KVALITA POŠTOVÝCH SLUŽIEB AKO PODPORNÝ FAKTOR ROZVOJA DIGITÁLNEJ EKONOMIKY

Mária Žilinčíková¹, Jana Štofková²

Abstract: The main goal of the article is to analyze the quality of the provision of postal services to legal entities through the National Postal Operator. This article focuses on the multicriteria evaluation of various criteria of customer preferences. It examines the setting up of a universal postal service with a focus on legal entities. The primary research was carried out by means of an electronic questionnaire in the conditions of the Slovak Republic. The customer segment is represented by law firms with different turnover and number of employees. Selected evaluation criteria of the National Postal Operator point to the need for modernization and more targeted settings for the delivery of letter and parcels. Nine evaluation criteria were identified. The results of this survey indicate the most suitable form of universal postal service for the selected target group.

Keywords: customer, e-commerce, pandemic, retail sale

Úvod

Globalizácia, v dôsledku ktorej sa menia environmentálne, ekonomické i sociálne podmienky, možno z tohto aspektu charakterizovať aj ako proces neustálych zmien. Preto medzi hlavné ciele ďalšieho rozvoja priemyslu patrí hľadanie efektívnych metód a spôsobov, ktoré by umožnili jeho adaptáciu na tieto zmeny.

Rozvoj technológií, stupňujúca sa konkurencia, neustále a často nespojité zmeny podnikateľského prostredia kladú vysoké nároky na manažérov všetkých organizácií, podnikov a inštitúcií. Úspešnosť plnenia náročných úloh v dobe globalizácie, kedy podnikateľské aktivity nadobúdajú nové rozmery, nezávisí len od používaných informačných a výrobných technológií, ale v stále väčšej miere od znalostí a schopností manažérov. Úloha manažmentu je nezastupiteľná vo všetkých organizáciách, ktoré chcú byť úspešné. Hnacou silou zmien sa stávajú inovácie, investície do perspektívnych oblastí, najmä služieb.

V ekonomike dochádza k zmene v postoji organizácie pri zabezpečovaní kvality výrobkov a služieb. Kvalita prešla nad rámec predchádzajúcich spôsobov kontroly a zamerala sa na dôsledný a efektívny spôsob výkonu všetkých činností v organizácii.

Kľúčovým komponentom rozvoja znalostnej spoločnosti je rastúca dôležitosť IKT v každodennom živote. Využívanie IKT sa nestalo len každodenne využívanou a nevyhnutnou súčasťou činností podnikov, ale aj občanov a vlád. (Štofková et al., 2015)

Doručovanie poštových zásielok sa stalo neoddeliteľnou súčasťou fungovania právnických a fyzických osôb v Slovenskej republike. Proces distribúcie listovej a balíkovej zásielky zahŕňa mnoho čiastkových krokov, ktoré musí Národný poštový operátor logisticky,

¹ Ing. Mária Žilinčíková, Žilinská univerzita, Univerzitná 8215/1, 01026 Žilina, Slovensko, e-mail: maria.zilincikova@fpedas.uniza.sk

² prof. Ing. Jana Štofková, PhD., Žilinská univerzita, Univerzitná 8215/1, 01026 Žilina, Slovensko, e-mail: jana.stofkova@fpedas.uniza.sk

legislatívne a ekonomicky vhodne zvládnuť a vyriešiť. Tento proces implikuje predovšetkým univerzálnu službu.

Zákon 324/2011 o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov je charakterizovaná univerzálna služba ako „ponuka poštových služieb, ktorá slúži na zabezpečenie minimálneho uspokojenia potrieb všetkých užívateľov poštových služieb na území Slovenskej republiky tak, aby bola zabezpečená dostupnosť prístupových miest verejnej poštovej siete a kontaktných miest verejnej poštovej siete, za rovnakých podmienok, v ustanovenej kvalite, za primeranú cenu, každý pracovný deň najmenej s jedným vybraním a dodaním denne”. Za poskytovateľa univerzálnych služieb sa považuje jeden alebo viac poštových podnikov, ktoré sú povinné poskytovať univerzálnu službu na základe poštovej licencie a za podmienok a spôsobom podľa uvedeného zákona. Univerzálna služba obsahuje:

