

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Návrh na zefektivnění procesu podání smluvních podavatelů
na poště Hradec Králové 3

Katarína Praženicová

Bakalářská práce

2010

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2009/2010

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Katarína PRAŽENICOVÁ
Osobní číslo: D040394
Studijní program: B3709 Dopravní technologie a spoje
Studijní obor: Management, marketing a logistika ve spojích
Název tématu: Návrh na zefektivnění procesu podání smluvních
podavatelů na poště Hradec Králové 3
Zadávací katedra: Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Úvod

1. Charakteristika pošty Hradec Králové 3
2. Analýza stávajícího stavu smluvních podavatelů
3. Návrh řešení pro vybudování přepážky pro smluvní podavatele v zázemí pošty
4. Zhodnocení návrhového řešení

Závěr

Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucího**
Rozsah pracovní zprávy: **40 - 50 stran**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**
Seznam odborné literatury:
dle pokynů vedoucího práce

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Daniel Salava**
Katedra dopravního managementu, marketingu
a logistiky

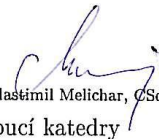
Datum zadání bakalářské práce: **30. listopadu 2009**

Termín odevzdání bakalářské práce: **31. května 2010**



prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.
děkan

L.S.



prof. Ing. Vlastimil Melichar, CSc.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 30. listopadu 2009

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Hradci Králové dne 01. 04. 2010

Katarína Praženicová

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala všem, kteří mi jakýmkoli způsobem přispěli svými odbornými připomínkami, cennými radami a zkušenostmi k sepsání této bakalářské práce.

Anotace

Bakalářská práce je zaměřena na vytvoření nové přepážky v zázemí pošty Hradec Králové 3. První část je věnována charakteristice pošty Hradec Králové 3 a popisu poskytovaných služeb. Dále je zde přiblížena činnost jednotlivých přepážek. Hlavní důvod vytvoření nové přepážky v zázemí pošty je přetíženost přepážek v odpoledních hodinách. V druhé části je pozornost zaměřena na postup realizace nové přepážky, její náplni práce a stanovení pracovní doby. Důležitým faktorem pro vznik nového pracoviště je zejména úspora investic při jeho vybavování technologickými prostředky a odstranění problematiky stávající obsluhy zákazníků. Cílem této práce je návrh na zefektivnění procesu podání smluvních podavatelů na poště Hradec Králové 3.

Klíčová slova

hromadní podavatelé, pošta, zákazníci, zázemí pošty, vyvolávací systém

Title

Proposal for increase efficiency of submission by contracted customers' at the post office Hradec Králové 3

Annotation

The Bachelor Thesis is focused on a new counter in the background of the post office Hradec Králové 3. The first part is dedicated to the characteristics of the post office Hradec Králové 3 and to the description of the provided services there. Then I refer to the activities of all counters. I underline to the main reason of the new counter creation - the big load of existing counters in the afternoon hours. In the second part the attention is focused on the procedure of the new counter realization, its offered services and the working hours. Very important factor for the setting of the new work place is firstly the investment saving of the technological instruments and the secondly to remove the problems with existing clients services. The goal of this work is proposal for increase efficiency of submission by contracted customers' at the post office Hradec Králové 3.

Keywords

collective consignors, post office, customers, post background, developing system

OBSAH

strana

| | |
|---|-----------|
| ÚVOD | 8 |
| 1 CHARAKTERISTIKA POŠTY HRADEC KRÁLOVÉ 3 | 9 |
| 1.1 Legislativa | 9 |
| 1.2 Služby poskytované Českou poštou, s.p..... | 11 |
| 1.3 Podací služba | 13 |
| 1.4 Dodací služba | 15 |
| 1.5 Pošta 500 03 Hradec Králové 3 | 18 |
| 1.5.1 Služby poskytované jednotlivými přepážkami pošty Hradec Králové 3..... | 19 |
| 2 ANALÝZA STÁVAJÍCÍHO STAVU SMLUVNÍCH PODAVATELŮ | 22 |
| 2.1 Služby hromadným podavatelům | 22 |
| 2.2 Rozbor vytiženosti přepážek hromadného podání a přepážky v zázemí..... | 28 |
| 2.3 Postup při přijímání zásilek hromadných podavatelů..... | 29 |
| 3 NÁVRH ŘEŠENÍ PRO VYBUDOVÁNÍ PŘEPÁŽKY PRO SMLUVNÍ PODAVATELE V ZÁZEMÍ | 32 |
| 3.1 Vznik nové přepážky v zázemí..... | 32 |
| 3.2 Návrh pracovní náplně a pracovní doby..... | 32 |
| 3.3 Náklady na vybavení přepážky číslo 13 | 36 |
| 3.4 Úspora času na univerzálních přepážkách č. 4 a 5 | 38 |
| 4 ZHODNOCENÍ NAVRHOVANÉHO ŘEŠENÍ | 40 |
| 4.1 Přínos pro poštu Hradec Králové 3 | 40 |
| 4.2 Obsluha jednoho zákazníka | 40 |
| 4.3 Možnost realizace navrhovaného řešení..... | 41 |
| ZÁVĚR | 43 |
| POUŽITÁ LITERATURA | 44 |
| SEZNAM TABULEK | 45 |
| SEZNAM OBRÁZKŮ | 46 |
| SEZNAM ZKRATEK | 47 |
| SEZNAM PŘÍLOH | 48 |

ÚVOD

Česká pošta, s.p. (dále ČP nebo Česká pošta) se v poslední době řadí nejen mezi největší podniky v České republice, ale také mezi moderní firmy, které pro svou činnost využívají nejvyspělejší technologie a vybavení. Nebylo tomu tak vždycky. Při svém vzniku v roce 1993 zdělila po bývalé Správě pošt a telekomunikací Praha jen nevládné budovy pošt s odřenými přepážkami a zastaralým vozovým parkem. Za více než sedmnáct let své existence dokázala, že si umí nejen sama vydělat na vlastní provoz celé sítě poboček, ale také průběžně investovat do modernizace budov, vybavení i vozového parku. Přestože už každá z poboček České pošty, s.p., má upravený interiér a je vybavená výpočetní technikou, je stále co zlepšovat hlavně na poli obslužnosti zákazníků. O možnosti zkvalitnění poskytovaných služeb na poště Hradec Králové 3 pojednává tato práce.

Hradec Králové je významné průmyslové středisko a centrum vysokoškolského, středoškolského vzdělávání i škol s odborným zaměřením. Život takového města musí být zajištěn i službami, mezi které samozřejmě patří také služby České pošty.

V létě roku 2000 byla otevřena zbrusu nová pobočka České pošty, s.p. Hradec Králové 3, která zajišťuje tím nejmodernějším způsobem všechny v současné době dostupné poštovní i bankovní služby. Do té doby pošta Hradec Králové 3 sídlila v pronajatých prostorech, což bylo pro Českou poštu nevýhodné, a také už nepostačovala náporu, který se neustále zvyšoval.

V této bakalářské práci bych chtěla charakterizovat současnou situaci obslužnosti zákazníků na poště Hradec Králové 3. Hlavním cílem je zejména analýza možností zlepšení stávajícího stavu vybudováním přepážky pro smluvní podavatele v zázemí pošty.

1 Charakteristika pošty Hradec Králové 3

1.1 Legislativa

Česká pošta, s.p., vznikla v roce 1993 rozdělením tehdejší Správy pošt a telekomunikací Praha na České telekomunikace, s.p., a Českou poštu, s.p. Z podniku České telekomunikace, s.p., se později stala akciová společnost s názvem Český telecom, a.s., kterou v současné době vlastní španělská společnost Telefónica O₂.

Ihned po svém vzniku měla Česká pošta před sebou jeden důležitý úkol – přetvořit minulostí značně zatíženou organizaci v moderní prosperující firmu. Pošta začala postupně zdokonalovat provozní technologie, hledat nová technická a organizační řešení, investovat do modernizace provozoven a vozového parku.

Česká pošta, s.p., je státní podnik provozující poštovní služby na území České republiky podle zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, ve znění pozdějších předpisů [1]. Centrála České pošty, s.p., sídlí na poště Praha 1, Politických vězňů 909/4, zakladatelem je Ministerstvo vnitra České republiky.

Oblast poštovních služeb v České republice reguluje od dubna 2005 Český telekomunikační úřad (dále ČTÚ). Regulační pravomoci se přenesly z Ministerstva informatiky ČR na ČTÚ díky novým právním úpravám – dne 1. dubna 2005 nabyly účinnosti, kromě jiných relevantních zákonů, zákon č. 95/2005 Sb., kterým se mění zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů [2]. Od 1. června 2005 platí souhlas Českého telekomunikačního úřadu s poštovními podmínkami, které Česká pošta předložila správnímu orgánu 31. března 2005. ČTÚ zároveň stanovil ke dni 1. června 2005 držitelům poštovní licence, České poště, s.p., rozsah základních kvalitativních požadavků. Dne 24. listopadu 2005 rozhodl Český telekomunikační úřad podle § 20, odst. 1 zákona o poštovních službách, o udělení poštovní licence státnímu podniku Česká pošta, a to na základě písemné žádosti podané na výzvu ČTÚ zveřejněnou v Poštovním věstníku, částka 8, vydaném 4. srpna 2005 [3, opatření č. 26]. Poštovní licence byla udělena na období od 1. ledna 2006 do 31. prosince 2008 a byla zveřejněna v Poštovním věstníku, částka 14, vydaném dne 28. prosince 2005 [4, opatření

č. 43]. Tímto rozhodnutím správní orgán mimo jiné vyslovil souhlas s poštovními podmínkami, které spolu se žádostí o udělení licence předložila Česká pošta, s.p. Zároveň Český telekomunikační úřad předložil konkrétní kvalitativní požadavky uplatňované vůči České poště, s.p., které se týkají například hustoty obslužných míst, otevírací doby provozoven, způsobu dodávání, rychlosti přepravy, vyřizování reklamací aj. [5].

Vláda svým nařízením č. 512/2005 Sb. Stanovila, že pouze ČP jako držitel poštovní licence má právo provozovat službu, jejímž účelem je dodání písemnosti s hmotností do 50 g, a s cenou do 18 Kč.

V souvislosti s platností poštovní licence, udělené České poště, s.p., do 31. prosince 2008, uveřejnil Český telekomunikační úřad Výzvu k podání žádosti o udělení poštovní licence na období od 1. 1. 2009 do 31. 12. 2012 [6, opatření 39]. Česká pošta, s.p., svoji žádost o přidělení poštovní licence podala v řádném termínu. Dne 5. prosince 2008 byla z rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu udělena poštovní licence České poště, s.p., na následující období do konce roku 2012 [7, opatření 69].

Aby se zákazníci pošty měli možnost dovědět, jaké právní podmínky platí při užívání služeb České pošty, s.p., má ČP stanovenou povinnost zajistit poskytnutí těchto informací na kterékoliv poště.

Na každé poště musí být k dispozici k nahlédnutí:

Zákon č. 29/2000 Sb. o poštovních službách a o změně některých zákonů;

Nařízení vlády č. 512/2005 Sb., kterým se stanoví částka určující, kdy je provozování poštovní služby, jejímž účelem je dodání písemné zprávy, vyhrazeno držitelům poštovní licence;

Základní kvalitativní požadavky stanovené Českým telekomunikačním úřadem;

Akta Světové poštovní unie (tento předpis je k dispozici na 100 vybraných poštách);

- Poštovní podmínky České pošty, s.p., vydané v těchto samostatných dílech:
 - Poštovní podmínky České pošty, s.p., – Základní poštovní služby;
 - Poštovní podmínky České pošty, s.p., – Zahraniční podmínky;
 - Poštovní podmínky České pošty, s.p., – Ostatní služby;

- Poštovní podmínky České pošty, s.p., – Ceník;
- Poštovní věstník
- Věstník – Informace pro veřejnost jedná se o zvláštní část Věstníku ČP, s.p.).¹

1.2 Služby poskytované Českou poštou, s.p.

Každá provozovna České pošty je povinna poskytovat základní poštovní služby podle zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů v platném znění, jenž upravuje podmínky pro poskytování a provozování poštovních služeb, práva a povinnosti, které při tom vznikají. Do těchto služeb patří zejména podání, přeprava a dodání listovních a balíkových zásilek, peněžních poukázek ve vnitrostátním, ale i mezinárodním styku (viz. Příloha č. 1 Struktura služeb České pošty, s.p.).

