



MVCRX05FBEWC  
prvotní identifikátor

kancelář prvního náměstka ministra vnitra  
pro řízení sekce vnitřní bezpečnosti  
a policejního vzdělávání

Praha 12. ledna 2021  
Č. j. MV-199535-5/NV-2020  
Počet listů: 2

Vážený pan  
Ing. Michael Canov  
starosta  
Obec Chrastava

ID datové schránky: awcbeyc

### **Stížnost na činnost České pošty, s. p. - odpověď**

Vážený pane starosto,

dne 18. 12. 2020 byl ministrowi vnitra doručen Váš dopis, v němž poukazujete na omezení pracovní doby pošty Chrastava, PSČ 463 31, a z toho plynoucí důsledky pro občany. Činnosti zakladatele vůči státnímu podniku Česká pošta spadají dle organizačního řádu ministerstva pod úsek prvního náměstka ministra vnitra pro řízení sekce vnitřní bezpečnosti a policejního vzdělávání. Z tohoto důvodu byla z pokynu pana ministra k vyřízení Vašeho podnětu určena mnou řízená kancelář.

Úvodem bych Vás chtěl informovat, že Česká pošta poskytuje své služby podle zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů v platném znění a v souladu s poštovními podmínkami vydanými na základě tohoto zákona.

V průběhu měsíce září a října 2020 zavedla Česká pošta na více než 1 500 provozovněch jednotný model otevírací doby. V pondělí a středu je otevírací doba těchto pošt cílená zejména na pracující klienty a je prodloužena obdobně jako na úřadech státní správy do 18.00 hod. V úterý, čtvrtek a pátek Česká pošta vychází vstříc druhé skupině klientů, kteří navštěvují Českou poštu nejčastěji dopoledne, např. penzisté či maminky na rodičovské dovolené, a otevírací doba začíná od 8.00 hod. Poštovní služby na své místní poště tak může nově díky širokému rozpětí otevíracích hodin využít také větší skupina pracujících občanů, mající bydliště v menších městech a dojíždějící do velkých měst, a to zejména v pozdnějších odpoledních hodinách, na rozdíl od stavu před 1. zářím, resp. 1. říjnem 2020. Ve své



podstatě tak dojde k přirozenému většímu využití málo využívané sítě pošt v malých městech a na vesnicích.

Tento model jednotných otevíracích hodin a jejich variabilnost v jednotlivých dnech odpovídá frekvenci využívání poštovních služeb, jež není denní, ale dosahuje průměrné četnosti dvou až tří návštěv za měsíc. Vzhledem k této skutečnosti je problematické sladit ekonomické ukazatele, široké otevírací hodiny a klesající poptávku po poštovních službách. V meziročním srovnání lze opakovaně hovořit o poklesovém tempu v intervalu 10 % - 20 % celkově příchozích zákazníků. Přes skutečnost těchto tvrdých a negativních dat Česká pošta nadále plní uložené legislativní povinnosti a udržuje v permanentním provozu celou povinnou síť, tj. 3 200 poboček.

Úprava otevírací doby se dotkla i pobočky v Chrastavě. Nicméně změny v průběžně navazujících procesech na pobočkách umožní oproti stavu před 1. zářím, resp. 1. říjnem 2020 trvale otevřít v pobočkové síti o 30 % přepážek více. Díky většímu počtu přepážek dochází k rychlejšímu odbavení klientely, zkrácení front a právě tento stav – nevytváření front, je jedním z klíčových opatření proti šíření pandemie. Konkrétně u pobočky v Chrastavě je vše nastaveno tak, aby byly trvale po celou šíři otevíracích hodin otevřeny všechny tři disponibilní přepážky, což v době před 1. 9. 2020 nebylo standardem. S cílem urychlit odbavení zákazníků u přepážek obsluhuje časově náročné služby jako je např. certifikační autorita, reklamační řízení a žádosti klientů i vedoucí pošty ve své kanceláři, která je přístupná z haly pro veřejnost. Až do prosincového vánočního provozu roku 2020 nebyl zaznamenán ze strany veřejnosti výrazný nesouhlas a nespokojenost s hodinami pro veřejnost.

