštovej služby na reklamáciu, spôsob

uplatnenia reklamácie, lehotu na uplatnenie reklamácie a na jej vybavenie a ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní.

Celkový prehľad počtu reklamácií na univerzálnu službu v rokoch 2013 – 2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Počet reklamácií celkom	51607	45088	44201	54213	55242
z toho opodstatnených	11878	11425	13412	20888	15148

Poskytovateľ univerzálnej služby je povinný každoročne vypracovať a zverejniť správu o výsledkoch prešetrenia reklamácií na svojom webovom sídle alebo iným spôsobom a zaslať ju úradu spolu s vyčíslením a vyhodnotením podaných reklamácií a s oznámením termínu a spôsobu jej zverejnenia.

5.5 Hodnotenie spokojnosti zákazníka

S cieľom trvalého zlepšovania kvality univerzálnej služby úrad v požiadavkách na kvalitu predpisuje poskytovateľovi univerzálnej služby zabezpečiť meranie spokojnosti zákazníkov s kvalitou univerzálnej služby.

Výsledky merania spokojnosti zákazníkov v rokoch 2013 – 2017 (%)

Ukazovateľ kvality poštových služieb	2013	2014	2015	2016	2017
Primeranosť poplatkov – listy	61,5	63,3	55,9	60,6	75,5
Primeranosť poplatkov – balíky		62,2	53,3		
Rozmiestnenie a dostupnosť pôšt	79,0	75,1	78,0	83,4	90,0
Poskytovanie informácií o produktoch SP, a. s.	76,6	72,0	73,8	85,6	93,0
Rozsah hodín pre verejnosť - dopoludnia	81,4				94,0
Rozsah hodín pre verejnosť - popoludní	76,0	74,6	76,8	83,9	92,0
Vybavovanie reklamácií	61,2	-	64,3	70,2	84,0
Zabezpečenie vyzdvihnutia oznámených zásielok	77,4	75,5	74,1	84,1	85,0
Čas čakania pri priehradke	55,0	67,8	64,4	66,6	75,0
Celková spokojnosť	72,3	74,1	76,5	78,6	79,0

Meranie sa vykonáva raz ročne na vzorke najmenej tisíc zákazníkov, v roku 2017 bolo vykonané na vzorke 1200 respondentov. Dôvody nespokojnosti sa analyzujú a prijímajú sa opatrenia na odstránenie príčin nespokojnosti. Výsledky merania predkladá poskytovateľ univerzálnej služby úradu.

6 Ceny poštových služieb patriacich do univerzálnej služby

Podľa zákona o poštových službách je úrad cenovým orgánom pre reguláciu poštových sadzieb za poskytovanie univerzálnej služby v rozsahu udelenej poštovej licencie a za poskytovanie poštového platobného styku.

Prehľad cien najbežnejších vnútroštátnych služieb za roky 2013 – 2017 (EUR)

	2013	2014	2015	2016	2017
List 1. triedy do 50 g	0,65	0,65	0,65	0,70	0,70
List 2. triedy do 50 g	0,45	0,45	0,45	0,50	0,50
Doporučený list 2. triedy do 50 g	1,10	1,10	1,15	1,25	1,25
Balík 1. triedy do 5 kg	4,00	4,00	-	-	-
Balík 2. triedy do 5 kg	3,20	3,20	-	-	-
Balík na adresu do 5 kg*	-	-	4,00	3,90	3,90
Balík na poštu do 5 kg*	-	-	2,80	2,70	2,70

* Od 1. januára 2015 boli zavedené nové typy balíkov podľa spôsobu ich dodania s lehotou prepravy D+2.

Pri regulácii poštových sadziieb sa prihliada na ekonomicky oprávnené náklady a na primeraný zisk. Úrad vykonáva reguláciu poštových sadziieb podľa zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v platnom znení, pričom regulované poštové sadzby sú určené ako maximálne ceny. V roku 2017 sa vnútroštátne ceny poštových služieb nemenili a zostali na úrovni roku 2016.

