

Poštový regulačný úrad bol zrušený zákonom č. 402/2013 Z. z. o Úrade pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Dopravnom úrade a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Právnym nástupcom je od 1.1.2014 Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

Poštový regulačný úrad

Ulica 1. mája 16, 010 01 Žilina

# Výročná správa 2013

# OBSAH

PRÍHOVOR	1
1. IDENTIFIKÁCIA ORGANIZÁCIE	2
2. HLAVNÉ ČINNOSTI	2
3. POSLANIE POŠTOVÉHO REGULAČNÉHO ÚRADU A JEHO STREDNODOBÝ VÝHLAD	2
Poslanie Poštového regulačného úradu	2
Strednodobý výhľad Poštového regulačného úradu	4
4. ČINNOSTI POŠTOVÉHO REGULAČNÉHO ÚRADU	5
Oblasť štátnej regulácie poštových služieb	5
Oblasť štátneho dohľadu nad poskytovaním poštových služieb	9
Oblasť medzinárodných vzťahov	16
5. ROZPOČET ORGANIZÁCIE	17
Príjmy	17
Výdavky	18
6. ĽUDSKÉ ZDROJE	23
7. CIELE POŠTOVÉHO REGULAČNÉHO ÚRADU A PREHLAD ICH PLNENIA	26
8. HODNOTENIE A ANALÝZA VÝVOJA ORGANIZÁCIE	28
9. HLAVNÉ SKUPINY UŽÍVATEĽOV VÝSTUPOV POŠTOVÉHO REGULAČNÉHO ÚRADU	29

## Príhovor

V roku 2013 sa Poštový regulačný úrad zamerlal na tvorbu a udržiavanie podmienok pre poskytovanie poštových služieb poštovými operátormi na plne liberalizovanom trhu a na zabezpečenie univerzálnej služby poskytovanej v stanovenej kvalite na dostupných prístupových miestach verejnej poštovej siete.

Rok 2013 zároveň znamenal zvýšenú náročnosť na rozhodnutia v oblasti štátnej regulácie, súvisiace predovšetkým s novými kompetenciami v oblasti financovania univerzálnej služby. Úrad prijal žiadosť poskytovateľa univerzálnej služby o náhradu čistých nákladov, rozhodol o ich výške, ako aj o povinnosti poštových podnikov poskytujúcich zameniteľné služby uhradiť časť nákladov. Na tento účel zriadil úrad kompenzačný fond, ktorý je dopĺňaný aj prostriedkami zo štátneho rozpočtu.

V medzinárodnej oblasti Poštový regulačný úrad, ako člen Európskeho výboru poštových regulátorov (ďalej len „CERP“) a Európskej skupiny regulačných orgánov pre poštové služby (ďalej len „ERGP“), ktorá vznikla rozhodnutím Európskej komisie z 10. augusta 2010 a ktorej cieľom je dosiahnutie úspešného rozvoja vnútorného trhu poštových služieb, pokračoval v práci v pracovných skupinách.

Samozrejme hlavnou náplňou činnosti Poštového regulačného úradu i v tomto roku bola štátna regulácia a štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb s akcentom na transparentnosť nákladov na poskytovanie univerzálnej služby.

Rok 2013 zároveň priniesol pre Poštový regulačný úrad zásadnú zmenu v jeho fungovaní. V závere roka bol prijatý zákon, ktorým sa zrušil Poštový regulačný úrad a Telekomunikačný úrad Slovenskej republiky. Od 1.1.2014 začal vykonávať štátnu reguláciu a štátny dohľad v oblasti elektronických komunikácií a poštových služieb spoločný regulačný úrad pod názvom Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

Veríme, že aj táto správa, ktorá informuje o aktivitách Poštového regulačného úradu za rok 2013 prispeje k objektívnemu a nezávislému informovaniu verejnosti o výsledkoch činností v regulačnej oblasti, v oblasti štátneho dohľadu, ako aj o výsledkoch rozpočtového hospodárenia úradu.

Ing. Ján Flák, PhD.  
predseda úradu

## 1. Identifikácia organizácie

<b>Názov organizácie:</b>	Poštový regulačný úrad
<b>Sídlo organizácie:</b>	Ul. 1. mája 16, 010 01 Žilina 1
<b>Zriaďovateľ:</b>	Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR
<b>Forma hospodárenia:</b>	rozpočtová organizácia
<b>Predseda:</b>	Ing. Ján Flák, PhD.
<b>Podpredseda:</b>	Ing. Pavel Ďugel
<b>IČO:</b>	378 08 508
<b>Bankové spojenie:</b>	Štátna pokladnica Bratislava č. účtu: 7000127863/8180
<b>Kolégium predsedu úradu:</b>	predseda, podpredseda, riaditeľ odboru regulácie.

## 2. Hlavné činnosti

Hlavnými činnosťami Poštového regulačného úradu boli:

- štátna regulácia poštových služieb,
- štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb,
- zabezpečovanie medzinárodných vzťahov v oblasti poštových služieb na úrovni regulačných orgánov.

## 3. Poslanie Poštového regulačného úradu a jeho strednodobý výhľad

### Poslanie Poštového regulačného úradu

Poštový regulačný úrad bol zriadený zákonom k 1. januáru 2002 ako orgán štátnej správy so sídlom v Žiline na vykonávanie štátnej regulácie poštových služieb s pôsobnosťou na celom území Slovenskej republiky.

Úlohu zriaďovateľa Poštového regulačného úradu plnilo Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR (ďalej len „MDVRR SR“) - zriaďovacia listina číslo 2155/M-2001.

Poštový regulačný úrad pôsobil ako národný riadiaci orgán, právne oddelený a prevádzkovo nezávislý od poskytovateľov poštových služieb, čím je splnené odporúčanie Smernice č. 97/67/ES Európskeho parlamentu a Rady zo dňa 15. decembra 1997 o spoločných pravidlách rozvoja vnútorného trhu poštových služieb spoločenstva a zlepšovaní kvality v znení Smerníc č. 2002/39/ES z 10. júna 2002 a č. 2008/6/EC z 20. februára 2008 (ďalej len „poštová smernica“).

Poštový regulačný úrad vykonával činnosti podľa zákona o poštových službách, ďalej podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, technických predpisov, technických

noriam, medzinárodných zmlúv, ktorými je Slovenská republika viazaná a odporúčaní medzinárodných organizácií v oblasti pošty.

Poslaním úradu bolo vykonávanie činností pri regulácii poštových služieb podľa zákona o poštových službách:

1. Povoľovanie poštových činností:
  - vypracovanie a vyhlásenie všeobecného povolenia na poskytovanie poštových služieb,
  - registrácia poštových podnikov,
  - udeľovanie poštovej licencie na poskytovanie univerzálnej služby,
  - určovanie rozsahu univerzálnej služby a kvalitatívnych požiadaviek na jej poskytovanie.
2. Regulácia prevádzkovania verejnej poštovej siete, najmä:
  - určovanie kvalitatívnych požiadaviek na verejnú poštovú sieť,
  - zabezpečenie prístupu k verejnej poštovej sieti,
  - schvaľovanie poštových podmienok na poskytovanie univerzálnej služby,
  - regulácia poskytovania univerzálnej služby a vykonávania poštového platobného styku,
  - rozhodovanie o podmienkach vyberania a distribúcie poštových zásielok v čase mimoriadnych udalostí,
  - prijímanie opatrení v univerzálnej službe s cieľom zabezpečenia základných potrieb obyvateľstva a na rozvoj v súlade s vývojom prostredia a potrebami verejnosti.
3. Pôsobnosť v oblasti cien a financovania univerzálnej služby:
  - ustanovenie podmienok pre reguláciu cien univerzálnej služby a poštového platobného styku,
  - rozhodovanie vo veciach regulácie cien univerzálnej služby a služieb poštového platobného styku,
  - určovanie rozsahu cenovej evidencie,
  - výkon cenovej kontroly a konanie vo veciach porušenia cenovej disciplíny,
  - určovanie zásad pre vedenie oddeleného účtovníctva nákladov a výnosov univerzálnej služby a financovania univerzálnej služby,
  - zabezpečenie informačného systému pre potreby vyhodnocovania vývoja cien, regulácie cien, cenovej kontroly a konania vo veciach porušenia cenovej disciplíny.
4. Štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb:
  - kontrola plnenia podmienok poskytovania poštových služieb a poštového platobného styku podľa zákona, vydaného všeobecného povolenia alebo registrácie,
  - kontrola poskytovania univerzálnej služby,
  - cenová kontrola týkajúca sa poskytovania poštových služieb a poštového platobného styku,
  - kontrola neprípustného prerozdelenia nákladov a výnosov,
  - kontrola systému oddeleného účtovníctva,
  - nariadovanie odstránenia zistených nedostatkov a upustenia od činnosti, ktorá je v rozpore so zákonom a vydanými povoleniami,
  - dohľad nad harmonizáciou technických noriem v oblasti poštových služieb,
  - vykonávanie štatistického zisťovania o poštových službách poskytovaných poštovými podnikmi,
  - ukládanie pokút za správne delikty a prejednávanie priestupkov.
5. Činnosť v rámci medzinárodných vzťahov, najmä:

- zastupovanie SR v CERP a v ERGP,
- plnenie úloh notifikačného orgánu v oblasti štátnej regulácie poštových služieb voči orgánom EÚ, voči orgánom členských štátov EÚ a členom Európskeho združenia voľného obchodu,
- zabezpečovanie plnenia regulačných povinností vyplývajúcich z medzinárodných dohôd a legislatívy EÚ.

Ako je z predchádzajúcej časti zrejmé, úrad na jednej strane reguloval podnikanie na poštovom trhu, a teda pôsobil ako regulačná autorita garantujúca naplnenie politiky liberalizácie a najmä rovnosti podmienok podnikania pre všetky podnikateľské subjekty v danej oblasti. Na strane druhej definoval nevyhnutné požiadavky na poskytovateľa univerzálnej služby – držiteľa poštovej licencie, ktoré musí plniť vo vzťahu k širokej verejnosti. Zároveň úrad dohliadal na plnenie podmienok podnikania na poštovom trhu, ale aj na plnenie záväzkov poskytovateľov poštových služieb voči iným podnikateľským subjektom a najmä voči obyvateľstvu a širokej verejnosti. Pri neplnení záväzkov a podmienok poskytovania poštových služieb mal právo žiadať odstránenie nedostatkov, prípadne ukladať pokuty za správne delikty. Týmto spôsobom zároveň obhajoval záujmy užívateľov poštových služieb.

### **Strednodobý výhľad Poštového regulačného úradu**

Rok 2013 bol rokom nadobudnutia účinnosti nového zákona č. 402/2013 Z.z. z 27. 11. 2013 o Úrade pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Dopravnom úrade a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorý v súlade s programovým vyhlásením Vlády SR za účelom optimalizácie štátnej správy a úspory vynakladaných rozpočtových prostriedkov zlúčil doteraz osobitné regulačné úrady do nových orgánov štátnej správy.

Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb svojim stálym pracoviskom pre oblasť poštových služieb bude aj naďalej na základe nového regulačného rámca udržiavať a podporovať spravodlivé liberalizované prostredie poštového trhu, ktoré bolo ustanovené zákonom o poštových službách od 1. 1. 2012 a rešpektovať sociálny a ekonomický charakter poštových služieb, zásadu prijateľnosti a transparentnosti cien pre spotrebiteľa, kvalitu, rozvoj a výber služieb a právnu istotu pre všetkých poskytovateľov poštových služieb. Regulačný rámec upravuje reguláciu jednotným spôsobom pre všetkých účastníkov na trhu a obmedzuje bariéry brániace vstupu na národný trh.

