

POŠTOVÝ REGULAČNÝ ÚRAD
Ulica 1. mája 16, 010 01 Žilina

VÝROČNÁ SPRÁVA ZA ROK 2012

Správu predkladá: Ing. Ján Flašar, PhD.

Dátum: apríl 2013

OBSAH

PRÍHOVOR	2
1. IDENTIFIKÁCIA ORGANIZÁCIE	3
2. HLAVNÉ ČINNOSTI	3
3. POSLANIE POŠTOVÉHO REGULAČNÉHO ÚRADU A JEHO STREDNODOBÝ VÝHLAD	3
Poslanie Poštového regulačného úradu	3
Strednodobý výhľad Poštového regulačného úradu	5
4. ČINNOSTI POŠTOVÉHO REGULAČNÉHO ÚRADU	6
Oblasť štátnej regulácie poštových služieb	6
Oblasť štátneho dohľadu nad poskytovaním poštových služieb	10
Oblasť medzinárodných vzťahov	18
5. ROZPOČET ORGANIZÁCIE	19
Príjmy	19
Výdavky	19
6. ĽUDSKÉ ZDROJE	25
7. CIELE POŠTOVÉHO REGULAČNÉHO ÚRADU A PREHLAD ICH PLNENIA	28
8. HODNOTENIE A ANALÝZA VÝVOJA ORGANIZÁCIE	30
9. HLAVNÉ SKUPINY UŽÍVATEĽOV VÝSTUPOV POŠTOVÉHO REGULAČNÉHO ÚRADU	32

Príhovor

Rok 2012 bol rokom nadobudnutia účinnosti nového zákona č. 324/2011 Z.z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o poštových službách“), ktorý v súlade so Smernicou Európskeho parlamentu a Rady č. 2008/6/ES z 20. februára 2008 zrušil poštovú výhradu a zaviedol úplnú liberalizáciu na trhu poštových služieb a ktorý je kľúčovým zákonom pre činnosti Poštového regulačného úradu. Nový zákon o poštových službách zvýšil náročnosť regulácie poštového trhu, stanovil Poštovému regulačnému úradu nové povinnosti a rozšíril jeho kompetencie. Hlavnou úlohou bola príprava a vydanie všeobecne záväzného právneho predpisu týkajúceho sa financovania univerzálnej služby, zverejnenie výzvy na predloženie žiadosti o udelenie poštovej licencie na poskytovanie univerzálnej služby, určenie podmienok pre jej poskytovanie a finančné zabezpečenie, ako aj vytvorenie podmienok pre poskytovanie poštových služieb poštovými podnikmi na liberalizovanom trhu.

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.

V súlade so svojím poslaním Poštový regulačný úrad podporuje svojimi aktivitami vytváranie spravodlivého trhového prostredia v oblasti poštových služieb, t.j. napĺňanie politiky liberalizácie a rovnosti podmienok podnikania pre všetky podnikateľské subjekty v intenciách platnej legislatívy a zároveň dohliada na plnenie záväzkov poskytovateľov poštových služieb voči širokej verejnosti. 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.

Veríme, že aj táto správa, ktorá informuje o aktivitách Poštového regulačného úradu za rok 2012 prispeje k objektívnemu a nezávislému informovaniu verejnosti o výsledkoch činnosti v regulačnej oblasti, v oblasti štátneho dohľadu, ako aj o výsledkoch rozpočtového hospodárenia úradu.

Ing. Ján Flák, PhD.
predseda úradu

1. Identifikácia organizácie

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

2. Hlavné činnosti

Hlavnými činnosťami Poštového regulačného úradu sú:

- 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 plní Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR (ďalej len „MDVRR SR“) - zriaďovacia listina číslo 2155/M-2001.

Poštový regulačný úrad pôsobí ako národný riadiaci orgán, ktorý je 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 vykonáva činnosti podľa zákona o poštových službách, ďalej podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, technických predpisov, technických noriem, medzinárodných zmlúv, ktorými je Slovenská republika viazaná a odporúčaní medzinárodných organizácií v oblasti pošty.

Poslaním úradu je 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, Poštový regulačný úrad na jednej strane reguluje podnikanie na poštovom trhu, a teda pôsobí ako regulačná autorita garantujúca naplnenie politiky liberalizácie a najmä rovnosti podmienok podnikania pre všetky podnikateľské subjekty v danej oblasti. Na strane druhej definuje nevyhnutné požiadavky na poskytovateľa univerzálnej služby – držiteľa poštovej licencie, ktoré musí plniť vo vzťahu k širokej verejnosti. Zároveň Poštový regulačný úrad dohliada 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 má právo žiadať odstránenie nedostatkov, prípadne ukladať pokuty za správne delikty. Týmto spôsobom zároveň obhajuje záujmy užívateľov poštových služieb.

Strednodobý výhľad Poštového regulačného úradu

Poštový regulačný úrad bude 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 Poštový regulačný 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 Poštového regulačného 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 sa zintenzívnia 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 Poštový regulačný 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. Poštový regulačný 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.

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

Pre zabezpečenie transparentnosti hospodárenia Poštového regulačného 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 Poštového regulačného úradu je zabezpečiť neustále zvyšovanie kvalifikácie zamestnankyň a zamestnancov úradu (ďalej len „zamestnanec“) v odbornej, ako aj všeobecnej rovine.

4. Činnosti Poštového regulačného úradu

V súlade s poslaním Poštového regulačného úradu je 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 2012 bola zameraná na zabezpečenie nových kompetencií úradu a povinností vyplývajúcich z ustanovení zákona o poštových službách.

V roku 2012 došlo v nadväznosti na zánik živnostenského oprávnenia na poskytovanie poštových služieb a vzniku novej formy podnikania k zmene systému, podľa ktorého je poštový podnik oprávnený začať poskytovať poštové služby. Bol zrušený register poštových podnikov vedený podľa predpisov platných do 31. 12. 2011. V nadväznosti na vyhlásenie Všeobecného povolenia na poskytovanie poštových služieb Poštovým regulačným úradom dňa 30. 3. 2012 bolo možné v tomto roku poskytovať poštové služby iné ako univerzálna služba, len v nadväznosti na registráciu poštového podniku.

V roku 2012 podalo prihlášku na registráciu 23 poštových podnikov, z ktorých bolo v tomto roku registrovaných 22. Do registra poštových podnikov bol s udelením poštovej licencie zapísaný i poskytovateľ univerzálnej služby. Nasledujúca tabuľka obsahuje prehľad poštových podnikov k 31. 12. 2012.

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	ALFA POST, s.r.o.	Bratislava	1. 10. 2012
21	SKYNET WORLDWIDE EXPRESS, s.r.o.	Bratislava	11. 10. 2012
22	Aramex CZ, s.r.o., organizačná zložka	Bratislava	10. 12. 2012

V roku 2012 dva poštové podniky ohlásili zmenu registrovaných údajov, pričom konania o zmene registrácie neboli do 31. 12. 2012 ukončené.