Česká pošta také nabízí služby expresní a kurýrní. Kromě uvedených klasických poštovních služeb pošta poskytuje zákazníkům také služby obstaravatelské činnosti (důchodová služba, sázkové a loterijní společnosti) a nabízí produkty smluvních partnerů (Poštovní spořitelna, Česká pojišťovna, Českomoravská stavební spořitelna).

V současné době jsou preferované elektronické služby Czech – POINT:

- Výpis z Katastru nemovitosti;
- Výpis z Obchodního rejstříku;
- Výpis z Živnostenského rejstříku;
- Přijetí podání podle živnostenského zákona (§ 72);
- Žádost o výpis nebo opis z Rejstříku trestů podle zákona č. 124/2008 Sb.;
- Výpis z Rejstříku trestů;
- Výpis z bodového hodnocení řidiče;
- Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů;

^{1 1} Kolářová Hana, Základní služby České pošty, s.p., interní materiály 2006. str. 3.

- Podání do registru účastníků provozu modulu autovlaků ISOH;
- Výpis z insolventního rejstříku;
- Datové schránky;
- Autorizovaná konverze dokumentu;
- Centrální úložiště ověřovacích doložek;
- Úschovna systému Czech POINT;
- CzechPOINT@office;
- Czech POINT E-SHOP – výpisy poštou.²

Aby si zákazník měl možnost vybrat z množství nabízených služeb takovou, která pro něho bude nejvýhodnější, potřebuje dostatečné množství informací. Tyto informace může zákazník získat mnoha způsoby.

V prostorách pro veřejnost musí být na každé poště umístěna nepřehlédnutelná vývěska, na níž jsou vyvěšeny letáky s informacemi o základních službách. Kromě letáků umístěných na vývěsce, musí být dále zákazníkům volně přístupné:

- letáky s informacemi o základních poštovních službách,
- letáky s ceníkem základních poštovních služeb,
- letáky s informacemi o bezplatné telefonní lince Informačního centra České pošty, s.p., internetové adresy ČP s adresou elektronické podatelny.³

² <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/23>

³ Poštovní Pravidla I. – Všeobecná ustanovení Podací služba. Aktualizováno 1. listopadu 2002. Schváleno výnosem České pošty, s.p., str. 32.

1.3 Podací služba

Poštovní podání znamená převzetí zásilek od odesílatele k provedení služby v souladu s poštovními podmínkami. Podáním zásilky je uzavřena smlouva mezi odesílatelem a ČP. Odesílatel za danou službu hradí cenu dle ceníku České pošty, s.p., kupuje službu. Při podání zásilky pošta totožnost odesílatele či podavatele neověřuje. Pro zásilky, jejichž podání pošta nestvrzuje, se používá označení „obyčejné zásilky“. Pro zásilky, jejichž podání pošta stvrzuje, přejímá za ně odpovědnost a dodává je příjemci na potvrzení, se používá označení „zapsané zásilky“. Pro požadovanou úpravu zásilek, která je stanovena poštovními podmínkami, se v provozních předpisech používá výraz „zasílací podmínky“. Zasílací podmínky vnitrostátních zásilek a zásilek do zahraničí jsou vedeny v samostatných částech poštovních podmínek, kde je podrobně uvedeno, za jakých podmínek lze prostřednictvím České pošty, s.p., odeslat svoji zásilku.

Zasílací podmínky zásilek upravují:

- obsah zásilky (co zásilky nesmějí obsahovat);
- hmotnost (stanovená maximální hmotnost z důvodu manipulovatelnosti);
- rozměry (určen maximální rozměr);
- obal a balení (upřesnění podmínek vzhledem k bezpečnosti a přesnému zpracování zásilky během přepravy a dodání);
- poštovní adresa (musí se uvádět přesně, aby nevznikly pochybnosti, kde a komu má pošta zásilku dodat);
- adresní strana zásilky (nejvhodnější strana pro umístění adresy a vyznačení všech ostatních údajů potřebných k přijetí zásilky k dodání);
- udaná cena (cena, která je stanovena odesílatelem k ocenění obsahu zásilky).

Zásilky k poštovní přepravě se přijímají:

- vhozením zásilky odesílatelem do poštovní schránky (zařízení pošty určené pro podání obyčejné listovní zásilky);
- u kterékoliv přepážky pošty;
- mimo poštu u pověřeného pracovníka (např. u doručovatele vykonávajícího dodání zásilek);

- mimo poštu u smluvního partnera pošty (např. poštovny).⁴

Cenu je možné uhradit několika způsoby:

- poštovními známkami;
- v hotovosti;
- uzavřením Dohody o bezhotovostní úhradě ceny;
- uzavřením Dohody o využívání výplatního stroje.

Podání zapsané zásilky pošta stvrzuje podavateli na podací stvrzence, která má formu stanovenou Českou poštou, s.p.

Podací stvrzenkou je:

- podací lístek;
- poštovní podací arch;
- soupis podaných zásilek (vytištěný odesílatelem);
- podací lístek poštovní průvodky k balíkům do zahraničí.

Pro mnohé zákazníky předáním své zásilky přepážkovému pracovníkovi končí veškerá povědomost o činnosti České pošty. Většina z nich si opravdu představuje práci pracovníků jen jako přijímání dopisů a balíků u přepážky nebo možnost úhrady poštovní poukázky a SIPO. Převzetím jakékoliv zásilky pracovníkem pošty je však jen první krůčkem k řadě dalších úkonů a činností.

Do těchto činností jsou zapojeny desítky i stovky poštovních zaměstnanců, ale o tom opravdu naši zákazníci nemají ani tušení. Úkolem této práce však není popis všech úkonů od podání zásilek přes přepravu až po jejich vlastní doručení adresátům. Tato práce má za úkol přiblížit činnosti pošty Hradec Králové 3 a poskytování služeb hromadným podavatelům.

4 Poštovní Pravidla I. – Všeobecná ustanovení Podací služba. Aktualizováno 1. listopadu 2002. Schváleno výnosem České pošty, s.p., str. 51.

1.4 Dodací služba

Účelem dodací služby je dodat poštovní zásilku nebo poukazovanou peněžní částku adresátovi nebo jinému příjemci. Dodání se musí uskutečnit tak, aby neodporovalo dispozicím odesílatele, který si službu sjednal a zaplatil. Způsob dodání ve skutečnosti rozhoduje o kvalitě poskytnuté služby.

Doručovací pochůzku je pošta povinna zajistit v každý pracovní den v době od 8:00 do 16:00 hodin dle základních kvalitativních požadavků poskytovaných poštovních služeb stanovených regulátorem Českým telekomunikačním úřadem.

Způsoby dodání adresátovi:

- do domovní schránky;
- adresátovi v místě určeném v poštovní adrese nebo i na jiném místě, poštovním doručovatelem (zásilky, jejichž převzetí se stvrzuje, nebo obyčejné zásilky velkých rozměrů);
- odnos z pronajatých přihrádek na poštách tzv. P. O. BOX (obyčejné zásilky);
- u přepážky pošty (zásilky, jejichž převzetí se stvrzuje, nebo obyčejné zásilky velkých rozměrů, které nemohly být doručeny poštovním doručovatelem).⁵

Způsob dodání zásilek se rozlišuje podle:

- místa, kde se zásilky dodávají, tj.
 - v bydlíšti, v místě podnikání, v sídle, prostřednictvím dodávací schránky, prostřednictvím poštovní přihrádky;
 - na poště u přepážky;
- charakteristiky adresáta, tj.
 - fyzická osoba nebo fyzická osoba podnikající;
 - právnická osoba;
- služby, tj.

⁵ Poštovní Pravidla IV. – Dodací služba. Aktualizováno 1. července 2009. Schváleno výnosem České pošty, s.p., str. 13.

- obyčejná zásilka (obyčejné psaní, obyčejná slepecká zásilka, obyčejný balík, všechny druhy obyčejných zásilek z ciziny), jejíž převzetí příjemce nestvrzuje;
- zapsaná zásilka (doporučená zásilka, doporučená slepecká zásilka, všechny druhy doporučených zásilek z ciziny, cenné psaní vnitrostátní i z ciziny, cenný balík vnitrostátní i z ciziny a balík bez udané ceny z ciziny), jejíž převzetí příjemce stvrzuje a která není určena výhradně do vlastních rukou adresáta;
- zapsaná zásilka, jejíž převzetí příjemce stvrzuje a která je určena do vlastních rukou adresáta, jeho zmocněnce nebo jeho zákonného zástupce;
- zapsaná zásilka, jejíž převzetí příjemce stvrzuje a která je určena výhradně do vlastních rukou adresáta;
- doplňkové služby tj.
 - dodejka;
 - dodání do vlastních rukou;
 - dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta;
 - dobírka;
 - zkrácení odběrné lhůty;
 - prodloužení úložní doby;
- Dispozice odesílatele k nakládání se zásilkou, tj.
 - neukládat;
 - nedosílat;
 - neprodlužovat úložní dobu;
 - uložit, i když je adresát neznámý;
 - uložit, i když se adresát odstěhoval.⁶

Mezi zapsané zásilky se řadí i poštovní poukázky.

⁶ Poštovní Pravidla IV. – Dodací služba. Aktualizováno 1. července 2009. Schváleno výnosem České pošty, s.p., str. 13.

Při dodání zásilky pracovník pošty nemůže doručit nebo vydat zásilku dřív, než si ověří, že osoba, které hodlá zásilku předat, je oprávněna zásilku převzít. K prokazování jména a příjmení fyzické osoby, případě jejího rodného čísla nebo data narození, mohou být použity osobní doklady: u občana České republiky občanský průkaz, cestovní doklad nebo řidičský průkaz, u cizince osobní doklad umožňující pobyt v České republice. Zásilka může být adresována na fyzickou nebo právnickou osobu. Za adresáta, který je fyzickou osobou, může zásilku převzít pouze ten, kdo předloží svůj osobní doklad a prokáže, že ho adresát k převzetí zásilky zmocnil (hodnověrným písemným prohlášením). Zmocněním může být:

- jednorázová plná moc k převzetí určité zásilky – takovou plnou moc je možné projednat rovněž se zmocnitelem na kterékoliv poště tak, že podpis zmocnitele za cenu uvedenou v ceníku ověří pošta a zašle ji poště, u které má být vydána konkrétní zásilka;
- dlouhodobá plná moc k přijímání zásilek po stanovenou dobu;
- generální plná moc, která zmocněnce opravňuje, aby jednal jménem zmocnitele a tedy i přijímal jemu adresované zásilky;
- průkaz příjemce vydaný kteroukoliv poštou na základě písemné žádosti. Průkaz platí na celém území České republiky po dobu určenou žadatelem nebo do odvolání.

Plná moc, pokud není projednána před pracovníkem pošty, musí mít vždy ověřovací doložku notáře, obecního úřadu nebo zastupitelského úřadu ČR v zahraničí. Průkaz příjemce vydává pošta jako doklad opravňující osoby k přijímání zásilek. Žádost o vydání průkazu může být uplatněna u kterékoliv pošty v České republice. Průkaz příjemce každá pošta vydává na počkání.⁷

Místa dodání na daném území tvoří poštovní obvod, který je rozdělen na místa, kam pošta doručuje, tj. dodací místa uvedená v poštovní adrese zásilky, a místa, kde pošta není povinná provádět standardní pokus o dodání (místa bez doručovací služby). Trasa a směr pochůzky do místa, kam pošta doručuje, se vyznačí na přehledné mapce okrsku (okruhu), která je uložena na pracovišti doručovatele.

⁷Kolářová Hana, Základní služby České pošty, s.p., interní materiály 2006. s. 13.

Doručovatelé se rozlišují:

- podle druhu doručovaných zásilek na:
 - listovní;
 - balíkové;
 - ostatní;
- podle způsobu dopravy na:
 - pěší (mohou být případně vybavení jízdním kolem);
 - motorizované.⁸

1.5 Pošta 500 03 Hradec Králové 3

ČP měla k roku 2008 celkem 3 372 poboček. Jednou z nich je i pošta Hradec Králové 3, která se nachází na prostorné Pospíšilově třídě, kam byla přestěhována k 1. 7. 2000. Tato pošta je pro zákazníky snadno dostupná prostředky hromadné dopravy. Slouží zhruba jedné čtvrtině města – celému Slezskému předměstí. Je poštou dodávací pro 8 355 domácností a 1 562 firem a organizací. Patří pod Region Východní Čechy a dle organizační struktury pošt je poštou samostatnou. Přepravu zásilek z podání a určených k dodání zajišťuje Sběrný přepravní uzel Pardubice. Pověřenou poštou pro příděly a odvody hotovostí je pošta Hradec Králové 2, příděly a odvody cenin a zboží zajišťuje pověřená pošta Pardubice 2. Pošta Hradec Králové 3 poskytuje nejmodernější služby, umožňuje bezbariérový přístup a je vybavena i naváděcím systémem pro nevidomé.