V neděli 13. 12. 2020 byl vedoucí pošty informován, že někteří pracovníci napojené Dodejny Chrastava jsou covid pozitivní, nebo v karanténě. Jednalo se o 6 doručovatelů ze sedmi. Bohužel tato skutečnost způsobila částečné zpoždění v doručovací službě a související snížení kvality doručování v jednom z nejsilnějších týdnů v roce. Vzhledem k tomu, že se v tomto období také vyplácely poukázky - tzv. „rouškovné“, docházelo na poště Chrastava k velkému náporu klientů a k neúměrnému přetížení zaměstnanců. Celkově se atmosféra na provozovně dostala do negativní hladiny. Vedle standardní obsluhy klientely výrazně vzrostl i počet telefonických dotazů na doručování. Klienti nespokojení s doručováním navštěvovali pobočku osobně, a tím vznikaly další prodlevy při obsluze klientů.

V době, kdy se zavírá pobočka (PO, ST – 18:00, ÚT, ČT, PÁ – 16:00) je nastaven v dnešní době nouzového stavu systém obsluhy klientů tak, aby ti, kteří stojí v rozestupech před pobočkou pošty, byli obslouženi. Za předpokladu dodržování rozestupů jsou všichni čekající klienti vpuštěni do haly pošty, která je následně zamčena. Odbavení klienti jsou následně po jednom pouštěni zpět. Pokud je klientů více a nemůže být dodržen jejich rozestup, tak poslední příchozí klient, který čeká venku, je seznámen s tím, že klienti, kteří přijdou po něm, již obslouženi nebudou a on bude obsloužen jako poslední. Takovéto opatření je jediné možné, aby byla



naplněna hygienická pravidla a zároveň byli obslouženi všichni zákazníci, jež přišli před ukončením otevírací doby.

Na poště Chrastava se v inkriminovaných dnech, kdy nebylo plně funkční doručování zásilek, stalo, že zaměstnanci pošty, kteří pouštěli zpět obsloužené klienty po otevírací době, se dostali do slovních rozepří se zákazníky, kteří zamýšleli navštívit pobočku po otevírací době. Vzhledem k náročnosti vánočního provozu, obav z covid nákazy a únavy došlo k lidskému selhání pracovníků přepážky, kdy v jeden den nebyli do haly vpuštěni všichni čekající zákazníci. O této skutečnosti jste byl informován vedoucí oblastní pošty Liberec 1, jež vyjádřila politování nad vzniklou nepříjemností a avizovala omluvu občanům Chrastavy.

Mimo výše uvedené 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 také projeví i ve vyšší návštěvnosti poboček klientů, kteří si potřebovali vyzvednout uloženou balíkovou zásilku. Na rostoucí trend segmentu odnosných balíkových zásilek, který je odrazem změn v nákupním chování občanů, reagovala Česká pošta 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.

Vážený pane starosto, tématu nově zavedeného konceptu otevíracích hodin a s tím souvisejících systémů obsluhy a odbavení klientů budeme i nadále věnovat pozornost, a to zejména s ohledem na hospodářské, obecné a zákaznické priority a i operativně podle lokálních specifik. Ing. Miroslav Štěpán, ředitel divize státní poštovní služby, Vám osobně poskytne bližší informace ohledně dané problematiky a seznámí Vás s dalšími záměry České pošty v konceptech obsluhy poštovního zákazníka.

Vážený pane starosto, věřím, že mé vysvětlení je pro Vás dostačující.

S pozdravem

**Mgr. Pavel Vařeka**

ředitel kanceláře

Vyřizuje: Ing. Eva Vacková  
tel. č.: 974 832 772  
e-mail: eva.vackova@mvcz.cz