MERANIE SŤAŽNOSTÍ A REKLAMÁCIÍ

Lucia Madleňáková¹, Radovan Madleňák²

1. Úvod do problematiky

Kvalita patrí v súčasnosti k rozhodujúcim kritériám, ktoré vo veľkej miere ovplyvňujú voľbu zákazníka pri výbere dodávateľa tovaru či poskytovateľa služby. Nepochybne je tiež jedným z rozhodujúcich faktorov konkurencieschopnosti podnikateľského subjektu na trhu.

Otázkami kvality poskytovaných služieb na spoločnom trhu sa začala zaoberať Komisia Európske únie, ktorá predložila 11. júna 1992 tzv. „Zelenú knihu“ o rozvoji jednotného trhu poštových služieb a pre oblasť poštových služieb 2. júna 1993 oznámenie o smerniciach pre rozvoj poštových služieb spoločenstva. Problematika kvality poštových služieb býva zahrnutá do aj štúdií Európskej komisie, ktoré sa zaoberajú smermi rozvoja európskeho poštového odvetvia. Cieľom takýchto štúdií je identifikovať, kvantifikovať a vyhodnotiť rozvoj poštového odvetvia vo väzbe na zásady vyplývajúce z uplatňovania poštových smerníc, a to najmä z hľadiska regulačného, ekonomického, z hľadiska zákazníkov a zamestnancov, ako aj z hľadiska kvality služby a technologického rozvoja.

Problematika kvality v poštových službách je prioritne zameraná na kategóriu služieb zahrnutých do súboru tzv. *univerzálnej poštovej služby*. Ide o služby chápané ako podsystém poštových služieb, ktorý je v Európskej únii zaradená medzi služby všeobecného ekonomického záujmu, ktorým je venovaná Biela kniha o službách všeobecného ekonomického záujmu (COM/2004)374 final) z 12.5.2004. Riešenie otázok kvality, zverejňovania výsledkov jej meraní a hodnotení a verejného riešenia konkurencieschopnosti, sa tak v spoločnosti často dotýka len poskytovateľa univerzálnej služby, ktorému takéto povinnosti vyplývajú zo zákonnej úpravy. Ďalšie poštové podniky takúto povinnosť nemajú a deklarovanie kvality je len v polohe uverejňovania údajov v zmysle ich vlastného uváženia, čo je často zavádzajúce.

1.1 Sťažnosti/reklamácie ako ukazovateľ kvality služieb

„Sťažnosť je vyjadrenie nespokojnosti organizácii týkajúce sa vnímanej chyby jej produktov, služieb alebo politiky, alebo samostatného procesu vybavovania sťažností, pričom sa explicitne alebo implicitne očakáva odpoveď alebo riešenie“. [4]

„Sťažovateľ je osoba, organizácia alebo ich predstaviteľ, ktorí sa sťažujú na poskytované produkty/služby alebo organizáciu“. [4]

„Reklamácia je písomné podanie, ktorým zákazník uplatňuje zodpovednosť voči organizácii za nekvalitne poskytnuté produkty, alebo služby nedodržaním povinností vyplývajúcich pre organizáciu, z obchodných podmienok alebo z uzatvorených zmlúv“. [4]

¹ Ing. Lucia Madleňáková, PhD., Katedra spojov, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Žilinská univerzita v Žiline, email: Lucia.Madlenakova@fpedas.uniza.sk

² doc. Ing. Radovan Madleňák, PhD., Katedra spojov, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Žilinská univerzita v Žiline, email: Radovan.Madlenak@fpedas.uniza.sk

Sťažnosti môžu byť tiež chápané ako žiadosti podané používateľmi poštovej služby, aby deklarovali, že poskytnutá služba nespĺnila normu, ktorú očakávali, alebo normu, ktorú musí poskytovateľ vždy splniť. Každú jednu sťažnosť/reklamáciu je potrebné prešetriť, aby sa overilo, či existuje skutočná nezhoda so službou, a je potrebné vždy odpovedať sťažovateľom. Okrem toho je tiež možné sťažnosti/reklamácie považovať aj ako nástroj na ochranu používateľov, ak poskytovateľ nedodrží svoje vyhlásené záväzky a prísľuby.

Poskytovateľ služby môže využiť sťažnosti/reklamácie aj pri priebežnom zlepšovaní kvality poštovej služby. Úroveň sťažností/reklamácií, ale aj dôvody podania sťažností/reklamácií poskytujú dôležité informácie o spokojnosti jednotlivých používateľov s rôznymi stránkami poštovej služby. To si vyžaduje zaujať zodpovedný prístup k efektívnemu vybavovaniu sťažností/reklamácií na všetkých úrovniach v poštovom podniku. [4]

Každá sťažnosť/reklamácia znamená pre organizáciu určitú komunikáciu so zákazníkom, v ktorej môže objaviť poučenie ale aj informácie. Aj vďaka prehľadnej a systematicky vedenej evidencii dôkladne preskúmaných zlyhaní produktu resp. služby je možné vytvoriť rozsiahlu informačnú základňu, ktorá bude neoceniteľným pomocníkom pri priebežnom zavádzaní takých úprav a opatrení, ktoré vedú k neustálemu zlepšovaniu kvality poskytovaných služieb.

Každá jedna sťažnosť/reklamácia, ktorú poštový podnik prijme sa musí klasifikovať. Túto klasifikáciu je možné vykonať na základe informácií, ktoré môže primerane poskytnúť sťažovateľ. [4]

1.2 Charakter a druhy sťažností/reklamácií

Opodstatnenosť sťažností/reklamácií závisí od toho, čo ako je služba vyšpecifikovaná vo všeobecných obchodných podmienkach. Všetky sťažnosti/reklamácie je potrebné zaznamenávať, vrátane informácie o uznaní opodstatnenosti/neopodstatnenosti. Do úvahy prichádzajú nasledujúce kategórie sťažností/reklamácií:

- sťažnosti/reklamácie na produkty/služby, ktoré sa poskytujú podľa určených noriem,
- sťažnosti/reklamácie na produkty/služby, kde sa chyba, na ktorú poukázal sťažovateľ, nedá overiť,
- sťažnosti/reklamácie na produkty/služby, kde sa chyba, na ktorú poukázal sťažovateľ potvrdí.