Obsluhu zákazníků pošty Hradec Králové 3 zajišťuje prostřednictvím vyvolávacího systému sedm univerzálních přepážek, dvě balíkové přepážky a jedna obchodní přepážka. Jedná se o přepážky univerzální, které povinně přijímají veškeré druhy zásilek a poskytují kompletní sortiment služeb dané pošty. Pošta Hradec Králové 3 své služby provozuje v místě s počtem obyvatel nad 10 000 s otevírací dobou od pondělí do soboty a to v době pravidelné pondělí až pátek od 7.00 hod. do 18.00 hod. a v sobotu od 8.00 hod. do 12.00 hod.

⁸ Poštovní Pravidla IV. – Dodací služba. Aktualizováno 1. července 2009. Schváleno výnosem České pošty, s.p., str. 19.

Pošta Hradec Králové 3 má 17 doručovacích okrsků, z toho čtyři motorizované, které ukládají nedoručené zapsané zásilky i na jiných poštách např.: Hradec Králové 1, Hradec Králové 7 a Černilov.

1.5.1 Služby poskytované jednotlivými přepážkami pošty Hradec Králové 3

Přepážky pošty Hradec Králové 3 jsou univerzální, to znamená, že přijímají více druhů zásilek a poskytují širší sortiment služeb dané pošty. Níže jsou uvedeny jednotlivé univerzální přepážky a vypsány veškeré služby, které poskytují ve směnném provozu.

Přepážky č. 1 a 2 nabízí:

- přednostně on-line služby společnosti SAZKA, a.s.;
- příjem a výdej obyčejných i zapsaných listovních zásilek tuzemského i mezinárodního styku;
- peněžní služba;
- důchodová služba;
- produkty aliančních partnerů.

Přepážka č. 3 je neobsazená.

Přepážky č. 4 a 5 nabízí:

- přednostně hromadné podání zásilek;
- příjem a výdej obyčejných i zapsaných listovních zásilek tuzemského i mezinárodního styku;
- peněžní služba;
- důchodová služba;
- Soustředěné inkaso plateb obyvatelstva;

- produkty aliančních partnerů.

Přepážka č. 6 nabízí:

- přednostně Czech Point a produkty České pojišťovny, Home Credit, ČMSS a Western Union;
- Soustředěné inkaso plateb obyvatelstva;
- příjem a výdej obyčejných i zapsaných listovních zásilek tuzemského i mezinárodního styku;
- peněžní služba;
- důchodová služba;
- produkty aliančních partnerů.

Přepážka č. 7 nabízí:

- příjem a výdej obyčejných i zapsaných listovních zásilek tuzemského i mezinárodního styku;
- peněžní služba;
- důchodová služba;
- produkty aliančních partnerů.

Přepážka č. 8 nabízí:

- bank zóna Poštovní spořitelny;
- peněžní služba.

Přepážky č. 9 nabízí:

- přednostně výdej odnosných zásilek;
- příjem a výdej balíkových zásilek tuzemského i mezinárodního styku;

- příjem obyčejných i zapsaných listovních zásilek tuzemského i mezinárodního styku;
- hromadné podání zásilek;
- peněžní služba;
- Postfax;
- produkty aliančních partnerů.

Přepážka č. 10 nabízí:

- přednostně příjem a výdej balíkových zásilek tuzemského i mezinárodního styku;
- výdej odnosných zásilek;
- příjem obyčejných i zapsaných listovních zásilek tuzemského i mezinárodního styku;
- hromadné podání zásilek;
- peněžní služba;
- Postfax;
- produkty aliančních partnerů.

Obchodní přepážka nabízí:

- prodej novin a časopisů;
- doplňkové zboží, sortiment;
- hromadné podání obyčejných listovních zásilek;
- produkty aliančních partnerů.

2 Analýza stávajícího stavu smluvních podavatelů

2.1 Služby hromadným podavatelům

V současné době poskytuje pošta Hradec Králové 3 služby nejen jednotlivým soukromým zákazníkům, ale také smluvním podavatelům. Jedná se o podavatele, kteří mají s Českou poštou, s.p., uzavřenou „Dohodu o bezhotovostní úhradě cen poštovních služeb“ nebo „Dohodu o používání výplatního stroje k úhradě cen za poštovní služby“. Podání zásilek na bázi obou těchto smluv je vázáno pouze na konkrétní podací poštu.

„Dohodu o bezhotovostní úhradě cen poštovních služeb“ uzavírá Česká pošta se zákazníky, jejichž měsíční objem podání činí minimální výši měsíčních nákladů cen za služby a to 7 000 Kč (doporučená výše měsíčních nákladů je 10 000 Kč). Dohoda se vztahuje na všechny druhy zásilek a služeb, za něž lze cenu uhradit poštovními známkami nebo v hotovosti, s výjimkou služeb Poštovní spořitelny. Na zásilkách musí být na určeném místě uvedena poštovní adresa adresáta, poštovní adresa odesílatele, vyznačena poznámka Placeno převodem doplněna číslem dohody, do zahraničí pak poznámka TAXE PERÇUE doplněna číslem dohody a cenou za službu. Údaje se umísťují na adresní straně zásilky:

- u obyčejných zásilek, doporučených zásilek, cenných psaní, cenných balíků a Zásilkových balíků v pravém horním rohu jejich adresní strany. Obyčejné zásilky mohou být v pravém horním rohu adresní strany opatřeny rámečkem obsahujícím zkratku P.P., číslo dohody o bezhotovostní úhradě cen poštovních služeb, PSČ a název podací pošty. Takto upravené zásilky není nutné orážet otiskem denního razítka podací pošty. Obyčejné zásilky do zahraničí mohou být v pravém horním rohu adresní strany zásilky opatřeny rámečkem obsahujícím zkratku P.P. nebo T.P., číslo dohody, PSČ a název podací pošty. Na takto označené zásilky není nutno uvádět cenu služby a orážet je denním razítkem podací pošty;
- u obchodních psaní musí být v pravém horním rohu adresní strany umístěn rámeček obsahující zkratku P.P., přidělené číslo dohody o podávání poštovních zásilek obchodní psaní, číslo dohody o bezhotovostní úhradě cen poštovních služeb, PSČ,

název podací pošty a zkratka OP. Takto upravené zásilky není nutné orážet otiskem denního razítka podací pošty;

- u zásilek EMS na vyhrazeném místě adresního štítku;
- u tiskovinových pytlů na adresní vlaječce;
- u poštovních poukázek se záhlaví jednotlivých dílů označí poznámkou Placeno převodem bez dalších údajů;
- u Obchodních balíků se poznámka vztahující se k ceně za službu na zásilce nevyznačuje.

U podání zapsaných zásilek (tzn. všechny zásilky kromě obyčejných zásilek vnitřního i mezinárodního styku) je uživatel povinen zásilky sepsat do poštovního podacího archu. Jednotlivé druhy zásilek se zapisují na samostatný poštovní podací arch (Obr. č. 1).

Obrázek 1 Poštovní podací arch

The image shows a form titled "POŠTOVNÍ PODACÍ ARCH" from Česká pošta, s.p. (IČ 47114683). It includes a header with the company logo, name, and ID. There are fields for "ODESÍLATEL" (Sender) and "Číslo přílohy příjemci knihy" (Attachment number for book recipient). A "Datum:" (Date) field is also present. The main part of the form is a table with the following columns: "Podací číslo" (Delivery number), "Jméno a příjmení adresáta (název organizace)" (Name and surname of recipient / organization name), "Adresní pošta (PSČ, místo určení)" (Postal address / ZIP code, location), "Ulice, číslo domu" (Street, house number), "Hmotnost" (Weight) with sub-columns for kg, g, Kč, h, and "Převod:"; "Dobírka" (Postage); "Udaná cena Vplacená částka" (Declared price / Paid amount) with sub-columns for Kč; "Cena služby" (Service fee) with sub-columns for Kč; "Placeno v hotovosti" (Paid in cash) with sub-columns for Kč; and "Poznámka (poplatek služby)" (Note / fee). At the bottom left, it says "11-038 Vydáno ČP, s.p." and at the bottom right, "Převod - úhm:".

Zdroj: tiskopis Česká pošta, s.p.

Zásilky podavatel předá s vyhotoveným Evidenčním lístkem poštovního (Obr. č. 2), do kterého zapisuje počty podaných zásilek podle hmotnostních stupňů a druhů zásilek, vč. jejich cen.⁹

Obrázek 2 Evidenční lístek poštovního

| EVIDENČNÍ LÍSTEK POŠTOVNÉHO | | | | |
|---|-------------------------------|---|----|----------|
| Odesílatel | | č. ze dne | | |
| Počet | Druh zásilek | Kč | Kč | Poznámka |
| | Obyčejné psaní - standard | | | |
| | Obyčejné psaní | | | |
| | Doporučená zásilka - standard | | | |
| | Doporučená zásilka | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| ÚHRN | | | | |
| SLOVY | | | | |
| Razítko odesílatele a podpis odpovědného pracovníka | | Poštovní denní razítko Podpis pracovníka pošty | | |

11-101

Zdroj: tiskopis Česká pošta, s.p.

9 Poštovní Pravidla I. – Všeobecná ustanovení Podací služba. Aktualizováno 1. listopadu 2002. Schváleno výnosem České pošty, s.p., str.117.

Formu bezhotovostní úhrady poštovního využívají na poště Hradec Králové 3 tito podavatelé:

- Merka Spedition, s.r.o.
- Studijní vědecká knihovna
- RNDr. František Skopec, Dsc.
- Chovservis,a.s.
- Povodí Labe, s. p.
- Kingspan CZ, a.s.
- Č. S. A. D. HK, s.r.o.
- ComGate CallExpert, s.r.o.
- Index Nosluš, s.r.o.
- Brožová Jitka
- MV – Inspekce Policie ČR
- Územní odbor vnitřní služby, Obvodní oddělení 2

„Dohoda o využívání výplatního stroje k úhradě cen za poštovní služby“ slouží podavatelům, kteří otiskem výplatního stroje hradí ceny za vnitrostátní i mezinárodní poštovní služby (včetně doplňkových služeb). Otiskem výplatního stroje nelze hradit ceny za Obchodní balík (a dříve Profi balík), služby Roznáška informačních/propagačních materiálů, Tisková zásilka, služby Postfax a služeb Poštovní spořitelny. Na zásilkách musí být na určeném místě uvedena poštovní adresa adresáta, poštovní adresa odesílatele a otisk výplatního stroje s nastavenou hodnotou ceny za danou poštovní službu. Na zásilku je možné uvádět pouze jednu adresu odesílatele (na adresní straně zásilky nebo přímo v otisku výplatního stroje).

V případě, že uživatel výplatního stroje není odesílatelem zásilky, ale vystupuje jako zprostředkovatel podání, je úprava zásilek následující:

- v otisku výplatního stroje je uveden pouze jeho název nebo logo, případně obojí, avšak bez adresy a na zásilce je uvedena adresa odesílatele;

- uživatel je označen pouze licenčním číslem v otisku poštovního denního razítka a na zásilce je uvedena adresa odesílatele;
- příslušné pracoviště obchodu České pošty, s.p., může vydat souhlas s používáním otisku výplatního stroje, který obsahuje údaje o skutečném odesílateli zásilek, avšak z otisku musí být zřejmé, kdo je uživatelem výplatního stroje.

U podání zapsaných zásilek (tzn. všechny zásilky kromě obyčejných zásilek vnitřního i mezinárodního styku) je uživatel povinen zásilky sepsat do poštovního podacího archu. Jednotlivé druhy zásilek se zapisují na samostatný poštovní podací arch.¹⁰

Zásilky vyplacené na základě „Dohody o využívání výplatního stroje k úhradě cen za poštovní služby“ podávají u pošty Hradec Králové 3 tito zákazníci:

- MUDr. Marcela Dvořáčková, soudní exekutor
- Univerzita Hradec Králové
- Český statistický úřad
- Vltava – Labe – Press, a.s.
- Helago, s.r.o.
- Hradecká pekárna, s.r.o.
- Dopravní podnik města Hradec Králové, a.s.
- Patrik Ledvina
- Hradecké služby, a.s.
- ČR Generální ředitelství cel

Pokud bude mít zákazník v dohodě o bezhotovostní úhradě cen nebo v dohodě o používání výplatního stroje k úhradě cen smluveno, že bude zásilky předávat v uzavřeném obalu (brašně), může zásilky ponechat u kterékoliv přepážky. Tímto se mu nabízí možnost předat zásilky poště ke zpracování, aniž by musel být celou dobu přítomen. Výhodou pro

¹⁰ *Poštovní Pravidla I. – Všeobecná ustanovení Podací služba*. Aktualizováno 1. listopadu 2002. Schváleno výnosem České pošty, s.p., str.208

poštu je možnost zpracování zásilek v zázemí pošty v době, která vyhovuje provozu pošty, aniž by zpracování zásilek omezovalo obsluhu ostatních zákazníků.

