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

Korespondenční adresa:
Poštovní přihrádka 99
225 99 Praha 025

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

Váš dopis značky / ze dne	Naše značka	Vyřizuje / telefon	Místo odeslání / dne
16. 12. 2020	ČP/2275/2021/DSPS	Radová/ 954 302 814	Praha / 13. 1. 2021

Věc
Česká pošta – otevírací doba

Vážený pane senátore,

dovoluji si odpovědět na Váš podnět zaslaný 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 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.

Cílem zavedení tohoto jednotného modelu je zachování kvality poskytovaných služeb a zákaznického komfortu prostřednictvím většího množství otevřených přepážek. Průběžně navazující úpravy procesů na pobočkách umožní oproti stavu před 1. zářím, resp. 1. říjnem 2020 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.

Česká pošta 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.

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. Je třeba konstatovat, že vytvořený

model otevíracích hodin umožnil, že v průběhu druhé vlny pandemie měla Česká pošta v jednom dni z provozních důvodů maximálně uzavřeno 0,75% poboček. V průběhu první vlny bylo uzavřeno z provozních důvodů maximálně 4% poboček. Česká pošta 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 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 následně projevily 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.

Přes všechna tato opatření ale Česká pošta registruje lokálně větší nárůsty klientů, čekací doby a související potíže s odbavením, na což zřejmě, vážený pane senátore, reagujete i Vy ve svém podnětu. Bohužel se k této části nemůžeme objektivně vyjádřit, jelikož neuvádíte název konkrétní pošty.

Obecně však platí, že v současné době jsou klienti s ohledem na epidemiologickou situaci na všech pobočkách České pošty vyzýváni k dodržování nařízení Vlády ČR prostřednictvím vývěsek a značek na viditelných místech a také ze strany poštovních pracovníků. Do prostor pošty je možné vstupovat pouze se zakrytými dýchacími cestami. Na každé poště je k dispozici dezinfekce a také prostory jako takové jsou pravidelně dezinfikovány. Zároveň zůstává v platnosti také nařízení Vlády ČR vztahující se k maximálnímu počtu klientů v hale a dodržování minimálních rozestupů nejen ve vnitřních prostorách, ale také před budovou pošty. 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, obslouženi i po ukončení otevírací doby.

Vážený pane senátore, 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 lokalitních specifik.
Osobně Vám poskytnu bližší informace ohledně dané problematiky na sjednané schůzce dne 20. ledna 2021 ve Vaší pražské kanceláři.

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

S pozdravem

Ing. Miroslav Štěpán

Digitálně podepsal Ing. Miroslav Štěpán
Datum: 2021.01.12 19:44:36 +01'00'

Ing. Miroslav Štěpán

ředitel divize státní poštovní služby