Príčiny sťažností/reklamácií - celkové príčiny sťažností/reklamácií v globálnom poštovom odvetví sú zhodné vo všetkých kategóriách produktov a služieb. Odporúča sa, aby bol určitý počet základných kategórií, ktoré poštové organizácie zaznamenávajú oddelene na účel riadenia zlepšovania hlavnej služby pre používateľov a pre zmluvné plány zlepšovania s hlavnými akcionármi vo vnútri aj mimo poštovej organizácie. Medzi základné odporúčané kategórie pre konkrétne sťažnosti/reklamácie patria:

- a) strata zásielky alebo jej časti,
- b) oneskorenie (dodané po lehote, ale zásielka bola dodaná; oneskorenie sa má zaznamenať),
- c) poškodenie, ktoré sa týka obsahu, obalu alebo obálky,
- d) nesprávne dodanie, na nesprávnu adresu alebo nesprávnemu adresátovi,
- e) chyba doposielania, súvisiaca s trvalou alebo dočasnou zmenou adresy,
- f) chyba týkajúca sa doručovania dobierky,
- g) iné.

Do celkového počtu zaznamenaných sťažností/reklamácií je nutné zahrnúť aj nasledujúce druhy sťažností/reklamácií:

- prístup k informáciám o službách zákazníkom, napr. dostupnosť informácií o špecifikáciách produktov a o cenách; nesprávne poskytnuté informácie a rady alebo informácie o spôsobe spracovania sťažností/reklamácií,

- správanie a odbornosť zamestnancov,
- dostupnosť poštových služieb, napr. otváracie hodiny poštových prevádzkarní, čakanie v rade, čistota alebo prístup pre invalidných a telesne postihnutých ľudí,
- ako sa sťažnosti/reklamácie vybavujú.

2. Analýza súčasného stavu doma a v zahraničí

Základom riešenia problematiky kvality je Smernica 97/67/ES, ktorá upravuje popri spoločných pravidlách rozvoja vnútorného trhu poštových služieb spoločenstva aj riešenie *zlepšovania kvality služieb*. V čl. 16 ukladá členským štátom povinnosť zabezpečiť stanovenie a zverejnenie normy kvality služieb, vzťahujúce sa na univerzálnu poštovú službu. Tieto normy majú byť zamerané predovšetkým na lehoty, pravidelnosť a spoľahlivosť služieb. Normy pre vnútroštátne poskytovanie služieb majú stanoviť členské štáty a v prípade medzinárodných služieb normy stanovuje príloha smernice. V čl. 16 smernice sa súčasne uvádza, že normy kvality možno ďalej prispôbovať technickému pokroku alebo rozvoju trhu v súlade so závermi Výboru pre poštovú smernicu, ktorého pôsobnosť upravuje čl. 21 uvedenej smernice. Smernica ukladá povinnosť vykonávať sledovanie plnenia noriem externými orgánmi, ktoré nie sú žiadnym spôsobom spojené s poskytovateľmi univerzálnych služieb. Normy kvality pre vnútroštátne služby, ktoré stanovujú členské štáty, musia byť v súlade s normami stanovenými pre medzinárodné služby v rámci spoločenstva. O vnútroštátnych normách kvality informujú členské štáty Komisiu, ktorá ich zverejňuje rovnako ako normy pre medzinárodné služby.[2]

Regulácia kvality služby sa vzťahuje na poskytovateľov univerzálnej služby vo všetkých členských krajinách, kým povinnosť implementovať monitorovací systém a zverejňovať výsledky merania sa vzťahuje na konkurenčných licencovaných poštových operátorov len v niektorých členských krajinách (Belgicko, Portugalsko, Spojené kráľovstvo). Regulácia kvality sa prioritne zameriava na lehotu dopravy v najrýchlejšej štandardnej kategórii US (normy EN 13850). Smernica vyžaduje stanovenie noriem kvality pre všetky univerzálne služby, čo plnia len štyri krajiny (Dánsko, Maďarsko, Portugalsko, Slovensko), a to tak pre jednotlivito podávané zásielky, ako aj pre hromadne podávané zásielky. Po stanovení cieľov kvality je ich plnenie monitorované a výsledky sú publikované (okrem Cypru, Estónska a Litvy).[3]

Ďalšou významnou normou, ktorú implementovali niektoré členské krajiny smerom k zvyšovaniu kvalitatívnej úrovne poskytovaných služieb a zlepšovaniu spokojnosti zákazníkov je norma EN 14012 (Poštové služby. Kvalita služby. Princípy vybavovania sťažností a reklamácií). Táto európska norma špecifikuje požiadavky na meranie sťažností a postupy náhradového konania, ktoré sa týkajú vnútroštátnej i medzinárodnej poštovej služby.