Poskytovateľ univerzálnej služby predložil návrh na úpravu cien univerzálnej služby v medzinárodnom poštovom styku, ktorý vyplynul zo zmeny klasifikácie zásielok medzinárodného styku, zavedenia nových produktov a rastu terminálnych odmien na základe zmien Aktov Svetovej poštovej únie. Úrad určil nové ceny opatrením úradu č. 2.-MS/2017, ktoré nadobudlo účinnosť dňa 1. januára 2018.

7 Štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb

Úrad v rámci štátneho dohľadu nad poskytovaním poštových služieb vykonáva kontrolu plnenia povinností poskytovateľa univerzálnej služby a podmienok poskytovania univerzálnej služby a cenovú kontrolu týkajúcu sa poštových sadziieb za poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku.

Kontrolná činnosť poskytovania poštových služieb vykonávaná v roku 2017 bola zameraná na dodržiavanie poskytovania poštových služieb podľa zákona o poštových službách, poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku, plnenie kvality univerzálnej služby, plnenie ukazovateľa kvality času prepravy listových zásielok v oblasti univerzálnej služby, vedenie oddeleného účtovníctva nákladov a výnosov poskytovania zameniteľných poštových služieb, doručovanie zapísaných zásielok so zameraním na úradné zásielky, plnenie povinností pri evidovaní a riešení reklamácií poštovým podnikom, poskytovanie expresných poštových služieb a štatistické zisťovanie. Podkladom pre výkon kontrolnej činnosti bol plán kontrol, ktorý bol vypracovaný na základe požiadaviek jednotlivých útvarov odboru regulácie poštových služieb, výsledkov prešetrovania prijatých podnetov, podaní a petícií a vychádzal zo záverov z kontrol vykonaných v predchádzajúcom období. Zameranie kontrol bolo tiež orientované do oblastí možného výskytu nedostatkov.

Prehľad kontrolnej činnosti pri poskytovaní univerzálnej služby a ostatných poštových služieb poskytovaných Slovenskou poštou, a. s., za rok 2017

Kontroly zamerané na poskytovanie univerzálnej služby a ostatných poštových služieb	19
so zistenými nedostatkami (boli zaslané zápisy o priebehu a výsledku štátneho dohľadu)	4
bez zistených nedostatkov (boli zaslané záznamy o štátnom dohľade)	15
Zameranie vykonaných kontrol	
doručovanie úradných zásielok	4
doručovanie zapísaných poštových zásielok	1
poskytovanie informácií o univerzálnej službe podľa požiadaviek na kvalitu	6
kontrola poskytovania univerzálnej služby na vybranom prístupovom/kontaktnom mieste	3
kontrola vybavenia reklamácií na nedodržanie zaručenej lehoty prepravy expres zásielok vo vnútroštátnom styku	1
kontrola správnosti postupu pri vybavovaní reklamácií v medzinárodnom styku	1
kontrola doručovania balíkov so spôsobom dodávania „balík na poštu“	1
kontrola súladu tarify poštových služieb s opatrením úradu č. 1/2016	1
dodržiavanie ukazovateľov kvality univerzálnej služby (audity, čas prepravy)	1

Na základe plánu kontrolnej činnosti boli štyri kontroly zamerané na doručovanie úradných zásielok a úradných zásielok so službou „Opakované doručovanie“ a jedna

kontrola na doručovanie zapísaných poštových zásielok. Pri poskytovaní týchto služieb na kontrolovaných dodávacích poštách neboli zistené kontrolnou činnosťou nedostatky.

Šesť kontrolných akcií na 18 poštách bolo zameraných na poskytovanie informácií o univerzálnej službe užívateľom poštových služieb v súlade s požiadavkami na kvalitu. V sledovanom období boli v tejto oblasti zistené nedostatky v prípade dvoch pošt, ktoré následne viedli k prijatiu opatrení poskytovateľom univerzálnej služby.

