

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Analýza dodací služby pošty Pardubice 9

Věra Vašíčková

Bakalářská práce

2011

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Věra VAŠÍČKOVÁ**
Osobní číslo: **D07570**
Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**
Studijní obor: **Management, marketing a logistika ve spojích**
Název tématu: **Analýza dodací služby pošty Pardubice 9**
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 České pošty, s.p. a její pozice na trhu poštovních služeb ČR
2. Analýza současného stavu procesů dodání pošty Pardubice 9
3. Návrh na zlepšení dodací služby pošty Pardubice 9
4. Hodnocení ekonomické efektivity navrženého řešení

Závěr

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


Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Jaroslav Morkus**
Katedra dopravního managementu, marketingu
a logistiky

Datum zadání bakalářské práce: **30. listopadu 2010**

Termín odevzdání bakalářské práce: **31. května 2011**


prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.
děkan

L.S.


prof. Ing. Vlastimil Melichar, CSc.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 30. listopadu 2010

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 Pardubicích dne 22. 11. 2011

Věra Vašíčková

ANOTACE

Bakalářská práce je zaměřena na Českou poštu, s. p. V první kapitole je charakterizována Česká pošta s. p. a její postavení na trhu. Následně zanalyzován současný stav dodací služby na poště Pardubice 9, ze které jsou pak navrženy řešení na zlepšení situace.

KLÍČOVÁ SLOVA

Dodací služba, Česká pošta, s.p., doručovatelé, vytíženost

TITLE

Analysis of Pardubice 9 post office delivery service

ANNOTATION

Bachelor thesis deals with the Czech Post Office. Czech Post Office and its position in the market is described in the first part. Consequently there is a current condition analysis of Pardubice 9 post office delivery service, from which solutions to improve are proposed.

KEYWORDS

Delivery service, Czech Post Office, messengers, occupancy

Obsah

ÚVOD	8
1 CHARAKTERISTIKA ČESKÉ POŠTY, S. P. A JEJÍ POZICE NA TRHU POŠTOVNÍCH SLUŽEB ČR.....	9
1.1 HISTORIE ČESKÉ POŠTY, S. P.	9
1.2 ZÁKLADNÍ INFORMACE O ČESKÉ POŠTĚ, S. P.	10
1.3 PRÁVNÍ PŘEDPISY ČESKÉ POŠTY, S.P.	11
1.4 PŘEHLED SLUŽEB POSKYTOVANÉ ČESKOU POŠTOU, S.P.	12
1.5 POSTAVENÍ ČESKÉ POŠTY, S.P. NA TRHU POŠTOVNÍCH SLUŽEB	16
1.6 POŠTOVNÍ REGULAČNÍ ÚŘAD	17
1.7. ORGANIZAČNÍ STRUKTURA ČESKÉ POŠTY, S.P.	17
2 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU PROCESŮ DODÁNÍ POŠTY PARDUBICE 9	19
2.1 CHARAKTERISTIKA DODACÍ SLUŽBY	19
2.1.1 Členění dodávací služby.....	20
2.1.2 Omezení doručování	21
2.1.3 Doručování zapsaných zásilek.....	22
2.1.4 Doručování obyčejných zásilek.....	24
2.1.5 Vydávání zásilek adresátovi.....	25
2.1.6 Odchylné postupy při dodávání zásilek.....	27
2.1.7 Opatření adresáta související s dodáváním zásilek	28
2.1.8 Změna místa dodání (dosílka).....	29
2.2 CHARAKTERISTIKA DODACÍ SLUŽBY NA POŠTĚ PARDUBICE 9	30
2.2.1 Doručovací okrsky	31
2.2.2 Doručovatelé.....	33
2.2.3 Roznáška informačních, propagačních materiálů	34
2.2.4 Zátěže doručovacích okrsků.....	38
3 NÁVRH NA ZLEPŠENÍ DODACÍ SLUŽBY POŠTY PARDUBICE 9	41
3.1 NÁVRH ČÍSLO 1:.....	41
3.2 NÁVRH ČÍSLO 2:.....	43
4 HODNOCENÍ EKONOMICKÉ EFEKTIVNOSTI NAVRŽENÉHO ŘEŠENÍ.....	45
4.1 NÁVRH ČÍSLO 1:.....	45
4.2 NÁVRH ČÍSLO 2:.....	46
ZÁVĚR.....	48
POUŽITÁ LITERATURA:	50
SEZNAM TABULEK	51