2.1 Sledovanie a hodnotenie kvality v zahraničí - Česká pošta, s. p.

Dohľad nad dodržiavaním základných kvalitatívnych požiadaviek stanovených pre univerzálnu poštovú službu je v kompetencii Českého telekomunikačného úradu. Z dostupných zdrojov je zrejmé, že meranie kvality poštových služieb v Českej pošte, s. p. je zamerané predovšetkým na monitorovanie rýchlosti dodania zásielok a to zmysle normy EN 13850. Rýchlosť dodania je zisťovaná na vzorke 30000 skúšobných zásielok ročne. [8]

V prvej polovici roku 2011 začala Česká pošta, s. p. využívať Systém GS1. Stalo sa tak po opakovanom vyhodnotení interných štatistík, z ktorých jednoznačne vyplýval sústavný nárast množstva a sortimentu predávaného tovaru na priehradkách. Organizácia GS1 disponuje štyrmi základnými integrovanými štandardmi určenými pre presnú identifikáciu produktov, zariadení, služieb a obchodných partnerov, tiež pre zodpovedajúcu komunikáciu medzi nimi. Patria tu čiarové kódy, RFID, elektronická výmena dát a globálna dátová synchronizácia. [7] V súčasnosti Česká pošta v spolupráci s Poštovou tlačiarňou cenín začala

väčšinu svojich novo pripravovaných vydání poštových známok značiť symbolmi EAN-13. Vo veľmi krátkej dobe sa podarilo úspešne zaviesť unikátnu štandardnú identifikáciu na báze technológie čiarových kódov. Vysoká kvalita symbolov je zárukou, že všetky operácie využívajúce snímanie čiarových kódov budú rýchle, presné a bezchybné.

Dalším systémom monitorovania kvality je systém vyplývajúci z už spomínanej normy EN 14012. Vďaka sledovaniu počtu podaných sťažností/reklamácií je možné objavovať miesta, ktoré je potrebné pre zvýšenie kvality poskytovaných služieb napraviť. Z dostupných zdrojov vyplýva, že na 1 milión podaných poštových zásielok a poštových poukazov spadajúcich do univerzálnej služby v roku 2011 pripadlo 174 uplatnených sťažností/reklamácií, pričom z tohto počtu bolo 87 sťažností/reklamácií uznaných ako opodstatnených. V prípade poškodenia a úbytku obsahu na 1 milión podaných poštových zásielok pripadlo 66 sťažností/reklamácií z čoho bolo 47 sťažností/reklamácií uznaných ako opodstatnených. Vývoj v oblasti sťažností/reklamácií za posledné tri dostupné roky t.j. 2009 - 2011 je znázornený v Tabuľke 1. [7]

Tabuľka 1. Prehľad vývoja sťažností/reklamácií na Českej pošte, š.p.

Prehľad sťažností/reklamácií zákazníkov (Ks)	Obdobie		
	2009	2010	2011
Podaj, preprava, dodaj zásielok	725 181 000	700 779 000	630 209 000
Vybavené sťažnosti/reklamácie na dodanie poštovej zásielky (okrem reklamácií na doručenky)	72 563	76 165	76 191
Z toho opodstatnených	10 352	12 653	15 117
Vybavené sťažnosti/reklamácie poštových služieb s doručenkou	42 719	39 876	39 292
Vybavené sťažnosti/reklamácie na poškodenie alebo úbytok obsahu zásielok	6 980	6 919	6 543
Z toho opodstatnených	5 542	5 224	4 933
Iné sťažnosti/reklamácie	8 016	7 636	7 079
Z toho opodstatnených	2 154	1 269	1 375
Spolu podané sťažnosti/reklamácie	130 278	130 596	129 105
Z toho opodstatnených	18 048	19 146	21 425

Zdroj: vlastné spracovanie podľa [7] [8]

Z uvedenej Tabuľky 1. je zrejmé, že počet podaných a dodaných zásielok, každým rokom klesá. Medzi najčastejšie dôvody podania sťažností/reklamácií patrila strata a zdĺhavé (oneskorené) dodávanie zásielok, poškodenie alebo úbytky zásielok a v neposlednom rade neprofesionálny prístup samotných zamestnancov.

2.2 Sledovanie a hodnotenie kvality na Slovensku

Systém riešenia kvality poštových služieb poskytovaných v rámci univerzálnej služby (US) je zakotvený v Zákone č. 324/2011 Z. z. o poštových službách riešený nástrojmi, ktoré sú súčasťou Poštovej licencie, a to v jej prílohe „Požiadavky na kvalitu univerzálnej poštovej služby“. Dôležitým nástrojom na integráciu v rámci európskeho trhu poštových služieb a na zvyšovanie kvality univerzálnej služby slúži technická normalizácia. Tak ako bolo uvedené vyššie aj pre SR platí povinnosť zabezpečovať meranie a vyhodnocovanie dosiahnutej úrovne kvality v kategórii univerzálnej služby v zmysle platných noriem.

Dohľad nad dodržiavaním základných kvalitatívnych požiadaviek stanovených pre univerzálnu službu vykonáva Poštový regulačný úrad (PRÚ). Ide predovšetkým o parametre súvisiace s *pravidelnosťou, spoľahlivosťou, dostupnosťou* univerzálnej služby, ale tiež s *lehotoou dodania* zásielok.

Poskytovateľ univerzálnej služby je povinný každoročne zasielať PRÚ správu o výsledkoch prešetrovania sťažností/reklamácií najneskôr do 10 dní odo dňa zverejnenia. Táto správa v sebe zahŕňa prehľad o počte sťažností/reklamácií, ktoré sa týkajú dodržiavania povinností podľa zákona o poštových službách a týchto požiadaviek, ktoré boli v priebehu uplynulého kalendárneho roka podané u poskytovateľa US vrátane spôsobu, akým boli

vybavené (opodstatnené alebo neopodstatnené sťažnosti/reklamácie, vyčíslenie a prehľad dôvodov sťažnosti/reklamácií). [4]

Vykazovanie sťažností/reklamácií

Správy o sťažnostiach/reklamáciách môžu uvádzať široký rozsah informácií. Je však nutné podotknúť, že všetky poštové organizácie vrátane Slovenskej pošty, a.s. (SP, a.s.) ako poskytovateľa US musia vo svojej správe uviesť základné informačné položky, medzi ktoré patrí: [8]

- a) počet všetkých podaných sťažností/reklamácií podľa základného druhu (príčiny sťažností/reklamácií),
- b) počet sťažností/reklamácií, ktorých výsledkom je vyplatenie náhrady.