Ďalšie kontrolné akcie boli zamerané na správnosť postupu pri vybavovaní reklamácií v medzinárodnom styku, doručovanie balíkov so spôsobom dodávania „balík na poštu“ a na posúdenie súladu tarify poštových služieb s opatrením úradu č. 1/2016, pričom nedostatky boli zistené v jednom prípade, a to pri kontrole správnosti postupu pri vybavovaní reklamácií v medzinárodnom styku.

V oblasti poskytovania expresných poštových služieb bola vykonaná jedna kontrolná akcia zameraná na vybavovanie reklamácií na nedodržanie zaručenej lehoty prepravy expresných zásielok vnútroštátneho styku, pri ktorej neboli zistené nedostatky.

Úrad tiež vykonal kontroly v oblasti poskytovania univerzálnej služby na vybranom prístupovom/kontaktnom mieste verejnej poštovej siete. Dve kontroly boli realizované na dodávacích poštách na základe podnetov, pričom v oboch prípadoch boli zistené nedostatky v dodávaní poštových zásielok týmito poštami. Jedna kontrola bola vykonaná na pošte Partner, kde neboli zistené nedostatky.

Nedostatky zistené v oblasti dodávania poštových zásielok dodávacími poštami súviseli s nezabezpečením povinnosti dodávania poštových zásielok v rámci univerzálnej služby. Dôvodmi zistených nedostatkov boli najmä nedostatočné personálne kapacity u poskytovateľa univerzálnej služby (čerpanie dovolení, neobsadený dostatočný počet doručovateľov na doručovacích rajónoch, PN a pod.). V rámci štátneho dohľadu boli poskytovateľovi univerzálnej služby uložené opatrenia, ktoré má prijať na zabezpečenie dodávania, vykonávanie pravidelných kontrol dodávania a zlepšenia personálneho stavu na doručovacích rajónoch. Prijaté opatrenia sú následne preverované v rámci štátneho dohľadu.

Na preverenie dodržiavania ukazovateľov kvality univerzálnej služby (čas prepravy) bol zameraný audit meracieho systému – meranie lehoty prepravy listov 1. triedy.

Prehľad kontrol územnej a časovej dostupnosti za rok 2017

Kontroly územnej a časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	28
kontroly územnej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	23
kontroly časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	5

Kontroly časovej a územnej dostupnosti univerzálnej služby boli vykonávané celoplošne na území Slovenskej republiky a zahŕňali posudzovanie dodržiavania požiadaviek na kvalitu, ako aj odôvodnenie a posudzovanie povolenia výnimiek a ich dopadu na samotných užívateľov poštových služieb (napr. zaradenie konkrétnych lokalít medzi miesta bez doručovacej služby, miesta s nepravidelným alebo obmedzeným doručovaním). V rámci časovej dostupnosti bolo celkovo preverených 5 prístupových a kontaktných miest poskytovateľa univerzálnej služby. V rámci územnej dostupnosti bolo celkovo preverených 23 lokalít, ktoré sú zaradené medzi miesta bez doručovacej služby alebo miesta s obmedzeným doručovaním.

V sledovanom období boli v oblasti územnej dostupnosti zabezpečenia univerzálnej služby zistené nedostatky v jednom prípade. Tieto boli operatívne riešené a odstránené v súčinnosti s poskytovateľom univerzálnej služby.

Najčastejšou príčinou sťažností a reklamácií užívateľov poštových služieb je spôsob a kvalita dodávania poštových zásielok. Úrad preto zameriava svoju kontrolnú činnosť na kontrolu kvality dodávania zapísaných zásielok a kontroly zamerané na oblasť sťažností zákazníkov.

Základné ciele jednotlivých kontrolných akcií boli splnené. Získané poznatky z vykonaných kontrolných akcií sú ďalej využívané pri zostavovaní plánu kontrolnej činnosti a výkone štátneho dohľadu v roku 2018.