Číslo registrácie	Poštový podnik	Dátum podania	Predmet zmeny
7	Tatra Billing s.r.o	28. 12. 2012	identifikačné údaje
20	ALFA POST s.r.o.	28. 12. 2012	identifikačné údaje

K 31. 12. 2012 bolo registrovaných 22 poštových podnikov. Z nich je jeden poskytovateľom univerzálnej služby, ktorý vykonáva i poštový platobný styk a 7 poštových podnikov je poskytovateľom zameniteľných služieb.

Univerzálna služba a poštový platobný styk boli v roku 2012 poskytované na základe Poštovej licencie č. 1223/020/2002 z 27. 12. 2002, ktorej držiteľom je Slovenská pošta, a.s. Poštová licencia bola udelená na obdobie 10 rokov s platnosťou do 31. 12. 2012.

Z dôvodu ukončenia platnosti uvedenej Poštovej licencie, v súlade s § 45 ods. 2 písm. b) zákona o poštových službách, Poštový regulačný úrad začal konanie o udelenie poštovej licencie. Podľa ustanovenia § 45 ods. 1 zákona o poštových službách zverejnil dňa 18. 4. 2012 vo Vestníku MDVRR SR, čiastka 4, výzvu na predkladanie žiadostí o udelenie novej poštovej licencie. Na základe zverejnenej výzvy žiadosť o udelenie poštovej licencie podala len Slovenská pošta, a.s.

Po posúdení predloženej žiadosti, podkladov a zákonných náležitostí v rámci správneho konania Poštový regulačný úrad podľa § 45 ods. 7 v spojení s § 47 ods. 4 zákona o poštových službách vydal dňa 15. 8. 2012 rozhodnutie, ktorým udelil Slovenskej pošte, a.s., so sídlom Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica, Poštovú licenciu č. 815/001/2012 na poskytovanie univerzálnej služby a zároveň poštovou licenciou podľa § 44 ods. 1 písm. c) zákona o poštových službách uložil Slovenskej pošte, a.s., povinnosť vykonávať poštový platobný styk. Poštová licencia bola udelená na obdobie od 1.1.2013 do 31. 12. 2022.

V roku 2012 predložil poskytovateľ univerzálnej služby celkom 21 podaní týkajúcich sa verejnej poštovej siete, z toho 18 podaní na racionalizáciu verejnej poštovej siete - návrhov zmien kontaktných a prístupových miest verejnej poštovej siete, ktoré Poštový regulačný úrad posúdil a po splnení stanovených podmienok odsúhlasil.

Návrh na racionalizáciu verejnej poštovej siete	Počet
Prerokované návrhy	18
Odsúhlasené návrhy	18
Zrušenie pošty, pošty Partner (poštového strediska)	4
Rekonštrukcia pošty, pošty Partner (dočasné zatvorenie)	7
Zmena charakteru pošty na podávaciu	4
Zmena poštového obvodu	3

Slovenská pošta, a. s. predložila v roku 2012 tri návrhy na zmenu a doplnenie poštových podmienok zahrňujúce úpravy vo vnútroštátnom a medzinárodnom styku, ktoré Poštový regulačný úrad po prerokovaní a posúdení schválil. Zároveň v rámci konania o udelenie poštovej licencie bol posúdený návrh nových poštových podmienok, ktoré Poštový regulačný úrad podľa § 47 ods. 1 písm. d) a písm. g) zákona o poštových službách schválil v časti upravujúcej poskytovanie univerzálnej služby a vykonávanie poštového platobného styku.

Oblasť regulácie cien a financovania univerzálnej služby

Reguláciu poštových sadziieb vykonáva 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 udelenej poštovej licencie a za vykonávanie poštového platobného styku. Regulovaným subjektom je poskytovateľ univerzálnej služby, v súčasnosti Slovenska pošta, a. s.

V súlade so zákonom NR SR č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov a na základe predloženého návrhu Slovenskej pošty, a.s. na úpravu taríf, vydal Poštový regulačný úrad dňa 26. novembra 2012 Výnos č. 1/2012, ktorým sa ustanovil rozsah regulácie a určili sa maximálne ceny univerzálnej služby a poštového platobného styku pre vnútroštátny poštový styk s účinnosťou od 1. januára 2013. Oznámenie Poštového regulačného úradu bolo vydané v zbierke zákonov pod č. 380/2012.

Návrh výnosu bol predložený do medzirezortného pripomienkového konania, v ktorom neboli vznesené zásadné pripomienky. Pri rozhodovaní o výške maximálnych cien vychádzal úrad z predložených ekonomických údajov poskytnutých pravidelne auditovaným nákladovým modelom Slovenskej pošty, a. s. a na základe dôkladnej analýzy premietol do cien len ekonomicky oprávnené náklady spoločnosti a primeraný zisk zohľadňujúci rozvojové zámery poskytovateľa univerzálnej služby. Z mimoekonomických faktorov bola predovšetkým zohľadnená povinnosť Slovenskej pošty, a. s. poskytovať univerzálnu poštovú službu.

Pre medzinárodný poštový styk ustanovil úrad rozsah regulácie a určil maximálne ceny univerzálnej služby Opatrením z 26. novembra 2012 č. 1-MS/2012. Ceny univerzálnej služby pre medzinárodný poštový styk sa nemenili.

Usmernením Poštového regulačného úradu zo dňa 7. 12. 2012 bol aktualizovaný postup pri predkladaní žiadosti a schvaľovaní návrhu na zmenu sadziieb univerzálnej služby a vnútroštátneho poštového platobného styku. 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 zmysle zákona o poštových službách vznikli Poštovému regulačnému úradu v roku 2012 nové povinnosti v súvislosti s financovaním univerzálnej služby, a to určenie predbežných čistých nákladov univerzálnej služby a správa kompenzačného fondu. Vyhláška Poštového regulačného úradu o spôsobe výpočtu a náhrade čistých nákladov univerzálnej služby (ďalej len „vyhláška“), ktorá nadobudla účinnosť 1. marca 2012, ustanovuje podrobnosti o určení neprimeranej finančnej záťaže čistých nákladov, vzorec výpočtu čistých nákladov, spôsob, akým sa posudzuje nákladová efektívnosť poskytovania univerzálnej služby, výnosy a trhovú výhodu, vzor tlačiva na vyčíslenie čistých nákladov, podklady potrebné na výpočet čistých nákladov a podrobnosti o spôsobe výpočtu príspevku poštového podniku do kompenzačného fondu.

Slovenská pošta, a.s. ako poskytovateľ univerzálnej služby, v súlade s § 57 ods. 2 zákona o poštových službách predložila v roku 2012 vyčíslenie čistých nákladov univerzálnej služby a vyčíslenie celkových nákladov za obdobie prvých šiestich mesiacov roku 2012. Poštový regulačný úrad v súlade s ustanovením § 57 ods. 4 zákona o poštových službách sa pri posúdení a určení predbežných čistých nákladov univerzálnej služby opieral

o zistenia a odporúčania poverenej odborne spôsobilej a nezávislej osoby KPMG Slovensko spol. s r.o., so sídlom Dvořákovo nábrežie 10, 811 02 Bratislava. Uvedená spoločnosť bola poverená na základe výsledku verejného obstarávania. Poštový regulačný úrad podľa § 57 ods. 3 a ods. 4 zákona o poštových službách určil predbežné čisté náklady univerzálnej služby za rok 2012 v sume 8 644 971 eur a zverejnil ich vo Vestníku Ministerstva dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR, čiastka 8 zo dňa 14. 12. 2012.