Obal (brašnu) pořizuje a udržuje na své náklady uživatel. V případě použití nevhodného obalu upozorní na tento nedostatek pracovník pošty uživatele. Neodstraní-li uživatel závadu, vyhrazuje si Česká pošta právo zásilky nepřevzít.

Zásilky se do obalu vkládají odděleně podle poštovních služeb, velikosti a země určení. Zapsané zásilky jsou zařazeny dle zápisu v podacím dokladu. Uživatel se řídí pokyny podací pošty. Zjistí-li pošta při zpracování zásilek nesrovnalosti, postupuje podle svého zjištění. Zásilky s nedostatečně uhrazenou cenou za službu a zásilky, které nevyhovují poštovním podmínkám, vrátí uživateli. Pokud je na zásilce cena za službu uhrazena správně, souhlasí uživatel s úpravou podacích dokladů dle dispozic na zásilkách.

Jsou-li zásilky předávány v uzavřeném obalu, pošta vrátí uživateli obal současně s potvrzenými podacími doklady, popř. se zásilkami, na kterých je cena za službu nedostatečně uhrazena nebo nevyhovují poštovním podmínkám.¹¹

¹¹ Poštovní Pravidla I. – Všeobecná ustanovení Podací služba. Aktualizováno 1. listopadu 2002. Schváleno výnosem České pošty, s.p., str. 201

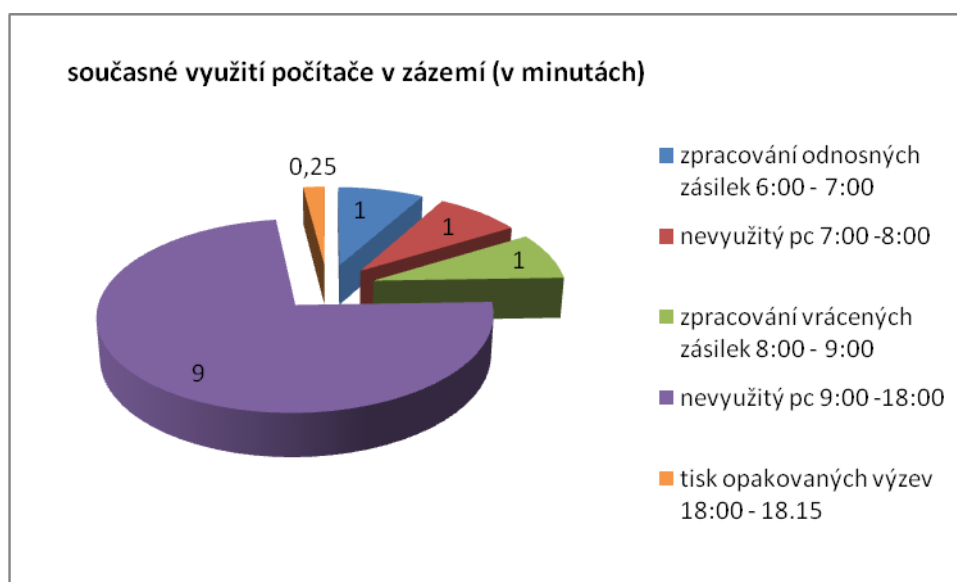
2.2 Rozbor vytíženosti přepážek hromadného podání a přepážky v zázemí

Využití přepážek pro hromadné podavatele je největší zejména v odpoledních hodinách, proto otevírací doba těchto přepážek je přizpůsobena potřebám podavatelů. Přepážka č. 4 je otevřena v době od 11.00 do 18.00 hodin, přepážka č. 5 je otevřena od 12.15 do 18.15 hodin.

Většina hromadných podavatelů přináší zásilky po ukončení své pracovní doby, tedy cca po čtrnácté hodině. Jedním z největších podavatelů je exekutorský úřad, který denně podává zapsané zásilky s mnoha různými službami.

Využití počítače v zázemí, kde se plánuje vytvořit nová přepážka, kterou budu ve své práci nazývat „přepážka číslo 13“, je minimální. Časy stávajícího využití jsou znázorněné v grafu obr. č. 3. Zde je zřetelné, že počítač je v době od 9:00 hodin do 18:00 hodin plně nevyužitý.

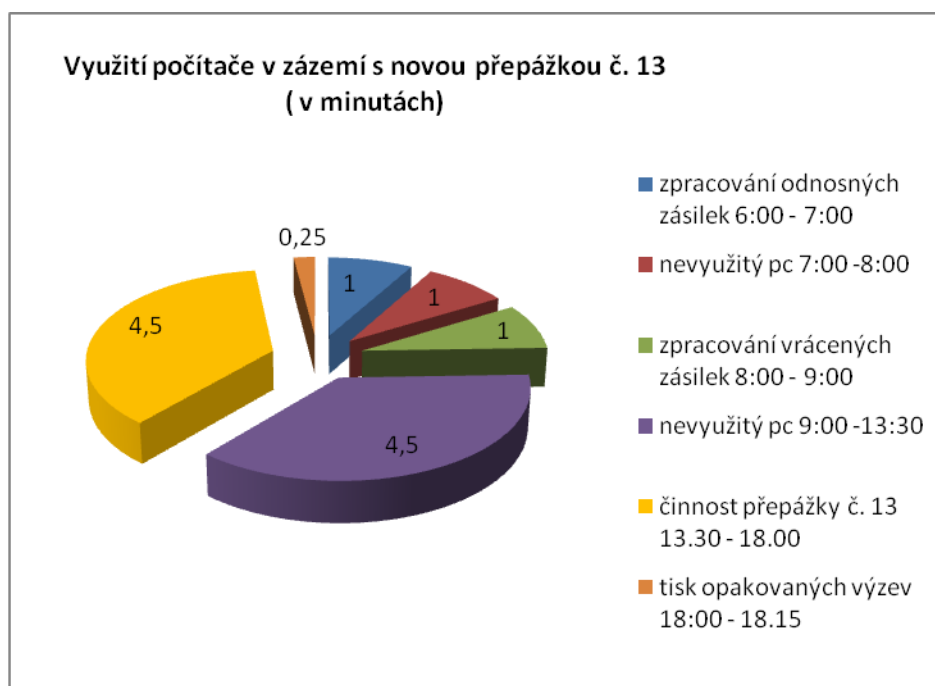
Obrázek 3 Současné využití počítače v zázemí



Zdroj: autor

Při vytvoření nové přepážky bude počítač využitý na dalších 4,5 hodin denně, což je znázorněno v grafu obr. č. 4.

Obrázek 4 Využití počítače v zázemí s novou přepážkou č. 13



Zdroj: autor

2.3 Postup při přijímání zásilek hromadných podavatelů

Přijímající pracovník je povinen veškeré zásilky překontrolovat, porovnat se zápisem v podacím archu, zvážit a zadat do systému APOST každou jednotlivou zásilku samostatně, včetně všech požadovaných služeb. Do podacího archu tento pracovník doplní ke každé zásilce její hmotnost, podací číslo, zvolené služby a celkovou cenu.

Při zpracovávání zásilek hrazených na základě Dohody o bezhotovostní úhradě cen poštovních služeb je pracovník povinen ověřit, zda:

- je uživatel dohody uvedený v záhlaví Evidenčního lístku poštovního uveden v datovém souboru Apost, příp. ve výpisu ze seznamu podavatelů;

- jsou všechny zapsané zásilky správně sepsány do Poštovního podacího archu;
- vyplněný Evidenční lístek poštovního obsahuje všechny náležitosti dle předtisku. Dále zkontroluje uvedený počet zásilek, cenu za jednu zásilku a výslednou cenu. Počty uvedených zapsaných zásilek a celkový úhrn cen za tyto zásilky srovná s Poštovním podacím archem;
- je na všech zásilkách uvedena adresa odesílatele;
- všechny vnitrostátní zásilky jsou označeny poznámkou Placeno převodem a číslem dohody. Obyčejná psaní a obyčejná standardní psaní mohou být v pravém horním rohu adresní strany opatřena rámečkem obsahujícím zkratku P.P. , číslo dohody, PSČ a název podací pošty, takto označené zásilky není nutno orážet denním razítkem podací pošty. Obyčejné zásilky do zahraničí mohou být v pravém horním rohu adresní strany opatřena rámečkem obsahujícím zkratku T.P. , číslo dohody, PSČ a název podací pošty, takto označené zásilky není nutno orážet denním razítkem podací pošty.

Dále vytiskne podací nálepky, kterými polepí jednotlivé zásilky a tyto zásilky předá vnitřní službě k dalšímu zpracování. Při hromadném podání je nutné provádět kontroly souhlasnosti zápisu v Evidenčním lístku poštovního s počty podaných zásilek podle hmotnostních stupňů a druhů zásilek dvěma pracovníky.

Při zpracovávání zásilek hrazených na základě Dohody o používání výplatního stroje k úhradě cen za poštovní služby je pracovník povinen ověřit, zda je:

- podavatel uveden v seznamu podavatelů;
- všechny zapsané zásilky správně sepsány do Poštovního podacího archu;
- shodný otisk výplatního stroje s uloženým vzorem;
- shodné datum otisku výplatního stroje se dnem podání;
- správná výše ceny za službu vyznačená v otisku výplatního stroje;
- namátkově přezkouší pravost otisku (používání fluorescenční barvy) pomocí UV lampy.

Pokud vše souhlasí, pracovník může zadávat zásilky do programu Apost. Jelikož se každá zásilka váží, musí být do programu Apost zadána jednotlivě i s požadovanými doplňkovými službami. Po zadání zásilek do programu Apost pracovník (pokud zásilky nejsou oražené výplatním strojem nebo nejsou opatřeny rámečkem s požadovanými údaji) každou zásilku orazí čitelným otiskem denního razítka podací pošty. Do podacího archu doplní váhu a cenu zásilky, případně požadovanou doplňkovou službu. Také každý podací arch (originál i kopii) potvrdí otiskem denního razítka a svým podpisem. Takto přijaté zásilky předá s předávacím dokladem pracovníkovi vnitřní služby k dalšímu zpracování.

3 Návrh řešení pro vybudování přepážky pro smluvní podavatele v zázemí

3.1 Vznik nové přepážky v zázemí

Prostory potřebné k vybudování nové přepážky v zázemí, jenž má sloužit pro zpracování zásilek podaných smluvními podavateli, mají v prostorách pošty dostačující kapacitu. Jedná se o místnost nynější výpravny závěrů, která slouží v ranních hodinách pro třídění listovních zásilek a k jejich dalšímu zpracování. Vybavená je potřebným nábytkem, počítačovou sestavou a tiskárnou. Nezbytná k úplnému dovybavení nové přepážky je váha do 2 kg pro listovní zásilky, balíková váha a snímač.

Zákazník může podat zásilky v prostorách pošty u přepážky nebo přes nakládací rampu v zázemí pošty, která slouží k výměně závěrů. Je přístupná ze dvora pošty, kam se zákazník dostane boční branou. K dispozici jsou přepravky s nosností do 15 kg, vozíky určené k přepravě přepravek a také klece.

3.2 Návrh pracovní náplně a pracovní doby

Pracovní náplň pracovníka přepážky číslo 13 bude spočívat ve zpracování zásilek od hromadných podavatelů. Při nástupu na pracovní směnu se pod svým stávajícím heslem přihlásí do programu Apost, kde si otevře nový cyklus přepážky. Ten slouží k evidenci všech zpracovaných zásilek za daný pracovní den. Po provedené kontrole (viz. kapitola 2.3 Postup při přijímání zásilek hromadných podavatelů) zadá jednotlivé zásilky do systému Apost. Po zadání údajů systém přidělí jednotlivým zapsaným zásilkám podací číslo, které následně vytiskne na podací nálepkou. Pracovník polepí každou zásilku příslušnou podací nálepkou a podací číslo zaznamená do Poštovního podacího archu. Dále doplní ostatní požadované údaje dle předtisku, orazí denní razítkem podací pošty originál i kopii Poštovního podacího archu i Evidenčního lístku poštovního. Originál podacího archu a kopii Evidenčního lístku poštovního připraví k předání podavateli, originál Evidenčního lístku poštovního a kopii

podacího archu uschová dekádně pod uzávěrou na poště. Takto přijaté zásilky předá s předávacím dokladem pracovníkovi vnitřní služby k dalšímu zpracování.