Svoje poslanie bude úrad plniť prostredníctvom vydávania rozhodnutí a výkonu štátneho dohľadu tak, aby bola zabezpečená kvalitná univerzálna služba a jej financovanie, aby bolo zabezpečené spravodlivé trhové prostredie, rozvoj hospodárskej súťaže, vstup do verejnej poštovej siete a rozvoj jednotného vnútorného trhu poštových služieb.

Úlohou úradu v technickej normalizácii v oblasti poštových služieb je vykonávať normalizačnú činnosť podľa požiadaviek poštovej smernice, napr. zabezpečiť stanovenie a aktualizáciu kvalitatívnych noriem pre univerzálnu službu, stanoviť výnimky z noriem kvality, určiť národné podmienky na vykonávanie merania kvality nezávislou inštitúciou podľa európskych noriem zabezpečiť, aby reklamačné konanie bolo vykonávané s ohľadom na požiadavky zákazníkov, ďalej podporovať harmonizáciu technických noriem a zabezpečiť, aby poskytovateľ univerzálnej služby používal európske normy v oblasti poštových služieb primerane v záujme užívateľov.

V oblasti ekonomickej regulácie bude naďalej potrebné metodicky usmerňovať postupy pri kalkulácii čistých nákladov súvisiacich s bremenom univerzálnej služby a v tejto

súvislosti bude naďalej potrebné klásť dôraz na osobitné vedenie oddeleného účtovníctva v súlade s požiadavkami poštovej smernice a § 36 a § 54 zákona o poštových službách a na dodržiavanie zásad transparentnosti a nediskriminácie zákazníkov v súlade s cenovou politikou. Zároveň bude zabezpečovať financovanie univerzálnej služby prostredníctvom kompenzačného fondu tak, aby podmienky poskytovania poštových služieb boli pre všetky poštové podniky spravodlivé a aby sa udržala ekonomická stabilita univerzálnej služby a ceny zostali pre všetkých obyvateľov dlhodobo dostupné a prijateľné.

V oblasti štátneho dohľadu bude kladený zvýšený dôraz na kontrolné činnosti zamerané na dodržiavanie podmienok určených všeobecným povolením, na kvalitu a úroveň poskytovanej univerzálnej služby a na povinnosti poštových podnikov poskytujúcich zameniteľné poštové služby súvisiace s financovaním univerzálnej služby.

V medzinárodnej oblasti sa bude úrad zúčastňovať zasadnutí ERGP. Zriadenie tejto skupiny vytvára priestor pre lepšiu spoluprácu národných regulačných orgánov a jej cieľom je vytvorenie spoločného regulačného rámca na základe najlepších postupov a skúseností členských krajín. Úrad sa zapojil do práce v jej pracovných skupinách a naďalej bude pokračovať v účasti na rokovaní vo Výbore EK pre poštovú smernicu, zúčastňovať sa zasadnutí CERP a zapájať sa do spolupráce prostredníctvom výmeny informácií a najlepších skúseností získaných pri výkone svojej činnosti.

Úrad bude podporovať priamu spoluprácu pri riešení záujmov užívateľov, poskytovateľov poštových služieb a úradu s cieľom zosúladiť postoje k otázkam na regulovanú oblasť poštových služieb.

Pre zabezpečenie transparentnosti hospodárenia úradu budú naďalej zverejňované údaje o rozpočte podľa zákona č. 211/2000 Z. z. a spracovávané správy o čerpaní rozpočtových prostriedkov úradu. Zároveň bude zabezpečovaný proces verejného obstarávania a zverejňovania údajov v zmysle už spomenutého zákona.

Jednou z dôležitých úloh úradu je zabezpečiť neustále zvyšovanie kvalifikácie zamestnankýň a zamestnancov úradu (ďalej len „zamestnanec“) v odbornej, ako aj všeobecnej rovine.

#### **4. Činnosti Poštového regulačného úradu**

V súlade s poslaním Poštového regulačného úradu bola v roku 2013 jeho základnou činnosťou štátna regulácia poštových služieb, štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb a zabezpečovanie medzinárodných vzťahov v oblasti poštových služieb na úrovni regulačných orgánov.

##### **Oblasť štátnej regulácie poštových služieb**

Štátna regulácia je:

- a) vytváranie podmienok na vznik a udržiavanie konkurenčného prostredia na trhu,
- b) určovanie všeobecných pravidiel poskytovania poštových služieb,
- c) určovanie všeobecných podmienok poskytovania zameniteľných poštových služieb a poštového platobného styku,
- d) udeľovanie oprávnenia alebo ukladanie povinnosti poskytovať univerzálnu službu, určovanie podmienok poskytovania univerzálnej služby a požiadaviek na prevádzku verejnej poštovej siete,

- e) regulácia poštových sadziieb za poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku,
- f) regulácia financovania univerzálnej služby.

Činnosť Poštového regulačného úradu v roku 2013 bola zameraná na zabezpečenie kompetencií úradu a povinností vyplývajúcich z ustanovení zákona o poštových službách.

Pretože v roku 2012 došlo v nadväznosti na zánik živnostenského oprávnenia na poskytovanie poštových služieb k zmene systému podľa ktorého je poštový podnik oprávnený začať poskytovať poštové služby, bol aj v roku 2013 kladený zvýšený dôraz na konania úradu v súvislosti so vznikom novej formy podnikania. V nadväznosti na vyhlásenie Všeobecného povolenia na poskytovanie poštových služieb Poštovým regulačným úradom zo dňa 30. 3. 2012 je možné poskytovať poštové služby iné ako univerzálna služba, len v nadväznosti na registráciu poštového podniku.

V roku 2013 bol zaregistrovaný jeden poštový podnik. Do registra poštových podnikov bol s udelením poštovej licencie zapísaný i poskytovateľ univerzálnej služby. Nasledujúca tabuľka obsahuje prehľad registrovaných poštových podnikov k 31. 12. 2013.

Číslo registrácie	Obchodné meno	Sídlo	Dátum registrácie
1	Kolos s. r.o.	Ivánka pri Dunaji	30. 4. 2012
2	TNT Express Worldwide spol. s r.o.	Bratislava	30. 4. 2012
3	ReMax Courier Service spol. s r.o.	Bratislava	30. 4. 2012
4	INSPEKTA SLOVAKIA, a.s.	Bratislava	2. 5. 2012
5	GO4 s.r.o.	Bratislava	2. 5. 2012
6	Cromwell a.s.	Bratislava	3. 5. 2012
7	Tatra Billing, s.r.o.	Bratislava	3. 5. 2012
8	Direct Parcel Distribution SK s.r.o. (DPD SK)	Bratislava	4. 5. 2012
9	Slovak Parcel Service s.r.o.	Ivánka pri Dunaji	14. 5. 2012
10	DHL Express (Slovakia), spol. s r.o.	Bratislava	21. 5. 2012
11	IN TIME, s.r.o.	Ivánka pri Dunaji	23. 5. 2012
12	I.D. Marketing Slovensko, s.r.o.	Bratislava	25. 5. 2012
13	GEIS Parcel SK, s.r.o.	Banská Bystrica	4. 6. 2012
14	DER KURIER Slovakia, spol. s r.o.	Bratislava	15. 6. 2012
15	GLS General Logistics Systems Slovakia s.r.o.	Zvolen	20. 6. 2012
16	Mediaprint-Kapa Pressegrasso, a.s.	Bratislava	9. 7. 2012
17	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Bratislava	15. 8. 2012
18	Slovenská pošta, a.s.	Banská Bystrica	3. 9. 2012
19	FIEGE s.r.o.	Senec	4. 9. 2012



20	SKYNET WORLDWIDE EXPRESS, s.r.o.	Bratislava	11. 10. 2012
21	Aramex CZ, s.r.o., organizačná zložka	Bratislava	10. 12. 2012
22	Peter Súkeník – PP TRADING	Žilina	11.1.2013

V roku 2013 dva poštové podniky požiadali o zrušenie registrácie. V oboch prípadoch prebehlo správne konanie a bolo vydané rozhodnutie. Zrušenie registrácie Tatra Billing s.r.o. sa vykoná až v roku 2014.

Číslo registrácie	Poštový podnik	Dátum podania
20	ALFA POST s.r.o.	8. 7. 2013
7	Tatra Billing s.r.o.	15. 11. 2013

V roku 2013 bolo vykonaných päť zmien registrácie, z toho dve boli začaté v roku 2012. Jedno konanie o zmene registrácie bolo zastavené úradným záznamom.

Číslo registrácie	Poštový podnik	Dátum zmeny	Predmet zmeny
7	Tatra Billing, s.r.o.	8.1.2013	identifikačné údaje štatutárny zástupca
20	ALFA POST, s.r.o.	16.1.2013	identifikačné údaje
15	GLS General Logistics Systems Slovakia s.r.o.	11.2.2013	identifikačné údaje
12	I.D.Marketing Slovensko, s.r.o.	5.6.2013	štatutárny zástupca
6	Cromwell a.s.	26.11.2013	identifikačné údaje štatutárny zástupca

K 31. 12. 2013 bolo registrovaných 22 poštových podnikov. Z nich je jeden poskytovateľom univerzálnej služby, ktorý vykonáva i poštový platobný styk a 6 poštových podnikov je zaregistrovaných ako poskytovateľ zameniteľných služieb, no nie všetci tieto služby poskytovali v roku 2013.

Univerzálna služba a poštový platobný styk boli v roku 2013 poskytované na základe Poštovej licencie č. 815/001/2012 z 15. 8. 2012 s platnosťou do 31. 12. 2022, ktorej držiteľom je Slovenská pošta, a.s.

V roku 2013 predložil poskytovateľ univerzálnej služby celkom 6 podaní týkajúcich sa verejnej poštovej siete, z toho 4 podania na racionalizáciu verejnej poštovej siete - návrhy zmien kontaktných a prístupových miest verejnej poštovej siete, ktoré Poštový regulačný úrad posúdil a po splnení stanovených podmienok odsúhlasil.

Návrh na zmenu verejnej poštovej siete	Počet
Prerokované návrhy	5
Odsúhlasené návrhy	5
Zrušenie pošty	2
Rekonštrukcia pošty (dočasné zatvorenie)	1
Zmena umiestnenia pošty	1
Zriadenie novej pošty	1

Slovenská pošta, a. s. predložila v roku 2013 päť návrhov na zmenu a doplnenie poštových podmienok zahrňujúce úpravy vo vnútroštátnom a medzinárodnom styku a úpravu podmienok pre vstup do verejnej poštovej siete, ktoré Poštový regulačný úrad po prerokovaní a posúdení schválil. Ďalej Slovenská pošta, a.s. predložila na vedomie tri zmeny poštových podmienok, ktoré sa týkali poskytovania iných poštových služieb ako univerzálna poštová služba. Tri registrované poštové podniky predložili na vedomie zmenu poštových podmienok a reklamačného poriadku. Poštový regulačný úrad všetky oznámené zmeny posúdil a v prípade potreby uplatnil pripomienky.

