

NOVINKY Z POŠTY

Vážení predstavitelia samospráv,

v aktuálnom vydaní newslettera prinášame ďalšie zaujímavé i užitočné témy aj pre obyvateľov vašich miest a obcí. Žiakov navštevujúcich základné školy a gymnáziá vo veku od 9 do 15 rokov pozývame do národnej súťaže Najkrajší list 2026. Dočítate sa tiež o úpravách lehôt pri vybraných službách, ktoré sme realizovali na zá-

klade analýzy správania zákazníkov a pozrieme sa aj na to, ako sa do praxe premietla optimalizácia pobočkovej siete v Košiciach. Budeme radi, ak tieto informácie posuniete ďalej svojim obyvateľom, aby mohli naplno využívať moderné a dostupné poštové služby nielen na pobočke, ale aj v pohodlí domova.

AKTUÁLNE

Najkrajší list 2026 má čo povedať aj v online dobe

Svetová poštová únia (UPU) vyhlásila jubilejný 55. ročník medzinárodnej súťaže v písaní listov pre deti a tínedžerov vo veku 9 až 15 rokov. Mladí autori môžu v listoch vyjadriť svoj pohľad na význam osobného kontaktu v online svete. Národné kolo tejto súťaže organizujeme v spolupráci s Ministerstvom dopravy SR. Viac informácií nájdete v [tlačovej správe](#).

i

Komunikujte s poštou bez nutnosti opakovane ju navštíviť

Chcete si vybaviť' splnomocnenie, aktivovať' SMS alebo e-mailové notifikácie, ktoré budete dostávať' namiesto žltých lístkov, alebo potrebujete predĺžiť' odbernú lehotu zásielky na pošte? Kvôli týmto a ďalším praktickým službám nie je potrebné chodiť' osobne na pobočku. S poštou je možné komunikovať' aj elektronicky – kedykoľvek a kdekoľvek. Na využívanie plného portfólia služieb Mojej ePošty stačí jednorazové overenie identity. Ako na to?

„Moja ePošta je dlhodobou dostupným riešením pre zákazníkov, ktorí preferujú online komunikáciu. Prístup k elektronickým službám pošty, ktoré môžu využívať komfortne z domu, si aktivujú jednou návštevou pobočky. Tá je potrebná kvôli jednorazovému overeniu identity z dôvodu ochrany osobných údajov, čo im umožní bezpečný prístup k službám portfólia. Vlastníci Poštovej karty sú ušetrení návštevou kamennej pošty aj pri tomto kroku,“ vysvetľuje hovorkyňa Eva Peterová.

Overenie identity doposiaľ využilo približne 48-tisíc fyzických a právnických osôb. Registrovaní zákazníci s overenou identitou si môžu nielen zriadiť, ale aj upravovať nasledovné služby online bez návštevy pošty:

- **splnomocnenie** osoby alebo organizácie na preberanie zásielok,
- **elektronické oznamovanie zásielok** prostredníctvom SMS alebo e-mailu namiesto žltých lístkov,
- **časové doposielanie** zásielok na inú adresu (napr. do iného mesta, kde dočasne pôsobíme kvôli práci, štúdiu, rekreácii ...) bez nutnosti meniť trvalú korešpondenčnú adresu,
- **vylúčenie prijímania** zásielok vybraným členom domácnosti (doporučené zásielky bez služby Do vlastných rúk, ktoré sú vydávané proti podpisu, môže namiesto adresáta prevziať ktorákoľvek dospelá osoba žijúca s ním v spoločnej domácnosti. Vylúčením prijímania môžete presne určiť kto za vás môže a kto nemôže preberať doporučenú poštu),
- **predĺženie odbernej lehoty** zásielok až na 30 dní,
- **P.O.BOX** – schránku pre doručovanie zásielok priamo na pošte.

Najviac využívané služby v Mojej ePošte sú splnomocnenie a elektronické oznamovanie zásielok. Medzi klientami je obľúbená aj možnosť online úhrady platobnými kartami, prostredníctvom Apple Pay, Google Pay či internetbankingu podporovaných bánk. Všetky objednávky a faktúry za zásielky a služby uhradené online sú po úhrade dostupné v účte klienta.

Ako získať prístup do zákaznickej zóny?