SP, a.s. je povinná predložiť informácie minimálne o šiestich najčastejších typoch sťažností/reklamácií podľa množstva prijatých sťažností/reklamácií.

Tabuľka 2. Počet podaných sťažností/reklamácií - Slovenská pošta, a. s.

Prehľad podaných sťažností/reklamácií (Ks)	Obdobie		
	2009	2010	2011
Príjem, preprava a doručenie zásielok	339 183 674	314 668 479	284 666 889
Počet podaných sťažností/reklamácií na poskytované služby	85 281	67 170	60 730
Z toho opodstatnených	7 075	6 194	5 558
Počet podaných sťažností/reklamácií na US	54 437	53 243	48 851
Z toho opodstatnených	4 986	4 063	3 883
Spolu podané sťažnosti/reklamácie	139 718	120 413	109 581
Z toho opodstatnených	12 061	10 257	9 441

Zdroj: vlastné spracovanie podľa [6] [9]

Hlavným cieľom systému vybavovania sťažností/reklamácií pre SP, a.s. je zabezpečiť trvalé zlepšovanie celkovej kvality poskytovaných služieb a použitie informácií získaných z procesu vybavovania sťažností/reklamácií na zlepšovanie celkovej kvality poskytovaných služieb, ktorú vníma samotný zákazník.

3. Cieľ a metodika práce

Cieľom príspevku je demonštrovať možnosti merania a vyhodnocovania sťažností a reklamácií za účelom monitorovania kvalitatívnej úrovne poskytovaných služieb a zabezpečovania spokojnosti zákazníkov.

Kvantita a charakter podaných sťažností a reklamácií sú pre poskytovateľa poštových služieb primárnym zdrojom informácií o kvalite/nekvalite samotného poskytovateľa alebo jeho čiastkových aktivít. Z tohto dôvodu sa uvedený príspevok v diskusnej časti nezaobera systémami hodnotenia kvalitatívnych ukazovateľov dostupnosti a rýchlosti, ktorým je v iných prácach venovaná značná pozornosť, ale naopak je výlučne zameraný smerom k sťažnostiam a reklamáciám, ktoré sú často diskutované aj ako problematika ochrany spotrebiteľa.

SP, a. s. ako poskytovateľ US v zmysle dodržiavania poštových smerníc je povinná raz ročne uverejniť informáciu o počte sťažností/reklamácií a o spôsobe ako tieto sťažnosti a reklamácie boli vybavené.

Príspevok na konkrétnom príklade ukazuje možnosť aplikácie postupov normy STN EN 14012 podľa odporúčanej metodiky.

4. Výsledky a diskusia

Riešenie sťažností a reklamácií podľa normy STN EN 14012 je možné využiť pre všetky typy poštových služieb, pre US, ako aj pre neuniverzálnu službu. Normu môžu využívať všetky typy poštových organizácií ktoré sa týkajú vnútroštátnej i medzinárodnej poštovej služby. Pozornosť sa venuje vybavovaniu sťažností/reklamácií aj v takom prípade, že poštovú službu vykonávajú viaceré poštové podniky. Norma poskytuje návod aj na náhradové a nápravné postupy. [4]

Táto európska norma poskytuje pravidlá nad rámec požiadaviek určených v normách ISO 10002 a ISO 9001, s cieľom posúdiť účinnosť a efektívnosť procesu vybavovania sťažností/reklamácií a následne potenciál na zlepšenie výkonnosti organizácie. Oproti norme ISO 9001 sú ciele spokojnosti zákazníka a kvality produktu rozšírené a zahŕňajú spokojnosť zainteresovaných strán a taktiež výkonnosť organizácie.

Norma sa zaoberá procesmi organizácie a následne princípmi manažérstva kvality, na základe ktorých sa môže rozšíriť v rámci celej organizácie. Zámerom tejto európskej normy je dosiahnuť trvalé zlepšovanie merané pomocou spokojnosti zákazníkov a ostatných zainteresovaných strán. Je však vhodné poznamenať, že počet prijatých sťažností/reklamácií nemusí vždy súvisieť s úrovňou danej služby. Naopak, veľké množstvo podaných sťažností/reklamácií môže odrážať účinnosť procesu vybavovania sťažností/reklamácií poštového podniku. [4]

4.1 Proces vybavovania sťažností/reklamácií

Proces vybavovania sťažností/reklamácií má byť ľahko prístupný všetkým sťažovateľom prostredníctvom rôznych prístupových kanálov (telefonicky, písomne, e-mailom, osobne, ...) tak, aby žiaden sťažovateľ nemohol byť znevýhodnený. K dispozícii musia byť všetky dostupné informácie o podrobnostiach podávania a riešenia sťažností/reklamácií. [4]

Sťažnosti/reklamácie môžu byť prijaté od odosielateľa alebo adresáta poštovej zásielky, ale aj od iného používateľa poštovej služby.

Sťažnosť/reklamáciu podáva sťažovateľ prostredníctvom štandardizovaného *Reklamačného listu*, ktorý musí byť dostupný v rámci každej poštovej prevádzky, na internetovej stránke pošty alebo ho možno na požiadanie získať elektronicky/faxom zo Zákazníckeho servisu SP, a.s.

V prípade, že sa sťažnosť/reklamácia nemôže vybaviť okamžite, je potrebné potvrdiť sťažovateľovi príjem sťažnosti/reklamácie. Sťažovatelia musia byť na požiadanie informovaní o stave ich sťažnosti/reklamácie v rámci procesu vybavovania sťažností/reklamácií vrátane informácie, kedy sa predpokladá nasledujúci krok alebo konečná odpoveď na ich sťažnosť/reklamáciu.

