

Česká pošta je připravena,

říká její generální ředitel
Roman Knap



V jaké fázi je projekt Pošta Partner?

Projekt Pošta Partner je rozvržený do roku 2025. Na tom se nic nemění. Podstatný posun jsme ale udělali v plánovaném počtu převáděných poboček. Původní záměr počítal s 2 500 poštami, které by získaly jiného smluvního provozovatele, než je Česká pošta. Pro přehodnocení tohoto záměru jsme dospěli k číslu 1 500 převedených poboček do roku 2025. Nechceme už jít cestou klasického čárkování, že bez ladu a skladu převedeme vše, co nám přijde pod ruku. V některých případech v minulosti nebyla úspora tak výrazná, jak se

předpokládalo. Podstatnou změnou je také náš přístup k jednání s potenciálními smluvními partnery. Jde o vysvětlování, o rovnocenné jednání. V našem týmu nenajdete žádné náznaky nátlaku či kladení ultimativních požadavků. V současnosti máme 650 partnerských poboček, podíl obcí na tomto počtu je zhruba poloviční.

Po roce 2025 se tedy již síť poboček pošty Partner nebude dále rozšiřovat?

V uvedeném roce bychom chtěli mít dosaženo cílového stavu 1 500 převedených provozoven. Neznamená to ale, že tehdy projekt

končí. Bude trvat dál, stále budeme s provozovateli komunikovat, hledat vylepšení podmínek, budeme hledat nové služby, které by partnerské pošty mohly provozovat. Skončí ale úvodní fáze převodů. Pokud budou další pobočky převáděny na smluvní partnery po roce 2025, tak to bude v řádu jednotek.

Je možné otevřít pobočku pošty Partner i tam, kde dosud standardní pošta nefungovala? Jaké je pro to třeba splnit podmínky?

Možné to je a reálně se to děje, byť to není nijak vysoký počet. Uvedu konkrétní příklad. Developer chce stavět nové sídliště, novou

bytovou zástavbu. Obecní úřad si dá několik podmínek směřujících k tomu, aby v daném místě nebyly pouze byty, ale aby nová čtvrť žila. Takže developerovi řekne, bude tady školka, podmínky pro polikliniku a pošta. Pak se dostáváme do situace, že podle legislativy novou pobočku zřizovat nemusíme, ale developer ji pro schválení svého záměru potřebuje. Takže si ji u nás objedná a hraší náklady na její výstavbu a provoz. Je to komerční pošta Partner, obrácený model, než na jaký jsme zvyklí. Za provoz se v tomto případě platí České poště, nikoli, že bychom na provoz přispívali my.

Další možností, jak vznikne pošta Partner tam, kde nebyla pobočka, může být i naplnění legis-

Rozhovor pokračuje: „Co dopisy, ty jsou skladné, ty byste mohli vydávat.“

„Dopisy ano, jsme úřad, s tím máme zkušenost.“

Takhle postupujete a dotazujete se na další služby. Na většinu z nich dostanete kladnou odpověď. No a celý soubor služeb je ve finále kompletní pošta Partner. Jde jen o jednání a o vysvětlování.

Jaké můžete dát obcím záruky, že pošta Partner bude nadále fungovat i v případě, kdy partnerský podnikatel ukončí svou činnost?

V minulosti se nám podobné případy staly. Není to nic neobvyklého. Projekt není nastaven jako stroj. Vstupuje do něho řada faktorů, které prostě neovlivníte. Ani jako

Rozložení pošt v Česku řeší vyhláška Českého telekomunikačního úřadu. Záleží na počtu obyvatel a na vzdálenostech. Takže pokud pošta Partner v jedné obci skončí, nemůžeme většinou říct, že ve vedlejší obci pošta funguje, tak si dojeďte tam. Nedodrželi bychom parametry vyhlášky. Občané se nemusejí bát, že by se pošty plošně rušily. V současnosti to ani nejde. Můžeme ale pracovat s formou provozoven. A to děláme.

Pošta chce v budoucnu nahradit chybějící zaměstnance samoobslužnými kiosky. Pro jaké velikostní kategorie pošt budou tyto kiosky určeny?