Do pracovní náplně je zahrnuta i evidence Dekádních lístků poštovního jednotlivých podavatelů a jejich další kompletní zpracování. To obnáší – přípravu jednotlivých dekád, měsíční kompletaci podacích dokladů a úschovu po dobu danou Poštovními pravidly I. Po uzavření dekády odesílá všechny potřebné doklady do Provozní evidence. V současné době má tuto evidenci v pracovní náplni vedoucí směny. Jejím odebráním se vedoucí směny ulehčí a může se plně věnovat své další pracovní činnosti.

Před ukončením pracovní doby musí pracovník uzavřít cyklus přepážky a vytisknout všechny potřebné dokumenty nezbytné k další evidenci pošty.

V období slabšího podání zásilek hromadných podavatelů bude jeho další pracovní náplní výpomoc ve vnitřní službě – třídění přijatých zásilek i jejich svazkování a příprava zásilek ke svozu pro Sběrný přepravní uzel Pardubice 02.

Pracovní dobu přepážky číslo 13 navrhuji v čase od 13.30 hodin do 18.00 hodin, na 4,5 hodin. Týdně 23,5 hodin, což je ideální pro potenciálního pracovníka buď v důchodovém věku, nebo na mateřské dovolené. Čas je určen záměrně, jelikož v odpoledních hodinách je zvýšené podání zásilek od hromadných podavatelů. Navíc se od 17:00 hodin vydávají zapsané zásilky po neúspěšném pokusu o dodání. Na nárůst počtu přijatých zákazníků u přepážek číslo 4 – 5, poukazuji v níže uvedených tabulkách i grafech (data z vyvolávacího systému pošty Hradec Králové 3 za období leden – červen 2009). Z grafu je vidět, že podání zásilek se každý den navýší v odpoledních hodinách od 15:00 hodin a trvá, až do uzavření pošty do 18:00 hodin.

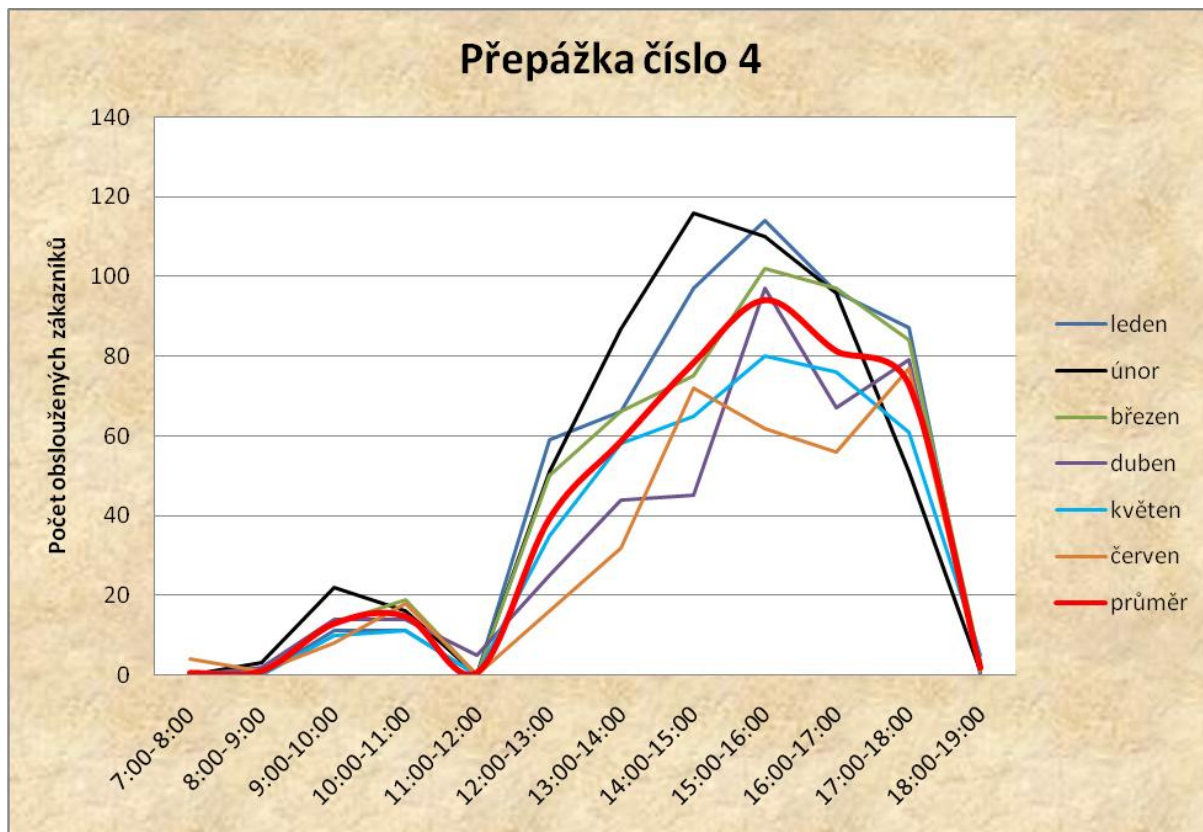
Na nárůst počtu přijatých zákazníků u přepážky č. 4 je znázorněn v tabulce (č. 1) a na grafu (obr. č. 5) z vyvolávacího systému pošty Hradec Králové 3 za období leden – červen 2009.

Tabulka 1 Počet obslužených zákazníků u přepážky č. 4 v jednotlivých hodinách

| Přepážka | Měsíc | 7:00 – 8:00 | 8:00 – 9:00 | 9:00 – 10:00 | 10:00 – 11:00 | 11:00 – 12:00 | 12:00 – 13:00 | 13:00 – 14:00 | 14:00 – 15:00 | 15:00 – 16:00 | 16:00 – 17:00 | 17:00 – 18:00 | 18:00 – 19:00 | Celkový součet |
|----------|--------|-------------|-------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| 4 | leden | 0 | 0 | 11 | 11 | 0 | 59 | 66 | 97 | 114 | 96 | 87 | 0 | 541 |
| | únor | 0 | 3 | 22 | 16 | 0 | 51 | 87 | 116 | 110 | 96 | 51 | 1 | 553 |
| | březen | 0 | 1 | 13 | 19 | 0 | 50 | 66 | 75 | 102 | 97 | 84 | 3 | 510 |
| | duben | 0 | 2 | 14 | 14 | 5 | 25 | 44 | 45 | 97 | 67 | 79 | 2 | 394 |
| | květen | 0 | 0 | 10 | 11 | 0 | 35 | 58 | 65 | 80 | 76 | 61 | 5 | 401 |
| | červen | 4 | 1 | 8 | 18 | 0 | 16 | 32 | 72 | 62 | 56 | 77 | 1 | 347 |
| průměr | | 1 | 1 | 13 | 15 | 1 | 39 | 59 | 78 | 94 | 81 | 73 | 2 | 38 |

Zdroj: údaje z vyvolávacího systému České pošty, s. p., interní materiály

Obrázek 5 Graf obslužených zákazníků v jednotlivých hodinách



Zdroj: údaje z vyvolávacího systému České pošty, s. p., interní materiály

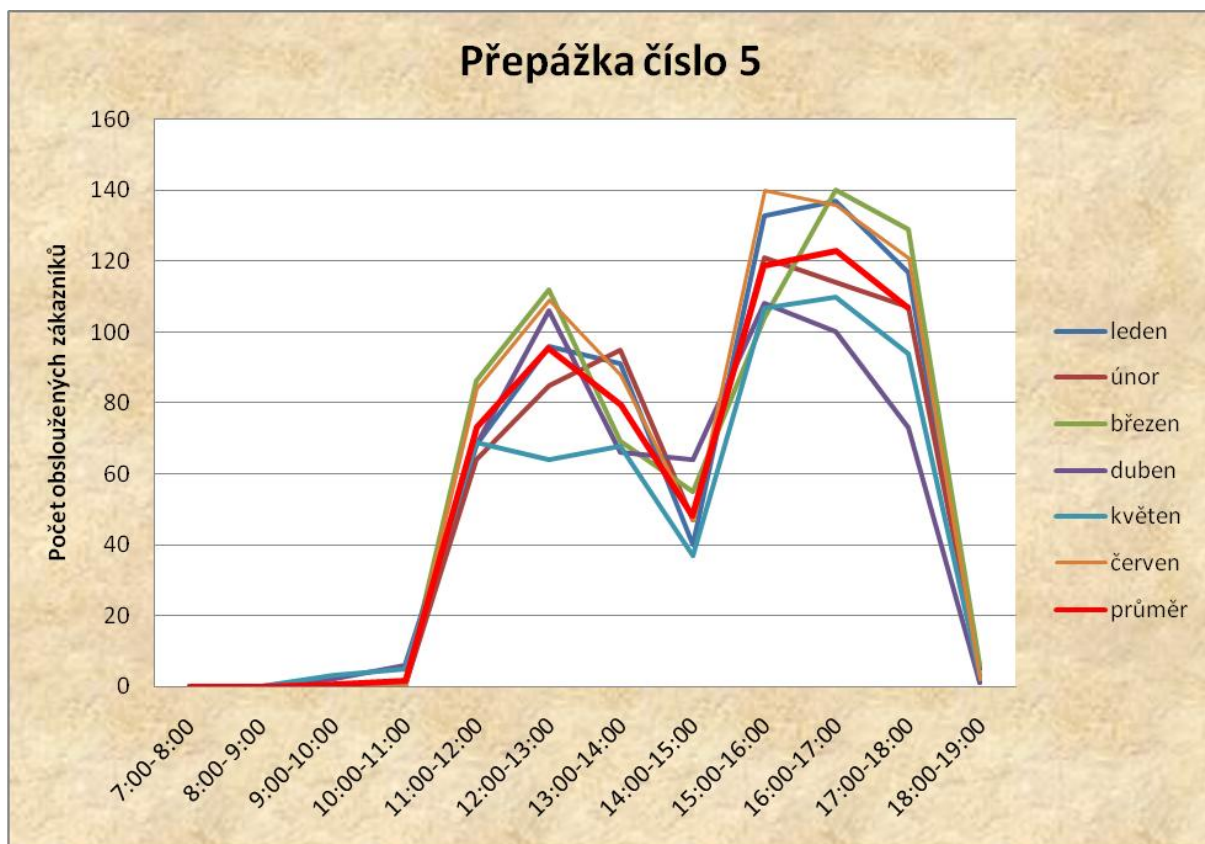
Na nárůst počtu přijatých zákazníků u přepážky č. 5 je znázorněn v tabulce (č. 2) a na grafu (obr. č. 6) z vyvolávacího systému pošty Hradec Králové 3 za období leden – červen 2009.