### **Oblasť regulácie cien a financovania univerzálnej služby**

Reguláciu poštových sadzieb vykonával Poštový regulačný úrad podľa § 24 zákona o poštových službách v spojení s ustanoveniami zákona NR SR č. 18/1996 o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z.z. v znení neskorších predpisov. Štátnej cenovej regulácii podliehajú poštové sadzby len za poskytovanie univerzálnej služby v rozsahu udelennej poštovej licencie a za vykonávanie poštového platobného styku. Regulovaným subjektom je poskytovateľ univerzálnej služby, v súčasnosti Slovenska pošta, a. s.

V roku 2013 Slovenská pošta, a.s., nepredložila návrh na úpravu cien regulovaných poštových služieb, preto bola činnosť úradu v rámci cenovej regulácie zameraná najmä na kontrolu dodržiavania cenovej legislatívy.

Realizované regulačné opatrenia boli orientované na uplatňovanie tarifných zásad stanovených európskou legislatívou, najmä nákladovosť cien, transparentnosť cenotvorby, nediskriminácia jednotlivých skupín zákazníkov a dostupnosť cien.

V oblasti financovania univerzálnej služby Poštový regulačný úrad v roku 2013 zriadil na účely kompenzácie čistých nákladov osobitný účet v štátnej pokladnici a rozhodol o prvých príjmoch a výdavkoch na tomto účte. Slovenská pošta, a.s., ako poskytovateľ univerzálnej služby, na základe požiadavky úradu doložila všetky požadované údaje potrebné pre rozhodnutie o čistých nákladoch a Poštový regulačný úrad vydal dňa 30.8.2013 rozhodnutie o náhrade čistých nákladov za rok 2012, ktoré určil v sume 12 072 751,- eur. Pri posúdení a určení čistých nákladov univerzálnej služby sa opieral o zistenia a odporúčania odborne spôsobilej a nezávislej osoby KPMG Slovensko spol. s r.o., so sídlom Dvořákovo nábřežie 10, 811 02 Bratislava, ktorá bola poverená auditom výpočtu čistých nákladov na základe výsledku verejného obstarávania. Rozhodnutie o čistých nákladoch zverejnil na svojom webovom sídle a vo Vestníku Ministerstva dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR, čiastka 6 zo dňa 6.9. 2013. Zároveň s rozhodnutím o náhrade čistých nákladov vydal Poštový regulačný úrad v súlade s § 58 ods. 6 zákona o poštových službách rozhodnutia o zvýšení príspevku do kompenzačného fondu tým poštovým podnikom, ktoré v roku 2012 poskytovali zameniteľné služby, nakoľko rozdiel medzi predbežnými čistými nákladmi a čistými nákladmi za rok 2012 bol kladný.

Tak ako v predchádzajúcom roku aj v roku 2013, na základe žiadosti SP, a.s., predloženej dňa 30.8.2013, Poštový regulačný úrad určil predbežné čisté náklady za rok 2013. Tieto boli určené vo výške 7 196 528,- eur a zverejnené dňa 2.12.2013 vo Vestníku MDVRR SR, čiastka 8. Zároveň so zverejnením predbežných čistých nákladov univerzálnej služby za rok 2013 Poštový regulačný úrad určil rozhodnutím povinnosť platiť príspevky do kompenzačného fondu každému poštovému podniku, ktorý v kalendárnom roku 2013 poskytoval zameniteľné poštové služby.

Správnosť údajov, najmä charakter zameniteľných služieb a sumu obratu zo zameniteľných poštových služieb predloženú poštovými podnikmi za rok 2012 a prvých šesť mesiacov roku 2013, preveril Poštový regulačný úrad formou výkonu štátneho dohľadu.

## **Oblasť štátneho dohľadu nad poskytovaním poštových služieb**

Štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb obsahuje:

- a) kontrolu plnenia podmienok poskytovania poštových služieb a poštového platobného styku podľa zákona a vydaného všeobecného povolenia,
- b) kontrolu poskytovania univerzálnej služby,
- c) kontrolu prevádzkovania poštovej siete a verejnej poštovej siete,
- d) nariadovanie odstránenia zistených nedostatkov,
- e) nariadovanie upustenia od činnosti, ktorá je v rozpore so zákonom a vydanými povoleniami,
- f) prejednávanie priestupkov, správnych deliktov a ukladanie sankcií,
- g) prešetrovanie podnetov týkajúcich sa priamej nespokojnosti s poskytovaním poštových služieb,
- h) prešetrovanie podnetov a iných podaní súvisiacich s poskytovaním poštových služieb,
- i) kontrolu uplatňovania systému oddeleného účtovníctva poskytovateľa univerzálnej služby,
- j) kontrolu dodržiavania zákazu prerozdeľovania nákladov a výnosov medzi regulovanými a neregulovanými poštovými činnosťami,
- k) vykonávanie cenovej kontroly poštových sadzieb a konanie vo veciach porušenia cenovej disciplíny,
- l) vykonávanie kontroly uplatňovania tarifných princípov podľa ustanovení európskej legislatívy,
- m) sledovanie dodržiavania lehôt a postupov pri vybavovaní reklamácií,
- n) zabezpečovanie implementácie odporúčaní a rozhodnutí prijatých medzinárodnými organizáciami v oblasti poštovej štandardizácie,
- o) usmerňovanie tvorby poštových noriem v súlade s medzinárodnou poštovou štandardizáciou,
- p) vykonávanie štátneho štatistického zisťovania o poštových službách poskytovaných poštovými podnikmi.

Činnosti vykonávané v rámci štátneho dohľadu patria medzi činnosti trvalého charakteru.

V oblasti štátneho dohľadu nad poskytovaním poštových služieb boli vykonané v roku 2013 tieto činnosti:

## Kontrolná činnosť

Kontrolná činnosť poskytovania poštových služieb vykonávaná v roku 2013 Poštovým regulačným úradom bola zameraná na dodržiavanie poskytovania poštových služieb podľa zákona o poštových službách, všeobecného povolenia, poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku, plnenie kvality univerzálnej služby, plnenie ukazovateľa kvality času prepravy listových a balíkových zásielok v oblasti univerzálnej služby, vedenia účtovnej evidencie nákladov a výnosov poskytovateľa univerzálnej služby, doručovanie zapísaných zásielok a štatistické zisťovanie. Kontroly boli tiež zamerané na kontrolu opatrení uložených v súvislosti s nedostatkami zistenými pri prešetrovaní podaní.

U iných poštových podnikov boli kontroly zamerané na dodržiavanie splnenia povinnosti registrácie, kontrolu štatistického zisťovania a vedenie oddeleného účtovníctva nákladov a výnosov.

Kontroly boli vykonané v oblasti štátneho dohľadu, financovania univerzálnej služby, kvality a normalizácie, trhu poštových služieb, oblasti cien a štatistiky zamestnancami príslušných útvarov odboru regulácie. Podkladom pre výkon kontrolnej činnosti bol „Plán kontrolnej činnosti Poštového regulačného úradu v rámci výkonu štátneho dohľadu na I. a II. polrok 2013“ (ďalej len „plán kontrol“). Plán kontrol bol vypracovaný na základe požiadaviek jednotlivých útvarov odboru regulácie, 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.

Kontroly zamerané na poskytovanie univerzálnej služby a poštových služieb za rok 2013	28
z toho:	
– so zistenými nedostatkami (boli zaslané zápisy o priebehu a výsledku štátneho dohľadu)	1
– bez zistených nedostatkov (boli zaslané záznamy o štátnom dohľade)	26
– neukončené kontroly	1
Ďalšie členenie kontrol z rôznych hľadísk:	
- kontroly vykonané u poskytovateľa univerzálnej služby	14
- kontroly vykonané u iných poštových (resp. nepoštových podnikov)	14
- kontroly vykonané na základe sťažností, podnetov a iných podaní	0

Kontroly územnej a časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete za rok 2013	31
z toho :	
- kontroly územnej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	20
- kontroly časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	11

U poskytovateľa univerzálnej služby na základe plánu kontrolnej činnosti ako aj podnetov užívateľov, boli 4 kontroly zamerané na doručovanie zapísaných poštových zásielok, 4 kontroly boli zamerané na plnenie opatrení z predchádzajúcich kontrol a prešetrovanie podnetu. Ďalšia kontrolná činnosť bola zameraná na poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku na vybraných prístupových a kontaktných miestach verejnej poštovej siete. Z hľadiska dodržiavania transparentnosti regulovaných cien univerzálnej služby a vedenia účtovnej evidencie nákladov a výnosov poskytovateľa univerzálnej služby boli vykonané 2 kontroly. Na kontrolu správnosti vykazovania poštových zásielok v rámci programu štátneho štatistického vykazovania bola vykonaná 1 kontrola.

Na preverenie dodržiavania ukazovateľov kvality univerzálnej služby (čas prepravy) boli zamerané audity meracieho systému (meranie času prepravy listov 1. a 2. triedy, doporučených listov 2. triedy, balíkov 1. a 2. triedy).

U ostatných poštových podnikov boli z hľadiska dodržiavania registračnej povinnosti a ich súladu so všeobecným povolením vykonané 4 kontroly. Tri kontroly boli zamerané na vedenie oddeleného účtovníctva nákladov a výnosov v oblasti poskytovania zameniteľných poštových služieb. Na kontrolu štatistického zisťovania boli zamerané 2 kontroly.

Okrem vyššie uvedených kontrolných akcií boli vykonané kontroly s osobitným zameraním – kontroly časovej a územnej dostupnosti univerzálnej služby. Tieto kontroly boli vykonávané celoplošne na území SR a zahŕňajú 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 doručovania, miesta s nepravidłným alebo s obmedzeným doručovaním). V rámci časovej dostupnosti bolo celkovo preverených 11 prístupových a kontaktných miest poskytovateľa univerzálnej služby a v rámci územnej dostupnosti bolo preverených celkovo 20 územných lokalít, ktoré sú zaradené do miest bez doručovacej služby alebo miest s obmedzeným doručovaním. Jedna kontrolná akcia zameraná na územnú dostupnosť nebola do 31.12.2013 ukončená.

Pri kontrolných akciách u poskytovateľa univerzálnej služby boli zistené nedostatky v rámci kontroly zameranej na vedenie účtovnej evidencie nákladov a výnosov a tiež pri vybavovaní reklamácií poštových služieb.

Prijaté opatrenia boli v nadväznosti na vecné zameranie jednotlivých kontrol v prípade zistenia nedostatkov zamerané na ich odstránenie a boli uložené opatrenia kontrolovanému subjektu.

Základné ciele jednotlivých kontrolných akcií boli splnené. Získané poznatky z vykonaných kontrolných akcií sú využívané pri zostavovaní plánu kontrolnej činnosti a výkone štátneho dohľadu v roku 2014.

### **Petície, podnety (sťažnosti) a iné podania**

Poštový regulačný úrad prijímal a vybavoval petície, podnety a iné podania týkajúce sa poskytovania poštových služieb. Pri prijímaní, prešetrovaní a vybavovaní petícií, podnetov a iných podaní Poštový regulačný úrad postupoval v súlade s platnými právnymi predpismi (zákon o poštových službách, zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov), poštovými (obchodnými) podmienkami jednotlivých poštových podnikov a pravidlami platnými pre medzinárodný poštový styk (Akty Svetovej poštovej únie).