4.2 Zhromažďovanie informácií o sťažnostiach/reklamáciách

Informácie, ktoré sa majú zaznamenávať, musia byť dostatočné na to, aby poskytovateľ poštovej služby mohol efektívne vybavovať sťažnosti/reklamácie. Pri prijímaní sťažností/reklamácií, je potrebné zhromaždiť také podrobnosti o sťažnosti/reklamácii ako je [4] meno a adresu osoby, ktorá sa sťažuje, dátum podania, príčinu sťažnosti/reklamácie (druh/kategóriu sťažnosti/reklamácie), produkt, službu alebo súvisiace organizačné postupy týkajúce sa sťažnosti/reklamácie, podporný opis sťažnosti/reklamácie ak sa vyžaduje, a relevantné podporné údaje, kto zaregistroval sťažnosť/reklamáciu a kde v poštovej organizácii pracuje, či sa sťažnosť/reklamácia podala v určenej lehote, a pod.

Na meranie sťažností/reklamácií musí poskytovateľ služby zaznamenávať minimálne samostatné údaje pre každú kategóriu sťažností/reklamácií uvedenú v Tabuľke 3.

Tabuľka 3. Kategórie sťažností/reklamácií

• Stratená alebo podstatne oneskorene dodaná zásielka	• Nesprávne dodanie
• Oneskorene dodaná zásielka	• Prístup k informáciám o službách zákazníkom
• Poškodená zásielka	• Správanie a odbornosť poštových zamestnancov
• Zmena adresy	• Dostupnosť poštových služieb
• Dodávanie alebo vyberanie poštových zásielok	• Vybavovanie sťažností/ reklamácií
• Iné sťažnosti/ reklamácie (nevhodné na zaradenie do predchádzajúcich kategórií)	

Zdroj: autor

Poštový podnik je taktiež povinný určiť maximálny čas (lehotu), v ktorom sa musí sťažnosť/reklamáciu vyriešiť. Maximálny čas musí byť:

- nie viac ako 30 kalendárnych dní pre vnútroštátnu US,
- nie viac ako 40 kalendárnych dní pre cezhraničnú US v rámci priemyselných krajín,
- nie viac ako 60 kalendárnych dní pre cezhraničnú US do ostatných krajín.

4.3 Meranie sťažností/reklamácií – Záznamy a štatistické ukazovatele

Na meranie sťažností/reklamácií a náhradového konania musí SP, a.s. zaznamenať aspoň samostatné údaje pre každú kategóriu sťažností/reklamácií, pričom systém merania musí byť v činnosti počas celého roka.

Ak je sťažnosť/reklamácia prijatá na niekoľko jednotlivých poštových zásielok, každá zásielka musí byť považovaná za samostatnú sťažnosť/reklamáciu a musí sa kategorizovať osobitne. V prípade, že sa prijímajú sťažnosti/reklamácie, ktoré sa týkajú tej istej individuálnej zásielky od niekoľkých používateľov, je možné ich považovať za jednotlivú sťažnosť/reklamáciu.

Systém manažérstva sťažností/reklamácií by mal SP, a.s. poskytnúť minimálne ukazovatele o sťažnostiach/reklamáciách ako celku a aspoň pre kategóriu sťažností/reklamácií, ktoré sa týkajú straty, poškodenia a oneskorenia v US. Rovnaké ukazovatele sa môžu poskytnúť aj pre ďalšie kategórie sťažností/reklamácií. [4]

Tabuľka 4 Ukazovatele merania sťažností a reklamácií

Sledované ukazovatele merania sťažností a reklamácií	
<ul style="list-style-type: none"> • Nc – počet sťažností/reklamácií podaných vo vykazovacom období, • Ac – počet sťažností/reklamácií podaných vo vykazovacom období, ktoré sa posúdili ako opodstatnené, • Rc – počet sťažností/reklamácií podaných vo vykazovacom období, pri ktorých sa vyplatila náhrada, • Ht – percentuálny podiel sťažností/reklamácií podaných vo vykazovacom období, kde sa konečná odpoveď poslala v určenej lehote • Tc1 – priemerný čas na oznámenie prvej odpovede sťažovateľovi na sťažnosti/reklamácie podané vo vykazovacom období, • Tc2 – priemerný čas na odoslanie konečnej odpovede sťažovateľovi na sťažnosti/reklamácie podané vo vykazovacom období, • Tc3 – priemerný čas na zaslanie náhrady sťažovateľovi pri sťažnostiach/reklamáciách podaných vo vykazovacom období vypočítaný od dátumu prijatia sťažnosti/reklamácie, • Tc4 – priemerný čas na zaslanie náhrady sťažovateľovi pri sťažnostiach/reklamáciách podaných vo vykazovacom období vypočítaný od dátumu poslania konečnej odpovede sťažovateľovi. <p>Tc1, Tc2, Tc3 a Tc4 sú vypočítané ako počet kalendárnych dní medzi dňom, keď sa sťažnosť/reklamácia prijala, a dňom, keď sa odoslala odpoveď.</p>	
<p>Ukazovateľ Ht je vyjadrený ako percentuálny podiel Nc všetkých sťažností/reklamácií podaných vo vykazovacom období.</p> <p>Ukazovatele Tc1 a Tc2 sú vyjadrené ako priemery všetkých sťažností/reklamácií podaných vo vykazovacom období.</p> <p>Ukazovatele Tc3 a Tc4 sú vyjadrené ako priemery všetkých sťažností/reklamácií podaných vo vykazovacom období, kde sa vykonali platby náhrad</p>	
$Inc = \frac{Nc}{M} 100$	Inc – počet sťažností/reklamácií ako percentuálny podiel skutočného objemu poštových zásielok
$Iac = \frac{Ac}{M} 100$	Iac – počet opodstatnených sťažností/reklamácií ako percentuálny podiel skutočného objemu poštových zásielok
$Irc = \frac{Rc}{M} 100$	Irc – počet platieb náhrad ako percentuálny podiel skutočného objemu poštových zásielok
M = objem skutočných poštových zásielok	

Zdroj: vlastné spracovanie podľa [4]

Pre sťažnosti/reklamácie, ktoré sa týkajú stratených, oneskorených alebo poškodených zásielok, musí každá správa pre každú kategóriu obsahovať počet prijatých sťažností/reklamácií vyjadrených ako percentuálny podiel zodpovedajúci objemu poštových zásielok spracovaných prevádzkovateľom poštovej služby.