- Výber a distribúcia poštových zásielok s hmotnosťou do 2 kg vrátane.
- Výber a distribúcia slepeckých zásielok.
- Výber a distribúcia balíkov s hmotnosťou do 10 kg vrátane.
- Distribúcia balíkov s hmotnosťou do 20 kg vrátane, ak boli vybrané v cudzine zahraničným poskytovateľom univerzálnej služby.
- Výber a distribúcia doporučených zásielok a poistených zásielok.
- Výber a distribúcia úradných zásielok.
- Služby späté so zapísanými poštovými zásielkami najviac v rozsahu doplnkových služieb podľa pravidiel pre medzinárodný poštový styk.
- Vrátenie nájdenej poštovej zásielky odosielateľovi (Zákon o poštových službách 2019).

Univerzálna služba je poskytovaná vo vnútroštátnom poštovom styku, ako aj v medzinárodnom poštovom styku, pričom v medzinárodnom poštovom styku je umožňovaná na základe pravidiel platných pre medzinárodný poštový styk (Zákon o poštových službách 2019).

Poštová zásielka je charakterizovaná ako oznámenie v písomnej forme alebo iná vec, ktorá má byť dodaná adresátovi, na ktorej vyznačená adresa adresáta. Finálnu podobu úpravy poštovej zásielky, v ktorej ju poštový podnik vyberá a kategorizuje, ustanoví poštový podnik v poštových podmienkach. Minimálne a maximálne rozmery poštových zásielok sú štandardizované pomocou pravidiel pre medzinárodný poštový styk.

Poštová zásielka zahŕňa:

- Listová zásielka, ktorou je predovšetkým korešpondencia, reklamná adresovaná zásielka a slepecká
- Zásielka.
- Balík.
- Periodická zásielka.
- Poštový poukaz (Zákon o poštových službách 2019).

Poštovým podnikom je náležité nazvať podnikateľa, ktorý poskytuje jednu alebo viacero poštových služieb alebo poštový platobný styk. Podnikanie vykonáva v oblasti poskytovania poštových služieb a poštového platobného styku. Poskytovať poštové služby a poštový platobný styk je možné len za podmienok ustanovených týmto zákonom, v prípade, že:

- Univerzálna služba sa poskytuje na základe poštovej licencie.
- Poštové služby iné ako univerzálna služba a poštový platobný styk sú poskytované iba na základe registrácie a v rozsahu, rovnako v zhode so všeobecnými povoleniami.
- Poštový platobný styk poskytuje iba poštový podnik, ktorý je právnickou osobou povinne tvoriacou základné imanie (Zákon o poštových službách 2019).

1.1. Kvalita poskytovaných služieb

Implementácia noriem uľahčuje súlad s požiadavkami stanovenými v smernici o poštových službách (EÚ 97/67/ ES) , ktorej cieľom je zaistiť, aby boli v celej EÚ dostupné cenovo dostupné, vysoko kvalitné a efektívne poštové služby (cen.eu 2020).

Poštový regulačný úrad podľa § 41 zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o poštových službách“) ustanovuje nasledujúce požiadavky na kvalitu univerzálnej služby (ďalej len „požiadavky“), ktoré sa dotýkajú v plnom rozsahu aj vykonávania poštového platobného styku poskytovateľom univerzálnej služby, ak je táto povinnosť uložená v poštovej licencií (www.posta.sk 2015) .

Požiadavky sa rozlišujú na zásady na zabezpečenie kvality univerzálnej služby, základné charakteristiky kvality univerzálnej služby a ich požadované hodnoty (normy kvality) a výnimky z univerzálnej služby.

Východiskové normy kvality následne skúmajú:

- Dostupnosť prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete.
- Časová dostupnosť univerzálnej služby.
- Čas prepravy zásielok.
- Bezpečnosť zásielok.
- Informácie o univerzálnej službe.
- Vybavovanie reklamácií a sťažností.
- Spokojnosť zákazníkov.

Poskytovateľ univerzálnej služby je zaviazaný dodržiavať stanovené požiadavky. Rovnako sa poskytovateľ univerzálnej služby riadi STN EN pre poštové služby primerane, v záujme užívateľov univerzálnej služby. (Smernica 97/67/ES v platnom znení). Poštou sa na účely týchto požiadaviek determinuje:

Prístupové miesto určené na vybranie a distribúciu poštových zásielok a na predaj poštových cenín.