V priebehu roka 2013 prijal Poštový regulačný úrad 142 podaní. Z týchto podaní 77 podaní súviselo s priamou nespokojnosťou pri poskytovaní poštových služieb (ďalej len „sťažnosti“). Iné podania mali charakter žiadostí, dopytov a pod. alebo sa týkali verejnej poštovej siete.

<b>Druh/počet podaní</b>	<b>Petície</b>	<b>Sťažnosti</b>	<b>Iné podania</b>	<b>Spolu</b>
Prijaté	2	77	63	142
Vybavené a prešetrované	2	75	60	137
Opodstatnené	1	42	-	43
Neopodstatnené	-	18	-	18

Nedali sa prešetriť (vyhodnotiť)	1	15	-	16
v riešení	-	-	3	3
Odložené	-	2	-	2
Postúpené na vybavenie SP, a.s.	-	-	-	-
Zaslané úradu na vedomie	-	-	-	-

*Vyhodnotenie prijatých sťažností týkajúcich sa priamej nespokojnosti s poskytovaním poštových služieb*

Sťažnosti týkajúce sa priamej nespokojnosti s poskytovaním poštových služieb boli vybavované v zmysle zákona o poštových službách. Z celkového počtu prijatých sťažností bolo prijatých 69 sťažností priamo, 8 sťažností bolo Poštovému regulačnému úradu postúpených od iného orgánu verejnej správy (3 od MDVRR SR, 3 od Slovenskej obchodnej inšpekcie, 1 od Ministerstva spravodlivosti SR a 1 od Telekomunikačného úradu SR). Písomne bolo podaných 31 sťažností, 42 sťažností e-mailom, 3 sťažnosti boli prijaté telefonicky a 1 osobne. Z celkového počtu prijatých sťažností 69 smerovalo proti poskytovateľovi univerzálnej služby a 8 sťažností smerovalo proti iným poštovým podnikom.

Z celkového počtu vybavených sťažností bolo 42 opodstatnených. Predmetom opodstatnených sťažností smerujúcich voči Slovenskej pošte, a.s. boli najmä:

- nespokojnosť s doručovaním balíkov a expres zásielok s poškodením obsahu a priebehom a výsledkom reklamačného konania v predmetnej veci,
- nespokojnosť s výškou, resp. so zamietnutím náhrady škody,
- nedodržiavanie poštových podmienok zo strany Slovenskej pošty, a.s. a to najmä:
  - doručovanie balíkov a expres zásielok s poškodením obsahu,
  - nevykonanie pokusu o doručenie poštových zásielok,
  - oneskorené dodanie poštových zásielok vo vnútroštátnom styku,
  - všeobecná nespokojnosť s doručovaním poštových zásielok,
  - nespokojnosť so systémom prijímania a vybavovania reklamácií prostredníctvom automatizovaného systému spracovania reklamácií.

Opodstatnené sťažnosti smerované voči iným poštovým podnikom v počte 5 sa týkali nespokojnosti so spôsobom doručovania poštových zásielok v rozpore s obchodnými podmienkami.

Z celkového počtu vybavených sťažností bolo 18 neopodstatnených. Predmetom neopodstatnených sťažností týkajúcich sa Slovenskej pošty, a.s. boli najmä:

- nespokojnosť s priebehom a výsledkom reklamačného konania,
- nespokojnosť s výškou náhrady škody,
- nespokojnosť s oneskoreným dodaním poštových zásielok vo vnútroštátnom a medzinárodnom poštovom styku,
- iné nedostatky súvisiace s poskytovaním poštových služieb.

Podávanie neopodstatnených sťažností proti Slovenskej pošte, a.s., bolo spôsobené neznalosťou zákona o poštových službách, poštových podmienok a Požiadaviek na kvalitu univerzálnej služby zo strany užívateľov poštových služieb.

Z celkového počtu prešetrovaných sťažností nebolo možné pri 15 sťažnostiach prešetrovaním vyhodnotiť ich opodstatnenosť, resp. neopodstatnenosť.

### *Vyhodnotenie prijatých podnetov a iných podaní*

Iné podania, ktoré úrad prešetril a vybavil počas roku 2013, je možné rozdeliť do dvoch skupín:

- podania od fyzických a právnických osôb, týkajúce sa poskytovania poštových služieb v počte 53,
- podania týkajúce sa poskytovateľa univerzálnej služby a verejnej poštovej siete v počte 10.

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 a poštových podmienkach,
- nespokojnosť s dodávaním zapísaných a úradných zásielok,
- nespokojnosť s dodávaním poštových zásielok vo všeobecnosti,
- nespokojnosť s otváracími hodinami na poštách,
- nespokojnosť s oneskoreným dodávaním poštových zásielok vo vnútroštátnom a medzinárodnom styku,
- podania súvisiace s registráciou poštových podnikov,
- iné žiadosti a podnety súvisiace s poskytovaním poštových služieb.

Na základe zistení pri výkone štátneho dohľadu v roku 2013 prijal Poštový regulačný úrad viacero opatrení zameraných na zlepšenie podmienok poskytovania univerzálnej služby a ostatných poštových služieb:

#### 1. Systémové opatrenia

- pri predložení návrhu na zmenu ustanovení Poštových podmienok Slovenskou poštou, a.s. budú posúdené a zapracované návrhy úprav príslušných ustanovení Poštových podmienok, ktoré vyplynuli zo zistení pri prešetrovaní podnetov,
- vykonanie kontrol súvisiacich s podaniami vo veci neoprávneného poskytovania poštových služieb alebo kvality poštových služieb so zisteniami pri prešetrovaní predmetu sťažnosti v rámci výkonu štátneho dohľadu.

#### 2. 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 a dodržiavať lehoty na ich vybavenie,
- prijatie opatrení na zlepšenie informačného systému prijímania reklamácií a zabezpečenia potrebných informácií pre užívateľov o možnostiach a postupoch pri ich podávaní a vybavovaní,
- pri prijímaní a doručovaní poštových zásielok postupovať v súlade s poštovými podmienkami,
- doručovať balíky a expres zásielky v súlade a v lehotách podľa Poštových podmienok.

### **Normalizácia**

Činnosti súvisiace s normalizáciou vykonával Poštový regulačný úrad na základe čl. 16, 17, 18 a 20 poštovej smernice a štatútu úradu.

Tieto činnosti zahŕňajú:

- štandardizovanie postupov, požiadaviek a kritérií najmä v súvislosti s kvalitou univerzálnej služby, napr. určenie a aktualizovanie Požiadaviek na kvalitu univerzálnej služby vrátane dostupnosti univerzálnej služby (noriem kvality, výnimiek z univerzálnej služby, určenie princípov, pravidiel a národných podmienok pre metodiku merania kvality univerzálnej služby a pod.),
- štátny dohľad pri implementácii európskych noriem (EN) v oblasti kvality univerzálnej služby,
- technickú normalizáciu v oblasti poštovej služby.

Úrad vykonával metodický dohľad nad každým meraním kvality univerzálnej služby.

V rámci štátneho dohľadu určil úrad národné podmienky na vykonanie merania, schválil metodiky jednotlivých meraní podľa európskych noriem EN 13850 a EN 14508.

V oblasti technickej normalizácie sa Poštový regulačný úrad zameriaval na preverky, revízie a zmeny pôvodných STN a úlohy medzinárodnej normalizačnej spolupráce.

Poštový regulačný úrad na základe oficiálneho poverenia od Slovenského ústavu technickej normalizácie (ďalej len „SÚTN“) na výkon činnosti spracovateľa úloh medzinárodnej spolupráce s komisiou CEN/TC 331 Poštové služby, spolupracoval v oblasti technickej normalizácie s Európskym výborom pre normalizáciu (CEN) pri tvorbe a pripomienkovaní európskych noriem v oblasti poštových služieb. Práca CEN/TC 331 je rozdelená do niekoľkých pracovných skupín (WG). WG 1 sa zaoberá Kvalitou služby, WG 2 Hybridnou poštou, WG 3 Automatickou identifikáciou zásielok – Adresy a WG 5 sa zaoberá Vhadzovacími otvormi v listových schránkach. Medzi činnosti patria najmä:

- preskúvanie EN po piatich rokoch ich platnosti a návrh na spôsob ich ďalšieho používania v rámci daných možností:
  - ponechanie v platnosti na ďalšie 5-ročné obdobie,
  - vypracovanie dodatku k norme,
  - vykonanie revízie normy,
  - zrušenie normy.
- spracovanie prekladov názvov schválených dokumentov CEN pre ich vydanie v SÚTN a dokumentov CEN určených na verejné prerokovanie pre ich zverejnenie na webovej stránke SÚTN,
- spracovanie národného stanoviska k rezolúciám CEN,
- tvorba databázy európskych noriem, návrhov európskych noriem, technických správ, technických špecifikácií a ostatných dokumentov CEN z oblasti poštových služieb,
- súčinnosť pri spracúvaní návrhov koncepcie a úloh poštovej normalizácie,
- spolupráca s Európskou komisiou, Svetovou poštovou úniou, Európskym výborom poštových regulátorov v oblasti poštovej normalizácie.

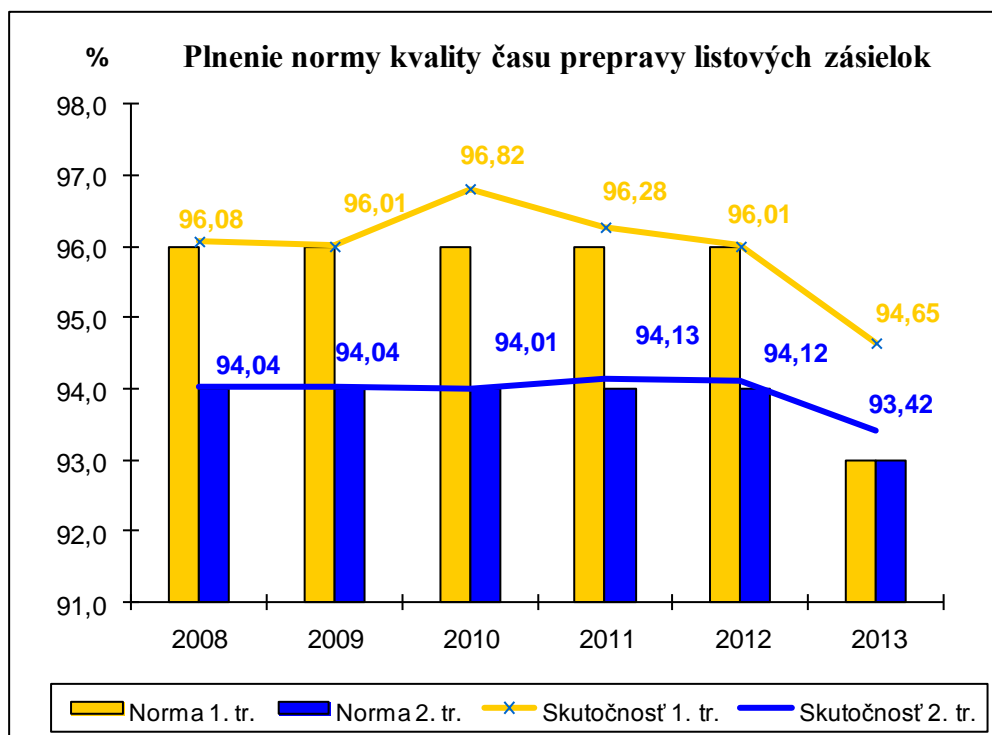
## **Kvalita**

Poštový regulačný úrad stanovil poskytovateľovi univerzálnej služby normy plnenia včasnosti prepravy poštových zásielok univerzálnej služby. Na preukázanie plnenia noriem kvality je poskytovateľ univerzálnej služby povinný zabezpečiť vykonávanie merania kvality prostredníctvom nezávislého orgánu.