Postup je jednoduchý:

- prvým krokom je vytvorenie účtu Pošta ID,
- Pošta ID si môžete založiť prostredníctvom [webovej stránky](#) kliknutím na ikonu osoby v pravom hornom rohu, alebo [mobilnej aplikácie](#), odkiaľ sa pár klikmi dostanete priamo do zóny.
- Po vytvorení a prihlásení sa do účtu (emailom a heslom) môžete pohodlne podávať svoje zásielky cez ePodací hárok alebo Mobilnú aplikáciu, alebo tiež využívať online platbu za zásielky alebo aj služby napr. za zariadený P.O.BOX, Časové doposielanie.



- Pre plnohodnotné využívanie Pošta ID účtu je potrebné overenie identity. Žiadosť o overenie identity vyplníte v časti Nastavenia účtu – Overenie identity – Chcem overiť identitu. Po vyplnení a odoslaní žiadosti o overenie identity dostanete tzv. **ZEK kód**.
- ZEK kód spolu s dokladom totožnosti predložíte na ktorejkoľvek pošte, čím overíte svoju identitu.
- Overiť identitu môže za vás aj osoba s úradne overeným splnomocnením, na ktorom je uvedené, že sa vzťahuje na úkon overenia identity. Za organizáciu musí overenie identity vykonať konateľ alebo splnomocnenec s obdobným úradne overeným splnomocnením ako pri fyzických osobách. Vzor splnomocnenia vám poskytneme na emailovej adrese zakaznicky servis@sposta.sk.

Overenie identity je možné aj bez návštevy pošty. Ak vlastníte „žltú“ Poštovú kartu, stačí, keď sa prihlásite do Mojej ePošty, zvolíte Nastavenia účtu → Overenie identity → Poštovou kartou a vyplníte potrebné údaje.

Pošta ID a online zákaznická zóna Moja ePošta sú cestou k modernejšiemu využívaniu poštových služieb. Zákazníkom prinášajú rýchly a pohodlný prístup k službám online, šetria čas a umožňujú vybaviť poštové záležitosti jednoducho a efektívne, bez návštevy pobočky.

i

Zjednodušte si podávanie zásielok s ePodacím hárkom

Plánujete poslať' balík známym alebo doporučený list úradom? Každodennú korešpondenciu môžete vyriešiť' rýchlo a efektívne s ePodacím hárkom. Stačí vyplniť' údaje, uhradiť' poštovné online a podať' bez čakania na pošte alebo v BalíkoBOXe. ePodací hárok predstavuje rýchlejší a v priemere o 20 percent lacnejší variant klasického vypisovania podacieho lístka na pošte.

Služba reaguje na potrebu rýchleho, jednoduchého a lacnejšieho podania zásielok. Zákazníci si ich môžu pripraviť pohodlne, v mobile a vybrať si spôsob úhrady poštovného. V prípade online platby, ktorá je cenovo výhodnejšia ako platba pri priehradke, korešpondenciu môžu odovzdať na pošte bez čakania, vložiť ju do poštovej schránky, alebo poslať cez BalíkoBOX. Ide o praktické riešenie pre bežných zákazníkov aj podnikateľov.

Ako funguje celý proces?

ePodací hárok si vytvoríte jednoducho v pár krokoch. Dôležité je správne vyplniť údaje o odosielateľovi a adresátoch, zvoliť druh zásielky a uviesť jej rozmery a hmotnosť. K zásielkam máte aj možnosť výberu doplnkových služieb a spôsobu úhrady – online alebo na pošte. Ak poštovné uhradíte online, dostanete vygenerovaný adresný štítk, ktorý vytlačíte a nalepíte na zásielku. Nemáte poruke tlačiareň? Stačí napísať 6-miestny kód, tiež vygenerovaný po online úhrade, do pravého horného rohu zásielky a o tlač a nalepenie adresného štítku sa postará pošta.

S takto uhradenou a vypísanou zásielkou stačí zájsť na poštu a podať ju bez čakania na vyhradenom mieste pre zásielky s poštovým zaplateným online. Ďalšou možnosťou je BalíkoBOX, kde buď naskenujete adresný ští-

tok alebo vypíšete 6-miestny kód a zásielku vložíte do voľnej schránky. Po vyplnení ePodacieho háru je možné zásielku podať aj klasickou cestou, a to na ktorejkoľvek pobočke pošty, kde uhradíte aj poštovné.

Koľko stojí ePodací hárok?

Výsledná suma sa odvíja od druhu a počtu podaných zásielok a prípadných zvolených doplnkových služieb. Poštovné je však pri úhrade online cenovo výhodnejšie **v priemere o 20 percent**.

Ako dlho platí ePodací hárok po zaplatení?