SEZNAM OBRÁZKŮ.....	52
SEZNAM ZKRATEK.....	53

Úvod

Bakalářská práce je zaměřená na Českou poštu, státní podnik (dále jen ČP, s. p.). Tento podnik působí na našem trhu již několik let. Pod pojmem ČP, s.p. si asi většina lidí představí především listovní zásilky, balíkové zásilky a jejich přepravu. Podnik už jenom neposkytuje klasické služby, ale stále více roste podíl bankovních a obchodních činností. Tuto činnost vykonávají nejen přepážkoví pracovníci, ale také doručovatelé ať již balíkoví nebo listovní. ČP, s. p. je stále vnímána jako silný a stabilní podnik s dlouholetou tradicí. U mnohých lidí je tato tradice zárukou jakési bezpečnosti, že se na daný subjekt mohou spolehnout. Někdo jiný může naopak preferovat konkurenci, která se postupem let začala rozšiřovat.

Tato práce bude pojednávat právě o tom co si všichni představí, tedy o listovních zásilkách, konkrétně o jejich dodávání. Distribuce zásilek je služba, kterou ČP, s. p. provozuje od svého počátku a má v tom mnohaletou praxi. Každá pošta neposkytuje dodávání zásilek, některé pošty jsou jen podacími a ukládacími. ČP, s. p. doručuje do všech míst po celé České republice (dále jen ČR). Do budoucna se plánuje v každém městě pouze jedna dodací pošta, která obstará dodání po celém jejím území tak, že se ze všech současných dodacích pošt stáhnou doručovatelé do jednoho velkého doručovacího depa, odkud budou obsluhovat příslušné okrsky. Přiblíží se to stylu současného doručování balíkových služeb. Prvním jednotícím prvkem byl přechod podání doporučených zásilek na zásilky s čárovým kódem, a poté následoval přechod z ručního zapisování do elektronického.

Cílem práce je seznámit čtenáře s problematikou dodací služby, definovat základní problémy, analyzovat současný stav na zvolené poště a navrhnout opatření vedoucí ke zlepšení dodací služby na poště Pardubice 9, tak aby docházelo k menší chybovosti a k co nejideálnějšímu využití listovních doručovatelů.

1 Charakteristika České Pošty, s. p. a její pozice na trhu poštovních služeb ČR

Tato část bakalářské práce se orientuje na seznámení s podnikem jako takovým, počínaje od jeho historie, přes poskytované služby, organizační strukturu, právní předpisy a pravidla dle kterých se podnik řídí. Bude zde zmíněno jakou má firma postavení na trhu a kdo jsou její hlavní konkurenti.

1.1 Historie České pošty, s. p.

Počátky organizované a státem řízené dopravy zpráv na našem území jsou spojeny s volbou arciknížete Ferdinanda českým králem v roce 1526. Krátce po svém zvolení nechal zřídit první poštovní spojení z Prahy do Vídně. Habsburkové při tom využili služeb rodiny Taxisů, kteří provozovali poštu v rakouských zemích. Z počátku sloužila poštovní síť výhradně potřebám státní správy a byla spravována vrchním dvorským poštmistrem. Klíčový okamžik nastal v roce 1722, kdy se největší dědičný poštministr z hraběcí rodiny musel vzdát dědičného léna, které mu zajišťovalo vliv na správu pošty v rakouské monarchii. K úplnému postátnění poštovníctví pak došlo na samém počátku vlády Marie Terezie v roce 1743.

Zásadní význam pro další kvalitativní růst poštovních služeb měly nové technické vynálezy. Zavádění železniční dopravy, stejně jako rozvoj telegrafu a telefonu, urychlilo komunikaci. Poštovní přepravu ovlivnila zejména železnice. Vyvrcholení technického úsilí 19. století představoval vynález bezdrátového přenosu zpráv- radiotelegrafie. V našich zemích došlo k jejímu předvedení na Jubilejní výstavě v Praze roku 1908.