Kontaktné miesto, ktorým je osoba oprávnená na základe zmluvy s poskytovateľom univerzálnej služby na vybranie poštových zásielok, výdaj odnosených alebo oznámených zásielok a na predaj poštových cenín.

Prístupové miesto alebo kontaktné miesto určené na vybranie poštových zásielok a na predaj poštových cenín (www.posta.sk 2015).

Kvalita univerzálnej poštovej služby je zachytená podľa nasledujúcich zásad. Všetky právnické alebo fyzické osoby môžu posilať a prijímať poštu vo svojich domovoch alebo priestoroch najmenej päť pracovných dní v týždni, najmenej raz denne. Ďalším pravidlom je dostatočný počet kontaktných miest a taktiež dostatočne dlhá pracovná doba pre priamu prácu s používateľmi poštových služieb. Za nasledujúce kritérium sa považuje vhodný počet poštových schránok, vhodné časy doručenia listovej pošty prostredníctvom poštových doručovateľov a primerané postupy riešenia sťažností (akos-rs.si 2020; Turská a kol. 2019).

Diagnostika čoho? však pomáha identifikovať slabé miesto, naznačuje tiež nevyužitú príležitosť. Taktiež dokáže riešiť vzniknuté problémy so zákazníkmi. Nástroje rozsiahlosti, ponúkané diagnostickou podporou riadenia kvality, je možné aplikovať v procese, ktorý sa zameriava na plánovanie kvality služby. Okrem plánovania kvality služieb je možné jednotlivé nástroje čoho? využiť pri implementácii alebo pri hodnotení diagnostickej podpory riadenia kvality (Andriskova Strenitzerová 2014).

Pri analýze zásad na zabezpečenie kvality univerzálnej služby je potrebné sa zamerať na úroveň zabezpečenia kvality univerzálnej služby, ktorá vychádza z týchto kritérií. Sú nimi objektívne potreby verejnosti a objektívne možnosti poskytovania univerzálnej služby. Tie sa následne delia na základe zemepisných a poveternostných podmienok, technických možností

verejnej poštovej siete a hospodárskej únosnosti (www.posta.sk 2015; Madleňák, Madleňáková, 2020).

Cieľ a metodológia

Cieľom predkladaného článku je analýza kvality poskytovania poštových služieb prostredníctvom Národného poštového operátora. Pre naplnenie cieľa článku bolo potrebné teoretické vymedzenie riešenej problematiky a uskutočnenie primárneho výskumu. Uvedený článok sa v praktickej časti zameriava na právnické osoby.

Veľkosť výberovej vzorky bola určená výpočtom vzorky pri veľkých základných súboroch. Vzorka právnických osôb bola určená podľa reálneho počtu právnických osôb v Slovenskej republike. Bolo potrebné realizovať primárny výskum zameraný na spokojnosť zákazníkov s poskytovaním univerzálnej služby. Prípravná fáza výskumu zahŕňala vytvorenie plánu obsahujúceho jednotlivé špecifiká výskumu. Plán obsahuje jednotlivé kroky popísané v nasledujúcom texte. Zdrojovými údajmi pri spracovaní teoretického podkladu boli Internet, odborné a vedecké články, knižné odborné publikácie, zákony a smernice. Výskum bol kvantitatívny, jednorazový a krátkodobý. Cieľovou skupinou boli právnické osoby. Zdrojom údajov praktickej časti bol vytvorený dotazník. Primárne údaje boli získané na základe primárneho výskumu. Sekundárne údaje sme získali zo zverejnených údajov Štatistického úradu. Miesto zberu údajov bola Slovenská republika. Dopytovanie bolo realizované v elektronickej podobe pomocou Google formulára, ktorý bol rozosielaný emailom.

Pri metóde analýzy údajov sme spracovali nadobudnuté údaje pomocou programu Microsoft Excel. V predmetnom programe boli spracované príslušné tabuľky a obrázky. Zber údajov bol realizovaný od 15. 09. 2020 do 14. 11. 2020. Prostredníctvom primárneho výskumu je potrebné zistiť či jednotliví respondenti (právnické osoby) sú spokojní s vybranými atribútmi kvality poskytovania univerzálnej služby Národným poštovým operátorom. V tomto prieskume sme sa zamerali predovšetkým na listové a balíkové zásielky.