Zároveň so zverejnením predbežných čistých nákladov univerzálnej služby za rok 2012 Poštový regulačný úrad určil rozhodnutím povinnosť platiť príspevky do kompenzačného fondu každému poštovému podniku, ktorý v kalendárnom roku 2012 poskytoval zameniteľné poštové služby. Za obdobie prvých šesť mesiacov roku 2012 predložilo sumu obratu z týchto služieb 5 poštových podnikov.

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 sadziieb za poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku 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 2012 tieto činnosti:

Kontrolná činnosť

Kontrolná činnosť poskytovania poštových služieb vykonávaná v roku 2012 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 evidenciu podaných reklamácií a ich vyhodnotenie a na spôsob evidencie a vybavovania podaných reklamácií na poštové služby. U iných poštových podnikov bola kontrola zameraná na dodržiavanie splnenia povinnosti registrácie.

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 2012“ (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 2012	30
z toho:	
– so zistenými nedostatkami (boli zaslané zápisy o priebehu a výsledku štátneho dohľadu)	4
– bez zistených nedostatkov (boli zaslané záznamy o štátnom dohľade)	25
– neukončené kontroly	1
Ďalšie členenie kontrol z rôznych hľadísk:	
- kontroly vykonané u poskytovateľa univerzálnej služby	18
- kontroly vykonané u iných poštových (resp. nepoštových podnikov)	12
- kontroly vykonané na základe sťažností, podnetov a iných podaní	4

Kontroly územnej a časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete za rok 2012	24
z toho :	
- kontroly územnej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	18
- kontroly časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	6

Na základe plánu kontrolnej činnosti ako aj podnetov užívateľov bolo 6 kontrol zameraných na doručovanie zapísaných poštových zásielok, 5 kontrol na vybavovanie reklamácií poštových služieb a 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 boli vykonané 4 kontroly v poštových podnikoch.

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

Z hľadiska dodržiavania registračnej povinnosti poštovými podnikmi boli vykonané 4 kontroly. V tejto oblasti boli zistené nedostatky, ktoré boli riešené a odstránené operatívne samotnými poskytovateľmi poštových služieb, resp. po upozornení zo strany Poštového regulačného úradu.

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 nepravidielným alebo s obmedzeným doručovaním). V rámci časovej dostupnosti bolo celkovo preverených 6 prístupových a kontaktných miest poskytovateľa univerzálnej služby a v rámci územnej dostupnosti bolo preverených celkovo 18 územných lokalít, ktoré sú zaradené do miest bez doručovacej služby alebo miest s obmedzeným doručovaním.

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.

Okrem vyššie uvedených kontrolných akcií boli vykonané kontroly s osobitným zameraním – kontroly časovej a územnej dostupnosti univerzálnej služby. V rámci časovej dostupnosti bolo celkovo preverených 6 prístupových a kontaktných miest poskytovateľa univerzálnej služby a v rámci územnej dostupnosti bolo preverených celkovo 18 územných lokalít, ktoré sú zaradené do miest bez doručovacej služby alebo miest s obmedzeným doručovaním.

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 2013.

Petície, podnety (sťažnosti) a iné podania

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

V priebehu roka 2012 prijal Poštový regulačný úrad 148 podaní. Z týchto podaní 38 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.

Druh/počet podaní	Petície	Sťažnosti	Iné podania	Spolu
Prijaté	-	38	110	148
Vybavené a prešetrované	-	35	109	144
Opodstatnené	-	20	-	20
Neopodstatnené	-	13	-	13
Nedali sa prešetriť	-	2	-	2
v riešení	-	3	1	4
Odložené	-	-	-	-
Postúpené na vybavenie SP, a.s.	-	-	4	4
Zaslané úradu na vedomie	-	-	13	13

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 33 sťažností priamo, 5 sťažností bolo Poštovému regulačnému úradu postúpených od iného orgánu verejnej správy (2 od MDVRR SR, 3 od Slovenskej obchodnej inšpekcie). Písomne bolo podaných 17 sťažností, 18 sťažností e-mailom, 2 sťažnosti boli prijaté telefonicky a 1 osobne. Z celkového počtu prijatých sťažností 37 smerovalo proti poskytovateľovi univerzálnej služby a 1 sťažnosť smerovala proti inému poštovému podniku.

Z celkového počtu vybavených sťažností bolo 20 opodstatnených. Predmetom opodstatnených sťažností smerujúcich voči Slovenskej pošte, a.s. boli najmä:

- nespokojnosť s priebehom a výsledkom reklamačného konania,
- nespokojnosť s výškou, resp. so zamietnutím náhrady škody,
- nedodržanie poštových podmienok zo strany Slovenskej pošty, a.s. a to najmä:
 - doručovanie balíkov so službou krehký s poškodením obsahu,
 - nevykonanie pokusu o doručenie poštových zásielok,
 - oneskorené dodanie poštových zásielok vo vnútroštátnom styku,
 - doručovanie poštových zásielok neoprávnenému prijímateľovi,
 - všeobecná nespokojnosť s doručovaním poštových zásielok,
 - nevybavenie reklamácie v stanovenej lehote.

Sťažnosť, ktorá smerovala proti inému poštovému podniku sa týkala doručenia poškodenej zásielky a nevybavenia reklamácie v zákonnej lehote.

Z celkového počtu vybavených sťažností bolo 13 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 do zahraničia,
- poskytovanie poštových služieb zmluvným partnerom SP, a.s.,
- 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 2 sťažnostiach prešetrovaním vyhodnotiť ich opodstatnenosť, resp. neopodstatnenosť.

Vyhodnotenie prijatých podnetov a iných podaní

Iné podania, ktoré úrad prešetril a vybavil počas roku 2012, je možné rozdeliť do dvoch skupín:

- podania od fyzických a právnických osôb, týkajúce sa poskytovania poštových služieb v počte 75,
- podania týkajúce sa poskytovateľa univerzálnej služby a verejnej poštovej siete v počte 35.

Z celkového počtu podaní týkajúcich sa poskytovania poštových služieb bolo priamo prijatých 63 podaní, 7 podaní bolo postúpených úradu od MDVRR SR, 5 podaní od iných orgánov štátnej a verejnej správy.

Z pohľadu spôsobu prijatia bolo 24 podaní podaných písomne, 48 prostredníctvom e-mailu a 3 podania telefonicky.