Počátkem roku 1925 byl vytvořen státní podnik Československá pošta, jehož hospodaření se řídilo obdobnými pravidly, jaká platila v soukromých firmách. Třicátá léta byla poznamenána celosvětovou hospodářskou krizí, která měla vliv i na fungování pošty. Po skončení okupace v květnu 1945 bylo znovu obnovenou ministerstvo pošt, vyhlášen zákon o poště a obnoven státní podnik Československá pošta. V důsledku nové orientace státu bylo ministerstvo pošt na počátku 50. let přejmenováno na ministerstvo spojů, což bylo doprovázeno rozsáhlou reorganizací. Poštovní služby se postupně dostávaly na samý okraj zájmu a přednost dostávaly telekomunikace a radiokomunikace.[1]

Na počátku devadesátých let 20. století se uskutečnil zásadní obrat v důsledku zhroutilí komunistického režimu. Již v červenci 1990, přešly spoje na území České Republiky do kompetence nově zřízeného ministerstva pro hospodářskou politiku a rozvoj.

V říjnu 1992 bylo celé odvětví spojů převedeno pod Ministerstvo hospodářství ČSFR a Ministerstvo hospodářství ČR. [2]

Důležitý mezník je 1. ledna 1993, kdy se stala Česká pošta, s.p. po oddělení telekomunikací samostatným státním podnikem.

1.2 Základní informace o České poště, s. p.

Česká pošta s.p. (dále jen ČP, s.p.) byla založena Ministerstvem vnitra České republiky. Po celé České republice má ČP, s.p. řadu svých poboček, což je k poskytování poštovních služeb značná výhoda. V roce 2010 fungovalo na území ČR 3 322 pošt s přibližným počtem 35 000 zaměstnanců, což řadí ČP, s.p. k druhému největšímu zaměstnavateli.

Podnik ČP, s.p. je řízený generálním ředitelstvím, v jehož čele stojí generální ředitel. Pod působnost Generálního ředitelství spadá v současnosti 7 Regionů (původně odštěpných závodů). Jedná se o regiony Střední Čechy, Jižní Čechy, Západní Čechy, Severní Čechy, Východní Čechy, Jižní Morava a Severní Morava.

Dále ČP, s.p. provozuje 11 sběrných přepravních uzlů. Velké sběrné přepravní uzly se nacházejí v Praze, Brně, Plzni a Olomouci. [3]

Tabulka č.1: Přehled rozložení koncových bodů poštovní sítě v roce 2010.

Organizační jednotky celkem	3 385
Pošty (z toho)	3 322
Specializované provozovny	24
Poštovny	15
Partner	1
Výdejní místa	38
Dislokované přepážky	16
Pojízdné pošty	0
Poštovní schránky	22 560
Poštovní přihrádky (obsazené)	42 695
Doručovací okrsky (listovní) celkem	10 154
Doručovací okrsky motorizované (z toho)	2 928
Oproti roku 2009 bylo zrušeno 21 pošt.	

Zdroj: Intranet ČP, s.p.

1.3 Právní předpisy České pošty, s.p.

Právním předpisem rozumíme dokument, který je vydaný jednostranně z pozice moci a je součástí právního řádu. Je tvořen jednou nebo více právními normami.

„Pro vnitrostátní poštovní styk se ČP, s.p. řídí zejména těmito právními předpisy:

- zákon č.40/1964 Sb., občanský zákoník,
- zákon č.513/1991 Sb., obchodní zákoník,
- zákon č.29/2000 Sb., o poštovních službách,
- zákon č.77/1997 Sb., o státním podniku,
- zákon č.137/2006 Sb., o veřejných zakázkách,
- zákon č.365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů,
- zákon č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů,
- zákon č.227/2000 Sb., o elektronickém podpisu,
- zákon č.300/2008 Sb., a elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.“ [4]

Důležité je, že ČP, s.p. je podle zákona č.29/2000 Sb., o poštovních službách držitelem poštovní licence, kterou udělil Český telekomunikační úřad (dále jen ČTÚ) do roku 2012. Tento zákon upravuje podmínky pro poskytování a provozování poštovních služeb, práva a povinnosti, které při poskytování a provozování poštovních služeb vznikají. Tento zákon také stanoví, že písemnost, která obsahuje písemné sdělení určené konkrétní osobě, tedy písemnou zprávu, lze dodávat v tuzemsku i v zahraničí. [5]

V mezinárodním poštovním styku se ČP, s.p. řídí ujednáními uzavřenými na kongresech Světové poštovní unie, úmluvami a také dvoustrannými dohodami mezi ČP, s.p. a zahraničními poštovními správami.