Výsledky merania času prepravy listov 1. a 2. triedy:

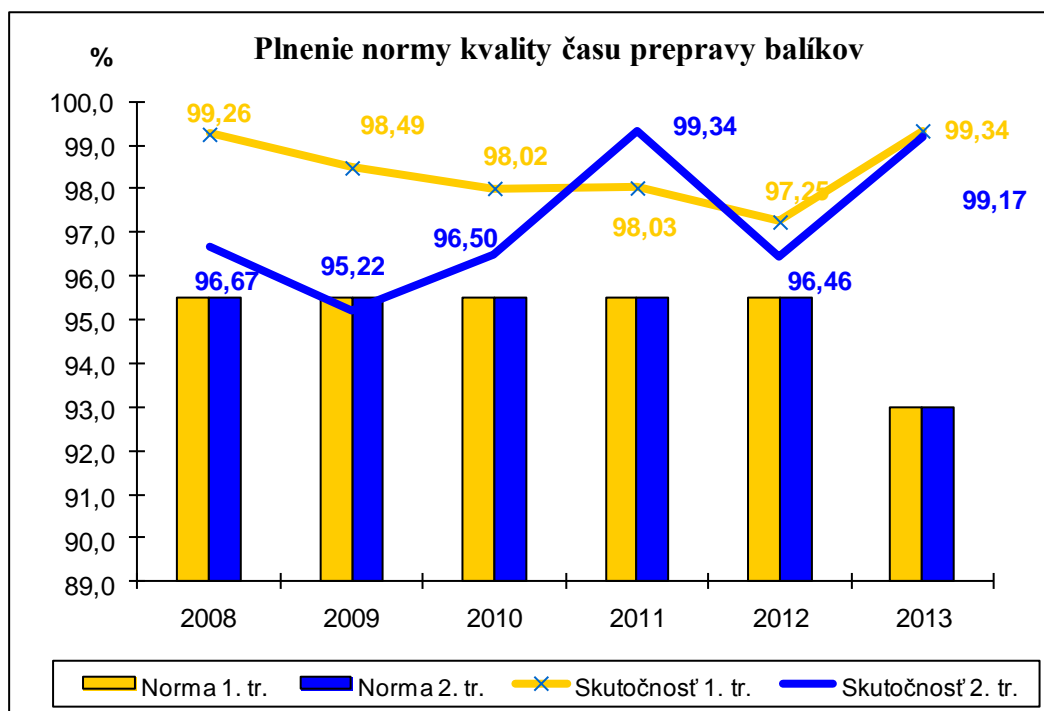


Druh zásielky	Lehota	Norma kvality v %	Výsledky merania v %
Listy 1. triedy	D+1	93,0	94,65
Listy 2. triedy	D+2	93,0	93,42



Výsledky merania času prepravy balíkov 1. a 2. triedy

Druh zásielky	Lehota	Norma kvality v %	Výsledky merania v %
Balíky 1. trieda	D+2	93,0	99,34
Balíky 2. trieda	D+3	93,0	99,17



### Štátna štatistika poštových služieb

Poštový regulačný úrad organizoval a vykonával štátne štatistické zisťovanie v oblasti poštových služieb v zmysle zákona č. 324 o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákona č. 540/2001 Z. z. o štátnej štatistike a vyhlášky Štatistického úradu Slovenskej republiky, ktorou sa vydáva Program štátnych štatistických zisťovaní a zákona o poštových službách.

Úrad každoročne vypracovával a v zákonom určenej lehote predkladal Štatistickému úradu SR na schválenie a registráciu návrhy dlhodobých štatistických zisťovaní. Pri ich zhotovení boli zohľadňované požiadavky medzinárodných inštitúcií, požiadavky rezortu a vlastné potreby.

Na rok 2014 boli vypracované a predložené na schválenie a registráciu nasledovné štatistické výkazy:

- ročný výkaz o poštovej sieti,
- polročný výkaz o poštových službách, ich kvalite a o poštovom platobnom styku,
- polročný výkaz o finančných ukazovateľoch poštových podnikov.

Získané štatistické údaje od registrovaných poštových podnikov úrad overuje, spracováva, sumarizuje a uchováva. Údaje sú poskytované pre publikovanie v štatistických publikáciách.

## Oblasť medzinárodných vzťahov

Medzinárodné vzťahy patria medzi stále činnosti Poštového regulačného úradu.

Slovensko je od roku 2010 členom ERGP. Skupina je zložená z vnútroštátnych regulačných orgánov v oblasti poštových služieb a jej úlohou je poskytovať poradenstvo a pomáhať Komisii s cieľom konsolidovať vnútorný trh poštových služieb, uľahčovať konzultácie, koordináciu a spoluprácu medzi nezávislými vnútroštátnymi regulačnými orgánmi v členských štátoch, ako aj medzi týmito orgánmi a Komisiou. Zástupcovia úradu sa v roku 2013 zúčastňovali na práci troch pracovných skupín: WG „Alokácia nákladov a cenová regulácia“, WG „Čisté náklady univerzálnej služby a výnimka z DPH“ a WG „spokojnosť zákazníkov a monitorovanie trhu“. V rámci ERGP sa úrad zúčastňoval aj plenárnych zasadnutí a zasadnutí kontaktného výboru s EK.

Poštový regulačný úrad sa pravidelne zúčastňuje plenárnych zasadnutí CERP. Zástupcovia úradu sa v roku 2013 zúčastnili plenárneho zasadnutia CERP v Kristiansand (Nórsko).

Aj v roku 2013 sa zástupcovia úradu zúčastnili zasadnutí Výboru EK pre poštovú smernicu, ktorý vykonáva svoju činnosť podľa článku 21 poštovej smernice, ako aj zasadnutí jeho pracovnej skupiny.

Európsky výbor pre normalizáciu (CEN) vytvoril v roku 1996 Technickú komisiu CEN TC/331 so zameraním na poštové služby. SR zastupuje v CEN Slovenský ústav technickej normalizácie a z jeho poverenia je úrad spracovateľ úloh normalizačnej spolupráce s CEN v oblasti poštových služieb. Medzi úlohy, ktoré úrad vykonáva v rámci normalizačnej spolupráce s CEN patrí: pripomienkovanie návrhov EN a ostatných produktov CEN, hlasovanie o konečných návrhoch EN, spolupráca pri vyhodnocovaní implementácie EN a spolupráca pri vytváraní rámca a nových úloh technickej normalizácie. Zástupcovia úradu sa zúčastnili na plenárnom mítingu Európskeho výboru pre normalizáciu CEN/TC 331 Poštové služby, ktorý sa uskutočnil v Štokholme (Švédsko) a na jeseň v Madride (Španielsko).

Úrad uskutočnil tiež návštevy českého národného regulačného orgánu s cieľom získať a vymeniť si informácie o spôsobe regulácie poštových služieb a o problémoch, s ktorými sa regulačné orgány najčastejšie stretávajú vo vnútroštátnom i medzinárodnom meradle.

## 5. Rozpočet organizácie

Schválený rozpočet výdavkov úradu predstavoval čiastku 692 954,00 €. Rozpočet úradu na rok 2013 neuvažoval s príjmami.

V priebehu roka boli na základe rozpočtových opatrení Ministerstva financií SR (ďalej len „MF SR“) a na podnety úradu vykonané rozpočtové opatrenia, ktorými bol upravený rozpočet úradu. Upravený rozpočet úradu predstavoval čiastku 642 461,62 €.

### Príjmy

Príjmy neboli rozpočtované. Skutočné príjmy za rok 2013 predstavovali čiastku 9 216,98 € a pozostávali z príjmu za odpredaj osobného motorového vozidla, vrátane zásob pohonných látok v nádrži vo výške 5 958,80 € a iných nedaňových príjmov vo výške 3 258,18 € (dobropis elektrickej energie a telefónnych poplatkov, vrátené poistné za rok

2012 pri priznaní starobného dôchodku, refundácia nákladov zahraničnej pracovnej cesty, náhrada škody od zodpovednej osoby a vrátené nespotrebované zákonné a havarijné poistenie za odpredané služobné motorové vozidlo).

## Výdavky

Bežné výdavky v roku 2013 boli čerpané na 99,29 %, čo v hodnotovom vyjadrení predstavuje objem 637 892,90 €. Štruktúra výdavkov podľa jednotlivých kategórií je nasledovná:

### Mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania

Prostriedky kategórie 610 Mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania v objeme 209 784,00 € boli použité v súlade s upraveným rozpočtom na výplatu funkčných plátov, odmien za kvalitné plnenie úloh. Prostriedky boli čerpané na 100 %.

### Poistné a príspevok zamestnávateľa do poisťovní

Čerpanie výdavkov v tejto kategórii bolo vo výške 80 941,62 €, čo predstavuje čerpanie rozpočtu na 99,84 %.

### Tovary a služby

Kategória tovary a služby bola čerpaná v celkovej čiastke 314 397,58 €, čo predstavuje čerpanie rozpočtu na 98,82 %.

Čerpanie rozpočtu v položke cestovné náhrady činilo 24 324,81 €, v tom tuzemské cestovné vo výške 1 912,49 € a zahraničné cestovné vo výške 22 412,32 €.

Tuzemské pracovné/služobné cesty boli vykonané v prevažnej miere za účelom plnenia úloh štátneho dohľadu nad poskytovaním poštových služieb.

