

Dotaz 1

1 – 2) Nalezli jste zápis mojí 1. stížnosti ze dne 14. 11. 2016? Jaké má číslo jednací a spisové číslo?

3 – 4) Nalezli jste zápis mojí 2. stížnosti ze dne 15. 12. 2016? Jaké má číslo jednací a spisové číslo?

5 – 6) Nalezli jste zápis o projednání mojí stížnosti s doručovatelem tisku? Jaké má číslo jednací a spisové číslo a kdo a kdy jej zapsal?

7) Může si pan [REDAKCE] svého podřízeného předvolat k projednání stížnosti?

8) Může mu pan [REDAKCE] udělit nějakou finanční sankci?

9– 10) Nalezli jste odpověď ze dne 28. 12. 2016 pana [REDAKCE] na moji stížnost? Jaké má číslo jednací a spisové číslo?

11) Jak se na ČP v Uh. Hradišti nakládá s nedoručenými a neprodanými novinami?

Odpověď:

AD 1-2/ První písemné podání pana [REDAKCE] nebylo neleženo a není zaevidováno (není přiděleno číslo jednací). Podání ve věci nedodání tisku řeší odpovědní pracovníci na jednotlivých depech operativně tak, aby bylo v co nejkratší době zajištěno dodání náhradního výtisku. Reklamaci předplatného může předplátitel uplatňovat prostřednictvím kontaktu uvedeného v tiráži příslušného deníku, vrácení hotovosti přímo doručovatelem tisku není vedoucí depa oprávněn nařídit.

AD3-4/ Druhé podání pana [REDAKCE] je uloženo u vedoucího Depa Uherské Hradiště 70, číslo jednací nebylo přiděleno.

AD 5-6/ Reklamace nedodání tisku jsou s doručovatelem projednávány osobně, telefonicky apod. K osobnímu projednání se zápisem by bylo přistoupeno pouze v případě, že by se jednalo o závažné nebo opakované porušení technologických postupů.

AD 7/ Své podřízené může samozřejmě vedoucí depa pozvat k osobnímu projednání stížnosti.

AD 8/ Konkrétně doručovatel tisku nelze snížit pohyblivou složku mzdy, jelikož doručovatel tisku nemá žádnou část mzdy vázanu na kritérium kvality dodání.

AD 9-10/ Odpověď je uložena u vedoucího Depa Uherské Hradiště 70 (u Vašeho druhého podání). Číslo jednací není přiděleno.

AD 11/ Pokud doručovatel nahlásí zbylý výtisk, je provedena kontrola změnových listů předplátitelů, prověřeny údaje v ROL (reklamace online). Pokud není nalezena nepravidelnost, je dále vyčkáváno na případnou reklamaci ze strany předplátitele. Pokud se nepodaří předplátitele žádným způsobem dodatečně identifikovat, je výtisk zařazen do skartu (jedná se však o zcela výjimečné případy).

Dotaz 2

„Měsíční statistiku počtu odbavených zákazníků na pobočce Freyova 945/35 za období 2015 a 2016“

„Měsíční statistiku o odbavovací době zákazníků na pobočce Freyova 945/35 za období 2015 a 2016“.

„Počet zaměstnanců pobočky Freyova 945/35 za období 2015 a 2016“

Měsíční statistika počtu odbavených zákazníků		
Měsíc/rok	2015	2016
	počet klientů	počet klientů
leden	24569	13864
únor	23881	24513
březen	27164	24940
duben	26630	25706
květen	24967	25275
červen	24448	23094
červenec	11972	20457
srpen	*	22182
září	*	22527
říjen	*	23886
listopad	*	25208
prosinec	5	25871
Celkem	165651	277523