7.1 Petície, sťažnosti a iné podania podané úradu

Úrad prijíma a vybavuje petície, podnety a iné podania týkajúce sa poskytovania univerzálnej služby. Pri prijímaní, prešetrovaní a vybavovaní petícií, podnetov a iných podaní úrad postupuje v súlade s platnými právnymi predpismi (zákon o poštových službách, zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov), poštovými podmienkami poskytovateľa univerzálnej služby a pravidlami platnými pre medzinárodný poštový styk (Akty Svetovej poštovej únie).

Prehľad podaní prijatých úradom v oblasti poskytovania univerzálnej služby a ostatných poštových služieb poskytovaných Slovenskou poštou, a. s., v roku 2017

Podania	Petície	Sťažnosti	Iné podania	Spolu
Prijaté	7	19	28	54
Vybavené	6	18	25	49
<i>opodstatnené</i>	1	8	-	-
<i>neopodstatnené</i>	4	5	-	-
<i>nedali sa prešetriť/vyhodnotiť</i>	1	5	-	-
V riešení	1	1	3	5

V priebehu roka 2017 úrad prijal 54 podaní súvisiacich s poskytovaním univerzálnej služby a ostatných poštových služieb poskytovaných Slovenskou poštou, a. s. Z týchto podaní bolo 19 sťažností a 7 petícií. Ostané podania mali charakter žiadostí, dopytov a podnetov alebo sa týkali verejnej poštovej siete.

7.1.1 Vyhodnotenie prijatých petícií

Obsah a zameranie podaných petícií sa týkali najmä rozšírenia a skvalitnenia služieb prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete poskytovateľa univerzálnej služby. Medzi hlavné dôvody patrili nesúhlas so zmenami v poskytovaní poštových služieb na poštových strediskách Babín, Chlebnice, Komjatná a Habovka, nesúhlas so zámerom zrušenia pobočky Slovenskej pošty, a.s., na sídlisku Sever v Pezinku, žiadosť o zabezpečenie doručovania pošty v oblasti Niriaška, k. ú. Bidovce a žiadosť o urýchlené zriadenie prevádzky Slovenskej pošty, a.s., v meste Púchov.

Všetky prijaté petície boli postúpené úradu poskytovateľom univerzálnej služby. Prijaté petície boli vybavené v lehotách podľa zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v platnom znení.

Z hľadiska vyhodnotenia prijatých petícií boli 4 prijaté petície vyhodnotené ako neopodstatnené a jedna bola vyhodnotená ako opodstatnená. Výsledky prešetrenia prijatých petícií boli v zmysle petičného zákona zverejnené na webovom sídle úradu.

7.1.2 Vyhodnotenie prijatých sťažností týkajúcich sa priamej nespokojnosti s poskytovaním univerzálnej služby

Sťažnosti týkajúce sa priamej nespokojnosti s poskytovaním univerzálnej služby, ako aj ostatných poštových služieb poskytovaných poskytovateľom univerzálnej služby

boli vybavované v zmysle zákona o poštových službách. Z celkového počtu vybavených sťažností bolo 8 opodstatnených.

Predmetom opodstatnených sťažností smerujúcich voči Slovenskej pošte, a. s., boli najmä:

- nespokojnosť s doručovaním balíkov vnútroštátneho aj medzinárodného styku,
- výrazné prekročovanie predpokladanej lehoty prepravy doporučených zásielok a balíkov medzinárodného styku,
- nespokojnosť so správaním priehradkových zamestnancov a poštových doručovateľov Slovenskej pošty, a. s.,
- nedodržanie poštových podmienok zo strany Slovenskej pošty, a. s., a to najmä:
 - o oneskorené doručovanie poštových zásielok, nezanechávanie oznámení o uložení zásielky,
 - o nevykonanie pokusu o doručenie poštových zásielok,
 - o nedodržanie lehoty prepravy expresných zásielok vo vnútroštátnom ako aj medzinárodnom styku,
 - o všeobecná nespokojnosť s doručovaním poštových zásielok (napr. úradné zásielky, zásielky na dobierku),
 - o vyplatenie poštového poukazu na adresu inému príjemcovi,
 - o všeobecná nespokojnosť s výsledkom reklamačného konania a výškou alebo zamietnutím náhrady škody.

