



Česká pošta, s.p.  
Politických vězňů 909/4  
Praha 1

Korespondenční adresa:  
Poštovní příhrádka 99  
225 99 Praha 025

Vážený pan senátor  
Ing. Michael Canov  
Senátor obvodu č. 34  
Liberec

Váš dopis značky / ze dne  
17. 2. 2021

Naše značka  
ČP/11784/2021/DSPS

Vyřizuje / telefon  
Smyček / 954 303 710

Místo odeslání / dne  
Praha / 24. 2. 2021

Věc

### Organizace provozu pobočky pošty Chrastava v období klientských špiček

Vážený pane senátore,

navazuji na naše společného jednání, které se uskutečnilo dne 20. 1. 2021 v návaznosti na písemnou komunikaci ve věci České pošty, s.p. (dále jen Česká pošta) a diskutovaných záležitostí ohledně provozu na pobočce pošty Chrastava.

Na jednání bylo dohodnuto rozšíření obslužnosti pobočky pošty Chrastava v období klientských špiček v klasickém (běžném ročním) provozu nebo v opakujícím se vánočním provozu a dále byla projednána možnost uskutečnění pilotního provozu na dané pobočce, kde dojde k posunu otevírací doby v jeden pracovní den na 13:00 až 20:00.

Dle výše uvedených podnětů shrnuji řešení k zabezpečení období klientských špiček a dále pilotního provozu - prodloužené HpV do 20 hodin od 1. 4. 2021 v jednotlivých bodech:

- 1) V období zvýšené poptávky po službách souvisejících s výdejem balíkových zásilek (např. v předvánočním čase) bude otevřena mimořádná balíková přepážka. Pošta Chrastava má volně přístupný dvůr, na který navazuje balíková rampa. V blízkosti vchodu z rampy se nachází balíkový sklad. Prostor je zároveň vybaven pracovním stolem a veškerou výpočetní technikou nutné pro provoz dané mimořádné přepážky.  
Výhody: dvůr je přístupný i pro automobily – tzn. vyšší komfort a pohodlí pro klienty z hlediska vyzvednutí a nakládky zásilky. Zrychlený výdej balíkových zásilek. Menší počet klientů ve stávající přepážkové hale a s tím spojená rychlejší obsluha.
- 2) V hodinách zvýšené poptávky po poštovních službách, kdy klientská křivka návštěvnosti dosahuje nejvyšších hodnot, bude k 1. 4. 2021 zavedeno otevření mimořádné přepážky v kanceláři vedoucího pošty. Dveře kanceláře jsou přímo spojeny s halou pro veřejnost. V rámci této přepážky již nyní poskytujeme časově náročné služby, například certifikační autoritu, reklamační řízení a také vyřizujeme žádosti klientů. Výsledkem je opět zrychlení obsluhy klientů u ostatních přepážek.  
V letošním roce byla zadána na oddělení výpočetní techniky zakázka na dovybavení scházející výpočetní techniky (váha, tiskárna, snímač ČK a snímač platebních karet) tak, abychom i na tomto pracovišti mohli v případě potřeby poskytovat další vybrané služby (nad rámec již poskytovaných služeb - např. podání

listovních zásilek, prodej cenin, elektronických DK, vybraného sortimentu zboží a zajistit zde také obchodní a poradenskou činnost).

- 3) Pilotní provoz od 1. 4. 2021 – dočasná změna hodin pro veřejnost, pravidelně ve středu od **13:00 – do 20:00** hod.

Počet otevřených přepážek bude kopírovat klientskou křivku v daném období. V rámci zkušebního provozu bude průběžně vyhodnocován počet obslužených klientů a počet transakcí v době mezi 18:00 – 20:00 hodinou. Zároveň bude monitorován názor veřejnosti na změnu hodin pro veřejnost a to hlavně pro nemožnost výplaty odnosných důchodů a vydávání odnosných zásilek v dopoledních hodinách.

Plánovaný pilotní provoz je stanoven na dobu 3 měsíců. Po prvním měsíci bude pilotní provoz vyhodnocen a určen další postup.

Hodiny pro veřejnost od 1. 4. 2021:

PO - 10:00 – 12:00, 13:00 – 18:00

ST - 13:00 – 20:00

ÚT, ČT, PÁ - 08:00 – 12:00, 13:00 – 16:00

Všechna nastavená opatření mají za cíl přispět ke spokojenosti občanů obce Chrastava a zrychlené obsluze klienta v době klientských špiček (zejména v současném pandemickém období).

Touto cestou bych chtěl požádat o součinnost samosprávy v informovanosti občanů obce Chrastava o plánovaných úpravách od 1. 4. 2021, ať už v obecních novinách, tak i na webových stránkách obce.

S pozdravem

.....  
Ing. Miroslav Štěpán  
ředitel divize státní poštovní služby  
Česká pošta, s.p.