



Česká pošta, s.p.
Pobočková síť PH
Bystřická 9, Praha 4
Korespondenční adresa:
Poštovní příhrádka 90
225 90 Praha 025
Tel.: +420 261 004 111

Pan
Jiří Duffek

e-mail: jiriduffek@email.cz

Váš dopis značky / ze dne

Naše značka
ČP/CI/76176/2018/PDÚSPH

Vyřizuje / linka
Tupá/954 401 003

Místo odeslání / dne
Praha/24.7.2018

Věc

Odpověď na stížnost – nespokojenost s jednáním pracovníků pošty Praha 519

Vážený pane Duffku,

odpovídáme na Vaši stížnost uplatněnou prostřednictvím elektronické schránky kanceláře ombudsmana České pošty, s. p., ve věci nespokojenosti s jednáním pracovníků pošty Praha 519, Janského 2254/45, 150 19 Praha 5 a neposkytnutí poskytnutí služby Czech POINT (dále jen CzP) – výpis z katastru nemovitostí dne 15. 6. 2018.

Na úvod naší odpovědi, přijměte prosím omluvu, jménem České pošty, s. p., i vedení pošty Praha 519 za neposkytnutí uvedené služby.

Sdělujeme Vám, že Vaši stížnost vyhodnocujeme jako oprávněnou, neboť každá pošta, která poskytuje služby CzP, musí tyto služby v případě funkčnosti systému poskytovat v požadované kvalitě po celou dobu hodin pro veřejnost a povinností vedoucího pošty je zajistit přítomnost kvalifikovaného pracovníka.

Zároveň však uvádíme, že měsíci červnu disponovala pošta Praha 519 pouze jedním zaměstnancem, který absolvoval veškerá odborná školení potřebná k poskytování těchto služeb, a který byl oprávněn tyto služby poskytovat. Tento pracovník, který je zároveň zástupcem vedoucí pošty, měl uvedeného dne celodenní směnu. Vedoucí pošty byla na školení právě CzP.

Pošta Praha 519 disponuje celkem 3 přepážkami, přičemž počet otevřených přepážek je vždy závislý na aktuální personální situaci. Vedoucí pošty se snaží zajistit provoz vždy nejméně dvou přepážek, a tak tomu bylo i dne 15. 6. 2018. Dále uvádíme, že v poledních hodinách, tedy v době Vaší návštěvy pošty, dochází ke střídání směn, a v případě celodenní směny i k čerpání přestávky na jídlo a oddech.

Vážený pane Duffku, věříme, že jsme Vám poskytli dostatečnou odpověď k Vaší stížnosti.

V současné době disponuje pošta Praha 519 již třemi pracovníky oprávněnými poskytovat služby CzP a věříme tedy, že se tato situace již nebude opakovat. Vzniklé situace je nám líto a za neposkytnutí služby se Vám ještě jednou velmi omlouváme.

Předáváme Vám tuto zprávu s ujištěním, že Česká pošta, s. p., má zájem na tom, aby byli její zákazníci s poskytovanými službami spokojeni. Děkujeme Vám za Vaše upozornění a sdělujeme Vám, že veškeré připomínky našich klientů vítáme, neboť nám naše služby napomáhají zkvalitňovat.

S pozdravem

Ing. Libor Kopřiva, v. r.
ved. odd. podpora PS PH

Za správnost: Jana Tupá

Česká pošta, s.p., se sídlem
Politických vězňů 909/4
225 99 Praha 1

info@ceskaposta.cz
www.ceskaposta.cz

IČO: 47114983
DIČ: CZ47114983

č. ú.: 133406370/0300
ID datové schránky: kr7cdry