Tabulka 2 Počet obslužených zákazníků přepážky č. 5 v jednotlivých hodinách

| Přepážka | Měsíc | 7:00 – 8:00 | 8:00 – 9:00 | 9:00 – 10:00 | 10:00 – 11:00 | 11:00 – 12:00 | 12:00 – 13:00 | 13:00 – 14:00 | 14:00 – 15:00 | 15:00 – 16:00 | 16:00 – 17:00 | 17:00 – 18:00 | 18:00 – 19:00 | Celkový součet |
|---------------|---------------|-------------|-------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| 5 | <i>leden</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 68 | 96 | 91 | 40 | 133 | 137 | 117 | 1 | 683 |
| | <i>únor</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 64 | 85 | 95 | 47 | 121 | 114 | 107 | 5 | 638 |
| | <i>březen</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 86 | 112 | 69 | 55 | 104 | 140 | 129 | 6 | 701 |
| | <i>duben</i> | 0 | 0 | 2 | 6 | 68 | 106 | 66 | 64 | 108 | 100 | 73 | 1 | 594 |
| | <i>květen</i> | 0 | 0 | 3 | 5 | 69 | 64 | 68 | 37 | 107 | 110 | 94 | 3 | 560 |
| | <i>červen</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 84 | 109 | 88 | 47 | 140 | 136 | 121 | 2 | 727 |
| průměr | | 0 | 0 | 1 | 2 | 73 | 95 | 80 | 48 | 119 | 123 | 107 | 3 | 54 |

Zdroj: údaje z vyvolávacího systému České pošty, s. p., interní materiály

Obrázek 6 Graf obslužených zákazníků v jednotlivých hodinách



Zdroj: údaje z vyvolávacího systému České pošty, s. p., interní materiály

3.3 Náklady na vybavení přepážky číslo 13

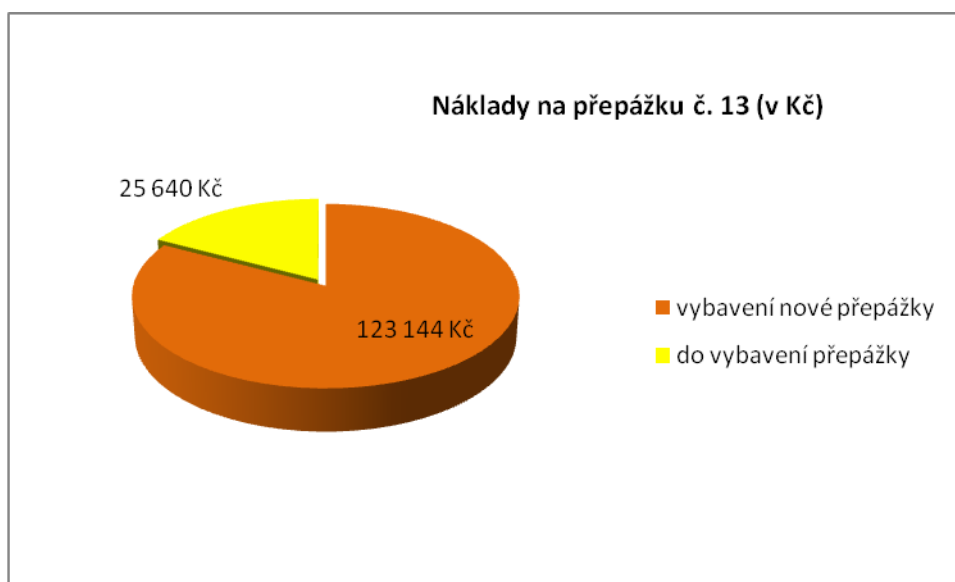
Jak jsem již bylo uvedeno v předchozích kapitolách, jedná se o přepážku, která je již částečně vybavená. Je nyní zcela zřejmé, že náklady na její sestavení budou minimální.

Pracoviště vnitřní služby v zázemí je v současnosti vybaveno počítačovou sestavou, tiskárnou. Tyto komponenty jsou nejdražší z celého zařízení přepážky. Nyní je potřeba přepážku doplnit snímačem, listovní a balíkovou váhou. Samozřejmě, že podavatelé neustále přibývají a v budoucnu se může počítat i s příjmem balíkových zásilek.

Náklady na technologické zajištění provozu přepážky:

- | | |
|---|------------------|
| ➤ vybavení nové přepážky | 123 144 Kč |
| ➤ přepážka je momentálně vybavena | 97 504 Kč |
| ➤ dodatečné náklady na vybavení přepážky | 25 640 Kč |

Obrázek 7 Náklady na technologické vybavení přepážky č. 13



Zdroj: oddělení výpočetní techniky, Česká pošta, s.p.

Pro další vyjádření nákladů na provoz nové přepážky je potřeba uvést mzdové náklady na pracovníka, který bude přijatý do pracovního poměru. Protože se jedná o citlivá a tajná data, která nelze zveřejnit, byla použita fiktivní průměrná data. Z tohoto důvodu v následujícím odstavci je uvedené srovnání nákladů na přijetí nového pracovníka do trvalého pracovního poměru a pracovníka přijatého na Dohodu o pracovní činnosti.

Náklady na pracovníka v trvalém pracovním poměru:

| | |
|-------------------------|-------------------------|
| ➤ hrubá mzda | 14 364 Kč ¹² |
| OVK 10 % | 1 436 Kč |
| zdravotní pojištění 9 % | 1 293 Kč |
| sociální pojištění 26 % | 3 735 Kč |
| celkem | 20 828 Kč |

- stravenky;
- příspěvek na penzijní připojištění nebo zdravotní pojištění;
- příspěvky z FKSP na dovolenou nebo dětské letní pobyty;
- pořízení uniformy;
- pracovní pomůcky;
- pravidelná školení nejen o produktech České pošty, s.p., ale také o produktech aliančních partnerů.

¹² fiktivní průměrná hodinová sazba (152 Kč) x 4,5hodin (zkrácený pracovní úvazek) x 21 pracovních dnů.

Náklady na pracovníka přijatého na Dohodu o pracovní činnosti:

| | |
|--|------------------------|
| ➤ hrubá mzda | 7 560 Kč ¹³ |
| zdravotní pojištění | 680 Kč |
| sociální pojištění | 1 966 Kč |
| celkem | 10 206 Kč |
| ➤ pracovní pomůcky; | |
| ➤ zaškolení přímo na poště trvalým zaměstnancem, maximálně školení na práci v systému Apost. | |

Z výše uvedeného vyplývá, že v tomto případě by bylo pro Českou poštu, s.p., mnohem výhodnější toto pracoviště obsadit pracovníkem přijatým na Dohodu o pracovní činnosti. Náklady vynaložené na práci tohoto pracovníka by byly mnohem nižší než náklady na pracovníka v trvalém pracovním poměru.

3.4 Úspora času na univerzálních přepážkách č. 4 a 5

V tabulce [příloha č. 2] je znázorněn přehled hromadných podavatelů pošty Hradec Králové 3 a celkové počty jednotlivých podaných zásilek. Ve čtvrtém sloupci tabulky je uveden čas (v minutách) potřebný ke zpracování jednoho kusu zásilky dle druhu. V pátém sloupci je vypočítán čas potřebný ke zpracování všech kusů zásilek podle jednotlivých druhů u každého hromadného podavatele za celý rok 2009 (tyto údaje jsou uvedeny v hodinách). Celkový čas potřebný ke zpracování všech zásilek našich hromadných podavatelů činí 3 987,79 hodin ročně. Tím bylo zjištěno, že částečným odebráním pracovní činnosti (zpracování zásilek hromadných podavatelů) a jejím předáním na nové pracoviště v zázemí pošty, se vytvoří významná úspora času. Tento ušetřený čas mohou pracovníci daných přepážek věnovat ostatním klientům České pošty, s. p. a jejich požadovaným službám.

¹³ 13 fiktivní průměrná hodinová sazba (80 Kč) x 4,5hodin (dohodnutý pracovní úvazek) x 21 pracovních dnů.

Další možnou variantou úspor mzdových nákladů České pošty, s.p., se jeví možnost zkrácení pracovního úvazku zaměstnancům obsluhujícím přepážky č. 4 a 5. Pracovní doba, o kterou je možné zkrátit provoz přepážek, se může odebrat u jedné z daných přepážek nebo její poměrná část u obou přepážek.

Obě možnosti lze zrealizovat tak, aby nebyl porušen Domácí řád, ve kterém jsou stanovené celkové počty pracovních hodin všech zaměstnanců dané pošty. Je nutné také zajistit dodržování Zákoníku práce.

Pro úsporu času na univerzálních přepážkách byly použity počty zásilek hromadných podavatelů podaných v roce 2009 a čas, který musí přepážková pracovníce věnovat zpracování jednotlivých druhů zásilek.

Celkový čas zpracování jedné zásilky zahrnuje následující úkony:

- přístup klienta k přepážce;
- vyslechnutí požadavku;
- převzetí zásilky;
- převzetí podacího lístku nebo poštovního podacího arch a evidenčního lístku poštovního;
- zvážení zásilky;
- zadání do systému Apost;
- zadání čárového kódu do systému Apost, ručně nebo snímáním z podací nálepky;
- převzetí a přepočítání peněz a jejich uložení;
- tisk podacích znaků na podací lístek nebo ruční zápis podacích čísel do poštovního podacího archu;
- případná příprava na vrácení přeplatku;
- tisk cenné nálepky;
- nalepení nálepky na zásilku, případně nalepení služebních nálepek;
- odložení zásilky na určené místo.

Časy podání jednotlivých druhů zásilek jsou uváděné v minutách a jsou znázorněné v (příloze č. 3).

4 Zhodnocení navrhovaného řešení

4.1 Přínos pro poštu Hradec Králové 3

Zřízením přepážky č. 13 se výrazně sníží přetíženost přepážek č. 4 a 5, zejména v odpoledních hodinách. Tím se nepochybně zkvalitní obsluha ostatních zákazníků v době, kdy se kromě přijímání zásilek také začínají vydávat uložené zásilky (uložené zásilky jsou zásilky po neúspěšném pokusu o dodání, který byl učiněn doručovatelem téhož dne).

Dalším přínosem do budoucna pro poštu Hradec Králové 3 je přesun hromadných podavatelů, kteří v současné době podávají své zásilky na poště Hradec Králové 1. Tato pošta je pouze podací poštou. Má ve svém okolí mnoho nově otevřených firem, které svým podáním neustále zvyšují vytíženost této provozovny.

4.2 Obsluha jednoho zákazníka

V současné době je ve statistice obsloužených zákazníků (data z vyvolávacího systému) zřejmé, že počet obsloužených zákazníků je nepřímo úměrný počtu podaných zásilek. K tomuto výraznému rozdílu dochází z důvodu, na který je již v této práci několikrát poukazováno. Jde o velké přetížení zejména přepážek č. 4 a 5 v odpoledních hodinách, kdy své zásilky podávají téměř všichni hromadní podavatelé. Z prověřených dat o délce doby zpracování jednotlivých zásilek hromadných podavatelů je zřejmé, že za stejnou dobu, po kterou přepážkový pracovník zpracuje zásilky jednoho hromadného podavatele, je schopen obsloužit přibližně patnáct až dvacet náhodných podavatelů. V případě přesunu zpracování zásilek hromadných podavatelů do zázemí využije přepážkový pracovník ušetřený čas k jiným činnostem (nejen obsluha dalších zákazníků, ale například také oprava pracovních pomůcek, příprava zásilek s ukončenou odběrní lhůtou na vrácení zpět odesílateli apod.).

Pro Českou poštu, s.p., jako moderní firmu, která se pohybuje v tržním prostředí, je stále důležitější každý jednotlivý zákazník. Praxí je ověřena marketingová teorie, že deset spokojených zákazníků nedokáže udělat tak dobrou reklamu, jak obrovskou negativní

reklamu může způsobit jeden nespokojený, zklamaný zákazník. Pohled na činnost pošty jednoho netrpělivého zákazníka v prostorách pro veřejnost je v mnoha případech nepříznivý a ovlivňující ostatní čekající zákazníky. Přepážkový pracovník, který zpracovává zásilky hromadných podavatelů, působí na dotyčného čekajícího zákazníka dojem, že nic nedělá a již delší dobu nevěnuje svou pozornost obsluze zákazníků. Vyvolává tak pocit lhостejnosti a nezájmu o své povinnosti. Tento dojem vyvolaný v zákaznicích mnohdy vyústí k sepsání stížnosti, která však bývá v konečném důsledku neoprávněná. Odstraněním těchto „časových prodlev“ (přesunem zpracování zásilek hromadných podavatelů) se zabrání také důvodu nespokojnosti zákazníků a nervozitě přepážkových pracovníků.

4.3 Možnost realizace navrhovaného řešení

V dřívějších kapitolách bylo uvedeno, že náklady na vytvoření přepážky na zpracování zásilek hromadných podavatelů v zázemí pošty Hradec Králové 3 jsou zcela zanedbatelné vzhledem k přínosu, který tato přepážka poskytne pracovníkům i zákazníkům jmenované pošty. Velkou výhodou je zde také skutečnost, že pracoviště, kde má být tato přepážka vybudována, je již z velké části vybaveno potřebnými technologickými pomůckami a vyhovuje požadované specializaci i z hlediska dostatečného prostoru. Z těchto důvodů je žádoucí toto pracoviště vytvořit a zajistit tak rychlejší a kvalitnější průběh obsluhy jednotlivých zákazníků.

Velmi důležitým aspektem při rozhodování o vytvoření nového pracoviště byly i předpokládané vynaložené náklady na pracovníka, který bude na tomto pracovišti vykonávat svou činnost. Pro zajištění dalších možných úspor pro Českou poštu, s.p., bylo přikročeno ke srovnání nákladů na pracovníka v hlavním pracovním poměru a pracovníka přijatého na Dohodu o pracovní činnosti.