Měsíční statistika o odbavovací době zákazníků				
Měsíc/rok	2015		2016	
	průměrná doba čekání	průměrná doba obsluhy	průměrná doba čekání	průměrná doba obsluhy
leden	0:13:18	0:03:16	0:13:42	0:02:46
únor	0:13:33	0:03:16	0:15:11	0:02:42
březen	0:11:31	0:03:11	0:15:06	0:02:38
duben	0:13:45	0:02:57	0:15:25	0:02:47
květen	0:21:52	0:03:00	0:15:05	0:02:58
červen	0:12:42	0:03:13	0:12:15	0:03:13
červenec	0:15:40	0:03:01	0:11:54	0:03:01
srpen	0:00:00	0:00:00	0:08:48	0:03:34
září	0:00:00	0:00:00	0:09:26	0:03:16
říjen	0:00:00	0:00:00	0:12:14	0:03:09
listopad	0:00:00	0:00:00	0:22:30	0:03:18
prosinec	0:00:03	0:01:48	0:25:25	0:03:17
průměrně	0:14:30	0:03:08	0:15:01	0:03:04

„Počet zaměstnanců pobočky Freyova 945/35 za období 2015 a 2016“ byl v roce 2015 dvacet pracovníků, z toho 17 přepážkových pracovníků a v roce 2016 byla pracovní místa navýšena na 21 a půl úvazku, z toho 18 a půl náleží přepážkovým pracovníkům.

Dotaz 3

Žádám Vás o zaslání informace, jak postupovat při reklamaci Vaší služby. Žádám o zaslání jakýchkoliv legislativních předpisů (evropská nařízení, zákony, nařízení vlády, vyhlášky aj.) nebo nelegislativních předpisů (interní operační postupy, nařízení ředitele aj.) z nichž vyplývá, že o svátcích není důvodem k reklamaci nedodržení lhůt ze strany poskytovatele listovních služeb.

Odpověď:

Česká pošta, s. p., poskytuje poštovní služby na základě zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů a v souladu s ním vydanými poštovními podmínkami a vyhláškou č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování.

Ve smyslu odst. 14 Poštovních podmínek služby Balík Do ruky, podáním zásilky vzniká poště povinnost dodat ji adresátovi, případně jinému příjemci nejpozději následující pracovní den po dni podání. V daném případě došlo ke zpoždění o jeden pracovní den.

Sankce v případě nesplnění závazného limitu pro dodání Balíku do ruky je jednoznačně stanovena odst. 55 uvedených poštovních podmínek a v Ceníku České pošty. Uvedené ustanovení ukládá poště povinnost v případě, že se prokáže, že ke zpoždění při dodání došlo zaviněním pošty, vrátit z uhrazené ceny částku podle ceníku platného v den podání. V současné době stanoví Ceník České pošty poště povinnost při oprávněné reklamaci překročení sjednané doby přepravy Balíku do ruky vrátit rozdíl mezi cenou zaplacenou při podání a cenou, která by byla zaplacená dle Ceníku platného v den podání při použití služby Cenný balík. Cena se vrací vždy tomu, kdo služby ČP uhradil, tj. odesílateli zásilky po ukončení reklamačního řízení a předložení originálu podací stvrzenky. Reklamaci o nedodržení závazné doby dodání můžete podat ne kterékoliv poště do jednoho roku od podání zásilky.

Vzhledem k tomu, že jste ve svém podání neuvedl, na které poštovní pobočce jste nedodržení závazné doby dodání reklamoval, nebylo možné provést šetření k poskytnutým informacím.

Dotaz 4

Chtěla bych tedy vědět, jak bude tento nedostatek řešen s pracovníkem odpovědným za nedoručení, jaká budou přijata opatření, aby se toto už neopakovalo, co vedlo paní vedoucí ke slibu, který nesplnila nebo ona mi po telefonu něco slíbí (telefon to unese) a následně už pro mě neudělá nic, a proč si nemohu stěžovat přímo na poštu, ale jsem odkázána na jakýsi formulář na internetových stránkách ČP (který jsem mimochodem žádný nenašla, že by zavádějící informace pracovníka příslušné pošty?).