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 2012 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. úrad posúdil návrhy úprav príslušných ustanovení Poštových podmienok – pripomienky predložené úradom boli prerokované,
- 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,
- vyplatiť náhradu škody za poškodenie obsahu poštovej zásielky v zmysle platných predpisov,
- vybavovať reklamácie v súlade s reklamačným poriadkom a dodržiavať lehoty na ich vybavenie,
- pri prijímaní a doručovaní poštových zásielok postupovať v súlade s poštovými podmienkami,
- doručovať balíky so službou krehký v súlade s Poštovými podmienkami.

Normalizácia

Činnosti súvisiace s normalizáciou vykonáva 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 vykonáva metodický dohľad nad každým meraním kvality univerzálnej služby.

V rámci štátneho dohľadu určil úrad národné podmienky na vykonanie merania, schválil metodiky jednotlivých meraní a vykonal audit meracích systémov na meranie kvality poštovej služby podľa európskych noriem EN 13850 a EN 14508.

V oblasti technickej normalizácie sa Poštový regulačný úrad zameriava na previerky, 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, spolupracuje v oblasti technickej normalizácie s Európskym výborom pre normalizáciu (CEN) pri tvorbe

a pripomienkovaní európskych noriem v oblasti poštových služieb. Patria sem najmä činnosti:

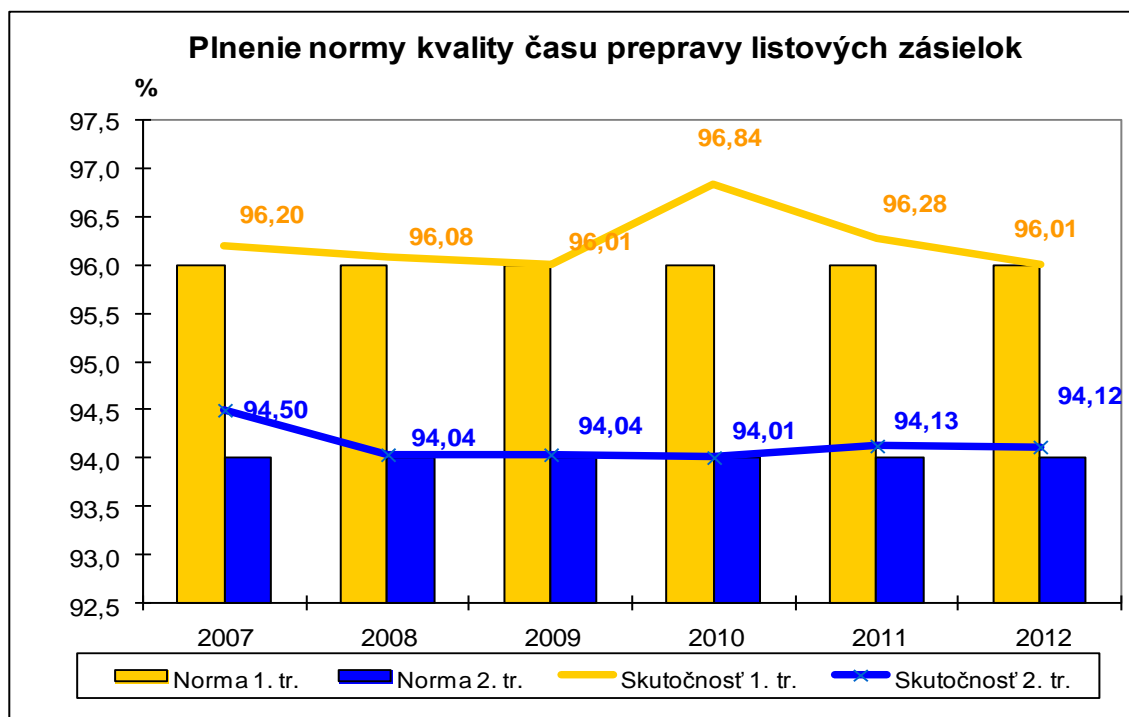
- práca v pracovnej skupine WG 1 – kvalita služby, ktorá je súčasťou komisie CEN/TC 331 Poštové služby,
- preskúvanie EN po piatich rokoch ich platnosti a návrh na spôsob ich ďalšieho používania v rámci daných možností:
 - ponechanie v platnosti na ďalšie 5-ročné obdobie,
 - vypracovanie dodatku k norme,
 - vykonanie revízie normy,
 - zrušenie normy.
- pripomienkovanie návrhu revízie EN 13724:2002 Poštové služby. Vhadzovacie otvory domových listových schránok a listových panelov. Požiadavky a skúšobné metódy,
- 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.

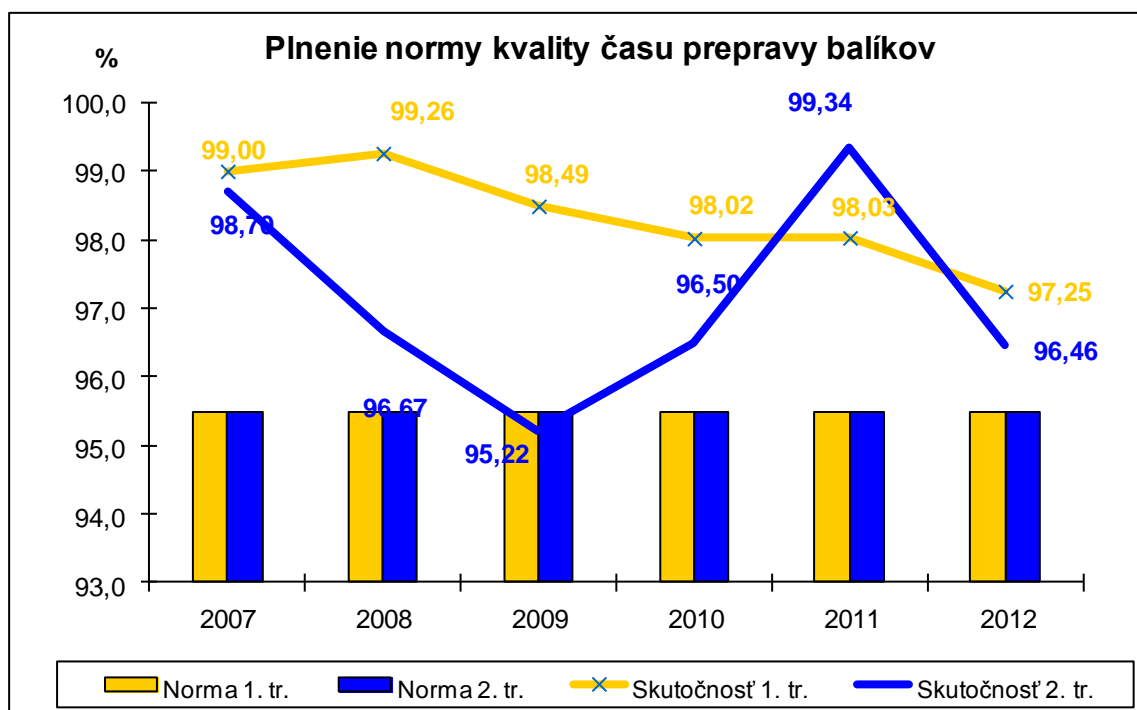
Výsledky merania času prepravy listov 1. a 2. triedy:

Druh zásielky	Lehota	Norma kvality v %	Výsledky merania v %
Listy 1. triedy	D+1	96,0	96,01
Listy 2. triedy	D+2	94,0	94,12



Výsledky merania času prepravy balíkov 1. a 2. triedy

Druh zásielky	Lehota	Norma kvality v %	Výsledky merania v %
Balíky 1. trieda	D+2	95,5	97,25
Balíky 2. trieda	D+3	95,5	96,46



Štátna štatistika poštových služieb

Poštový regulačný úrad organizuje a vykonáva štátne štatistické zisťovanie v oblasti poštových služieb v zmysle 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 vypracováva a v zákonom určenej lehote predkladá Štatistickému úradu SR na schválenie a registráciu návrhy dlhodobých štatistických zisťovaní. Pri ich zhotovení sú zohľadňované požiadavky medzinárodných inštitúcií, požiadavky rezortu a vlastné potreby.