Hodnocením těchto nákladů byly zjištěny obrovské rozdíly mezi oběma typy pracovního vztahu mezi podnikem a pracovníkem. Pro zaměstnance v trvalém pracovním poměru je stanovena vyšší průměrná hodinová mzda než u pracovníka na DPČ.

Pracovníkovi v trvalém pracovním poměru je podnik navíc povinen vyplácet (po zkušební době) odměny za výkon a kvalitu ve výši 10 % hrubé mzdy (při splnění všech potřebných ukazatelů).

Srovnání pracovních pozic:

| | |
|--------------------------------------|------------------|
| mzdové náklady na pracovníka podniku | 20 828 Kč |
| mzdové náklady na pracovníka na DPČ | 10 206 Kč |
| rozdíl | 10 622 Kč |

Bylo zjištěno, že přijetím zaměstnance na Dohodu o provedení práce Česká pošta ušetří mzdové náklady ve výši 10 622 Kč měsíčně. Další úspory jsou zcela zřejmé z výčtu dalších nákladů pro zaměstnance v trvalém pracovním poměru – stravenky, příspěvek na penzijní připojištění nebo zdravotní pojištění, příspěvky z FKSP na dovolenou nebo dětské letní pobyty, pořízení uniformy, pracovní pomůcky, pravidelná školení nejen o produktech České pošty, s.p., ale také o produktech aliančních partnerů.

ZÁVĚR

Z doby, kdy pošta patřila k monopolnímu podniku Československé státní spoje, si ještě někteří lidé v sobě nesou dojem nepříjemné pracovnice za přepážkou, která jen razítkuje dopisy, přijímá balíky nebo poštovní poukázky. Jsou opravdu mezi klienty takoví lidé, kteří o poště jinou představu nemají. Někteří si už možná stačili povšimnout, že dotyčná pracovnice nesedí v pracovním plášti za otlučenou přepážkou, že je přece jen častěji vidět úsměv než zamračenou tvář poštovních zaměstnanců, a že celé prostředí pošty má určitou kulturní úroveň.

Ve své činnosti musí Česká pošta reagovat na klíčové trendy, které významně ovlivní trh a konkurenční prostředí. Jsou jimi nové technologie, měnící se potřeby zákazníků, změna způsobu komunikace, zejména používání internetu a v neposlední řadě i liberalizace poštovních služeb.

Česká pošta za dobu své existence dokázala, že je moderní obchodní a logistická společnost, která má své místo na trhu nejen přepravních, ale i elektronických služeb.

V první části práce je charakterizovaná pošta Hradec Králové 3 a její jednotlivé činnosti. Zároveň je poukázáno na problémy při zpracovávání zásilek hromadných podavatelů u přepážek v prostorách pro veřejnost, u kterých je možno využívat i mnoho jiných služeb České pošty, s.p. Také je zde analýza přepážek č. 4 a 5 a jejich přetížení v důsledku zpracovávání zásilek hromadných podavatelů.

Dalším úkolem byla práce s předpokládanými náklady na vybudování nové přepážky v zázemí pošty. Analýzou stávajícího stavu vybavenosti potřebnými technickými pomůckami se zjistilo, že vybudování nové přepážky neznamenaí v tomto případě nereálné investice a je možné i z hlediska využití stávajícího prostoru v zázemí pošty. Neméně důležitou úlohou této práce bylo srovnání nákladů na pracovníka v hlavním pracovním poměru a pracovníka přijatého na Dohodu o pracovní činnosti.

Hlavním cílem této práce byl návrh na zefektivnění procesu podání smluvních podavatelů na poště Hradec Králové 3. Navrženým vybudováním nové přepážky v zázemí pošty nepochybně dojde k požadovanému zefektivnění a zkvalitnění procesu podání smluvních podavatelů.

Použitá literatura

- [1] zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách.
- [2] zákon č. 95/2005 Sb., o poštovních službách.
- [3] Poštovní věstník, 2005, částka 8, vyd. Praha, Český telekomunikační úřad.
- [4] Poštovní věstník, 2005, částka 14, vyd. Praha, Český telekomunikační úřad.
- [5] Poštovní věstník, 2005, částka 11, vyd. Praha, Český telekomunikační úřad.
- [6] Poštovní věstník, 2008, částka 7, vyd. Praha, Český telekomunikační úřad.
- [7] Poštovní věstník, 2008, částka 13, vyd. Praha, Český telekomunikační úřad.
- [8] Kolářová Hana, Základní služby České pošty, s.p., interní materiály 2006.

Elektronické dokumenty:

- [9] Česká pošta [online]. Aktualizováno 1. 5. 2010 [cit. 2010-04-01]. Dostupný na www: <http://www.ceskaposta.cz/assets/nastroje/podaci_arch.pdf>
- [10] Česká pošta [online]. Aktualizováno 1. 5. 2010 [cit. 2010-04-01]. Dostupný na www: <<http://www.ceskaposta.cz/assets/nastroje/evidencni-listek.pdf>>
- [11] Česká pošta [online]. Aktualizováno 1. 5. 2010 [cit. 2010-04-01]. Dostupný na www: <<http://www.czechpoint.cz/eb/?q=node/23>>

Seznam tabulek

| | |
|--|----|
| Tabulka 1 Počet obslužených zákazníků u přepážky č. 4 v jednotlivých hodinách..... | 34 |
| Tabulka 2 Počet obslužených zákazníků přepážky č. 5 v jednotlivých hodinách..... | 35 |

Seznam obrázků

| | |
|--|----|
| Obrázek 1 Poštovní podací arch | 23 |
| Obrázek 2 Evidenční lístek poštovního | 24 |
| Obrázek 3 Současné využití počítače v zázemí..... | 28 |
| Obrázek 4 Využití počítače v zázemí s novou přepážkou č. 13 | 29 |
| Obrázek 5 Graf obslužených zákazníků v jednotlivých hodinách | 34 |
| Obrázek 6 Graf obslužených zákazníků v jednotlivých hodinách | 35 |
| Obrázek 7 Náklady na technologické vybavení přepážky č. 13..... | 36 |

Seznam zkratek

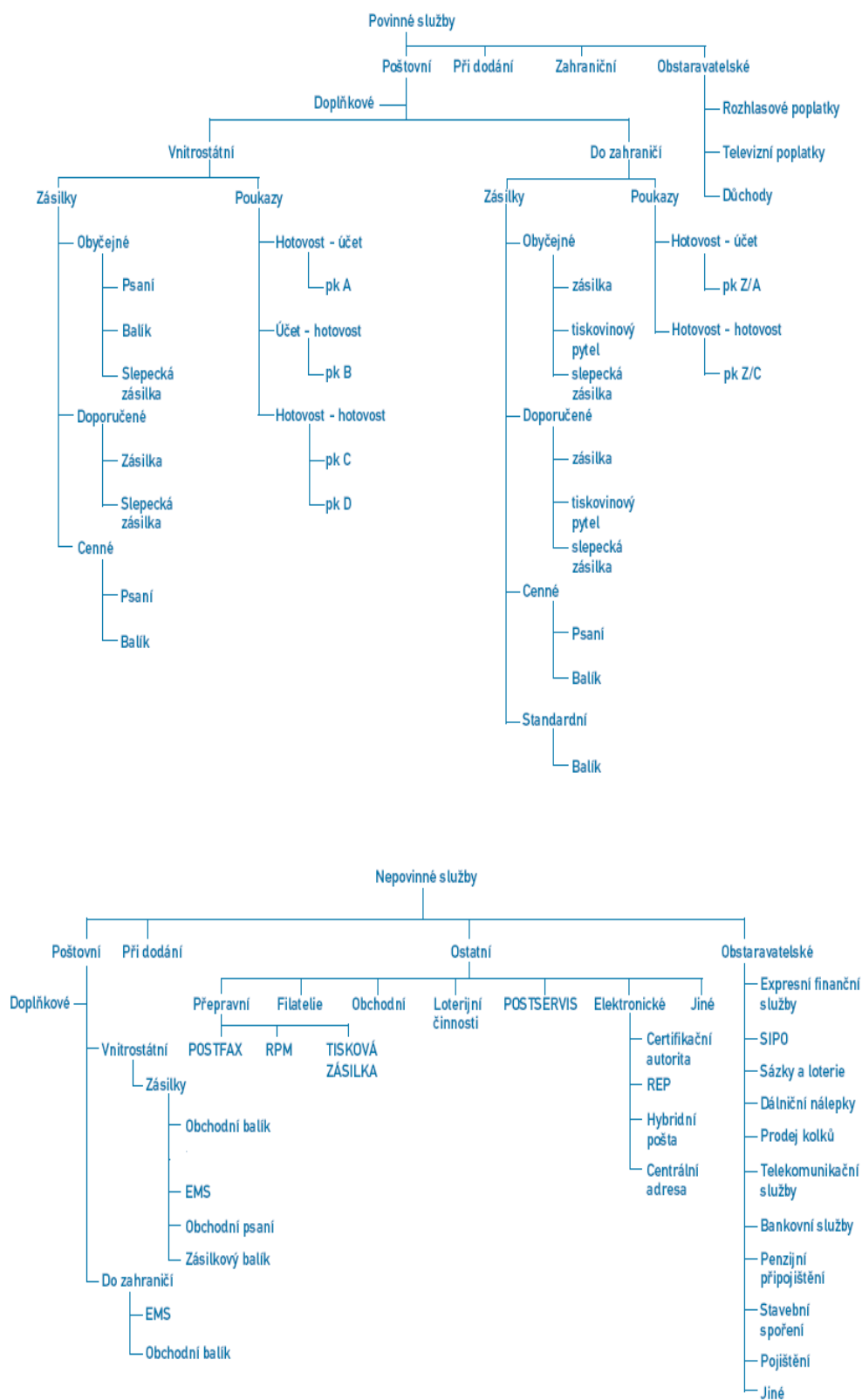
| | |
|------|--|
| ČP | Česká pošta, s.p. |
| ČR | Česká republika |
| DPČ | Dohoda o pracovní činnosti |
| EMS | Expres mail service |
| FKSP | Fond kulturních a sociálních potřeb |
| OP | Obchodní psaní |
| OVK | Odměna za výkon a kvalitu |
| P.P. | Poštovné placeno |
| SIPO | Soustředěné Inkaso plateb obyvatelstva |
| SPU | Sběrný přepravní uzel |
| T.P. | TAXE PERÇUE |

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Struktura služeb České pošty, s. p

Příloha č. 2 – Přehled podání hromadných podavatelů

Příloha č. 3 – Časy při podání jednotlivých druhů zásilek (v minutách)



| Podavatele | Druh zásilky | Počet | Čas na zpracování 1 zásilky | čas*počet/60 |
|-----------------------|-----------------------------|-------|-----------------------------|--------------|
| <i>podavatel č. 1</i> | Doporučená zásilka standard | 7817 | 0,7693 | 100,23 |
| | Obyčejné standardní psaní | 2741 | 0,6815 | 31,13 |
| <i>podavatel č. 2</i> | Doporučená zásilka | 10 | 0,7693 | 0,13 |
| | Doporučená zásilka MS | 133 | 1,694 | 3,76 |
| | Doporučená zásilka standard | 20 | 0,7693 | 0,26 |
| | EMS | 2 | 2,1704 | 0,07 |
| | Obyčejná zásilka MS | 1933 | 0,8521 | 27,45 |
| | Obyčejné psaní | 171 | 0,6815 | 1,94 |
| | Obyčejné standardní psaní | 2303 | 0,6815 | 26,16 |
| <i>podavatel č. 3</i> | Cenný balík do 500 Kč | 1 | 1,148 | 0,02 |
| | Doporučená zásilka | 2084 | 0,7693 | 26,72 |
| | Doporučená zásilka standard | 1801 | 0,7693 | 23,09 |
| | Obyčejná zásilka MS | 1 | 0,8521 | 0,01 |
| | Obyčejné psaní | 2933 | 0,6815 | 33,31 |
| | Obyčejné standardní psaní | 3548 | 0,6815 | 40,30 |
| | Obyčejný balík | 13 | 1,148 | 0,25 |
| <i>podavatel č. 4</i> | Doporučená zásilka | 8 | 0,7693 | 0,10 |
| | Doporučená zásilka standard | 563 | 0,7693 | 7,22 |
| | Obyčejné psaní | 11 | 0,6815 | 0,12 |
| | Obyčejné standardní psaní | 673 | 0,6815 | 7,64 |
| <i>podavatel č. 5</i> | Cenný balík do 10 tis. Kč | 1 | 1,148 | 0,02 |
| | Doporučená zásilka | 314 | 0,7693 | 4,03 |
| | Doporučená zásilka MS | 5 | 1,694 | 0,14 |
| | Doporučená zásilka standard | 34 | 0,7693 | 0,44 |
| | Doporučený balíček | 1 | 1,148 | 0,02 |
| | Obyčejná zásilka MS | 61 | 0,8521 | 0,87 |
| | Obyčejné psaní | 208 | 0,6815 | 2,36 |
| | Obyčejné standardní psaní | 4392 | 0,6815 | 49,89 |
| <i>podavatel č. 6</i> | Doporučená zásilka | 1171 | 0,7693 | 15,01 |
| | Doporučená zásilka MS | 2614 | 1,694 | 73,80 |
| | Doporučená zásilka standard | 12689 | 0,7693 | 162,69 |
| | Obyčejné psaní | 41 | 0,6815 | 0,47 |
| | Obyčejné standardní psaní | 7 | 0,6815 | 0,08 |
| <i>podavatel č. 7</i> | Cenný balík do 10 tis. Kč | 154 | 1,148 | 2,95 |
| | Cenný balík do 500 Kč | 47 | 1,148 | 0,90 |
| | Cenný balík nad 5 tis. Kč | 4 | 2,3417 | 0,16 |
| | Doporučená zásilka | 42 | 0,7693 | 0,54 |
| | Doporučená zásilka MS | 2 | 1,694 | 0,06 |
| | Doporučená zásilka standard | 66 | 0,7693 | 0,85 |
| | Obyčejná zásilka MS | 88 | 0,8521 | 1,25 |
| | Obyčejné psaní | 227 | 0,6815 | 2,58 |
| | Obyčejné standardní psaní | 1382 | 0,6815 | 15,70 |