Samoobslužné zóny řeší několik problémů zároveň. Tím prvním je nedostatek zaměstnanců. Přepážkové pracovníky, řidiče, doručovatele, třídíče je dnes na trhu práce velmi obtížné sehnat. Takže se nemůžeme donekonečna vymlouvat na to, že musíme nabírat další a další zaměstnance. Prostě je neseženete.

Druhou rovinou je historická podoba pošt. Přijdete na středně velkou pobočku, je tam pět přepážek a z toho dvě jsou otevřené. Co tedy s těmi, které dlouhodobě nevyužijeme? Buď je můžeme nechat být, nebo je přeměnit na samoobslužná místa, kde si bez fyzické přítomnosti pracovníka odbavíte své poštovní záležitosti. Můžete podat dopis, balík, zaplatit poukázku, zažádat o zřízení datové schránky a podobně. Touto cestou půjdeme a během příštího roku představíme první vlašťovky.

Předpokládá se, že budou sloužit i na malých vesnických poštách?

Výhodou samoobslužných zón bude vzdálený úředník. Pokud si nebudete vědět rady, přes obrazovku se spojíte s pošťákem, který bude sice sedět na jiné pobočce, ale v tu chvíli nebude mít u sebe klienta, tak vám poradí. Tito vzdálení úředníci budou převážně z menších pošt, kde není takový provoz, naopak samoobslužné zóny budou zpočátku ve větších městech, kde je předpoklad, že klienti je přijmou stejně, jako se naučili v supermarketech pracovat se samoobslužnými pokladnami. Postupně pak půjdeme do menších

ŽÁDNÁ POBOČKA NEBUDE POUZE SAMOOSLUŽNÁ, VŽDY BUDE MOŽNÉ JÍT K PŘEPÁŽCE, KDE BUDE SEDĚT POŠŤÁK.

lativní povinnosti. Zejména té, že pošta musí být v každé obci nad 2 500 obyvatel. Typickým příkladem jsou Litvínovice a Rudolfov, dvě obce v okolí Českých Budějovic. Nová zástavba a atraktivita lokality způsobily, že počet obyvatel vzrostl nad 2 500 a zákonnou povinnost o dostupnosti poštovní služby jsme naplnili tak, že jsme se domluvili na zřízení pošty Partner s podporou samosprávy.

Čeho se obce nejvíce obávají, když se dozví o záměru nahradit u nich standardní pobočku poštou Partner?

Jsou obce, kde se setkáte se starostou, který má pozitivní reference ze sousední vesnice. Jednání se pak vede jen o technických detailech, ne o samotném záměru. Pak jsou samozřejmě případy, kdy se dozvíte, že pošta Partner nikdy. Zeptáte se tedy: „Vydávat balíky by vám vadilo? Byla by to služba pro občany.“ A uslyšíte: „Nevadilo, balíky jsme schopni zvládnout.“

pošta, ani jako provozovatel. Pokud soukromník vypoví smlouvu, tak je na České poště, aby zajistila v dané lokalitě dostupnost poštovních služeb. A to buď otevřením vlastní pobočky, nebo novou poštou Partner. Primárně jednáme vždy s obcemi. To je přirozený partner, důvěryhodný subjekt, místní autorita. Veškerá komunikace probíhá v souladu se starostou, se zastupitelstvy. A stejně tak postupujeme při hledání nových provozovatelů.

Kolik pošt Partner už skončilo a z jakých důvodů? Byly nějak nahrazeny?

Není to dramatické číslo, maximálně desítky provozoven. Ty jsme ale nahradili novými partnery. Jinak to ani nejde. Legislativa je v tomto ohledu dost jasná a striktní. Nařízení vlády říká, že Česká pošta musí provozovat po celé České republice 3 200 provozoven. Ale neříká, v jaké formě. Proto je pošta Partner plnohodnotnou alternativou ke klasické poštovní pobočce.

obcí. Nenastane situace, že by se pobočka skládala pouze ze samoobslužných zón. Vždy bude možné jít k přepážce, kde bude sedět pošťák.

Jaké další novinky ve vybavení poboček či rozsahu služeb nás v příštích několika letech čekají?