Na rok 2013 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 tuzemských aj medzinárodných inštitúcií a tiež na internetových stránkach úradu a MDVRR SR.

Pre porovnanie základných charakteristík poštového odvetvia sa bude naďalej udržiavať harmonizácia štatistických zisťovaní s údajmi požadovanými od nasledovných medzinárodných inštitúcií:

- Európsky štatistický úrad – Eurostat,
- Svetová poštová únia – UPU,
- Európska komisia – EK,
- Európsky výbor pre poštovú reguláciu – CERP.

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 2012 zúčastňovali na práci pracovnej skupiny ERGP „Spokojnosť zákazníkov a monitorovanie trhu“, výsledkom ktorej boli tri správy – „Kvalita služby a spokojnosť zákazníkov“, „Hodnotenie procesu vybavovania sťažností a ochrana spotrebiteľa“ a „Ukazovatele poštového trhu“.

Poštový regulačný úrad sa pravidelne zúčastňuje plenárnych zasadnutí CERP. Zástupcovia úradu sa v roku 2012 zúčastnili plenárneho zasadnutia CERP v Belehrade (Srbsko) a na jeseň v Limassole (Cyprus).

Aj v roku 2012 sa úrad zúčastňoval zasadnutí Výboru EK pre poštovú smernicu, ktorý vykonáva svoju činnosť podľa článku 21 poštovej smernice, ako aj zasadnutí jeho pracovnej skupiny.

V roku 2012 úrad spolupracoval na 2 štúdiách: „Použitie princípov pre výpočet čistých nákladov“ a „Správanie sa poštových operátorov v oblasti cien a jeho dopad na poštový trh“ vo forme odpovedí na dotazníky a účasti na verejných workshopoch. Uvedené štúdie boli koordinované Európskou komisiou.

Zástupca úradu sa zúčastnil na 32. plenárnom mítingu Európskeho výboru pre normalizáciu CEN/TC 331 Poštové služby, ktorý sa uskutočnil v Ljubljane (Slovinsko).

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 740 591,00 €, z toho bežné výdavky 707 396,00 € a kapitálové výdavky 33 195,00 €.

Rozpočet úradu na rok 2012 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 508 489,00 €. Úrad bol oprávnený prekročiť rozpočtový limit výdavkov o prostriedky prijaté z poistného plnenia zo zmluvného poistenia vo výške 1 358,15 €. Tieto prostriedky neboli čerpané.

Príjmy

Príjmy neboli rozpočtované. Skutočné príjmy za rok 2012 predstavovali čiastku 4 854,22 € a pozostávali z iných nedaňových príjmov vo výške 4 854,22 € (dobropis elektrickej energie, preplatok z ročného zúčtovania zdravotného poistenia, refundácia nákladov zahraničnej pracovnej cesty, náhrada škody od zodpovednej osoby, náhrady z poistného plnenia).

Výdavky

Výdavky v roku 2012 boli čerpané na 98,23 %, čo v hodnotovom vyjadrení predstavuje objem 499 501,79 €. Štruktúra výdavkov podľa jednotlivých kategórií je nasledovná:

Bežné výdavky

Bežné výdavky boli čerpané v objeme 471 650,25 €, čo znamená čerpanie na 98,40 %.

Mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania

Prostriedky kategórie 610 Mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania v objeme 220 497,00 € 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 poisťovni

Čerpanie výdavkov v tejto kategórii bolo vo výške 81 079,74 €, čo predstavuje čerpanie rozpočtu na 98,92 %.

Tovary a služby

Kategória tovary a služby bola čerpaná v celkovej čiastke 169 221,96 €, čo predstavuje čerpanie rozpočtu na 96,78 %.

Čerpanie rozpočtu v položke cestovné náhrady činilo 19 097,14 €, v tom tuzemské cestovné vo výške 1 710,70 € a zahraničné cestovné vo výške 17 386,44 €.

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

V roku 2012 bolo uskutočnených celkom 14 zahraničných služobných ciest. Podrobnejšie informácie o jednotlivých zahraničných služobných cestách sú uvedené v nasledujúcej tabuľke:

	Miesto konania	Dátum	Účel cesty	Počet účastníkov
1.	Brusel, Belgicko	23. - 24. 1. 2012	zasadnutie k štúdiám EK	1
2.	Madrid, Španielsko	7. - 9. 2. 2012	zasadnutie pracovnej skupiny ERGP	2
3.	Praha, ČR	14. - 16. 3. 2012	rokovanie s regulačným úradom	3
4.	Ljubljana, Slovinsko	10. - 12. 5. 2012	plenárne zasadnutie CEN /TC 331	1
5.	Belehrad, Srbsko	23. - 26. 5. 2012	plenárne zasadnutie CERP	3
6.	Brusel, Belgicko	11. - 12. 6. 2012	kontaktný výbor ERGP	2
7.	Brusel, Belgicko	25. - 26. 6. 2012	zasadnutie k štúdiám EK	2
8.	Ljubljana, Slovinsko	12. - 14. 9. 2012	zasadnutie pracovnej skupiny ERGP	3
9.	Brusel, Belgicko	18. - 19. 10. 2012	rokovanie s DG Market	1
10.	Brusel, Belgicko	24. -25. 10. 2012	kontaktný výbor ERGP	1
11.	Limassol, Cyprus	7. - 10. 11. 2012	plenárne zasadnutie CERP	2
12.	Brusel, Belgicko	19. - 20. 11. 2012	zasadnutie k štúdiám EK	1
13.	Štokholm, Švédsko	21. - 23. 11. 2012	plenárne zasadnutie ERGP	1
14.	Brusel, Belgicko	12. - 13. 11. 2012	zasadnutie Výboru pre poštovú smernicu	2

