

Žádost 1

„1) Jaký je pracovní postup ve vaší organizaci při doručování zásilek, které nemají číslo zásilky (tedy jedná se o běžnou zásilku, např. nedoporučený dopis)?

2) Jakým způsobem je s takovou zásilkou naloženo, pokud nedojde k jejímu doručení např. z důvodů, že ji nelze vhodit pro její nadměrné rozměry do domovní schránky nebo z jiných důvodů?

Pozn.: např. obyčejná zásilka ze zahraničního e-shopu, jejíž rozměry neumožňují vhození do domovní schránky.

3) Kde je tato zásilka uložena?

4) Jak ji lze dohledat?

5) Kde ji lze vyzvednout?“

Odpověď:

Česká pošta) nestvrzuje odesílateli jejich podání a příjemce České pošty nestvrzuje jejich převzetí. Obyčejné zásilky dodává Česká pošta v místě určeném v poštovní adrese vložení do domovní schránky adresáta.

Za domovní schránku adresáta – fyzické osoby se v souladu s čl. 24 odst. 2 Poštovních podmínek České pošty, s.p. – Základní poštovní služby (dále jen poštovní podmínky) považuje:

- a) schránka, která je označena jménem a příjmením adresáta,
- b) není-li v místě schránka podle písmene a), schránka, která je označena příjmením shodným s příjmením adresáta,
- c) není-li v místě schránka podle písmene b), schránka, u níž lze s ohledem na okolnosti předpokládat, že ji zřídil adresát (v tomto případě se jedná o neoznačenou domovní schránku, která je umístěna u rodinných domů).

Za domovní schránku adresáta – právnické osoby se v souladu s čl. 24 odst. 3 poštovních podmínek považuje:

- a) schránka, která je označena názvem adresáta,
- b) není-li v místě schránka podle písmene a), schránka, u níž lze s ohledem na okolnosti předpokládat, že ji zřídil adresát (v tomto případě se jedná o neoznačenou domovní schránku, která je umístěna na objektu, ve kterém sídlí pouze jedna firma).

Pokud adresát má v místě uvedeném v poštovní adrese zřízení/označenu domovní schránku dle čl. 24 odst. 2, popř. odst. 3, je zásilka vložena do této domovní schránky. Jedná-li se o neoznačenou domovní schránku u rodinného domu (v případě rodinných domů nemusí být dle čl. 24 odst. 2 poštovních podmínek schránka označena), tak Česká pošta skutečnost, zda se adresát zásilky zdržuje na uvedené adrese, nezkontroluje.

V případě, že adresát měl mít, ale nemá v místě uvedeném v poštovní adrese zřízení/označenu domovní schránku dle čl. 24 odst. 2, popř. odst. 3, je zásilka vrácena zpět odesílateli (je-li v případě obyčejných zásilek znám).

Ad. 2) Nelze-li obyčejnou zásilku vložit do domovní schránky (např. z důvodu rozměrů zásilky, přeplněnosti schránky), je učiněn pokus o doručení přímo u adresáta, tj. doručovatel zazvoní na zvonek. Zásilka je předána přímo adresátovi, příp. jiné osobě starší 15 let, která se nachází v

bytě/rodinném domě. Pokud není zvonek označen (neplatí pro rodinný dům) a dále i v případě, že na zavonění nikdo nereaguje, je učiněn pokus o doručení jiné vhodné fyzické osobě starší 15 let, zejména některému z adresátových sousedů, která souhlasí s tím, že zásilku adresátovi předá. V takovémto případě je adresátovi v domovní schránce zanecháno Upozornění na náhradní dodání zásilky (na tomto upozornění je uvedeno, jaká zásilka a komu byla dodána).

Nebylo-li možné zásilku podle výše uvedeného dodat (nevešla se do schránky, adresát ani jiný oprávněný příjemce nebyl zastížen), je zásilka uložena na příslušné ukládací poště a adresátovi je ve schránce zanechána výzva ČP, která je adresátovi předána bezprostředně po neúspěšném pokusu o doručení, nebo následující den v závislosti na druhu doručované obyčejné zásilky.

Ad. 3) Zásilka je po dobu úložní doby (15 kalendářních dnů) uložena u příslušné ukládací pošty, tj. u pošty, která je jako ukládací pošta určena pro danou adresu. V případě, že má adresát sjednanu žádost o změnu ukládací pošty, je zásilka uložena na jím zvolené poště.