V roku 2013 bolo uskutočnených celkom 15 zahraničných služobných ciest. Podrobnejšie informácie o jednotlivých zahraničných služobných cestách sú uvedené v nasledujúcej tabuľke:

	Miesto konania	Dátum	Účel cesty	Počet účastníkov
1.	Praha, ČR	6-7. 2. 2013	rokovanie s regulačným úradom	1
2.	Londýn, GB	27.2-1.3.2013	zasadnutie pracovnej skupiny ERGP	2
3.	Viedeň, Rakúsko	21.-22.3 2013	zasadnutie pracovnej skupiny ERGP	2
4.	Štokholm, Švédsko	11.4.2013	zasadnutie pracovnej skupiny ERGP	2
5.	Brusel, Belgicko	11.4.2013	zasadnutie k štúdiám EK	1
6.	Kristiansand, Nórsko	22.-24.5.2013	plenárne zasadnutie CERP	1

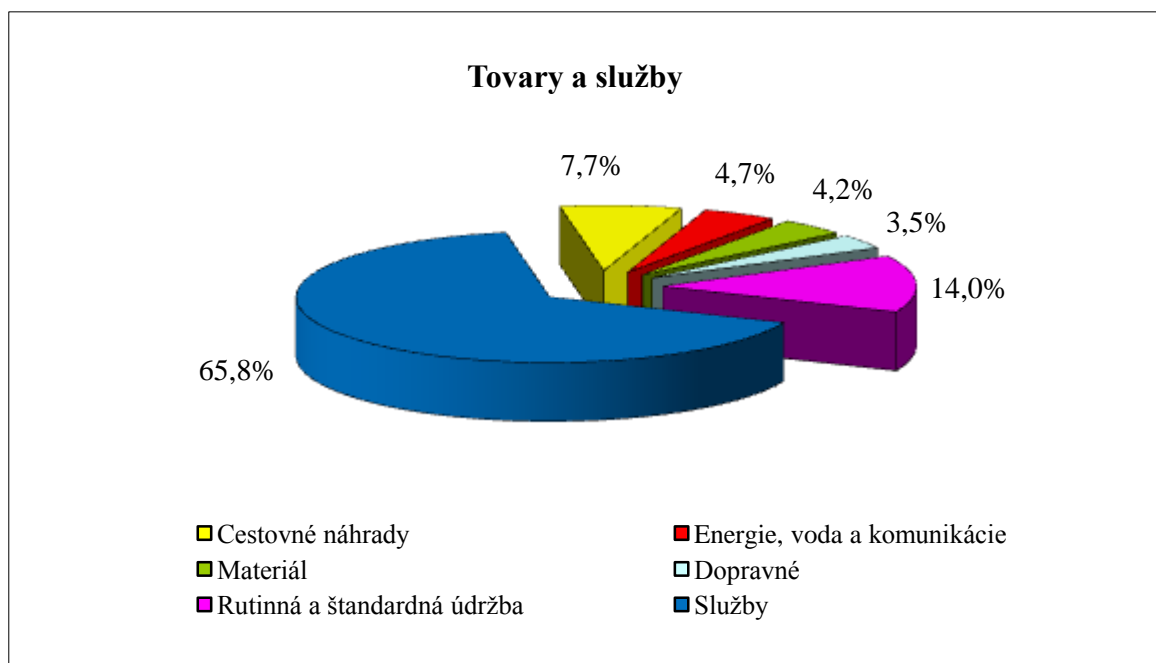
7.	Štokholm, Švédsko	2.-4.5.2013	plenárne zasadnutie CEN /TC 331	2
8.	Brusel, Belgicko	23. - 24. 4. 2013	výbor pre poštovú smernicu	2
9.	Rím, Taliansko	25.-27.6.2013	plenárne zasadnutie ERGP	3
10.	Praha, ČR	4.-6.9.2013	pracovná skupina ERGP, rokovanie s ČTU	4
11.	Paríž, Francúzsko	11.-13.9.2013	zasadnutie pracovnej skupiny ERGP	2
12.	Viedeň, Rakúsko	1.-3.10.2013	Postexpo 2013	5
13.	Brusel, Belgicko	23.-25.10.2013	kontaktný výbor ERGP	1
14.	Madrid, Španielsko	14.-16.11.2013	zasadnutie CEN /TC 331	1
15.	Luxemburg, Luxemburg	20.-22.11.2013	plenárne zasadnutie ERGP	2

Ďalšie prostriedky kategórie tovary a služby boli použité na úhradu výdavkov súvisiacich so zabezpečením chodu úradu (náklady na energie, poštové a telekomunikačné služby, komunikačná infraštruktúra, nákup pohonných látok pre služobné motorové vozidlá, servis SW a údržbu budov, u všeobecných služieb hlavne vykonávanie revízií a kontroly zariadení, upratovanie), vzdelávanie a stravovanie zamestnancov úradu. V špeciálnych službách boli prostriedky použité na činnosť odborne spôsobilej osoby v zmysle zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a na poskytnutie služieb, ktorých predmetom bolo overenie a kontrola podkladov na výpočet čistých nákladov univerzálnej služby za rok 2012 a predbežných čistých nákladov univerzálnej služby za rok 2013, správnosť ich výpočtu a posúdenie.

Prehľad výdavkov na tovary a služby je uvedený v tabuľke a grafe:

Ukazovateľ		Skutočnosť 2012	Rozpočet 2013	Skutočnosť 2013
Tovary a služby		169 221,96	318 153,62	314 397,58
v tom:	Cestovné náhrady	19 097,14	24 324,81	24 324,81
	Energie, voda a komunikácie	16 154,03	14 872,01	14 872,01
	Materiál	17 612,44	13 230,67	13 230,67
	Dopravné	16 503,42	11 052,09	11 052,09
	Rutinná a štandardná údržba	6 487,11	44 011,22	44 011,22
	Služby	93 367,82	210 662,82	206 906,78

v €



### Bežné transfery

Bežné transfery v čiastke 32 769,70 € boli použité na úhradu členského príspevku SANET, ktorého služby sú využívané na zabezpečenie prístupu úradu na internet, a výplatu odstupného a odchodného pri skončení pracovného a štátnozamestnaneckého pomeru 5 zamestnancov PRÚ a na výplatu nemocenských dávok zamestnancom.

### Prehľad o plnení verejného rozpočtu za rok 2013 podľa položiek ekonomickej klasifikácie

Názov položky	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Skutočnosť	Plnenie v %
<b>Príjmy</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9 216,98</b>	<b>-</b>
<b>Bežné výdavky</b>	<b>692 954,00</b>	<b>642 461,62</b>	<b>637 892,90</b>	<b>99,29</b>
v tom:				
Mzdy, platy, služobné príjmy a OOV	209 784,00	209 784,00	209 784,00	100,00
Poistné a príspevok zamestnávateľa do poisťovní	73 335,00	81 075,00	80 941,62	99,84
Tovary a služby	404 856,00	318 153,62	314 397,58	98,82
v tom: cestovné náhrady	16 570,00	24 324,81	24 324,81	100,00
energie, voda a komunikácie	17 600,00	14 872,01	14 872,01	100,00
materiál	14 550,00	13 230,67	13 230,67	100,00
dopravné	12 260,00	11 052,09	11 052,09	100,00
rutinná a štandardná údržba	6 276,00	44 011,22	44 011,22	100,00
služby	337 600,00	210 662,82	206 906,78	98,22
<b>Bežné transfery</b>	<b>4 979,00</b>	<b>33 449,00</b>	<b>32 769,70</b>	<b>97,97</b>
v tom: členské príspevky	33,00	33,00	33,00	100,00
odstupné	1 500,00	22 951,00	22 951,00	100,00
odchodné	1 500,00	8 541,00	8 541,00	100,00
nemocenské dávky	1 946,00	1 924,00	1 244,70	64,69

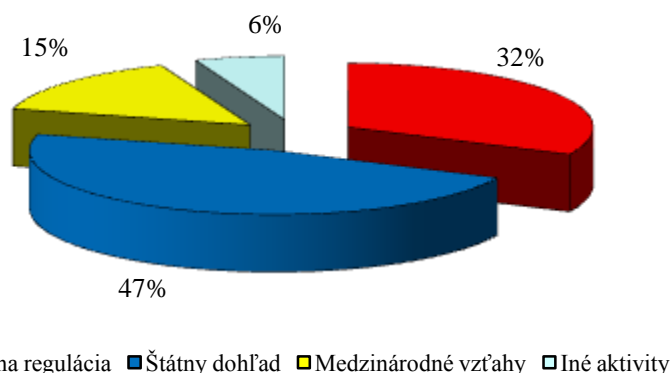
## Výdavky na štátnu reguláciu poštových služieb a poštových sadziieb a výkon štátneho dohľadu za rok 2013

Výdavky na štátnu reguláciu poštových služieb a poštových sadziieb a výkon štátneho dohľadu v roku 2013 činili približne 91,85 % celkových výdavkov úradu. Zvyšnú časť výdavkov tvoria zabezpečovacie činnosti úradu reprezentujúce hlavne činnosti spojené s riadením úradu, personalistikou, právnymi záležitosťami, kontrolnou činnosťou, ekonomickými agendami, správou majetku štátu a pod.

Výdavky na najvýznamnejšie aktivity v oblasti regulácie poštových služieb sú uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Najvýznamnejšie aktivity v oblasti regulácie poštových služieb		Výdavky	
		v €	v %
<b>Štátna regulácia</b>	Registrácie poštových podnikov	9 374,00	1,6
	Určenie predbežných čistých nákladov za rok 2013	50 971,12	8,7
	Rozhodnutie o čistých nákladoch	53 314,62	9,1
	Zmeny poštových podmienok	22 263,25	3,8
	Kompenzačný fond	21 091,50	3,6
	Rozhodnutia o platbách do kompenzačného fondu	18 748,00	3,2
	Kvalita univerzálnej služby	11 717,50	2,0
<b>Štátny dohľad</b>	Prešetrovanie sťažností, petícií a podaní	124 791,38	21,3
	Dodržiavanie poštových podmienok US	16 404,50	2,8
	Audit merania kvality	18 748,00	3,2
	Cenová kontrola poštových sadziieb	10 545,75	1,8
	Kontrola vedenia oddeleného účtovníctva	33 394,88	5,7
	Kontrola poskytovania poštových služieb	58 587,50	10,0
	Vytváranie informačného systému o poštovej sieti	6 444,62	1,1
	Vytváranie informačného systému o STN-EN	1 757,63	0,3
	Aplikácia EN v podmienkach SR	4 687,00	0,8
<b>Medzinárodné vzťahy</b>	Aktivity k CERP	12 889,25	2,2
	Aktivity k Európskej komisii, štúdie	18 162,12	3,1
	Aktivity k ERGP	32 223,12	5,5
	Aktivity k UPU, bilaterálne vzťahy, štúdie	24 606,75	4,2
<b>Iné aktivity</b>	Spolupráca pri tvorbe STN-EN	2 929,38	0,5
	Štatistické zisťovanie	10 545,75	1,8
	Stanoviská, podklady, dotazníky	21 677,38	3,7
<b>Spolu</b>		585 875,00	100,0

### Výdavky na hlavné aktivity v oblasti poštových služieb



### Vyhodnotenie plnenia cieľov programov

Pre rok 2013 boli úradu stanovené nasledujúce ciele:

**Cieľ 1:** V roku 2013 v rámci štátneho dohľadu vykonať kontroly zamerané na zabezpečenie trvalého poskytovania kvalitnej a cenovo prijateľnej univerzálnej služby v súlade s Poštovou licenciou a zákonom o cenách, ako aj dodržiavanie pravidiel na liberalizovanom poštovom trhu v súlade so všeobecným povolením.

Názov ukazovateľa	Typ	Merná jednotka		2013
Počet vykonaných kontrol	výstup	ks	Plán	28
			Skutočnosť	28

Vyhodnotenie:

V rámci štátneho dohľadu bolo vykonaných celkom 28 kontrol, ktoré boli zamerané na dodržiavanie poskytovania poštových služieb podľa zákona o poštových službách a všeobecného povolenia, na poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku, plnenie kvality univerzálnej služby, plnenie ukazovateľa kvality času prepravy listových zásielok a balíkov v oblasti univerzálnej služby, vedenia účtovnej evidencie nákladov a výnosov poskytovateľa univerzálnej služby, doručovanie zapísaných zásielok, splnenie povinnosti registrácie poštovými podnikmi a štatistické zisťovanie.