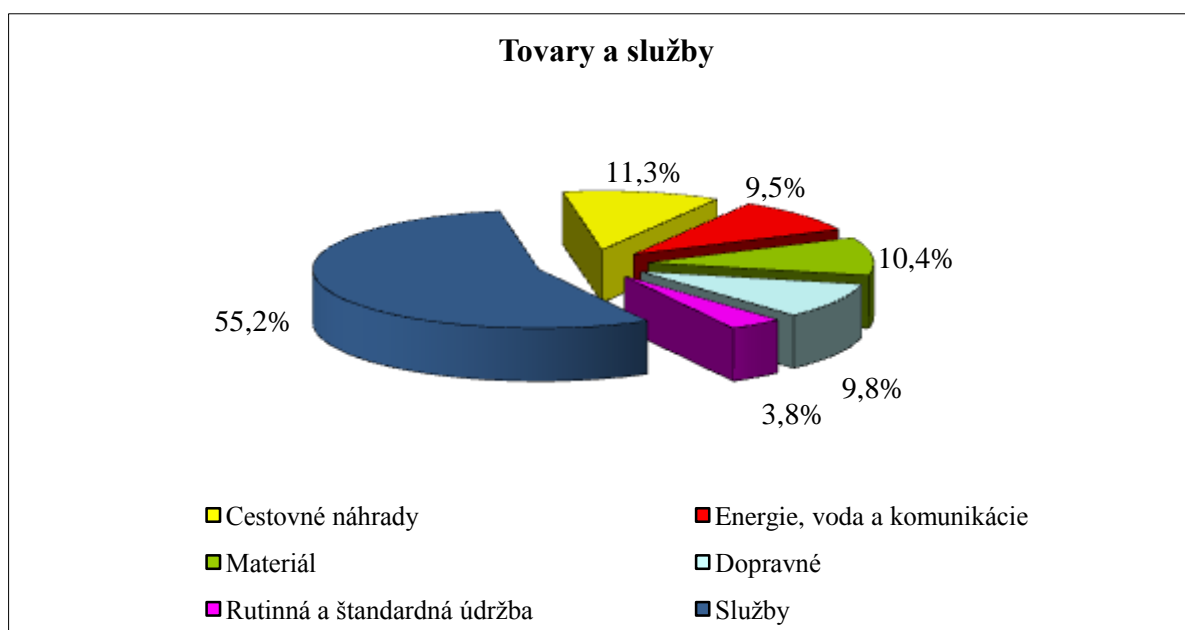
Ďalšie prostriedky kategórie tovary a služby boli použité na úhradu výdavkov súvisiacich so zabezpečením chodu úradu (náklady na energie, poštové a telekomunikačné služby, komunikačná infraštruktúra, nákup pohonných látok pre služobné motorové vozidlá, servis SW a údržbu budov, u všeobecných služieb hlavne vykonávanie revízií a kontroly

zariadení, upratovanie), vzdelávanie a stravovanie zamestnancov úradu. U špeciálnych služieb najvyššie čerpanie predstavujú náklady súvisiace s odbornou a právnou pomocou pri príprave vyhlášky k zákonu o poštových službách.

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

v €

Ukazovateľ		Skutočnosť 2011	Rozpočet 2012	Skutočnosť 2012
Tovary a služby		106 517,42	174 856,00	169 221,96
v tom:	Cestovné náhrady	18 466,28	19 097,14	19 097,14
	Energie, voda a komunikácie	18 195,76	16 154,03	16 154,03
	Materiál	8 238,93	17 612,44	17 612,44
	Dopravné	14 693,70	16 503,42	16 503,42
	Rutinná a štandardná údržba	7 569,99	6 487,11	6 487,11
	Nájomné za nájom	302,05	0,00	0,00
	Služby	39 050,71	99 001,86	93 367,82



Bežné transfery

Bežné transfery v čiastke 851,55 € boli použité na úhradu členského príspevku SANET, ktorého služby sú využívané na zabezpečenie prístupu úradu na Internet a výplatu nemocenských dávok zamestnancom.

Kapitálové výdavky

Kapitálové výdavky boli plánované vo výške 33 195,00 €, rozpočtovým opatrením boli upravené na 29 193,00 € a boli čerpané vo výške 27 851,54 € v súlade s registrom investícií MF SR. Prostriedky boli použité na nákup softvéru, nákup výpočtovej techniky, prípravnú a projektovú dokumentáciu a rekonštrukciu a modernizáciu budovy sídla úradu.

**Prehľad o plnení verejného rozpočtu za rok 2012
podľa položiek ekonomickej klasifikácie**

v €

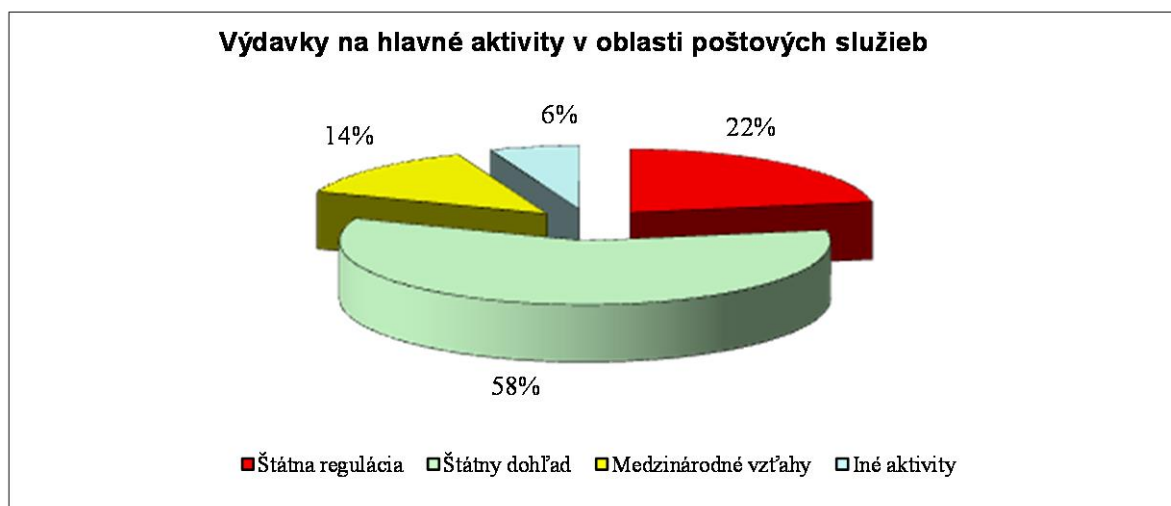
Názov položky	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Skutočnosť	Plnenie v %
Príjmy	0	0	4 854,22	-
Výdavky	740 591,00	508 489,00	499 501,79	98,23
v tom:				
Bežné výdavky	707 396,00	479 296,00	471 650,25	98,40
v tom:				
Mzdy, platy, služobné príjmy a OOV	220 497,00	220 497,00	220 497,00	100,00
Poistné a príspevok zamestnávateľa do poisťovní	77 064,00	81 964,00	81 079,74	98,92
Tovary a služby	404 856,00	174 856,00	169 221,96	96,78
v tom: cestovné náhrady	16 570,00	19 097,14	19 097,14	100,00
energie, voda a komunikácie	17 600,00	16 154,03	16 154,03	100,00
materiál	9 600,00	17 612,44	17 612,44	100,00
dopravné	10 660,00	16 503,42	16 503,42	100,00
rutinná a štandardná údržba	6 276,00	6 487,11	6 487,11	100,00
služby	344 150,00	99 001,86	93 367,82	94,31
Bežné transfery	4 979,00	1 979,00	851,55	43,03
v tom: členské príspevky	33,00	33,00	33,00	100,00
odstupné	1 500,00	0,00	0,00	-
odchodné	1 500,00	0,00	0,00	-
nemocenské dávky	1 946,00	1 946,00	818,55	42,06
Kapitálové výdavky	33 195,00	29 193,00	27 851,54	95,40
v tom:				
Nákup softvéru	2 500,00	2 500,00	2 497,00	99,88
Nákup výpočtovej techniky	4 000,00	3 060,00	3 060,00	100,00
Nákup prevádzkových strojov, prístrojov a zariadení	3 000,00	0,00	0,00	-
Prípravná a projektová dokumentácia	0,00	500,00	500,00	100,00
Rekonštrukcia a modernizácia	23 695,00	23 133,00	21 794,54	94,21