Odpověď:

K Vašemu dotazu, který se týkal stížnosti na nedoručení zásilky s číslem [REDAKCE], uvádíme, že šetřením provedeným na provozovně Depo Praha 703, která zajišťuje dodávání balíkových zásilek na adresu Praha 8, Palmovka 468/8, bylo zjištěno porušení technologických postupů, a to opakovaně. Zásilka [REDAKCE] byla pořízena na doručení dne 11.01.2017, ale vzhledem k množství zásilek převzatých na pochůzku neprovedl příslušný doručovatel pokus o doručení v místě adresy. Následně zásilku, včetně výzvy, uložil na ukládací poště Praha 8. Na základě Vašeho požadavku byla předmětná zásilka předána na depo s požadavkem opakovaného doručení dne 13.01.2017, které však nebylo z kapacitních důvodů způsobených kritickou personální situací zajištěno. Dále bylo zjištěno, že při vyúčtování předmětné zásilky byl zadán do systému nesprávný důvod nedoručení, na základě čehož byla automaticky vygenerována a Vám zaslána elektronická zpráva, že jste nebyla zastížena. Výzva Vám byla následující pracovní den doručena pracovníkem listovní dodejny Praha 8. Vedoucí směny ve svém vyjádření uvedla, že nezajištění sjednané služby v požadované kvalitě bylo zapříčiněno jednak doručováním zvýšeného množství zásilek, jednak kritickou personální situací. Ujistíme Vás, že tato záležitost byla s odpovědnými vedoucími pracovníky Depa Praha 703 projednána s důrazným upozorněním na dodržování stanovených postupů a požadavkem kvalitního doručování zásilek v uvedené oblasti.

Zároveň připojujeme informaci ohledně Vaší komunikace s naší poštovní pobočkou Praha 8. Dne 12.01.2017 přijala vedoucí pošty telefonickou stížnost na nedoručení balíku [REDAKCE] pro adresátka, [REDAKCE], bytem [REDAKCE], 180 00 Praha 8. Jelikož se na této adrese nachází základní škola, dojednala vedoucí pošty s klientkou opakované doručení zásilky na následující pracovní den, tj. 13.01.2017 s tím, že tuto informaci uvede do poznámky na tiskopise „*Žádost adresáta - dosílka*“, aby byla zásilka řádně doručena. Dne 13.01.2017 si balíkový doručovatel zásilku k opakovanému doručení vyzvedl. Proč nebyla zásilka doslána, tak jak bylo přislíbeno vedoucí pobočky, bylo způsobeno pochybením doručovatele Depa Praha 703, jak je uvedeno výše. Vedoucí pošty Praha 8 nepochybila. V interním materiálu: „*Žádost adresáta – dosílka*“, stejně tak v „*Soupisu zásilek na opakované doručování*“, jsou Vaše požadavky zaznamenány správně.

Vedoucí pošty dále uvádí, že pokud klient navštíví poštu za účelem podání podnětu či stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb, nikdy klienta neodkazuje na formulář na webových stránkách České pošty. Výjimkou je odkaz na sledování zásilek nebo na on-line žádosti, které

mohou být klientům velkou pomocí při nakládání s jejich zásilkou (změna doručení online, změna ukládací pošty, dosílka uložené zásilky apod.). Pokud klient požaduje odpověď na ústně podanou stížnost, převezme si vedoucí pošty od klienta telefonní číslo a předává požadavek příslušnému pracovišti (dodejna Praha 8 nebo depo Praha 703). Pokud klient požaduje vyřešit stížnost ihned a hovořit s kompetentní osobou, předá mu kontakt na příslušné pracoviště.

K Vaší poslední otázce, proč musíte ve Vaší žádosti poskytovat datum narození, uvádíme, že je to v souladu s § 14 odst. 2 InfZ. Podle tohoto ustanovení je povinna každá fyzická osoba podávající žádost dle InfZ ve své žádosti uvést jméno, příjmení, datum narození, adresu místa trvalého pobytu nebo, není-li přihlášena k trvalému pobytu, adresu bydliště a adresu pro doručování, liší-li se od adresy místa trvalého pobytu nebo bydliště. Neobsahuje-li žádost tyto údaje, není žádost podáním ve smyslu InfZ a povinný subjekt takovou žádost odloží.