Predmetom neopodstatnených sťažností voči Slovenskej pošte, a. s., boli najmä:

- nespokojnosť s priebehom a výsledkom reklamačného konania a výškou náhrady škody,
- nedoručovanie zásielok väčších rozmerov do domových listových schránok,
- nevydávanie potvrdenia o zaplatení dobierky automaticky adresátom, ale iba na ich požiadanie,
- nespokojnosť s oneskoreným dodaním poštových zásielok vo vnútroštátnom a medzinárodnom poštovom styku,
- iné nedostatky súvisiace s poskytovaním poštových služieb.

Podávanie neopodstatnených sťažností voči Slovenskej pošte, a. s., bolo spôsobené neznalosťou zákona o poštových službách, poštových podmienok a požiadaviek na kvalitu zo strany užívateľov poštových služieb.

Z celkového počtu prešetrovaných sťažností nebolo možné prešetrovaním vyhodnotiť opodstatnenosť, resp. neopodstatnenosť pri piatich sťažnostiach.

7.1.3 Vyhodnotenie prijatých podnetov a iných podaní

Iné vybavené podania týkajúce sa poskytovania poštových služieb mali charakter žiadostí, podnetov, dopytov a pod. Ich predmetom boli hlavne:

- žiadosti o informácie o poskytovaní poštových služieb, poštových podmienkach a cenách poštových služieb,
- nespokojnosť s časom čakania pri priehradke pošty,
- nespokojnosť s preukazovaním totožnosti pri preberaní zásielok v prípade straty občianskeho preukazu,
- nespokojnosť s vyplácaním dobierkových súm,
- nespokojnosť s dodávaním poštových zásielok vo všeobecnosti,
- nespokojnosť s postupom poskytovateľa univerzálnej služby vo veci zodpovednosti za prebratie zásielky na doručenie adresátovi,
- iné žiadosti a podnety súvisiace s poskytovaním poštových služieb.

7.1.4 Opatrenia vyplývajúce z výkonu štátneho dohľadu

Na základe zistení pri výkone štátneho dohľadu v roku 2017 úrad prijal viacero opatrení zameraných na zlepšenie podmienok poskytovania univerzálnej služby a ostatných poštových služieb:

Systemové opatrenia

- pri predložení návrhu na zmenu ustanovení poštových podmienok Slovenskou poštou, a. s., posúdenie a zapracovanie návrhov úprav príslušných ustanovení poštových podmienok, ktoré vyplynuli zo zistení pri prešetrovaní podnetov,
- zmena poštových podmienok pri preukazovaní totožnosti adresáta,
- vykonanie kontrol súvisiacich s podaniami vo veci neoprávneného poskytovania poštových služieb alebo kvality poštových služieb a so zisteniami pri prešetrovaní predmetu sťažnosti v rámci výkonu štátneho dohľadu.

Operatívne opatrenia

- dôsledne dodržiavať príslušné ustanovenia zákona o poštových službách a poštových podmienok pri poskytovaní poštových služieb,
- prehodnotenie výsledkov reklamačného a náhradového konania,
- vybavovať reklamácie v súlade s reklamačným poriadkom,
- pri prijímaní a doručovaní poštových zásielok postupovať v súlade s poštovými podmienkami,
- doručovať balíky a expresné zásielky v súlade s poštovými podmienkami a v lehotách podľa poštových podmienok,
- vykonávanie kontrol v rámci štátneho dohľadu.

O prijatí a vykonávaní príslušných opatrení poskytovateľ univerzálnej služby informuje úrad. Účinnosť a spôsob realizácie sú v osobitných prípadoch následne preverované pri výkone štátneho dohľadu.