Výdavky na štátnu reguláciu poštových služieb a poštových sadziieb a výkon štátneho dohľadu za rok 2012

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

Najvýznamnejšie aktivity v oblasti regulácie poštových služieb		Výdavky	
		v €	v %
Štátna regulácia	Registrácie poštových podnikov	7 225,71	1,6
	Vydanie všeobecného povolenia	15 806,24	3,5
	Udelenie poštovej licencie	30 709,28	6,8
	Zmeny poštových podmienok	18 967,49	4,2
	Vyhľadávka o výpočte a náhrade čistých nákladov	9 483,75	2,1
	Kvalita univerzálnej služby	18 515,89	4,1
Štátny dohľad	Prešetrovanie sťažností, petícií a podaní	82 644,08	18,3
	Dodržiavanie poštových podmienok US	23 483,56	5,2
	Audít merania kvality	14 451,42	3,2
	Cenová kontrola poštových sadziieb	12 645,00	2,8
	Kontrola vedenia oddeleného účtovníctva	23 935,17	5,3
	Kontrola poskytovania poštových služieb	88 966,58	19,7
	Vytváranie informačného systému o cenách	3 612,86	0,8
	Vytváranie informačného systému o poštovej sieti	5 419,28	1,2
	Vytváranie informačného systému o STN-EN	4 967,68	1,1
	Aplikácia EN v podmienkach SR	3 612,86	0,8
Medzinárodné vzťahy	Aktivity k CERP	9 935,35	2,2
	Aktivity k Európskej komisii, štúdie	11 290,18	2,5
	Aktivity k ERGP	20 322,32	4,5
	Aktivity k UPU, bilaterálne vzťahy, štúdie	18 967,49	4,2
Iné aktivity	Spolupráca pri tvorbe STN-EN	2 258,03	0,5
	Štatistické zisťovanie	8 128,93	1,8
	Stanoviská, podklady, dotazníky	16 257,85	3,6
Spolu		451 607,00	100,0

Výdavky na štátnu reguláciu poštových služieb a poštových sadziieb a výkon štátneho dohľadu v roku 2012 činili približne 90,41 % 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.



Vyhodnotenie plnenia cieľov programov

Pre rok 2012 boli úradu stanovené nasledujúce ciele:

Cieľ 1: V roku 2012 v rámci štátneho dohľadu vykonaním kontrol zameraných na dodržiavanie poštových podmienok a plnenie ukazovateľov kvality univerzálnej služby zabezpečiť kvalitné poskytovanie univerzálnej služby a kontrolami zameranými na dodržiavanie povinnosti registrácie poštovými podnikmi zabezpečiť spravodlivé a transparentné podmienky na poštovom trhu.

Názov ukazovateľa	Typ	Merná jednotka		2012
Počet vykonaných kontrol	výstup	ks	Plán	30
			Skutočnosť	30

Vyhodnotenie:

V rámci štátneho dohľadu bolo vykonaných celkom 30 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 bolo 6 kontrol zameraných na doručovanie zapísaných poštových zásielok, 5 kontrol na vybavovanie reklamácií poštových služieb a 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. Z hľadiska dodržiavania registračnej povinnosti poštovými podnikmi boli vykonané 4 kontroly. V tejto oblasti boli zistené nedostatky, ktoré boli riešené a odstránené operatívne samotnými poskytovateľmi poštových služieb, resp. po upozornení zo strany Poštového regulačného úradu.

Na preverenie dodržiavania ukazovateľov kvality univerzálnej služby (čas prepravy) boli zamerané audity meracieho systému (meranie času prepravy listov 1. a 2. triedy, balíkov 1. a 2. triedy, poštových peňažných poukazov na adresu 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		2012
Počet vykonaných kontrol	výstup	ks	Plán	20
			Skutočnosť	24

Vyhodnotenie:

V rámci plnenia tohto cieľa bolo celkovo preverených 24 prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete. Z hľadiska časovej dostupnosti bolo preverených 6 miest a z hľadiska územnej dostupnosti 18 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. V roku 2012 bola územná a časová dostupnosť prístupových miest verejnej poštovej siete posudzovaná podľa Požiadaviek na kvalitu univerzálnej služby, ktoré boli súčasťou Poštovej licencie pre poskytovateľa univerzálnej služby platnej do 31. 12. 2012. 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 zistené nedostatky.

6. Ľudské zdroje

K 31. 12. 2012 mal Poštový regulačný úrad 18 zamestnancov vo fyzických osobách, z celkového počtu 19 miest schválených na rok 2012. Priemerný prepočítaný počet zamestnancov v roku 2012 bol 17,5. Z celkového počtu 18 zamestnancov mal úrad v hodnotenom období 2 zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme a 16 štátnych zamestnancov.

K 31. 12. 2012 bola štruktúra štátnych zamestnancov podľa druhu štátnej služby nasledujúca:

- dočasná štátna služba (verejné funkcie): 2 zamestnanci,
- stála štátna služba: 14 zamestnancov.