Pokud má adresát sjednanu žádost o odnášku zásilek, je zásilka uložena bez pokusu o doručení na poště, kterou si pro odnášku zásilek vybral.

Ad. 4) Obecně platí, že pokud nemá zásilka podací číslo, nelze ji dohledat na webových stránkách (zásilka se nezobrazuje v systému vyhledávání zásilek). V případě některých vybraných druhů obyčejných zásilek, které jsou opatřeny identifikačním kódem (např. začínajícím na „L“, nebo „U“), je však dohledání možné.

Ad. 5) Na ukládací poště – viz bod 3). Ukládací pošta je uvedena na výzvě ČP. Pokud je zásilka uložena na základě žádosti o odnášku, tak u zásilky není učiněn pokus o doručení (zásilka je rovnou uložena na zvolené poště) a není zanechána ani výzva ČP.

Žádost 2

„Ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím Vás žádám o sdělení informace, proč mi nebyl doručen balík (XXX), který jsem si objednala jako večerní doručení na 10.10.2022 a naopak proč mi ho někdo doručoval následující den pouze fiktivně (shodou náhod jsem celý den byla fyzicky doma - nikdo nevolal na telefon, že mi něco veze, ani nezvonil na domácí zvonek). Poté samozřejmě byl téměř 26takilový balík uložen na poštu, kde si ho mám vyzvednout (zřejmě naložit na má 56letá záda) a donést domů. Jsem už tak unavená touto službou neslužbou, že jsem opět na postaonline bez dohadování, telefonování zadala "opětovné doručení", kde mi systém bez problémů znovu dovolil zadat večerní doručení na 14.10.2022 v časech 18-21 h. K mému už bohužel nepřekvapení mi cca v 11.30 volal muž (téměř mu nebylo rozumnět), ať mu sdělí číslo domu kde bydlím, že mi veze balík jako opětovné doručení. Protože jsem v zaměstnání do 17 h, samozřejmě balík nepřivezmu a z pošty ho opravdu nedonesu. Poté jsem telefonovala ze svého soukromého tel. č. XXX cca v 14.45 na tel. č. 603 200 kde mi bylo sděleno, že večerní doručení jako opětovné není možné (proč mi to systém dovolil???) . Po dotazu že jsem si ho objednala již na 10.10.2022 a nikdo mi balík nedovezl, mi operátorka sdělila, že to neví. Poté jsem se zeptala jak lze objednaný balík mi doručit tak, jak jsem chtěla - operátorka to také nevěděla.

Jen podotýkám, že toto se mi stalo již v době prázdnin (10.8 - 15.8 - mé telefonáty z mého soukromého tel. č. XXX jsou jistě k dohledání), kde mi operátorky tvrdily, že v době prázdnin večerní doručování nefunguje (proč ho tedy ČP na svých stránkách nabízí????).“

Odpověď:

Na úvod naší odpovědi, přijměte prosím omluvu jménem České pošty, s. p. za způsobené problémy.

Listopad 2022

Na základě Vašeho podání bylo na provozovně Depa Příbram 70, která zajišťuje dodávání balíkových zásilek na Vaši adresu, provedeno prověření. Šetřením a dle provedené kontroly provozních dokladů bylo zjištěno, že bohužel z důvodu nadměrného množství došlých zásilek nebylo v silách pracovníka zajistit doručení všech převzatých zásilek, za což se jménem České pošty, s.p. velice omlouváme. Zásilka byla předána k uložení na ukládací poštu bohužel s chybnou indikací, přijměte omluvu i za tuto nepravidelnost.

Dále bylo zjištěno, že předmětná zásilka byla následně dne 15. 10. 2022 na výše uvedené adresy dodána.

S politováním sdělujeme, že dodání zásilky s dispozicí večerní pochůzky v časovém rozmezí od 18:00 hod. nebylo možné z personálních důvodů zajistit.

Dále bohužel musíme konstatovat, že i přes nastavené technologické postupy, v některých případech není možné zcela vyloučit situace, kdy je poštovní služba poskytnuta nekvalitně.