Každá správa, ktorá je predkladaná PRÚ musí obsahovať minimálne výsledky ukazovateľov, ktoré merajú sťažnosti/reklamácie ako celok a osobitne každú kategóriu sťažnosti/reklamácií týkajúcich sa straty, poškodenia a oneskorenia. Pre každú vykazovanú kategóriu sťažnosti/reklamácií musí každá správa obsahovať všetky ukazovatele Nc, Ac, Rc, Ht, Tc1, Tc2, Tc3 a Tc4. Pre sťažnosti/reklamácie týkajúce sa vnútroštátnej aj cezhraničnej US sa musia uvádzať samostatné údaje. Samostatné údaje sa uvádzajú pre sťažnosti/reklamácie súvisiace s cezhraničnými listovými a balíkovými zásielkami, ktoré sa podali alebo dodali v rámci EÚ alebo nejakej inej definovanej skupiny krajín, pričom by sa mali uviesť aj názvy krajín patriacich do tejto skupiny. [4]

4.4 Štúdia: Meranie kvality prostredníctvom sťažností a reklamácií pre produkt balíky

Sťažnosti/reklamácie podané zákazníkmi sú jednou z najlacnejších foriem získavania informácií o spokojnosti a kvalite poskytovaných služieb, tak ako ich vnímajú samotní zákazníci. Účelom merania podaných sťažností/reklamácií na balíkové zásielky je:

- snaha odhaliť a identifikovať slabé miesta pri poskytovaní týchto služieb,
- navrhnúť možné nápravné opatrenia na zlepšenie poskytovaných služieb,
- odstránenie zistených nedostatkov v rámci poskytovaných služieb,
- zvýšiť konkurencieschopnosť SP, a.s. na balíkovom trhu,
- zvýšiť výnosy SP, a.s., kvalitne poskytovanými službami,
- zvyšovať spokojnosť zákazníkov s poskytovanými službami a eliminovať ich nespokojnosť,

Pri evidovaní sťažností/reklamácií využíva SP, a.s. Informačný systém (IS) určený predovšetkým na automatizáciu prihradkových operácií vykonávaných na všetkých pobočkách SP, a.s. Vďaka centrálnemu IS je možné prepojiť celú poštovú sieť pomocou jedného servera. IS prihradkových operácií sa využíva predovšetkým pre spracovanie podaja a dodaja všetkých druhov zásielok, peňažných operácií, výplat dôchodkov a sociálnych dávok, služby Poštovej banky, a.s., predaj tovarov a pod. Výstupy z IS sú následne spracovávané v nadväzujúcich informačných systémoch. Jedným z nich je aj IS pre spracovanie sťažností a reklamácií a iné, ktoré využíva SP, a.s. pre svoje účely.

Obrázok 1. Spracovanie prijatej sťažnosti/reklamácie (Zdroj: Autor)

4.4.1 Štatistické údaje - pobočky: Pošta A a Pošta B

Pre účely príspevku boli štatistické údaje zozbierané za obdobie 6 mesiacov z dvoch vybraných poštových prevádzok v Žilinskom kraji. V nasledovných Tabuľkách 5., 6. je uvedený počet všetkých podaných a dodaných balíkov I. a II. triedy a počet podaných sťažností/reklamácií na balíky I. a II. triedy za jednotlivé mesiace. Sledovanie zahŕňa podaj a dodaj zásielok vo vnútroštátnom styku (VS) aj v medzinárodnom styku (MS). Z dôvodu, že zákazníci podávali len reklamácie na balíkové služby budeme používať už len pojem reklamácie.

Tabuľka 5. Podané reklamácie - pošta A

Obdobie	Podaj (Ks)				Dodaj (Ks)		Podané reklamácie (Ks)	
	Balík I. a II. tr. VS	Poistený balík I. a II. tr. VS	Balíky I. a II. tr. MS	Poistený balík I. a II. tr. MS	Balík a Poistený balík I. a II. tr. VS	Balíky a Poistený balík I. a II. tr. MS	Opodstatnené	Neopodstatnené
September 2012	1 194	471	101	23	2 908	50	7	11
Október 2012	1 362	647	166	32	3 434	120	7	16
November 2012	2 067	590	148	45	3 621	75	5	19
December 2012	1 895	638	233	38	3 661	230	14	29
Január 2013	1 799	435	82	94	4 246	80	8	23
Február 2013	1 647	385	81	71	4 366	40	6	11

Zdroj: vlastné spracovanie podľa [10]

Celkom podaj+dodaj VS **35 366**
 Celkom podaj+dodaj MS **1 709**
 Celkom podané reklamácie **156**

Ďalšou sledovanou prevádzkarňou je Pošta B, kde boli sledované podané reklamácie na balíky I. a II. Triedy rovnako počas obdobia 6 mesiacov.

