TISKOVÁ ZPRÁVA

Sociologický průzkum ČTÚ – jaké jsou služby České pošty?

Český telekomunikační úřad (ČTÚ) zjišťoval prostřednictvím sociologického průzkumu spokojenost klientů s využíváním služeb České pošty. Cílem bylo získat doplňující informace k poznatkům, které ČTÚ shromažďuje v rámci vlastních kontrol a šetření. Těchto informací pak ČTÚ využije pro svou další činnost v oblasti dohledu a regulace poštovních služeb České pošty.

Výzkum pro ČTÚ zpracovala společnost GfK na přelomu června a července formou osobního a telefonního dotazování na reprezentativním vzorku fyzických osob (5000) a firem (3017).

Z výsledků výzkumu vyplynulo, že pouze 2 % respondentů ví, že na činnost České pošty dohlíží ČTÚ a je možné zde podat stížnost nebo podnět ke zlepšení činnosti.

Většina zákazníků získává potřebné informace u některé z pošt z brožur a letáků, popř. z webových stránek. Prakticky všechny tyto způsoby poskytování informací Česká pošta zavedla jako součást naplnění základních kvalitativních požadavků, vydávaných ČTÚ.

Celkově je se službami České pošty spokojeno 72 % občanů a 78 % firem. Nejčastěji užívanými a nejlépe hodnocenými službami jsou listovní služby. Veřejnost častěji využívá poštovních poukázek, firmy častěji odesílání balíků a obyčejných i doporučených zásilek. Silnou stránkou České pošty je podle firem široká nabídka služeb, občané pozitivně hodnotí zejména dostupnost pošt a poštovních schránek. Vysoká spokojenost byla zaznamenána zejména s malými pobočkami. V čase roste kvalita služeb, ale klesá jejich využívání, to je často způsobeno vlivem internetu a e-mailu, resp. elektronických bankovních služeb.

Firmy vidí problematicky kvalitu služeb a mají zájem o kvalitní služby i za současného zvýšení cen. Občané by naopak uvítali snížení ceny u služeb s podmínkou delší doby dodání, dále by uvítali vstřícnější otvírací doby a větší klientský komfort. Stále přetrvávají organizační nedostatky jako např. malý počet otevřených přepážek, dlouhé čekací doby, dlouhé jsou i termíny pro vyzvednutí uložených poštovních zásilek. Negativně je hodnocena schopnost a ochota řešit reklamace a stížnosti. Stálým problémem zůstává nedodání poštovní zásilky do adresátova bydliště, přestože jsou adresáti v době dodávání doma. Podle výzkumu přibližně dvě třetiny občanů, kteří bývají přes den doma, si i tak musejí dojít pro zásilku na poštu osobně.

Průzkum plně koresponduje se zjištěními v rámci dohledu, kontrol a šetření ČTÚ. Naprostá shoda je v identifikaci největších problémů. Hlavním úkolem do budoucna pro ČTÚ je zlepšit povědomí zákazníků České pošty o sobě jako dohledové instituci a místu, kam se mohou obrátit s případnými problémy v oblasti poštovních služeb. Na celkovou informovanost klientů by se měla zaměřit i Česka pošta.

PhDr. Petra Zindulková
samostatné oddělení vztahů s veřejností
Českého telekomunikačního úřadu

Praha 8. listopadu 2007

ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD
se sídlem Sokolovská 219, Praha 9
poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025
Internet: http://www.ctu.cz

Kontakt: Ing. Dana Makrlíková
tisková mluvčí ČTÚ
tel.: 608 006 629, 224 004 846 • fax: 224 004 850
e-mail: makrlikovad@ctu.cz • © ČTÚ XI/2007