

## Otevírací doba pošty

### **Jaké byly důvody úpravy provozní doby některých poboček České pošty od 1. 10. 2020?**

V uplynulých měsících jsme zaznamenali na našich pobočkách nutnost řešit zajištění chodu pošt během nouzového stavu a hledali jsme cesty, jak udržet pobočky dostupné pro veřejnost, i když celá řada jiných subjektů byla dobrovolně uzavřená – např. úřady a i některé banky. Toho jsme byli schopni dosáhnout jen za cenu zavedení jednosměnného provozu. Donutil nás k tomu nižší počet našich pracovníků, neboť byli nemocní nebo byli s dětmi doma na OČR. Na našem regionu nám chybělo přes 270 pracovníků z 1900. Nastavení jednosměnných provozů se ukázalo, i ekonomicky velmi výhodné (vzhledem k délce úvazků našich pracovníků, kdy musel být chod jedné přepážky zajišťován dvěma pracovníky). Po zohlednění přestávky pracovníků a předání pracoviště byla každá přepážka dostupná veřejnosti jen 8,5 hodiny a díky tomu jsme nemohli mít otevřené všechny přepážky v nevytíženějších časech. Zavedením jednosměnného provozu došlo sice k redukci otevírací doby pošty na 7 hodin týdně, nicméně nám to umožnilo těchto 7 hodin zajistit jen jedním pracovníkem a navýšit tak počet otevřených přepážek současně. Na naší pobočce Brno - Vinohrady dříve mohlo být otevřeno průměrně 2,5 až 3 přepážky a po zavedení změny budou veřejnosti k dispozici všechny přepážky po celou otevírací dobu, snad až na výjimečné situace, kdy pracovníci náhle onemocní nebo nastane jiná, nepředvídatelná situace.

### **Proč není možné změnit novou provozní dobu?**

Otevírací dobu pobočky nastavila Česká pošta v rámci své strategie jednotně u více než 1200 poboček, aby se zvýšila transparentnost v tom, jak jednotlivé pobočky mají otevřeno. Pošta Brno-Vinohrady patří do segmentu pošt, které mají nyní rozsah 35 hodin v pracovním týdnu, a proto její doba byla stanovena pevně na: v pondělí a ve středu od 10:00 – 12:00 a 13:00 – 18:00 a ve zbylé dny: 8:00 – 12:00 a 13:00 – 16:00. Každá pošta v jednosměnném provozu má stanovenou i hodinovou pauzu na oběd (12:00 – 13:00). Chceme vyjít vstříc i svým pracovníkům, aby si i oni mohli dopřát čas na odpočinek, jako je tomu u jiných profesí, např. v bankách, na úřadech apod. Česká pošta má vesměs dva základní segmenty zákazníků – dopolední klient (nejčastěji senioři nebo maminky na rodičovské dovolené či firemní klienti) a odpolední klienti (nejčastěji lidé v produktivním věku, kteří přes den pracují). Dopoledních klientů je v celé České republice přibližně 2,5 milionu a odpoledních 5,5 milionů. Dopolední klienti chodí na pošty častěji (někdy týdně, jindy měsíčně) a naopak odpolední klienti navštěvují poštu 2 až 3 krát za rok. Je tedy logické, že jsme museli jednosměnný provoz nastavit více ve prospěch dopoledních klientů a naopak zpřístupnit nově pobočky před 18:00 alespoň 2 dny v týdnu pro odpolední či večerní klienty.

### **Sídliště Brno-Vinohrady je typické tím, že zde bydlí převážně mladí lidé v produktivním věku. Jak si tyto klienty chcete získat, když má pobočka pošty otevřeno jen 2 dny v týdnu pro tuto skupinu obyvatel?**

Rozumím tomu, že některá sídliště jsou specifická, zejména mladá a rozvíjející sídliště ve velkých aglomeracích. Lidé na těchto sídlištích většinou jen bydlí a zřídka pracují. Nicméně myslíme i na tyto klienty, neboť obsluha našich klientů ve městech je přeci jen snazší z následujícího důvodu: v Brně mohou klienti využívat celou řadu dalších poboček v celém městě. Zdaleka již neplatí, že si zásilku musíte vyzvednout tam, kde je vaše domovská pošta. Klienti často o možnosti přeposlání zásilky na jinou pobočku vůbec nevědí, přitom je to běžně fungující servis, které pro naše zákazníky zajišťujeme dennodenně, stačí na domovskou poštu zatelefonovat a požádat o přeposlání na jinou pobočku. Kromě toho si klienti mohou zřídit zákaznickou kartu a navést na ni zmocnění k vyzvedávání zásilek. Zásilky (kromě zásilek určených výhradně do vlastních rukou adresáta) pak za adresáta může vyzvednout osoba oprávněná k vyzvednutí, tj. např. manžel či manželka na rodičovské dovolené.