Tabuľka 6. Podané reklamácie - Pošta B

Obdobie	Podaj (Ks)				Dodaj (Ks)		Podané reklamácie (Ks)	
	Balíky I. a II. tr. VS	Poistený balík I. a II. tr. VS	Balíky I. a II. tr. MS	Poistený balík I. a II. tr. MS	Balík a poistený balík I. a II. tr. VS	Balíky a poistené balíky I. a II. tr. MS	Opodstatnené	Neopodstatnené
September 2012	150	177	17	5	517	4	1	2
Október 2012	188	203	14	10	593	6	0	3
November 2012	162	164	15	7	680	5	0	4
December 2012	172	227	29	6	649	15	2	6
Január 2013	321	142	22	11	1 127	6	2	5
Február 2013	277	126	14	5	991	3	1	4

Zdroj: vlastné spracovanie podľa [10]

Celkom podaj+dodaj VS **6 866**
 Celkom podaj+dodaj MS **194**
 Celkom podané reklamácie **30**

4.4.2 Primárny výskum

Údaje pre účely skúmania boli zistené z IS a dohľadávania v reklamačných protokoloch. Následne boli údaje spracovávané v tabuľkách a na základe metodiky stanovenej v STN EN 14012 boli uskutočnené výpočty za sledované obdobie.

Zber údajov Pošta A

Všetky potrebné štatistické údaje sú spracované v tabuľke pod názvom Podané reklamácie na vnútroštátne balíky I. a II. triedy Pošta A, za celé sledované obdobie 6 mesiacov. Tabuľka 7 obsahuje počet podaných a dodaných balíkov I. a II. triedy VS, ale predovšetkým počet podaných reklamácií na balíky I. a II. triedy VS rozdelený na konkrétne kategórie dôvodov podaných reklamácií.

Tabuľka 7. Podané reklamácie na vnútroštátne balíky I. a II. triedy - Pošta A

	M (Ks)	Nc (Ks)	Inc (%)	Ac (Ks)	Iac (%)	Rc (Ks)	Irc (%)
Počet vnútroštátnych balíkov	35 366	-	-	-	-	-	-
Stratená alebo podstatne oneskorene dodaná zásielka	-	12	0,033931	7	0,019793	7	0,019793
Poškodená zásielka	-	34	0,096137	10	0,028275	5	0,014137
Nevyplatenie dobierkovej sumy	-	80	0,226206	23	0,06503	23	0,065034
Iné	-	25	0,070689	7	0,019793	1	0,002827

Zdroj: vlastné spracovanie podľa [10]

Z celkového počtu 151 podaných reklamácií na balíky I. a II. triedy VS bolo vyhodnotených 104 reklamácií ako neopodstatnených, čo predstavuje za celé sledované obdobie 68,88 %. Pri 47 podaných reklamáciách bolo uznané, že tieto reklamácie boli podané opodstatnene, čo predstavuje 31,12 %.

Obrázok 2 Opodstatnené sťažnosti podľa druhu

Obrázok 3 Neopodstatnené sťažnosti podľa druhu

(Zdroj: Autor)

Z celkového počtu opodstatnených reklamácií, ktorých počet predstavoval 47 uznaných reklamácií bolo v náhradovom konaní vyplatených 36 reklamácií čo predstavuje 76,60 % za celé sledované obdobie. Z Obrázku 4 je zrejmé, že najväčší počet vyplatených náhrad pripadlo na kategóriu „Nevyplatená dobierková suma“, kde až ku 23 reklamáciám bola vyplatená náhrada čo predstavuje viac ako 63 % zo všetkých reklamácií, ku ktorým bola vyplatená náhrada. K ďalším kategóriám reklamácií, ku ktorým boli vyplatené náhrady patria s počtom 7 reklamácií „Stratená/oneskorená zásielka“ a s počtom 5 vyplatených náhrad „Poškodená zásielka“. V kategórii „Iné“ bola vyplatená náhrada k zásielke, ktorá bola nesprávne doposielaná

Obrázok 4 Podiel vyplatených náhrad z opodstatnených reklamácií – Pošta A (Zdroj: Autor)

Zber údajov Pošta B

Tak ako pri predchádzajúcom prípade, všetky potrebné štatistické údaje sú spracované v prehľadnej tabuľke pod názvom Podané reklamácie na vnútroštátne balíky I. a II. triedy - Pošta B, za sledované obdobie 6 mesiacov. Tabuľka 8 obsahuje počet podaných a dodaných balíkov I. a II. triedy VS, ale najmä počet podaných reklamácií na balíky I. a II. triedy rozdelený podľa sledovaných kategórií reklamácií.

Tabuľka 8 Podané reklamácie na vnútroštátne balíky I. a II. triedy - Pošta B

	M (Ks)	Nc (Ks)	Inc (%)	Ac (Ks)	Iac (%)	Rc (Ks)	Irc (%)
Počet vnútroštátnych balíkov	6 866	-	-	-	-	-	-
Stratená alebo podstatne oneskorene dodaná zásielka	-	3	0,043693	0	0	0	0
Poškodená zásielka	-	4	0,058258	1	0,014564	1	0,014564
Nevyplatenie dobierkovej sumy	-	20	0,291290	5	0,072822	5	0,072822
Iné	-	3	0,043693	0	0	0	0

Zdroj: vlastné spracovanie podľa [10]

Z celkového počtu 30 reklamácií podaných na balíky I. a II. triedy bolo len 6 reklamácií uznaných ako opodstatnené. Opodstatnené reklamácie boli uznané len pri dvoch kategóriách.

Obrázok 5 Opodstatnené sťažnosti podľa druhu

Obrázok 6 Neopodstatnené sťažnosti podľa druhu (Zdroj: Autor)

Z celkového počtu 6 reklamácií, ktoré boli uznané ako opodstatnené bola v náhradovom konaní vyplatená náhrada ku všetkým 6 reklamáciám. Z Obrázku 7. je zrejmé, že najväčší počet vyplatených náhrad pripadlo na kategóriu „Nevyplatená dobierková suma“, kde ku všetkým 5 reklamáciám bola vyplatená náhrada čo predstavuje viac ako 83 %. Druhou kategóriu reklamácií kde bola vyplatená 1 náhrada patrí „Poškodená zásielka“ čo predstavuje viac ako 16 %. V zvyšných dvoch kategóriách „Stratená/oneskorená zásielka“ a „Iné“ nebola žiadna reklamácia uznaná ako opodstatnená preto nebolo potrebné vyplatiť žiadnu náhradu.