Na základe plánu kontrolnej činnosti, ako aj podnetov užívateľov boli 4 kontroly zamerané na doručovanie zapísaných poštových zásielok, 4 kontroly na poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku na vybraných prístupových a kontaktných miestach verejnej poštovej siete a dodržiavanie poskytovania univerzálnej služby v súlade s poštovými podmienkami poskytovateľa univerzálnej služby. Z hľadiska dodržiavania transparentnosti regulovaných cien univerzálnej služby a vedenia účtovnej evidencie nákladov a výnosov poskytovateľa univerzálnej služby a poštových podnikov, ktoré poskytujú zameniteľné poštové služby, bolo vykonaných 5 kontrol. Z hľadiska dodržiavania registračnej povinnosti poštovými podnikmi boli vykonané 4 kontroly. V tejto oblasti neboli zistené nedostatky. Na preverenie dodržiavania ukazovateľov kvality univerzálnej služby



(čas prepravy) boli zamerané audity meracieho systému (meranie času prepravy listov 1. a 2. triedy, doporučených listov 2. triedy, balíkov 1. a 2. triedy).

Účelom vykonávania kontrolnej činnosti v zameraných oblastiach poskytovania poštových služieb je predchádzať vzniku nedostatkov, odstraňovať nedostatky a príčiny nedostatkov. Účinnosť kontrolnej činnosti je monitorovaná a sledovaná na základe výsledkov jednotlivých kontrol a podľa zistených výsledkov je plánovaná a zameriavaná najmä na oblasti, v ktorých sú zistené nedostatky, resp. na oblasť preverenia plnenia opatrení na odstránenie nedostatkov.

**Cieľ 2:** Vykonať kontrolu plošnej a časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete v súlade s Poštovou licenciou.

Názov ukazovateľa	Typ	Merná jednotka		2013
Počet vykonaných kontrol	výstup	ks	Plán	22
			Skutočnosť	31

Vyhodnotenie:

V rámci plnenia tohto cieľa bolo celkovo preverených 31 prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete. Z hľadiska časovej dostupnosti bolo preverených 11 miest a z hľadiska územnej dostupnosti 20 miest.

Podmienky územnej a časovej dostupnosti prístupových a kontaktných miest poskytovateľa univerzálnej služby upravujú Požiadavky na kvalitu univerzálnej služby, ktoré sú obsahom poštovej licencie na poskytovanie univerzálnej služby. Dodržiavanie stanovených podmienok je predpokladom zabezpečenia univerzálnej služby v súlade so zákonom o poštových službách. Tieto kontroly sú vykonávané celoplošne na území SR a zahŕňajú 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 doručovania, miesta s nepravidelným alebo s obmedzeným doručovaním). Zachovávanie územnej a časovej dostupnosti slúži na zabezpečenie prístupu k univerzálnej službe priamo pre samotných užívateľov poštových služieb. Vykonávaním tohto typu kontrol sa sleduje minimalizovanie negatívnych dopadov na užívateľov v oblasti poskytovania univerzálnej služby. Pri opakovanej kontrolnej činnosti je zisťované plnenie opatrení a ich účinnosť. V monitorovanom období neboli v oblasti časovej dostupnosti zabezpečenia univerzálnej služby zistené nedostatky. V jednom prípade na základe podnetu užívateľa boli zistené nedostatky v súvislosti s územnou dostupnosťou poskytovania univerzálnej služby, ktoré viedli k prijatiu nápravných opatrení.

## 6. Ľudské zdroje

K 31. 12. 2013 mal Poštový regulačný úrad 15 zamestnancov vo fyzických osobách, z celkového počtu 19 miest schválených na rok 2013. Priemerný prepočítaný počet zamestnancov v roku 2013 bol 16,25. Z celkového počtu 15 zamestnancov mal úrad v hodnotenom období 1 zamestnanca pri výkone práce vo verejnom záujme a 14 štátnych zamestnancov.

K 31. 12. 2013 bola štruktúra štátnych zamestnancov podľa druhu štátnej služby nasledujúca:

- dočasná štátna služba (verejné funkcie): 2 zamestnanci,
- stála štátna služba: 12 zamestnancov.

Štruktúra zamestnancov zohľadňujúca pohlavie, vzdelanie a druh pracovnoprávneho vzťahu je uvedená v nasledujúcej tabuľke:

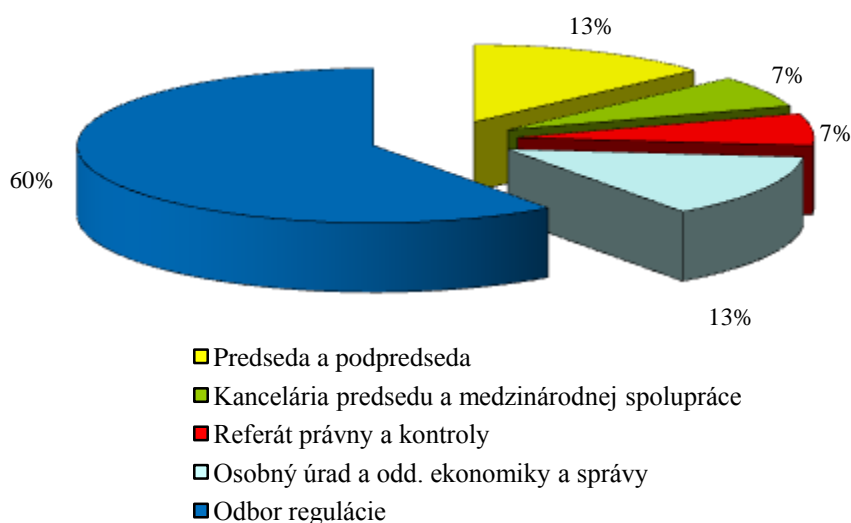
Ukazovateľ	Plán	Skutočnosť	Štruktúra v %
Počet zamestnancov (priemerný prepočítaný)	19	16,25	
Stav k 31.12.2013 vo fyzických osobách	19	15	100
v tom: muži	-	5	33,33
ženy	-	10	66,67
v tom: VŠ vzdelanie II. stupňa	17	14	93,33
USO vzdelanie	2	1	6,67
v tom: štátna služba	17	14	93,33
výkon práce vo verejnom záujme	2	1	6,67

### Personálne vybavenie útvarov úradu

Prehľad o počte zamestnancov v jednotlivých útvaroch k 31. 12. 2013 charakterizuje nasledovná tabuľka:

Útvar	Plán	Skutočnosť
Predseda a podpredseda	2	2
Kancelária predsedu a medzinárodnej spolupráce	1	1
Referát právny a kontroly	1	1
Osobný úrad a oddelenie ekonomiky a správy	4	2
Odbor regulácie	11	9
<b>S p o l u</b>	<b>19</b>	<b>15</b>

### Počet zamestnaneckých miest podľa útvarov



### Odpracovaná doba

Zamestnanci úradu v roku 2013 odpracovali 31 792,50 hodín. Na prehlbovanie kvalifikácie v rámci pracovného/služobného času bolo zamestnancom poskytnutých spolu 1 011 hodín.

#### Prehľad o využití pracovného/služobného času

Ukazovateľ	2012			2013			Index r.2012 = 100%
	dni	hod	%	dni	hod	%	
Fond pracovnej doby		33772,50	100,00		31 792,50	100,00	94,14
odpracovaná doba		28296,25	83,78		26 298,75	82,72	92,94
z toho: prehlbovanie kvalifikácie		1077,00	-		1011,00	-	93,87
neodpracované:		5476,25	-		5493,75	-	100,32
v tom: služobné voľno ŠZ (kvalif. skúšky)		0,00	0,00		0,00	0,00	-
dovolenka	461	3457,50	10,24	492	3690,00	11,61	106,72
prekážky		136,25	0,40		333,75	1,05	244,95
práceschopnosť	251	1882,50	5,57	196	1470,00	4,62	78,09
iné (neplatené voľno,...)		0,00	0,00		0,00	0,00	-
Práca nadčas <sup>1)</sup>		0,00			0,00		0,00

<sup>1)</sup> následne poskytnuté náhradné voľno

Dovolenka na zotavenie bola zamestnancom poskytnutá v rozsahu 6 týždňov v súlade s kolektívnymi zmluvami na rok 2013. Z celkového nároku 709,5 dňa bolo vyčerpaných 492 dní. V nároku je zohľadnený aj prevod nevyčerpanej dovolenky na zotavenie z roku 2012.

Úrad v roku 2013 uzatvoril 3 dohody o vykonaní práce v celkovom rozsahu 195 hodín a 2 dohody o pracovnej činnosti v celkovom rozsahu 65 hodín na rozličné činnosti, ktoré nebolo možné zabezpečiť stálymi zamestnancami.

### **Vzdelávanie zamestnancov**

Vzdelávanie zamestnancov bolo realizované na základe plánu vzdelávania, ktorý odrážal vzdelávacie potreby zamestnancov a ciele služobného úradu. Prehľbovanie kvalifikácie sa uskutočňovalo hromadnými alebo skupinovými formami vzdelávania, ktoré zabezpečoval a financoval služobný úrad, ale aj využívaním samoštúdia zamestnancov.

Prehľbovanie kvalifikácie bolo zamerané na špecializované vzdelávanie zamestnancov s cieľom prehĺbiť požadovanú úroveň odborných vedomostí a schopností potrebných pre kvalitné plnenie úloh na danom mieste. Úrad okrem odborných medzinárodných konferencií, seminárov a iných krátkodobých foriem vzdelávania zabezpečil vybraným štátnym zamestnancom, ktorí zastupujú úrad pri rokovaní s medzinárodnými inštitúciami, kurzy anglického jazyka.

Úrad poskytol zamestnancom na prehľbovanie kvalifikácie spolu 1 011 hodín, čo je v priemere 59,47 hodín na zamestnanca. Celkové finančné náklady na vzdelávanie v úrade predstavovali 3 231,40 €.

## **7. Ciele Poštového regulačného úradu a prehľad ich plnenia**

Ciele úradu vyplývajú z jeho poslania, ktoré je špecifikované predovšetkým zákonom o poštových službách a schváleným štatútom úradu. Sú to činnosti vykonávané na zabezpečenie štátnej regulácie poštových služieb a štátneho dohľadu nad poštovými službami. V odbornej pôsobnosti úradu boli hlavné úlohy zamerané na prípravu zabezpečenia a fungovanie liberalizovaného prostredia na poštovom trhu, podporu vytvárania podmienok pre poskytovanie kvalitných poštových služieb s dôrazom na takú univerzálnu službu, ktorá bude prístupná každému v určenej kvalite, za rovnakých podmienok a za prijateľnú cenu. Úlohou úradu je konať spôsobom prinášajúcim spokojnosť zákazníkom pošty, zabezpečujúcim ďalší rozvoj a využívanie univerzálnej služby, podporujúcim vytváranie konkurenčného prostredia. Realizácia týchto úloh musí byť v takom rozsahu a forme, ktoré zabezpečia presadzovanie efektívnosti a hospodárnosti u poskytovateľov poštových služieb.

Hlavné ciele úradu v roku 2013 boli sústredené a plnené v nasledovných oblastiach:

- regulácia trhu poštových služieb, schvaľovanie poštových podmienok univerzálnej služby a poštového platobného styku a regulácia poštových sadzieb, monitoring a regulácia otvoreného poštového trhu, posudzovanie poštových podmienok poštových podnikov pri ich registrácii v rámci liberalizovaného poštového trhu,
- výkon štátneho dohľadu nad poskytovaním poštových služieb a dodržiavaním kvalitatívnych požiadaviek na poskytovanie univerzálnej služby,
- skvalitňovanie podmienok (odborných, ekonomicko-správnych a personálnych) na plnenie úloh vyplývajúcich z poslania úradu.