Metódy, ktoré boli použité pri písaní článku sú analýza, metóda zberu informácií, primárny výskum, metódy syntézy a metóda dedukcie.

Základný súbor (N) je rovný 248 000 právnickým osobám. Výberový súbor (n) prostredníctvom výpočtov budeme zisťovať. Veľkosť vzorky je počítaná s 95,5 % spoľahlivosťou odhadu a $\pm 6,8$ % maximálne prípustným rozpätím chýb. Veľkosť vzorky sa vypočíta z celkového počtu právnických osôb využívajúcich univerzálnu poštovú službu zapojenú do prieskumu - 217. Vzhľadom na veľkosť základnej vzorky sme na výpočet veľkosti základných súborov použili nasledujúci vzorec:

$$n \geq t_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \cdot \frac{\sigma^2}{\Delta^2} \quad (1)$$

$$\sigma = \sqrt{p \cdot (1 - p)} \quad (2)$$

Kde:

n - minimálna veľkosť vzorky (minimálny počet respondentov).

$t_{1-\alpha/2}$ – spoľahlivosť odhadu, kritická hodnota stanovená z tabuliek.

σ^2 - rozptyl vypočítaný zo štandardnej odchýlky.

Δ - maximálne prípustná odchýlka.

N – základná veľkosť súboru.

Do vzorca dosadíme hodnoty:

p = 0,5 – pre variabilnosť základného súboru, ktoré hodnotu nepoznáme

$t_{1-\alpha/2} = 2,0$ – tabuľková hodnota pre hodnotu spoľahlivosti 95,5 %

Δ - maximálna prípustná chybovosť predstavuje $\pm 6,8$ %

σ = zisťujeme výpočtom z p, jedná sa o smerodajnú odchýlku

$$\sigma^2 = > \sigma = \sqrt{p * (1 - p)} = \sqrt{0,5 * (1 - 0,5)} = 0,5 \quad (3)$$

$$n \geq \frac{3,0^2 * 0,5^2}{0,06^2} \geq 216,263 \text{ respondentov} \quad (4)$$

Minimálny počet respondentov vyplývajúci z celkového počtu právnických osôb v Slovenskej republike pri požadovanej 95,5 % spoľahlivosti odhadu a $\pm 6,8$ % prípustnosti rozpätých chýb je 217, pričom tento počet tvorí reprezentatívnu vzorku právnických osôb zo Slovenskej republiky.

Výsledky

Praktická časť článku sa venuje vyhodnoteniu uskutočneného primárneho výskumu, ktorého cieľom bolo zistiť, akým spôsobom je potrebné zlepšiť poskytovanie univerzálnej služby v rámci pracoviska Národného poštového operátora. Primárny výskum sa zameriaval na oslovenie právnických osôb pôsobiacich na území Slovenskej republiky. Podarilo sa nám získať odpovede od respondentov zo všetkých krajov Slovenska. Prieskumu sa zúčastnilo:

- 15 právnických osôb z Banskobystrického kraja,
- 19 právnických osôb z Bratislavského kraja,
- 83 právnických osôb z Košického kraja,
- 12 právnických osôb z Nitrianskeho kraja,
- 20 právnických osôb z Prešovského kraja,
- 12 právnických osôb z Trenčianskeho kraja,
- 17 právnických osôb z Trnavského kraja a
- 39 právnických osôb zo Žilinského kraja.

Primárnym výskumom sme chceli zároveň zistiť koľko právnických osôb sa zúčastnilo dopytovania na základe počtu zamestnancov (do 9 zamestnancov až po 250 zamestnancov a viac) a na základe obratu právnickej osoby (obrat menší ako 2 mil. EUR až po právnické osoby s obratom viac ako 50 mil. EUR). V rámci siete pôšt sa nachádza v Slovenskej republike 1504 pôšt. Pod skúmanou cenou zásielok rozumieme peňažnú hodnotu 1 konkrétnej listovej alebo balíkovej zásielky, ktoré zasiela predmetná právnická osoba podľa platného cenníku Národného poštového operátora.

Obrázok 1. Počet oslovených právnických osôb podľa počtu zamestnancov.

Obrázok 2. Podiel počtu oslovených právnických osôb na základe obratu danej spoločnosti.