8 Správne delikty a prejednávanie priestupkov

Úrad v rámci svojej činnosti vedie správne konania vo veci porušenia povinností vyplývajúcich zo zákona o poštových službách, ukladá sankcie za porušenia platných predpisov a prejednáva priestupky na úseku poštových činností. Objasňovanie priestupkov je vykonávané úradom, spravidla v súčinnosti s inými štátnymi orgánmi, obcami a orgánmi činnými v trestnom konaní.

Prehľad priestupkov podľa § 61 zákona o poštových službách na úseku poštových činností za rok 2017

Druh priestupku	Celkový počet	Spôsob vybavenie veci	Počet
Otvorenie poštovej zásielky	5	uloženie	1
		odloženie	2
		odovzdanie veci	2
Sprístupnenie poštového tajomstva	1	odovzdanie veci	1
Neoprávnený zásah do verejnej poštovej siete	4	uloženie	4

V priebehu roku 2017 úrad riešil desať priestupkov, z toho sa päť priestupkov týkalo otvorenia poštovej zásielky, jeden priestupok sprístupnenia poštového tajomstva a štyri priestupky neoprávneného vstupu do verejnej poštovej siete.

9 Zhrnutie zistených nedostatkov pri poskytovaní služieb

Na základe výkonu štátneho dohľadu možno konštatovať, že pri poskytovaní univerzálnej služby aj naďalej pretrvávajú niektoré nedostatky, ktoré majú vplyv na spokojnosť užívateľov s poskytovaním a kvalitou univerzálnej služby. Nedostatky, na ktoré sa užívatelia opakovane sťažujú, prípadne na ne upozorňujú, je možné zhrnúť do nasledujúcich bodov:

1. Zistené nedostatky v oblasti dodávania poštových zásielok:
 - a) nesprávne doručovanie zapísaných zásielok,
 - b) odovzdanie oznámenia o uložení poštovej zásielky bez vykonania pokusu o doručenie zapísanej zásielky,
 - c) nezanechávanie oznámení o uložení zásielok alebo ich oneskorené dodanie,
 - d) oneskorené dodávanie poštových zásielok,
 - e) nedoručovanie potvrdených doručeníek,
 - f) strata alebo poškodenie zásielky.
2. Nedostatky súvisiace s priebehom a výsledkom reklamačného konania:
 - a) nedostatky pri reklamačnom konaní, ktoré sa týkajú neobjektívneho posudzovania predmetu a dôvodov reklamácie,
 - b) nespokojnosť s výsledkom náhradového konania,
 - c) nespokojnosť s postupom pri vybavovaní reklamácie.
3. Nespokojnosť s poskytovaním poštových služieb pri priehradkách prístupových miest, najmä s časom čakania.
4. Nespokojnosť s dostupnosťou prístupových miest a časovou dostupnosťou (hodinami pre verejnosť) pôšt. Požiadavky na kvalitu predpisujú minimálne rozsah hodín pre verejnosť v závislosti od veľkosti obce, resp. spádovej oblasti, čo je dané najmä ekonomickou efektívnosťou prevádzky.

Opakujúce sa nedostatky sa vyskytujú najmä v oblasti dodávania poštových zásielok. V ostatnom období zaznamenáva úrad nedostatky v zabezpečení povinnosti doručovania najmenej jeden raz denne v rámci univerzálnej služby. Dôvodom sú časté nedostatočné personálne kapacity na doručovacích rajónoch jednotlivých pôšt. Napriek uloženým a prijatým opatreniam sú nedostatky odstraňované iba postupne a sú zaznamenávané aj pri opätovnom výkone štátneho dohľadu.

Úrad na základe týchto zistení orientuje výkon štátneho dohľadu do týchto oblastí s cieľom prijímania opatrení a zmien na minimalizovanie nedostatkov.

Žilina, 25. máj 2018

Ing. Ján Flák, PhD., v. r.
podpredseda úradu