Z analýzy reálneho zákaznického správania vyplýva, že 99,7 % ePodacích hárkov je podaných **do siedmich dní** odo dňa úhrady poštovného. Platnosť ePodacieho hárika s online úhradou preto prešla úpravou, a to z pôvodných 10 na 7 dní, teda tak, aby služba presne odrážala spôsob, akým ju klienti využívajú. Platnosť podacích hárkov bez online úhrady ostáva naďalej 10-dňová.

Kde nájdem ePodací hárok?

Online podaj prostredníctvom ePodacieho hárika je možný na webovej stránke Slovenskej pošty. Služba online podaja je dostupná aj v mobilnej aplikácii, s ktorou si môžete hneď po vyplnení hárika a úhrade poštovného vyhľadať najbližšiu pobočku či BalíkoBOX.

i

Rýchlejší obeh balíkov na poštách prináša úprava odbernej lehoty

S novým rokom prišla do platnosti úprava odbernej lehoty pre balíkové zásielky na poštách, a to z 18 na 10 dní. Pri tejto zmene sme vychádzali z analýzy spotrebiteľského správania, ktoré reflektuje reálne návyky zákazníkov pri preberaní zásielok. Zákazníci majú aj napriek úprave stále dostatok času na prevzatie balíka vďaka sieti kamenných pobočiek a BalíkoBOXov, a tiež viac možností vďaka mobilnej aplikácii a vybraným bezplatným službám.



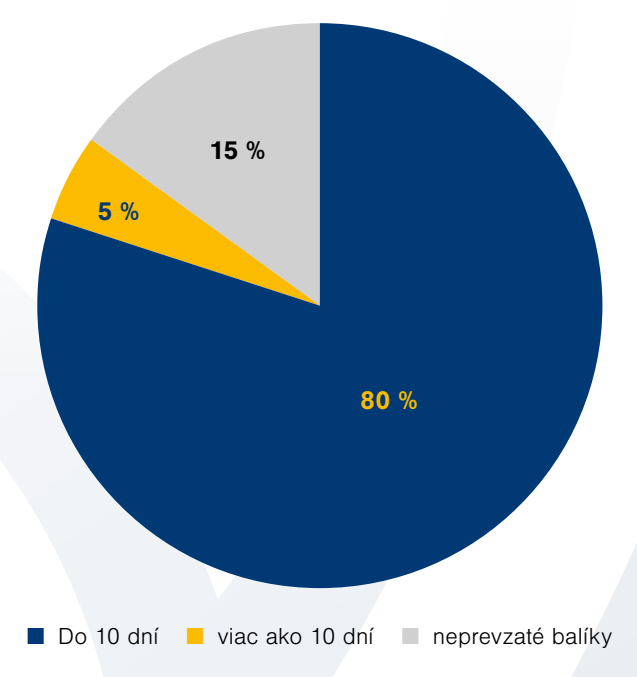
Zákazníci si balíky preberajú spravidla v prvých dňoch po doručení oznámenia. Podľa analýzy zákaznického správania v poslednom kvartáli roka 2025 bolo až 80 percent balíkových zásielok prevzatých do 10 dní. Viac ako 10 dní bolo na poštách uložených iba 5 percent všetkých balíkových zásielok. Z toho vyplýva, že pôvodná 18-dňová lehota nebola vo väčšine prípadov plne využívaná, a preto sme pristúpili k úprave lehoty na 10 dní. V kombinácii BalíkoBOXu a uloženia balíka na pošte ide aj napriek úprave stále o najdlhšiu odbernú lehotu na trhu.

Súčasne sa však vyskytovali situácie, keď si jednotlivci nechávali na poštách uložené väčšie množstvo zásielok a využívali poшту ako dočasný skladovací priestor, často aj s predĺžovaním lehoty uloženia. Extrémnym prípadom je zákazník, ktorý si naraz objednal 18 balíkov a nakoniec si neprevzal ani jeden z nich.

Takýto postup predstavuje zvýšenú záťaž najmä pre menšie pobočky s obmedzenými skladovacími možnosťami. Úprava lehoty umožní efektívnejšie hospodárenie s priestorom na pobočkách a rýchlejšie sprístupnenie kapacít pre ďalšie zásielky. Cieľom je zabezpečiť plynulejší obeh balíkov, vyšší komfort pri vyzdvihovaní a stabilnú kvalitu služby aj pri rastúcom objeme zásielok. Len za rok 2025 prekročil počet prepravených balíkových zásielok hranicu 17 miliónov kusov.