| Podavatele | Druh zásilky | Počet | Čas na zpracování 1 zásilky | čas*počet/60 |
|------------------------|-----------------------------|-------|-----------------------------|--------------|
| <i>podavatel č. 8</i> | Obyčejný balík | 5 | 1,148 | 0,10 |
| | Doporučená zásilka | 49 | 0,7693 | 0,63 |
| | Doporučená zásilka standard | 72 | 0,7693 | 0,92 |
| | Obyčejná zásilka MS | 1 | 0,8521 | 0,01 |
| | Obyčejné psaní | 348 | 0,6815 | 3,95 |
| | Obyčejné standardní psaní | 8363 | 0,6815 | 94,99 |
| | Obyčejný balík | 85 | 1,148 | 1,63 |
| <i>podavatel č. 9</i> | Doporučená zásilka | 64 | 0,7693 | 0,82 |
| | Doporučená zásilka MS | 1 | 1,694 | 0,03 |
| | Doporučená zásilka standard | 144 | 0,7693 | 1,85 |
| | Obyčejné psaní | 683 | 0,6815 | 7,76 |
| | Obyčejné standardní psaní | 13666 | 0,6815 | 155,22 |
| | Obyčejný balík | 3 | 1,148 | 0,06 |
| <i>podavatel č. 10</i> | Cenné psaní | 1 | 1,824 | 0,03 |
| | Cenný balík do 10 tis. Kč | 1 | 1,148 | 0,02 |
| | Doporučená zásilka | 30 | 0,7693 | 0,38 |
| | Doporučená zásilka MS | 10 | 1,694 | 0,28 |
| | Doporučená zásilka standard | 127 | 0,7693 | 1,63 |
| | Obyčejná zásilka MS | 76 | 0,8521 | 1,08 |
| | Obyčejné psaní | 1039 | 0,6815 | 11,80 |
| | Obyčejné standardní psaní | 10683 | 0,6815 | 121,34 |
| Obyčejný balík | 5 | 1,148 | 0,10 | |
| <i>podavatel č. 11</i> | Doporučená zásilka | 3 | 0,7693 | 0,04 |
| | Doporučená zásilka standard | 1 | 0,7693 | 0,01 |
| | Obyčejné psaní | 4 | 0,6815 | 0,05 |
| | Obyčejné standardní psaní | 30 | 0,6815 | 0,34 |
| <i>podavatel č. 12</i> | Cenné psaní | 12 | 1,824 | 0,36 |
| | Cenné psaní MS | 2 | 1,824 | 0,06 |
| | Doporučená zásilka | 1024 | 0,7693 | 13,13 |
| | Doporučená zásilka MS | 130 | 1,694 | 3,67 |
| | Doporučená zásilka standard | 3 | 0,7693 | 0,04 |
| | Doporučený balíček | 3 | 1,148 | 0,06 |
| | Obyčejné psaní | 277 | 0,6815 | 3,15 |
| | Obyčejný balík | 1 | 1,148 | 0,02 |
| <i>podavatel č. 13</i> | Doporučená zásilka | 10908 | 0,7693 | 139,86 |
| | Doporučená zásilka MS | 44 | 1,694 | 1,24 |
| | Doporučená zásilka standard | 24933 | 0,7693 | 319,68 |
| | Obyčejné psaní | 27 | 0,6815 | 0,31 |
| | Obyčejné standardní psaní | 255 | 0,6815 | 2,90 |
| | Úřední psaní | 959 | 0,7693 | 12,30 |
| | Úřední psaní standard | 17403 | 0,7693 | 223,14 |
| <i>podavatel č. 14</i> | Cenný balík do 10 tis. Kč | 1 | 1,148 | 0,02 |
| | Doporučená zásilka | 93 | 0,7693 | 1,19 |
| | Doporučená zásilka MS | 437 | 1,694 | 12,34 |

| Podavatele | Druh zásilky | Počet | Čas na zpracování 1 zásilky | čas*počet/60 |
|------------------------|-----------------------------|-------|-----------------------------|--------------|
| <i>podavatel č. 14</i> | Doporučená zásilka standard | 547 | 0,7693 | 7,01 |
| | EMS | 19 | 2,1704 | 0,69 |
| | Obyčejná zásilka MS | 4 | 0,8521 | 0,06 |
| | Obyčejné psaní | 103 | 0,6815 | 1,17 |
| | Obyčejné standardní psaní | 2992 | 0,6815 | 33,98 |
| <i>podavatel č. 15</i> | Doporučená zásilka | 8 | 0,7693 | 0,10 |
| | Doporučená zásilka standard | 163 | 0,7693 | 2,09 |
| | Obyčejné standardní psaní | 1 | 0,6815 | 0,01 |
| <i>podavatel č. 16</i> | Doporučená zásilka | 13 | 0,7693 | 0,17 |
| | Doporučená zásilka standard | 116 | 0,7693 | 1,49 |
| | Obyčejné psaní | 7 | 0,6815 | 0,08 |
| | Obyčejné standardní psaní | 120 | 0,6815 | 1,36 |
| <i>podavatel č. 17</i> | Cenný balík do 10 tis. Kč | 2 | 1,148 | 0,04 |
| | Cenný balík do 500 Kč | 36 | 1,148 | 0,69 |
| | Cenný balík nad 5 tis. Kč | 1 | 2,3417 | 0,04 |
| | Doporučená zásilka | 1231 | 0,7693 | 15,78 |
| | Doporučená zásilka MS | 4 | 1,694 | 0,11 |
| | Doporučená zásilka standard | 937 | 0,7693 | 12,01 |
| | Doporučený balíček | 2 | 1,148 | 0,04 |
| | Obyčejná zásilka MS | 88 | 0,8521 | 1,25 |
| | Obyčejné psaní | 5046 | 0,6815 | 57,31 |
| | Obyčejné standardní psaní | 15641 | 0,6815 | 177,66 |
| | Obyčejný balík | 450 | 1,148 | 8,61 |
| <i>podavatel č. 18</i> | Cenný balík do 10 tis. Kč | 86 | 1,148 | 1,65 |
| | Cenný balík do 500 Kč | 62 | 1,148 | 1,19 |
| | Cenný balík MS | 3 | 3,457 | 0,17 |
| | Doporučená zásilka | 52 | 0,7693 | 0,67 |
| | Doporučená zásilka MS | 1 | 1,694 | 0,03 |
| | Doporučená zásilka standard | 137 | 0,7693 | 1,76 |
| | Obyčejná zásilka MS | 169 | 0,8521 | 2,40 |
| | Obyčejné psaní | 757 | 0,6815 | 8,60 |
| | Obyčejné standardní psaní | 6995 | 0,6815 | 79,45 |
| | Obyčejný balík | 3 | 1,148 | 0,06 |
| | Standardní balík MS | 7 | 3,457 | 0,40 |
| <i>podavatel č. 19</i> | Cenný balík do 10 tis. Kč | 696 | 1,148 | 13,32 |
| | Cenný balík do 500 Kč | 61 | 1,148 | 1,17 |
| | Doporučená zásilka | 1756 | 0,7693 | 22,51 |
| | Doporučená zásilka MS | 2 | 1,694 | 0,06 |
| | Doporučená zásilka standard | 394 | 0,7693 | 5,05 |
| | Doporučený balíček | 2 | 1,148 | 0,04 |
| | EMS | 1 | 2,1704 | 0,04 |
| | Obyčejná zásilka MS | 8 | 0,8521 | 0,11 |
| | Obyčejné psaní | 1696 | 0,6815 | 19,26 |
| | Obyčejné standardní psaní | 2613 | 0,6815 | 29,68 |

| Podavatele | Druh zásilky | Počet | Čas na zpracování 1 zásilky | čas*počet/60 |
|------------------------|-----------------------------|---------------|-----------------------------|----------------|
| <i>podavatel č. 20</i> | Cenné psaní | 1 | 1,824 | 0,03 |
| | Cenný balík do 10 tis. Kč | 97 | 1,148 | 1,86 |
| | Cenný balík do 500 Kč | 13 | 3 | 0,65 |
| | Cenný balík MS | 1 | 3,457 | 0,06 |
| | Cenný balík nad 5 tis. Kč | 1 | 2,3417 | 0,04 |
| | Doporučená zásilka | 3110 | 0,7693 | 39,88 |
| | Doporučená zásilka MS | 626 | 1,694 | 17,67 |
| | Doporučená zásilka standard | 28215 | 0,7693 | 361,76 |
| | EMS | 13 | 2,1704 | 0,47 |
| | EMS MS | 4 | 2,1704 | 0,14 |
| | Obyčejná zásilka MS | 1098 | 0,8521 | 15,59 |
| | Obyčejné psaní | 3517 | 0,6815 | 39,95 |
| | Obyčejné standardní psaní | 20713 | 0,6815 | 235,27 |
| | Obyčejný balík | 502 | 1,148 | 9,60 |
| | Standardní balík MS | 120 | 3,457 | 6,91 |
| | Úřední psaní | 14 | 0,7693 | 0,18 |
| | Úřední psaní standard | 141 | 0,7693 | 1,81 |
| <i>podavatel č. 21</i> | Doporučená zásilka | 473 | 0,7693 | 6,06 |
| | Doporučená zásilka MS | 6 | 1,694 | 0,17 |
| | Doporučená zásilka standard | 445 | 0,7693 | 5,71 |
| | Obyčejná zásilka MS | 204 | 0,8521 | 2,90 |
| | Obyčejné psaní | 6165 | 0,6815 | 70,02 |
| | Obyčejné standardní psaní | 44298 | 1,148 | 847,57 |
| | Obyčejný balík | 570 | 1,148 | 10,91 |
| | | 295701 | 168,6018 | 3987,79 |

Zdroj: provozní údaje České pošty, s. p., interní materiály

Časy při podání jednotlivých druhů zásilek (v minutách)

| Druh zásilky | Čas (v minutách) na zpracování 1 kusu zásilky |
|-----------------------------|--|
| Cenné psaní | 1,9 |
| Cenné psaní MS | 1,9 |
| Cenný balík do 10 tis. Kč | 1,2 |
| Cenný balík do 500 Kč | 1,2 |
| Cenný balík MS | 1,5 |
| Cenný balík nad 5 tis. Kč | 2,4 |
| Doporučená zásilka | 0,8 |
| Doporučená zásilka MS | 1,7 |
| Doporučená zásilka standard | 0,8 |
| Doporučený balíček | 1,2 |
| EMS | 2,2 |
| EMS MS | 2,2 |
| Obyčejná zásilka MS | 0,9 |
| Obyčejné psaní | 0,8 |
| Obyčejné standardní psaní | 0,7 |
| Obyčejný balík | 1,2 |
| Standardní balík MS | 3,5 |
| Úřední psaní standard | 1,3 |
| Úřední psaní | 1,3 |

Zdroj: provozní údaje České pošty, s.p., interní materiály