Obrázok 7 Podiel vyplatených náhrad z opodstatnených reklamácií – Pošta B (Zdroj: Autor)

4.4.3 Vyhodnotenie kvality podaných reklamácií na vnútroštátne balíky

Z vykonaného primárneho výskumu na zvolených pobočkách pošty je možné konštatovať, že počet podaných reklamácií uznaných ako neopodstatnené podaných je na oboch pobočkách vyšší než počet reklamácií, ktoré boli uznané ako opodstatnené. Počty podaných reklamácií na balíky I. a II. triedy vnútroštátneho styku súvisia aj s veľkosťou jednotlivých pobočiek a počtom podaných a dodaných balíkov.

Obrázok 8 Meranie počtu podaných reklamácií (Zdroj: Autor)

Problematickým faktorom v procese aplikácie vybranej metodiky pre meranie sťažností a reklamácií bolo zistenie, že evidovanie podaných reklamácií v príslušnom IS je nepostačujúce

najmä v špecifikácii informácií o reklamovanej zásielke, z čoho jednoznačne vyplýva potreba rozšírenia zadávacieho formuláru IS. Ďalším problematickým miestom z pohľadu vzniku nedostatkov a chybovosti či nekvality je fakt, že evidencia podaných balíkov I. a II. triedy je realizovaná v dvoch IS aj napriek ich on-line prepojeniu spôsobuje nedostatky a chyby v evidencii zásielok. Najčastejším problémom boli vyplatenie/nevyplatenie dobierkovej sumy. Veľmi často sa stáva, že pošta označí balík ako nedoručený v IS automatizácie priehradkových operácií, avšak ďalší IS vedený stav prevezme ako konečný. Až dodatočným zisťovaním pošta odhalí, že balík je doručený, zmení jeho status v systéme z nedoručeného na doručený, avšak v IS sa nový status balíka vôbec neprejaví – pretože systémové nastavenie tohto IS je vždy dané prvým vykonaným záznamom, a ďalšie už systém ignoruje.

5. Záver

Pre zabezpečenie kvality poskytovaných služieb vykoná SP, a.s. a neustálu kontrolnú činnosť, ktorá musí byť v súlade s plánom kontrol, ale aj neplánovanými kontrolnými akciami. Dôležitou súčasťou kontrolnej činnosti SP, a.s. je aj oblasť sťažností/reklamácií. Vývoju sťažností/reklamácií býva prikladaná veľká pozornosť z pohľadu SP, a.s., pretože sťažnosti/reklamácie od zákazníkov sú totiž považované ako najlacnejšia forma získavania informácií pre SP, a.s. o tom, ako zákazníci vnímajú kvalitu poskytovaných služieb. Okrem toho, že z pohľadu opodstatnenosti sú sťažnosti/reklamácie dôležitý ukazovateľ kvality poskytovaných poštových ale aj nepoštových služieb, pre riadiacich zamestnancov sú cenným zdrojom informácií o úrovni poskytovaných služieb z pohľadu zákazníkov, o trendoch nespokojnosti zákazníkov ale aj o možných systémových nedostatkoch, čo je možné využiť pri navrhovaní zmien, pri plánovaní kontrolnej činnosti a jej zameraní.

Použitím vhodnej metodiky pre meranie a vyhodnocovanie sťažností a reklamácií získava poštový podnik relevantné údaje o vnímaní kvality a spokojnosti zákazníka.

Literatúra

- [1] ČOREJOVÁ, T., ROSTÁŠOVÁ, M.: *Diagnostickej postup v manažérstve kvality v pošte*. 1. vyd. - Žilina : Žilinská univerzita v EDIS, 1999. - 94 s. : ISBN 80-7100-619-X
- [2] ČOREJOVÁ, T., MADLEŇÁKOVÁ, L.: *Quality of postal service and the possibilities of its evaluation* [Kvalita poštovej služby a možnosti jej hodnotenia]. In: *Quality management of services*. - Žilina: University of Žilina, 2006. - ISBN 80-8070-573-9. - Pp. 94-101.
- [3] MADLEŇÁKOVÁ, L.: *Možnosti elektronického monitorovania kvality poštových služieb*. In: *Perner's Contacts* - ISSN 1801-674X. - 2007. - Roč. 2, č. 1 (2007), s. 76-83. - Spôsob prístupu: http://pernerscontacts.upce.cz/PC_052007.pdf
- [4] STN EN 14012 Poštové služby. Kvalita služby. Princípy vybavovania sťažností
- [5] STN EN 13850:2012 Poštové služby. Kvalita služby. Meranie času dopravy medzi koncovými bodmi pre jednotlivito podávané prioritné zásielky a zásielky prvej triedy
- [6] Výročné správy Slovenskej pošty, a.s. (2009, 2011, 2012)
- [7] Výročné správy Česká pošta, s.p. (2009, 2011, 2012)
- [8] Zpráva o plnění povinnosti České pošty, s.p. v oblasti základních služeb za rok 2011. Červen 2012, [online]. [Dostupné na internete: http://www.ctu.cz/cs/download/postovni_sluzby/zprava-plneni-povinnosti-ceske-posty-2011.pdf]
- [9] <http://www.posturad.sk/sk/staznosti-peticie>
- [10] Osobné konzultácie na sledovaných pobočkách

Grantová podpora

VEGA 1/0421/12 Modelovanie difúzie znalostí v podnikových hodnotových reťazcoch
5/KS/2013 Uplatnenie metód viackriteriálneho rozhodovania a porovnávania poštových produktov