Do třetice bych zmínil další zkvalitnění služeb. Naši klienti mohou využívat stále se zahušťující síť Balíkoven k vyzvedávání „Balíků Do balíkovny“, což opět přispěje k vyšší kvalitě poskytovaných služeb.

V rozvoji sítě Balíkoven zohledňujeme nejen lokalitu, ale i otevírací dobu subjektu, který pro nás balíkovnu bude provozovat. Všechny tyto kroky mají za cíl usnadnit přístup k našim poštovním službám nebo zlepšit kvalitu obsluhy. Pro obyvatele sídliště Brno-Vinohrady bude nejzásadnější změna navýšení počtu otevřených přepážek, a v důsledku toho zrychlení doby obsluhy zákazníků.

### **Jsou některé pobočky v Brně otevřené v jiných časech?**

Brno má určené celkem tři velké oblastní pošty – Brno 2 (hlavní nádraží), Brno 25 (Starý Lískovec) a Brno 12 (Královo Pole), které jsou otevřeny nejméně od 8:00 do 18:00 každý pracovní den. Brno 2 jako největší pošta na Jižní Moravě, je v provozu od 6:00 – 24:00 každý den. Kromě těchto pošt se nezměnila otevírací doba u pošt v obchodních centrech Olympie, Velký Špalíček a Javor. Zbylé pošty v Brně mají otevřeno stejně jako pošta Brno-Vinohrady.

### **Mezi klienty se objevují negativní ohlasy na provedené změny, co tím Česká pošta sleduje?**

Na jakékoliv změny lidé většinou reagují negativně, i když v konečném důsledku změna může vést k posunu ve zkvalitnění služeb. Evidujeme však i pozitivní reakce klientů, např. u pošty Brno 3 (Mendlovo nám.). Tato pobočka měla otevřeno od 9:00 do 17:30 každý pracovní den a pracující klienti se na tuto poštu neměli šanci dostat. Změny otevíracích dob přinášejí dva základní efekty. První je zvýšení produktivity našich pracovníků, což vede k druhému efektu: zvýšení počtu otevřených přepážek v jeden moment. Díky tomu zrychlujeme dobu obsluhy. Vycházíme z dlouhodobého trendu, který významně urychlila koronavirová pandemie letos na jaře. Velká skupina klientů se naučila během tří měsíců využívat online služeb a díky tomu nám významně klesl počet klientů na pobočkách. Trend „onlinizace“ klientů je patrný v celé společnosti a reagují na to i banky nebo jiné subjekty založené na službách, které lze poskytovat online. Zasilání zejména listovních zásilek je dnes možné přes datové schránky a v této souvislosti neustále klesá počet klasických zásilek. Reagujeme i na tento trend nabídkou služeb. Pro klienty máme např. mobilní aplikaci Pohlednice online, do které si klient nahraje vlastní fotografie z mobilu, vytvoří koláž fotek do podoby pohlednice a přes aplikaci ji zaplatí a odešle na zadané fyzické adresy. Díky tomu mohou vnoučata kupříkladu i z Pradědu odeslat z mobilu svým prarodičům fyzický pohled s vlastními fotkami, aniž by museli na pobočku pošty. My zajistíme vytištění a následné rozeslání na zadané adresy. Klienti aplikaci využívají nejen jako pohled z dovolené, ale vytvářejí si v ní i pozvánky na narozeniny, které pak snadno z pohodlí domova rozešlou na všechny své známé, kterým přijde taková pozvánka fyzicky do schránky. Závěrem bych zmínil ještě jeden fakt: celá řada bank v letošním roce zrušila desítky poboček. České poště platná legislativa neumožňuje pobočky rušit a nezbývá nám, než hledat taková řešení, která umožní snížit provozní náklady i při zachování nebo v řadě případů při navýšení kapacity obsluhy. Podařil se najít model, který nám toto umožnil a věřím, že jeho aplikací dojde nakonec k nárůstu spokojenosti s našimi službami.

**Ing. Bc. Jiří Rotschedl**

Ředitel pobočkové sítě JM