



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

Korespondenční adresa:
Poštovní příhrádka 99
225 99 Praha 025

V Praze dne 16. 9. 2020
Č.j.: ČP/62873/2020/VNEJVNS

Vážená paní starostko, vážený pane starosto,

dovolte mi, abych Vám představil nový systém otevíracích hodin pro veřejnost na pobočkách České pošty. Ten se rozběhne ve Vaší lokalitě od října letošního roku. Jde o zásadní krok, který zachová kvalitu poštovních služeb a zároveň dojde ke zvýšení zákaznické spokojenosti, a to i v případě, pokud by nastala další vlna koronavirové infekce.

Úprava otevírací doby se nám osvědčila už na jaře letošního roku během první vlny onemocnění Covid. Snažili jsme se udržet otevřenou pobočkovou síť v maximální možné míře, a abychom toho docílili, došlo k plošné úpravě otevírací doby. Na pracovišti byla pouze jedna skupina zaměstnanců, čímž se snížilo riziko jak pro zaměstnance, tak pro zákazníky, včetně nejzranitelnějších skupin – jako jsou senioři, osoby s vážným onemocněním a podobně. V případě karantény jedné směny se zástup na danou poštu řešil provozně lépe, než by tomu bylo při zachování dosavadní praxe, kdy se na poště během dne střídalo najednou více pracovníků, ale počet otevřených přepážek byl stále stejný. Zákazníci kvitovali zachování provozu poboček, ale nikoliv zkrácení provozní doby. Vzali jsme si z toho ponaučení a připravili posuvný model otevírací doby, který z dlouhodobé analýzy zákaznických potřeb vyšel jako optimální.

Dojde k nastavení jednotného standardu v rámci celé pobočkové sítě České pošty. V praxi to bude znamenat pravidelné střídání otevírací doby pobočky v průběhu týdne. Změní se tak celkový rozsah týdenní otevírací doby, ale budeme mít více otevřených přepážek v době, kdy to zákazníci nejvíce potřebují. Urychlí se obsluha klientů a zkrátí se doba čekání. Bude se jednat o jasný model otevíracích hodin pro veřejnost v jednotlivých dnech během celého týdne. Místo dvou pracovníků, kteří se v jednom dni střídali ve dvou intervalech, bude nově jeden pracovník zajišťovat přepážku v pondělí a ve středu v odpoledních hodinách (garantované otevření pošty až do 18 hodin) a v úterý, čtvrtek a v pátek v dopoledních hodinách (garantované otevření pošty od 8 hodin). V obcích nad 20 tis. obyvatel bude fungovat vždy jedna hlavní pošta, jejíž stávající rozsah otevíracích hodin pro veřejnost zůstane zachován. Otevírací doba pošt umístěných v obchodních centrech

a u pošt s nepřetržitým provozem se rovněž nemění. Přehled pošt, kterých se změny týkají, najdete na www.ceskaposta.cz/oteviraci-doby-provozoven-2020 a od 17. 9. 2020 bude nová otevírací doba zveřejněna také ve vstupních prostorách jednotlivých pošt.

Závěrem Vás chci ubezpečit, že Česká pošta podniká celou řadu dalších opatření proti koronaviru. Aktualizovali jsme pandemický plán, máme v zásobě dostatečné množství ochranných pomůcek a průběžně proškolujeme všechny zaměstnance. V maximální míře se snažíme o to, aby provoz poštovních poboček byl zachován i v případě, že vnější okolnosti nebudou příznivé. Změna otevíracích hodin pro veřejnost znamená i uvolnění kapacit pracovníků pro případ, kdy by se navzdory naší péči nákaza na některé pobočky České pošty přesto objevila a celá skupina jejích zaměstnanců musela do karantény.

Vážená paní starostko, vážený pane starosto, pokud byste k tomuto tématu potřebovali podrobnější informace, neváhejte kontaktovat naši regionální ředitelku **Hanu Tmejovou**, tel.: 605 225 201, e-mail: tmejova.hana@cpost.cz, která s Vámi ráda probere detaily.

Děkujeme za Vaši podporu.

Se srdečným pozdravem

Ing. Miroslav Štěpán

ředitel divize státní poštovní služby

podepsáno elektronicky