V oblasti regulácie trhu poštových služieb bolo v roku 2013 hlavným cieľom úradu:

- registrácia poštových podnikov,

- posudzovanie a schvaľovanie zmien poštových podmienok služieb v rámci univerzálnej služby,
- posúdenie podkladov pre výpočet čistých nákladov univerzálnej služby a určenie predbežných čistých nákladov pre rok 2013,
- posúdenie podkladov pre výpočet čistých nákladov univerzálnej služby a určenie čistých nákladov pre rok 2012,
- realizácia odporúčaní EK vzťahujúcich sa k trhu poštových služieb,
- kontrola uplatňovania vydaných regulačných rozhodnutí,
- rozhodovanie o zásadných zmenách v poštovej sieti poskytovateľa univerzálnej služby,
- stabilizácia, aktualizácia miest bez doručovacej služby v SR,
- zabezpečenie dodržiavania zákazu prerozdeľovania nákladov a výnosov medzi regulovanými a neregulovanými činnosťami formou kontroly a nezávislého auditu nákladového modelu.

V oblasti výkonu štátneho dohľadu bolo cieľom zabezpečenie dodržiavania legislatívnych predpisov, zabezpečenie súladu postupov poskytovateľa univerzálnej služby so zákonom, Poštovou licenciou, Požiadavkami na kvalitu univerzálnej služby, zákonom o cenách a STN EN 13850 s akcentom na:

- rozsah a kvalitu poskytovania univerzálnej služby,
- kvalitu vybavovania podaní, petícií a iných podnetov s dôrazom na komplexnosť, dôslednosť, presnosť a včasnosť vybavenia,
- monitorovanie rozvoja trhu poštových služieb s cieľom udržiavania regulárneho a konkurenčného prostredia na poštovom trhu a zastupovanie záujmov zákazníkov,
- zabezpečenie vedenia oddeleného účtovníctva univerzálnej služby a ostatných poštových a nepoštových služieb a zamedzenie krížového financovania,
- vytvorenie harmonizovaného trhového prostredia s podporou riadenia implementácie európskych noriem, vytváranie podmienok pre zisťovanie a porovnávanie kvality poštových služieb v rámci EÚ,
- dohľad nad meraním kvality poštových služieb v intenciách zásadných odporúčaní noriem, potrieb spoločnosti a požiadaviek zákazníkov,
- prehodnotenie zisťovaných ukazovateľov a prepracovanie výkazov štátneho štatistického zisťovania s cieľom zlepšiť možnosti sumarizovania a porovnávania údajov a vykonávania globálnych alebo čiastkových analýz poštového trhu vo vnútroštátnom a medzinárodnom porovnávaní.

V oblasti skvalitňovania podmienok na plnenie úloh vyplývajúcich z poslania úradu boli úlohy zamerané do oblastí personálneho vybavenia, finančného zabezpečenia činností a zabezpečenia organizačných a správnych potrieb úradu:

- v rámci upevňovania autonómie potrebnej pre realizáciu regulačných rozhodnutí sa úrad podieľal na návrhoch riešení inštitucionálneho postavenia a financovania úradu,
- pokračovanie v postupnom vybavovaní úradu kompatibilnou výpočtovou technikou,
- zabezpečenie zvyšovania kvality jazykových znalostí štátnych zamestnancov,
- pre zabezpečenie funkcií úradu sa realizovali viaceré úpravy vnútorných smerníc tak, aby bolo možné čiastočne vyvážiť nedostatočné personálne a rozpočtové zdroje úradu,

- prezentácia regulačných rozhodnutí a ich odôvodnení s cieľom zabezpečiť tento systém ako pravidelný výstup svojej činnosti,
- prezentácia zodpovednosti v konaní a hospodárení cez zverejňovanie zmlúv, podávanie správy správcovi rozpočtovej kapitoly cez výročnú správu a verejný odpočet voči širokej verejnosti.

## 8. Hodnotenie a analýza vývoja organizácie

Hlavné ciele Poštového regulačného úradu a čiastočné hodnotenie jeho činnosti v predchádzajúcich kapitolách poukazujú na to, že poslaním úradu bola regulácia v hospodárskej oblasti ako súčasť úlohy štátu a zároveň úrad plnil celospoločenský záujem definovaním podmienok a kontrolou ich dodržiavania u cenovo dostupnej univerzálnej služby, t. j. na rovnakej úrovni zabezpečovanej na celom území SR. Z toho dôvodu, že úrad v rámci štátneho dohľadu ochraňoval záujmy širokej verejnosti, nie je neprirodzené, že aj financovanie činností úradu štát zabezpečoval z prostriedkov štátneho rozpočtu.

Poštový regulačný úrad v rámci svojich kompetencií mal právo kontrolovať plnenie stanovených podmienok poskytovania poštových služieb a na poštovom trhu predstavoval nezastupiteľnú autoritu v oblasti regulácie a dohľadu.

Dosiahnuté výsledky v činnosti Poštového regulačného úradu počas jeho existencie, ale najmä v hodnotenom období roku 2013, potvrdzujú presadenie sa úradu ako regulačnej autority na poštovom trhu z pohľadu podnikateľských subjektov, ale najmä autority schopnej ochraňovať záujmy užívateľov poštových služieb najmä vo vzťahu k poskytovateľovi univerzálnej služby, t. j. Slovenskej pošte a.s. Na základe skúsenosti z činnosti úradu je možné uviesť tieto závery k hodnoteniu prínosov úradu pre občanov, podniky a štátnu správu:

- Poštový regulačný úrad plnil svoje poslanie v oblasti štátnej regulácie a realizuje úlohy vyplývajúce zo zákona týkajúce sa štátnej regulácie v plnom rozsahu. To znamená, že aj v uplynulom roku vydával rozhodnutia, ktoré sú obsahom štátnej regulácie. Tieto rozhodnutia upravujú podmienky pôsobenia poštových operátorov na poštovom trhu SR, vzťahy poštových operátorov k užívateľom ich služieb z pohľadu atribútov kvality a financovanie univerzálnej služby.
- V oblasti štátneho dohľadu Poštový regulačný úrad plnil úlohy v plnom rozsahu týkajúce sa nariadovania odstránenia zistených nedostatkov a upustenia od činností, ktoré sú v rozpore so zákonom o poštových službách a vydanými povoleniami, ako aj ukládanie pokút za správne delikty a prejednávanie priestupkov.
- Súčasťou štátneho dohľadu bolo aj riešenie problémov, podaní a petícií, s ktorými sa na úrad obrátili občania v rámci nespokojnosti s poskytovanými poštovými službami a ktoré svojím obsahom spadajú do kompetencie Poštového regulačného úradu, najmä v oblasti univerzálnych služieb.
- Vďaka legislatívnej podpore, ústretovým aktivitám a snahe Poštového regulačného úradu o rast zdravej konkurencie na poštovom trhu s cieľom vytvárať podmienky pre širšiu škálu poskytovaných služieb a ich vyššiu kvalitu sa rozvíja liberalizovaný poštový trh.
- Kvalita a úroveň vykonávaných činností je daná odbornou úrovňou a počtom zamestnancov, ktorých kvalifikácia sa sústavne zlepšuje, ako aj úrovňou materiálneho zabezpečenia, kde sa udržiava dosiahnutý štandard.

Na činnosť Poštového regulačného úradu má vplyv relatívne málo inštitúcií. Azda najvýznamnejšie ovplyvňujú aktivity úradu rozhodnutia a odporúčania na medzinárodnej úrovni prichádzajúce z EK, UPU, CERP a CEN. Na národnej úrovni ide predovšetkým o MDVRR SR, ktoré je zodpovedné za tvorbu legislatívy pre reguláciu poštového trhu, oblasť poštovej politiky a koncepcie rozvoja poštových služieb v SR, ale aj Štatistický úrad SR. Na nižšej úrovni ovplyvňujú činnosť úradu svojimi aktivitami ďalšie právne subjekty, ako sú poskytovateľ univerzálnej služby t. j. Slovenská pošta a.s. a iní najmä registrovaní poštovní operátori.

Základom analýzy vzťahu medzi činnosťami, ktoré úrad vykonáva a zdrojmi, ktorými úrad disponuje, sú údaje z tabuľky na str. 21. Tie nám umožňujú porovnávať vynaložené prostriedky na jednotlivé aktivity realizované úradom v priebehu roka 2013. Tu je poskytnutá informácia o vynaložených prostriedkoch na jednotlivé základné aktivity. Avšak vyhodnotiť efektívnosť vynakladaných prostriedkov u jednotlivých aktivít je úloha značne komplikovanejšia, ide často o neporovnateľné aktivity. Niektoré aktivity sú viac rutinného charakteru, iné vyžadujú viac štúdiá pred samotnou realizáciou alebo rozhodnutím a iné zasa vyžadujú ďaleko zodpovednejší prístup najmä z pohľadu možných právnych dôsledkov.

Podrobnejšie sú činnosti Poštového regulačného úradu za rok 2013 v oblasti štátnej regulácie a v oblasti štátneho dohľadu popísané v časti Činnosti Poštového regulačného úradu a o výsledkoch ročného rozpočtového hospodárenia informuje časť Rozpočet organizácie.

### **Záver vyplývajúce z analýzy vývoja Poštového regulačného úradu za obdobie roku 2013**

- Podporovať a podieľať sa na legislatívnych aktivitách, ktoré rozvíjajú liberalizované konkurenčné prostredie na poštovom trhu, budujú legislatívu ochraňujúcu tiež záujmy zákazníkov a v neposlednom rade umožňujú kvalitné plnenie poslania, funkcií a úloh Poštového regulačného úradu.
- Kvalitne a účelne plniť všetky úlohy štátneho dohľadu nad poskytovaním poštových služieb nielen s ohľadom na platné predpisy, ale aj s ohľadom na oprávnené záujmy ich užívateľov či ostatných účastníkov trhu.
- Pokračovať vo zvyšovaní informovanosti verejnosti o rozhodnutiach a aktivitách Poštového regulačného úradu.
- Pokračovať v aktivitách na medzinárodnej úrovni s cieľom podieľať sa na zmene pravidiel týkajúcich sa európskeho poštového trhu a presadzovať národné potreby.

## **9. Hlavné skupiny užívateľov výstupov Poštového regulačného úradu**

Výstupy úradu boli určené nasledovným skupinám užívateľov:

- a) všeobecné povolenie - všetky právnické a fyzické osoby so záujmom o poskytovanie poštových služieb,
- b) rozhodnutie o udelení poštovej licencie a úpravy poštových podmienok – poskytovateľ univerzálnej služby a užívateľ univerzálnej služby,
- c) rozhodnutie o registrácii - poštové podniky so záujmom o poskytovanie poštových služieb,

- d) rozhodnutia o regulácii cien – poskytovateľ univerzálnej služby, široká verejnosť ako užívatelia univerzálnej služby,
- e) vyhláška o spôsobe výpočtu a náhrade čistých nákladov univerzálnej služby – poskytovateľ univerzálnej služby a poskytovatelia zameniteľných poštových služieb,
- f) štátny dohľad nad trhom poštových služieb – právnické osoby, fyzické osoby a poskytovatelia poštových služieb z pohľadu korektnej konkurenčnej súťaže na trhu poštových služieb, užívatelia poštových služieb z pohľadu ochrany ich spotrebiteľských záujmov.