



Jan Hamáček
1. místopředseda vlády
a ministr vnitra

Praha 4. ledna 2021
Č. j.: MV-98741-3/NV-2020
Počet listů: 2

Vážený pane senátore,

dne 16. 12. 2020 jsem obdržel Váš dopis, v němž poukazujete na upravené otevírací doby pošt a to zejména v souvislosti s epidemiologickou situací.

V průběhu měsíce září a října 2020 zavedla Česká pošta, s. p. (dále jen „ČP“) na více než 1 500 provozovněch jednotný model otevírací doby. Nová otevírací doba umožní zákazníkům využít během 48 hodin služby v rozsahu dostupnosti pošty od 08:00 do 18:00. V pondělí a středu je otevírací doba těchto pošt cílená zejména na pracující klienty a je prodloužena do 18:00 hod. záměrně tak, aby navazovala na otevírací doby státních a samosprávních úřadů. V úterý, čtvrtek a pátek ČP vychází vstříc druhé skupině klientů, kteří navštěvují ČP nejčastěji dopoledne, např. penzisté či maminky na rodičovské dovolené, a otevírací doba začíná od 8:00 hod. Poštovní služby tak může díky novému širokému rozpětí otevíracích hodin využít větší skupina občanů a to zejména v pozdějších odpoledních hodinách. Pracující občané, mající bydliště v menších městech a dojíždějící do velkých měst, tak mohou, na rozdíl od stavu před 1. zářím 2020, využít domácí místní poštu. Ve své podstatě tak dojde k přirozenému většímu využití málo využívané sítě pošt v malých městech a na vesnicích.

Nově nastavený model otevíracích hodin umožní i efektivněji využít pracovní kapacitu přepážkových pracovníků. Průběžně navazující úpravy procesů na pobočkách umožní oproti stavu před 1. zářím 2020 otevřít v pobočkové síti o 30%

přepážek více. Větší počet přepážek umožňuje rychlejší odbavení klientely, zkrácení front a právě tento stav – nevytváření front, je jedním z klíčových opatření proti šíření pandemie.

ČP přistoupila k zmíněnému systému efektivnějšího využívání disponibilních finančních a personálních kapacit nejen v kontextu pandemie, ale i z hospodářských důvodů. Vzhledem ke stále se rozšiřující elektronizaci komunikace dochází k poklesu využívání tradičních služeb, jako je např. listovní korespondence. Komplexní analýzy prokázaly opakující se meziroční pokles klientů. V meziročním srovnání lze opakovaně hovořit o poklesovém tempu v intervalu 10 - 20% celkově příchozích zákazníků.

Přesto ČP nadále plní uložené legislativní povinnosti a udržuje v permanentním provozu celou povinnou síť, tj. 3 200 poboček. Je třeba konstatovat, že vytvořený model otevíracích hodin umožnil, že v průběhu druhé vlny pandemie měla ČP v jednom dni z provozních důvodů maximálně uzavřeno 0,75% poboček. V průběhu první vlny bylo uzavřeno z provozních důvodů maximálně 4% poboček. ČP tak významně plnila roli nejen poskytovatele poštovních služeb, ale v obou pandemických vlnách přispívala k tomu, aby občané nemuseli zbytečně cestovat.

Vážený pane senátore, mimo výše uvedené vysvětlení je nutné zmínit i obecný fakt, že poptávka občanů po nákupech z internetových obchodů a související nároky na logistickou přepravu byla výrazně vyšší než v minulých letech. Tyto faktory se následně projeví i ve vyšší návštěvnosti poboček klientů, kteří si potřebovali vyzvednout uloženou balíkovou zásilku. Na rostoucí trend segmentu odosných balíkových zásilek, který je odrazem změn v nákupním chování občanů, reagovala ČP jednak systémově – otevřením cca 1 900 externích výdejen balíků, tzv. Balíkoven, a jednak operativně – mimořádným odpoledním otevřením 367 poboček v posledních třech sobotách před vánočními svátky.

Přes všechna tato opatření nicméně ČP registruje lokálně větší nárůsty klientů, čekací doby a související potíže s odbavením, na což, vážený pane senátore, reagujete i Vy ve svém podnětu.

Obecně však platí, že v současné době jsou klienti s ohledem na epidemiologickou situaci na všech pobočkách ČP vyzýváni k dodržování nařízení vlády ČR prostřednictvím vývěsek a značek na viditelných místech a také ze strany poštovních zaměstnanců. Klienti jsou povinni dodržovat předepsané minimální rozestupy nejen ve vnitřních prostorách, ale také před budovou pošty. Zároveň zůstává v platnosti také důsledek nařízení vlády ČR vztahující se k maximálnímu počtu klientů v hale. S ohledem na velikost poštovních poboček tak v předvánočním období mohly a nastaly situace, kdy větší část klientů byla nucena čekat i před poštovní pobočkou, což vyvolávalo negativní emoce. Standardně jsou však všichni klienti zařazeni do fronty v průběhu otevíracích hodin, tedy i včetně těch čekajících ve frontě před vchodem pošty, obslužení i po ukončení otevírací doby.

Vážený pane senátore, problematiku otevíracích hodin a systémy obsluhy a odbavení klientů bude ČP i nadále koncepčně řídit s ohledem na hospodářské, obecné a zákaznické priority a i operativně s ohledem na lokální specifika.

Ministerstvo vnitra, jako zakladatel státního podniku Česká pošta, pravidelně

kontroluje, zda potřeby státu, které podnik svou činností zabezpečuje, jsou zajišťovány účelně a hospodárně. Dle vyhlášky č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, musí být pošta dostupná veřejnosti každý pracovní den a to v součtu otevíracích hodin alespoň 15 hodin v týdnu, případně 10 hodin v týdnu, pokud je zajištěna dostatečná hustota pošt. Dovoluji si Vás ujistit, že ČP při realizaci změn ve své pobočkové síti postupuje podle přesně stanovených pravidel a v souladu s platnou legislativou.

Vážený pane senátore, věřím, že mé vysvětlení přijmete s pochopením.

S pozdravem

Jan Hamáček

Vážený pan
Ing. Michael Canov
senátor
Senát Parlamentu ČR
Praha