V rámci primárneho výskumu bola formulovaná otázka nasledovne: „Ktoré kritérium je pre Vás najdôležitejšie v rámci poskytovaní služieb poskytovaných Slovenskou poštou, a. s.“ V rámci tejto otázky bola zvolená škála odpovedí, ktoré boli ohodnotené nasledovne: 1 – najmenej dôležité, 2 – menej dôležité, 3 – dôležité, 4 – viac dôležité, 5 – najdôležitejšie.

Primárneho výskumu sa celkovo zúčastnilo 217 respondentov. Obrázok 3 zobrazuje odpovede respondentov ako odpovedali pri spomínanej otázke.

Obrázok 3. Preferencie oslovených právnických osôb.

Z pohľadu najdôležitejších kritérií môžeme konštatovať, že z 217 respondentov je skoro pre polovicu opýtaných - 111 respondentov, najdôležitejším kritériom „Speed of delivery of shipments (letter, package)“ kritérium. Druhým kritériom je kritérium „Post office availability“, ktoré označilo až 88 respondentov a tretím v poradí je kritérium „Price of shipments (letter, package, etc.)“ s 86 odpoveďami od respondentov.

V rámci dôležitosti (známka 3), ktorú berieme ako neutrálne hodnotenie, z výsledkov primárneho výskumu sme zistili, že kritérium „Distribution of post offices“ považuje až 73 respondentov za dôležité. Kritérium „Higher quality service at a higher price“ je v poradí druhým kritériom, ktorému respondenti pridelujú neutrálnu dôležitosť. Až 56 respondentov označilo kritérium „Price of shipments (letter, package, etc.)“ ako tretie kritérium, ktoré berú neutrálne.

Keď sa pozrieme na vyhodnotenie jednotlivých kritérií z pohľadu najmenej dôležitosti, tak „Higher quality service at a higher price“ kritérium označilo až 24 respondentov, ktorí považujú toto kritérium za kritérium, ktoré má pre nich najmenší vplyv. Druhým v poradí je kritérium „Distance from the nearest post office“, kde túto možnosť označilo 23 respondentov. Tretím najmenej dôležitým kritériom sú pre respondentov až tri kritéria, ktoré mali zhodný počet označení od respondentov, a to 22. Týmito kritériami sú „Post office opening hours“, „Distribution of post offices“ a „Post office availability“.

Pre lepšiu interpretáciu výsledkov uvádzame v tabuľke 1, za každé bodové ohodnotenie, tri kritériá, ktoré dosiahli v prieskume najväčší počet odpovedí od respondentov.

Tabuľka 1. Kritériá hodnotenia zamerané na univerzálnu poštovú službu

	5	4	3	2	1
1 st	Rýchlosť doručenia zásielok (list, balík)	Vzdialenosť od najbližšej pošty	Distribúcia pošty	Vzdialenosť od najbližšej pošty	Vyššia kvalita služieb za vyššiu cenu
2 nd	Dostupnosť na pošte	Dodacia lehota	Vyššia kvalita služieb za vyššiu cenu	Vyššia kvalita služieb za vyššiu cenu	Vzdialenosť od najbližšej pošty
3 rd	Cena zásielok (list, balík atď.)	Miesto dodania	Cena zásielok (list, balík atď.)	Distribúcia pošty	Otváracie hodiny pošty Distribúcia pôšt Dostupnosť na pošte

Nakoľko spokojnosť právnických osôb s poskytovaním univerzálnej služby závisí v najväčšej miere od kritéria „Speed of delivery of shipments (letter, package)“ zamerali sme sa na konkretizáciu vyhovujúcich atribútov daného kritéria. Doplnujúcou otázkou prieskumu bola otázka: „Ste spokojný s rýchlosťou dodávania listových zásielok?“ Respondenti odpovedali na položenú otázku „áno“ alebo „nie“. Všetci respondenti sa v danej otázke vyjadrili kladnou odpoveďou. Z výsledkov vyplýva, že nastavenie rýchlosti listových zásielok pre právnické osoby je pre nich z ich pohľadu vyhovujúce.

V rámci primárneho výskumu bola formulovaná ďalšia nadväzujúca otázka, ktorá znela nasledovne: „V prípade, ak by rýchlosť dodávania balíkov nebola kvantifikovaná, ako rýchlo by ste požadovali, aby Vám boli balíky dodané odo dňa odoslania konkrétneho balíka?“ V danej otázke bola zvolená škála odpovedí 2 dni odo dňa odoslania, 3 dni odo dňa odoslania, 4 dni odo dňa odoslania, najneskôr do 1 týždňa. V nasledujúcom obrázku je zobrazená preferencia počtu dní pri balíkových zásielkach.