Pobočky nemůžou být místo, kam jdete z donucení, protože vám nic jiného nezbývá. Proto se vydává cestou nového designu. Aby se klient cítil komfortně a nepřipadal si jako na rakouskouherském úřadě.

Další problém bývá spojený s tím, kde dnes najdete poštu. Dost často na náměstí. Tam se autem bud nedostanete, protože je tam zákaz vjezdu s výjimkou pro zásobování, a pokud ano, tak nezaparkujete. Chceme, aby pošty byly tam, kde je vysoká koncentrace lidí a snadný přístup. Příkladem jsou obchodní centra. Aby lidé nemuseli jet nejdříve nakoupit a pak na poštu. Aby vše bylo možné vyřídit na jednom místě.

Novinkou budou také externí výdejní místa. Ta nenahradí pošty, ale přibudou ke stávajícímu počtu poboček. Proč byste si balík nemohl vyzvednout cestou z práce na čerpací stanici nebo na vlakovém nádraží? Prostě tam, kde se pohybuje.

Služby jsou pak samostatná kapitola. Příkladem změny jsou balíkové zásilky. Naši zákazníci nepotřebují několik variant totožné služby. Často se v naší nabídce ani nevyznají. Půjdeme cestou zjednodušení a zřehlednění.

Pilotní projekt samoobslužných kiosků připravuje Česká pošta se společností Hewlett Packard.

Bude se nějak upravovat síť poštovních schránek?

Tady je stejná situace jako u poboček. Vyhláška ČTÚ stanovuje kritéria, kde má být poštovní schránka. To plníme, ale máme plno poštovních schránek, které mít nemusíme. Jejich síť se bude redukovat. Zejména kvůli finančním úsporám a zrychlení naší vnitřní logistiky. Podstatné je, aby ono zeštíhlení nemělo vliv na naše zákazníky. Poštovní schránky budou ubývat ve větších městech, kde jsou doslova na každém rohu. V odlehlejších oblastech stávající strukturu zachováme, protože tam moc prostoru na úpravy není.

Uvažujete o tom, že by Česká pošta mohla převzít od státu či obcí nějakou agendu a tím na jedné straně ulehčit veřejné správě a na druhé straně zvýšit efektivitu a využití poboček?

To je otázka na stát. Česká pošta je připravena. Máme fungující síť poboček, propracovanou logistiku, profesionály ve svém oboru. Pokud stát změní pravidla hry a část své agendy bude chtít převést na bedra České pošty, pojďme o tom diskutovat. My jsme připraveni a je i zájmem státu, aby využil našich

služeb. Vše ostatní jsou technické otázky. Systémový problém nemáme žádný.

Letos byla schválena novela poštovního zákona, která zvýšila kompenzaci státu za tzv. univerzální službu a zajistila doplacení dluhu z minulosti. Znamená to, že se již Česká pošta nebude potýkat s finančními problémy?

Česká pošta není zadlužená, na mzdy peníze máme, na provoz také. O čem se bavíme, je, zda stát platí adekvátní částku za to, co si od České pošty objedná a co od ní dostane. Původní maximální strop pro kompenzaci za poskytování univerzální služby byl 500 milionů. Díky novele poštovního zákona a pozměňovacímu návrhu pana ministra Hamáčka se limit zvýšil na 1,5 miliardy. To je na první pohled obrovská částka. Náklady na univerzální službu za rok 2018 jsme spočítali na 2,7 miliardy korun. Tím si nestěžuji, pouze říkám, v jakých reálných částkách se pohybujeme.

Na co konkrétně budou zvýšené státní platby použity?

Na Českou poštu. Na mzdy zaměstnanců, na pokrytí nákladů restructurizace, kterou Česká pošta prochází, na zavedení automatizace při zpracování zásilek, na samoobslužné zóny, na rekonstrukce poboček. Určitě se tyto peníze vrátí zpět do firmy pro zvýšení komfortu jak zaměstnanců, tak zákazníků. ●

(pac)

Foto: Zdeněk Rerych

Časopis PRO města a obce v mobilu i tabletu

Elektronické předplatné je finančně zvýhodněno.

Roční předplatné (12 vydání) za 990 Kč včetně DPH.

Objednávejte na www.promestaaobce.eu. V rubrice předplatné klikněte na kolonku „elektronické“.

