



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

Korespondenční adresa:  
Poštovní příhrádka 99  
225 99 Praha 025

Vážený pan starosta  
Ing. Michael Canov  
obec Chrastava  
nám. 1. máje 1  
463 31 Chrastava

Váš dopis značky / ze dne  
VED/4663/2020/mc/ 18. 12. 2020

Naše značka  
ČP/2278/2021/DSPS

Vyřizuje / telefon  
Radová/ 954 302 814

Místo odeslání / dne  
Praha / 13. 1. 2021

Věc

## Česká pošta – otevírací doba

Vážený pane starosto,

dovoluji si odpovědět na Váš podnět zasláný dne 16. prosince 2020 týkající se upravené otevírací doby pošt a to zejména v souvislosti s aktuální epidemiologickou situací.

V průběhu měsíce září a října 2020 zavedla Česká pošta na více než 1 500 provozovnách 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 pozdějších 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 variabilitu v jednotlivých dnech odpovídá frekvenci využívání poštovních služeb, jenž 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 přichozích 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 - „rouškovné“, docházelo na poště Chrastava k velkému náporu klientů a k neúměrnému přetížení pracovníků. 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 navštívili 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 byly naplněny hygienická pravidla a zároveň byli obslouženi všichni zákazníci, jenž přišli před ukončením otevírací doby.

Na poště Chrastava se v inkriminovaných dnech, kdy nebylo plně funkční doručování zásilek, stalo, že pracovníci pošty, kteří pouštěli zpět obsloužené klienty po otevírací době, se dostali do slovních rozepří se zákazníky, jenž 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, jenž vyjádřila politování nad vzniklou nepříjemností a avizovala omluvu občanům Chrastavy.

Vážený pane starosto, mimo výše vysvětlení je nutné zmínit i obecný fakt a to ten, 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 intenzivní pozornost a to zejména s ohledem na hospodářské, obecné a zákaznické priority a i operativně podle lokálních specifik. Osobně Vám poskytnu bližší informace ohledně dané problematiky a seznámím Vás s dalšími záměry České pošty v konceptech obsluhy poštovního zákazníka.

Děkuji Vám za důvěru, se kterou jste se na mne obrátil, a věřím, že mé vysvětlení přijmete s pochopením.

Ing. Miroslav Štěpán

ředitel divize státní poštovní služby