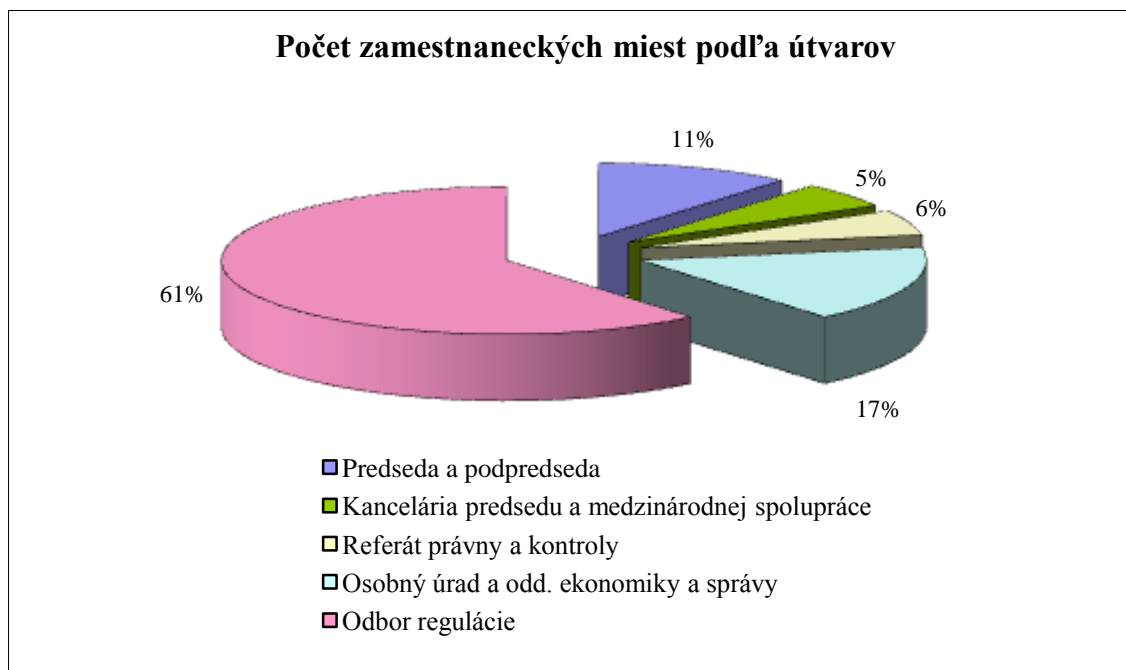
Štruktúra zamestnancov zohľadňujúca pohlavie, vzdelanie a druh pracovnoprávneho vzťahu je uvedená v nasledujúcej tabuľke:

Ukazovateľ	Plán	Skutočnosť	Štruktúra v %
Počet zamestnancov (priemerný prepočítaný)	19	17,5	
Stav k 31.12.2012 vo fyzických osobách	19	18	100
v tom: muži	-	6	33,33
ženy	-	12	66,67
v tom: VŠ vzdelanie II. stupňa	17	16	88,89
USO vzdelanie	2	2	11,11
v tom: štátna služba	17	16	88,89
výkon práce vo verejnom záujme	2	2	11,11

Personálne vybavenie útvarov úradu

Prehľad o počte zamestnancov v jednotlivých útvaroch k 31. 12. 2012 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	3
Odbor regulácie	11	11
S p o l u	19	18



Odpracovaná doba

Zamestnanci úradu v roku 2012 odpracovali 33 772,50 hodín. Na prehlbovanie kvalifikácie v rámci pracovného/služobného času bolo zamestnancom poskytnutých spolu 1 077 hodín.

Prehľad o využití pracovného/služobného času

Ukazovateľ	2011			2012			Index r.2011 = 100%
	dni	hod	%	dni	hod	%	
Fond pracovnej doby		29887,50	100		33772,50	100,00	113,00
odpracovaná doba		25313,75	84,70		28296,25	83,78	111,78
z toho: prehlbovanie kvalifikácie		961	-		1077,00	-	112,07
neodpracované:		4573,75	-		5476,25	-	119,73
v tom: služobné voľno ŠZ (kvalif. skúšky)		0,00	0,00		0,00	0,00	-
dovolenka	419	3142,50	10,51	461	3457,50	10,24	110,02
prekážky		171,25	0,57		136,25	0,40	79,56
práceneschopnosť	168	1260,00	4,22	251	1882,50	5,57	149,40
iné (neplatené voľno,...)		0,00	0,00		0,00	0,00	-
Práca nadčas ¹⁾		0,00			0,00		0,00

¹⁾ následne poskytnuté náhradné voľno

Dovolenka na zotavenie bola zamestnancom poskytnutá v rozsahu 5 alebo 6 týždňov v súlade s kolektívnymi zmluvami na rok 2012. Z celkového nároku 675,50 dní bolo vyčerpaných 461 dní. V nároku je zohľadnený aj prevod nevyčerpanej dovolenky na zotavenie z roku 2011.

Úrad v roku 2012 uzatvoril 4 dohody o vykonaní práce v celkovom rozsahu 90 hodín a 2 dohody o pracovnej činnosti v celkovom rozsahu 80 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.

V minulom roku sa v úrade opäť uplatnilo dištančné vzdelávanie prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov, najmä vzdelávanie v oblasti IT. Novinkou bolo e-learningové vzdelávanie v oblasti rodovej rovnosti a rovnosti príležitostí.

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 rokovaníach s medzinárodnými inštitúciami, kurzy anglického jazyka. Jeden štátny zamestnanec absolvoval dvojtýždňový jazykový pobyt v zahraničí.

Úrad poskytol zamestnancom na prehľbovanie kvalifikácie spolu 1 077 hodín, čo je v priemere 59,83 hodín na zamestnanca. Celkové finančné náklady na vzdelávanie v úrade predstavovali 5 587,88 €.

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 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 2012 boli sústredené a plnené v nasledovných oblastiach:

- regulácia trhu poštových služieb, schvaľovanie poštových podmienok univerzálnej služby a poštového platobného styku a regulácia poštových sadzieb, príprava na otvorenie 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 2012 hlavným cieľom úradu:

- vyhlásenie Všeobecného povolenia na poskytovanie poštových služieb,
- registrácia poštových podnikov,
- určenie Požiadaviek na kvalitu univerzálnej služby,
- udelenie Poštovej licencie,
- vydanie vyhlášky o výpočte a náhrade čistých nákladov univerzálnej služby,
- posúdenie podkladov pre výpočet čistých nákladov univerzálnej služby a určenie predbežných 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 prerozdelenia 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 oblasti 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 odborných štátnych zamestnancov v spojitosti s plnením úloh pri financovaní univerzálnej služby,
- 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.

Úrad spolupracoval s MDVRR SR pri aplikácii legislatívnych zmien v súvislosti s úplnou liberalizáciou trhu poštových služieb v zmysle Smernice EP a Rady 2008/6/ES.

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 je regulácia v hospodárskej oblasti ako súčasť úlohy štátu a zároveň úrad plní 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 ochraňuje záujmy širokej verejnosti, nie je neprirodzené, že aj financovanie činností úradu zabezpečuje štát zatiaľ z prostriedkov štátneho rozpočtu.

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

Dosiahnuté výsledky v činnosti Poštového regulačného úradu počas jeho existencie, ale najmä v hodnotenom období roku 2012 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 plní 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, prípadne upravoval 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 plní 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 svojim obsahom spadajú do kompetencie Poštového regulačného úradu. Najmä v oblasti univerzálnych služieb možno pozorovať nárast uvedených aktivít úradu.
- 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. 23. Tie nám umožňujú porovnávať vynaložené prostriedky na jednotlivé aktivity realizované úradom v priebehu roka 2012. 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 štúdia 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 2012 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.

Závery vyplývajúce z analýzy vývoja Poštového regulačného úradu za obdobie roku 2012

- 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 sú 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 užívatelia 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.