Reakciou na dlhodobý rastúci objem balíkov je rozširovanie moderných a flexibilných spôsobov podania a vyzdvihnutia zásielok. Zákazníci môžu využiť online podaj, ktorý je cenovo zvýhodnený – balíky podané elektronicky je možné odoslať už od troch eur, pričom podanie cez mobilnú aplikáciu alebo ePodací hárok prináša úsporu až 20 percent oproti štandardnej cene.

Elektronické podanie šetrí čas aj náklady. Po vyplnení údajov a úhrade zákazník získa adresný štítk alebo jedinečný kód. Ten stačí nalepiť na zásielku alebo napísať na jej obal a balík jednoducho odovzdať – prostredníctvom BalíkoBOXu, vo viac ako 370 AlzaBoxoch alebo na vyhradenom mieste na ktorejkoľvek kamennej pošte bez čakania na priehradke. Pri použití kódu vytlačí a nalepiť štítk priamo pošta. Túto možnosť možno využiť pri vnútroštátnych zásielkach, bezplatne vrátane tovaru do e-shopov aj pri balíkoch, za online second-hand platform.



TRANSFORMÁCIA

Optimalizácia neznamená zníženie dostupnosti služieb. Príkladom sú Košice.

Pobočková sieť Slovenskej pošty prechádza optimalizáciou v rámci rozbehnutej transformácie. V roku 2025 ukončilo prevádzku 45 pošt v krajských a okresných mestách, čo vyvolalo obavy o zachovanie dostupnosti poštových služieb. Obavy sa však nepotvrdili, čoho príkladom sú Košice.

Analýza návštevnosti aj kvality obsluhy na tamajších pracoviskách potvrdzujú zachovanie dostupnosti a zároveň zlepšenie zákaznickej skúsenosti. Prispelo k tomu posilnenie zostávajúcich miest, výrazné rozšírenie siete samoobslužných zariadení a aj mobilná aplikácia Slovenskej pošty, ktorej výhody oceňuje čoraz viac klientov. V Košiciach sa minuloročná optimalizácia siete dotkla šiestich pošt. Predpoklady verejnosti, že po znížení počtu pošt v meste budú ostatné pracoviská nadmerne vyťažené, sa nepotvrdili. Naopak, celková návštevnosť košických pošt v minulom roku postupne klesala. V novembri, ešte pred redukciou siete, bola v porovnaní s júlom nižšia o viac ako 12-tisíc návštev. Tieto údaje potvrdzujú dlhodobý celoslovenský trend, ktorým je každoročné znížovanie vyťaženia kamenných prevádzok približne o 15 %. Klienti totiž čoraz viac využívajú alternatívne kontaktné body (BalíkoBOXy, PoštaPOINTy, mobilnú aplikáciu a online služby), ktoré im šetria čas aj peniaze.

Najcitlivejšou zmenou v metropole východu bolo ukončenie prevádzky Pošty Košice 10. Nástupnícka Pošta Košice 11, vzdialená len 850 metrov, patrí dlhodobu medzi najnavštevovanejšie pracoviská v meste. Po zotvorení susednej prevádzky (od 1. augusta 2025) však

zaznamenala len minimálny nárast zákazníkov – približne o 3 % mesačne (necelých 600 klientov). Keďže bola zároveň personálne posilnená o dvoch zamestnancov, vybavovanie zostalo plynulé a bez výrazného zdržania – na košických poštách sa čaká v priemere do troch minút. Rýchlosť obsluhy pritom prirodzene ovplyvňuje aj ďalšie objektívne faktory, ako sú časovo náročné úkony (napríklad služby štátu), obdobia výplaty dávok a dôchodkov (druhá polovica mesiaca), dovolenkové obdobia či zvýšená chorobnosť.

Doručovanie poštovými doručovateľmi zostáva bez zmeny. Okrem zásielok a tlačovín denne prináša až domov aj dôchodok. U doručovateľa možno zaplatiť šeky, zo zdravotných dôvodov požadovať výplatu poštového poukazu a zásielky je možné cez neho aj podať. Doručovatelia sú vybavení multifunkčnými mobilnými zariadeniami, ktoré slúžia na skenovanie zásielok aj ako platobný terminál, takže dobierky či podaj možno uhradiť okrem hotovosti aj kartou. Zariadenie zároveň doručovateľa pracovný telefón, cez ktorý môže zákazník doručovateľa po svojom rájone kontaktovať a dohodnúť sa napríklad na vyzdvihnutí listovej zásielky doma alebo na inom termíne doručenia dôchodku. Telefónne číslo poskytne doručovateľ na požiadanie.