Obrázok 4. Čas doručenia balíkovej zásielky právnickej osobe

Z výsledkov uvedených na obrázku vyplýva, že až 188 právnických osôb by požadovalo, aby im bol balík doručený do 2 dní odo dňa odoslania. Z 217 respondentov skupina 15 respondentov označila možnosť 3 dni odo dňa odoslania a 14 respondentov označilo možnosť 4 dni odo dňa doručenia. Nenašla sa ani jedna právnická osoba, ktorá by požadovala dodanie balíka najneskôr do týždňa. Môžeme teda konštatovať, že pre právnické osoby je čas doručenia balíkov dôležitým kritériom.

Záver

K najdôležitejším zložkám procesu poskytovania univerzálnej poštovej služby patrí doručovanie poštových zásielok. Národný poštový operátor vykonáva rozmiestnenie a dostupnosť pôšt pre koncového zákazníka, aby uspokojil jeho potreby a požiadavky, ktoré má koncový zákazník. Procesy, týkajúce sa univerzálnej poštovej služby, optimalizuje Národný poštový operátor za účelom zachovania efektívnosti doručovania poštových zásielok.

Najvyšší počet respondentov, a to 111 respondentov, označilo rýchlosť dodania zásielok ako najdôležitejšie kritérium preferencie poskytovania univerzálnej poštovej služby. Nasleduje dostupnosť pošty s 88 respondentami, cena zásielok s 86 respondentami a 82 respondentov signovalo najdôležitejším otváracie hodiny pošty.

V rámci fungovania právnických osôb s ohľadom na potrebu zrýchlenia procesu odosielania a doručovania listov a balíkov, je možné konštatovať, že cena nezohráva hlavnú úlohu pri spokojnosti zákazníka. Rozhodovacie kritérium pri výbere poštovej služby najmenej ovplyvňuje atribút vyššia kvalita služby za vyššiu cenu, ale aj nasledujúce atribúty, a to rozmiestnenie pôšt a vzdialenosť od najbližšej pošty. Priemerné hodnoty dosiahli kritériá hodnotenia čas dodania zásielok a miesto dodania zásielok. Nastavenie rýchlosti dodávania listových zásielok pre právnické osoby je vyhovujúce.

Uvedený výskum odporúča optimalizovať rýchlosť doručovania balíkových zásielok v prípade zákazníkov, konkrétne právnických osôb.

Literatúra

- [1] AKOS, 2019. Quality of universal postal service. Available online: <https://www.akos-rs.si/en/post/explore/quality-of-universal-postal-service>
- [2] Andriskova, I., Strenitzerova, M., 2014, The diagnostic support tool-quality function deployment and its implementation possibilities to urban public transport quality management. In: Communications: scientific letters of the University of Žilina. - ISSN 1335-4205. - Vol. 16, no. 2 (2014), s. 63-69.
- [3] CEN, 2020, Postal service standards improve service delivery in the Digital Single Market. Available online: <https://www.cen.eu/news/brief-news/Pages/NEWS-2019-033.aspx>
- [4] Madleňák, R., & Madleňáková, L., 2020, Multi-criteria evaluation of e-shop methods of delivery from the customer's perspective. In: Transport Problems. – ISSN 2300-861X. - Vol, 15, no. 3 (2020), s. 5-14.
- [5] MDPT SR, 2014, Požiadavky na kvalitu univerzálnej služby. Available online: <https://www.posta.sk/subory/561/poziadavky-na-kvalitu-2009.pdf>
- [6] Štofková, J. et al. Business Management. Bratislava: Dolis, 2015.
- [7] Turská, S., Chinoracký, R., Madleňáková, L., & Čorejová, T. Optimization of the Delivery Process in the Urban Area

- [8] Úradný vestník európskych spoločenstiev, 1997, Smernica európskeho parlamentu a rady 97/67/ES. Available online: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:31997L0067&from=EN>
- [9] Zákon 324/2011 Z.z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Available online: <https://www.posta.sk/subory/562/zakon-o-postovych-sluzbach.pdf>

Grantová podpora

Táto publikácia vznikla vďaka podpore projektu VEGA 1/0518/19.