Vážená paní XXX, jsme si vědomi, že dodávání zásilek představuje pro zákazníky důležitou oblast, kdy je každá nepravidelnost vnímána velice citlivě. Podáváme Vám tuto zprávu s ujištěním, že je v zájmu České pošty, s.p. poskytovat kvalitní služby ke spokojenosti zákazníků. Děkujeme za zaslání Vašeho podnětu, neboť připomínky zákazníků napomáhají zkvalitňovat služby pošty.

Žádost 3

„Jaké byly celkové náklady související s tvorbou, nákladem a distribucí periodika Poštoviny za rok 2021?“

Odpověď:

- Náklady na tisk činily celkem 439 657 Kč. Cena za zhotovení jednoho výtisku vzešla z veřejné zakázky. Celková částka se tedy rovná součinu počtu výtisků Poštovin za předmětné období a ceny za zhotovení jednoho výtisku.
- Náklady za distribuci: 2 323 205 Kč (jedná se o kalkulaci na bázi interních transferových cen).
- Náklady za tvorbu: obsah Poštovin je vytvářen interně, přičemž není zajišťován dedikovanými pracovníky, ale v rámci běžných agend věcně příslušných zaměstnanců.

Žádost 4

- 1) *„Organizační schéma, organizační řád, pracovní řád, spisový a skartační řád, etický kodex, to vše v aktuálním stavu.*
- 2) *Seznam zaměstnanců od úrovně statutárního zástupce do úrovně vedoucího oddělení všech organizačních jednotek v rozsahu jméno, příjmení, titul, vznik, zastávaná funkce)*
- 3) *Rozpočet na rok 2021, plán a skutečnost, plán rozpočtu na rok 2022 a 2023*
- 4) *Seznam externích poradců v oblasti právních služeb, ostraha majetku a ekonomiky v rozsahu název IČO, sídlo, odpovědný zástupce externisty, předmět, lhůty plnění, výše finančního ohodnocení, to vše v aktuálním stavu*
- 5) *Výroční zpráva o činnosti a hospodaření za rok 2020, 2021, projekty pro příští období*
- 6) *Odborové organizace (název, IČO, sídlo, statutární zástupce) a kolektivní smlouva v aktuálním znění*
- 7) *Reklamační řád a adresář poboček povinného subjektu.“*

Odpověď:

Listopad 2022

Ad. 1. Zásíláme Výzvu k úhradě nákladů za poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

Ad. 2. Zásíláme Výzvu k úhradě nákladů za poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

Ad. 3. Zásíláme Rozhodnutí o odmítnutí odpovědi.

Ad. 4. Přikládáme jako přílohu tohoto dopisu.

Ad. 5. Výroční zprávu za rok 2021 přikládáme jako přílohu tohoto dopisu vzhledem ke špatné čitelnosti na našich webových stránkách. Ohledně výroční zprávy za rok 2020 zasíláme Výzvu k úhradě nákladů za poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

Ad. 6. Seznam odborových organizací přikládáme jako přílohu tohoto dopisu. Kolektivní smlouva aktuálně není uzavřena.

Ad. 7. Dokument s názvem Reklamační řád na České poště, s.p. není. Podmínky podávání a vyřizování reklamací jsou součástí poštovních podmínek. Ohledně adresáře poboček zasíláme Výzvu k úhradě nákladů za poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

Dále, pro Vaši informaci, přikládáme jako přílohu tohoto dopisu aktuální Sazebník úhrad za poskytování informací.

Žádost 5

- „1) Jaká je požadovaná kvalifikace pro funkci poštovního ombudsmana
2) Jak dlouho ve funkci je současný poštovní ombudsman
3) Kdo ho jmenoval do této pozice a. Jestli bylo výběrové řízení, bylo více kandidátů? i. Jestliže bylo více kandidátů, v čem je „předstihl“?
4) Kdo kontroluje jeho práci
5) Kdo může ombudsmana odvolat z pozice “*

Odpověď:

Ad. 1. Magisterské vzdělání.

Ad. 2. Od 1. 4. 2018.

Ad. 3. Generální ředitel České pošty, s.p.

a. Ano, proběhlo výběrové řízení. Ano, bylo více kandidátů.

i. Dlouholetá praxe v poštovním a logistickém provozu.

Ad. 4. Poštovní ombudsman je nezávislý orgán, který řeší nestandardní situace mezi Českou poštou, s.p. a jejími zákazníky.

Ad. 5. Generální ředitel České pošty, s.p.