Předchůdcem Světové poštovní unie (Universal postal union, dále jen UPU), která byla založena 9. října 1874 v Bernu ve Švýcarsku, byla tzv. Generální poštovní unie. Hlavním cílem UPU je zabezpečit rozvoj mezinárodního poštovního spojení a také sjednotit podmínky pro mezinárodní poštovní přepravu. Základními smluvními dokumenty UPU jsou Akta, obsahující pravidla pro mezinárodní poštovní služby. Nejvyšším orgánem UPU je Světový poštovní kongres, který provádí změny Akt UPU. [6]

Do Akt Světové poštovní unie lze na požádání nahlédnout na vybraných pobočkách ČP, s.p.

1.4 Přehled služeb poskytované Českou poštou, s.p.

Služby poskytované ČP, s.p. jsou velmi rozmanité a zákazníci si mohou vybrat z velkého množství, které pošta nabízí. Důležité pro poštu je zákazník a jeho spokojenost. Služby nevyužívají jenom fyzické osoby, ale kvalitu služeb mohou ocenit také podnikatelé, firmy a velké korporace.

Vztahy mezi odesílatelem a ČP, s.p. a zároveň adresátem a ČP, s.p. při poskytování základních služeb, upravují poštovní podmínky a základní kvalitativní požadavky. [7]

„Poštovní podmínky ČP, s.p. jsou vydané v samostatných oddílech:

- Poštovní podmínky ČP, s.p. – Základní poštovní služby, obsahují podmínky pro základní služby, které je ČP, s.p. povinna zajistit na celém území státu tak, aby byly přístupné všem občanům,
- Poštovní podmínky ČP, s.p. – Zahraniční podmínky, které upravují zásilací podmínky do jednotlivých států, tak aby byly přístupné všem občanům,
- Poštovní podmínky ČP, s.p. – Ostatní služby, které popisují podmínky, za jakých jsou ostatní služby poštou prováděny. Ostatní služby pošta poskytuje ve vlastní kompetenci a není nutné provozovat je na celém území, ale např. pouze tam, kde je po nich poptávka,
- Poštovní podmínky ČP, s.p. – Ceník, zveřejňuje ceny základních poštovních služeb a ostatních služeb.“ [8]

„V základních kvalitativních požadavcích kladených na ČP, s.p. je např. specifikována dostupnost obslužných míst (kolik musí podnik umístit poštovních schránek), rychlost a spolehlivost základních služeb, vyřizování reklamací, prodej poštovních známek, otevírací doby provozoven atd. „Poštovní podmínky upravují především práva a povinnosti zákazníků a České pošty při poskytování služeb. Poštovní služby jsou poskytovány na základě smlouvy uzavřené mezi odesílatelem a Českou poštou; obsahem smlouvy je ta část poštovních podmínek, kterou si odesílatel z mnoha nabízených možností vybral.“ [7]

Každá provozovna ČP, s.p. musí mít k nahlédnutí poštovní podmínky a základní kvalitativní požadavky.

Služby poskytované ČP, s.p:

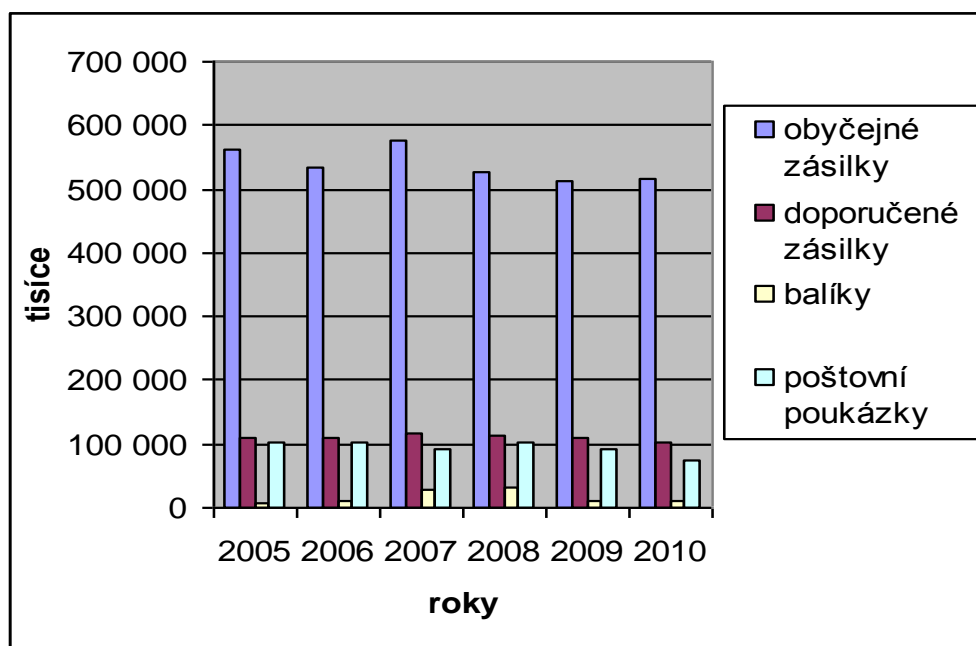
- *Základní služby* – rozumí se nejdůležitější poštovní a zahraniční poštovní služby, které jsou pro veřejnost nezbytné. Patří sem např. obyčejné zásilky, balíky, doporučené zásilky a poštovní poukázky.
- *Ostatní služby* – Express mail service (dále jen EMS) vnitrostátní je nejrychlejší přeprava dokumentů a zboží s garantovaným způsobem dodání do 14 hodin následující pracovní den, EMS do zahraničí, Obchodní balík, Obchodní balík do zahraničí, Obchodní psaní, Obchodní psaní do zahraničí, Balík Express, Balík Na poštu a Balík Do ruky atd. Dále sem patří Roznáška propagačních/informačních materiálů (dále jen RIPM).
- *Obstaravatelská činnost* – Soustředěné inkaso plateb obyvatelstva (dále jen SIPO), které slouží k úhradě poplatků (nájem, elektřina, rozhlas, televize, stavební spoření aj.). Výhoda SIPa je v tom, že nám umožní pravidelné platby spojit do jedné jediné.

Tabulka č.2: Základní služby poskytované ČP, s.p. a sledované ČTÚ v tisících ks (2005 – 2010)

Ukazatel	2005	2006	2007	2008	2009	2010
počet přepravených obyčejných zásilek	561 694	534 270	575 184	526 858	511 254	515 494
počet přepravovaných doporučených zásilek	110 963	108 011	117 450	114 232	110 001	101 641
počet přepravovaných balíků	7 137	10 656	28 739	30 855	11 339	10 141
počet přijatých poštovních poukázek	103 765	102 082	92 184	101 559	92 587	73 503

Zdroj: Interní materiály ČP, s.p.

Obrázek č.1: Základní služby srovnání



Zdroj: Interní materiály ČP, s.p.

ČP, s.p. spolupracuje s aliančními partnery, mezi které patří Poštovní spořitelna poskytující bankovní služby, Česká Pojišťovna, Sazka, Western Union, Home Credit, ČSOB, Českomoravská stavební spořitelna, Raiffeisen stavební spořitelna atd.. Na vybraných poštách lze sjednat od Všeobecné zdravotní pojišťovny novou službu pro občany ostatních zemí – zdravotní pojištění cizinců.

„Mimo jiné ČP, s.p. provozuje tzv. *Hybridní poštu*. Jedná se o systém, který je schopen přijímat zásilky, zpracovat je a v jiné podobě předat adresátům. Důležité je, že mezi vstupem a výstupem dochází ke změně formy, k tzv. konverzi. Vstupy i výstupy mohou mít fyzickou nebo elektronickou podobu. Odesílatel může zprávu předat formou datového souboru, napsat ji rukou, zatelefonovat její text nebo ji poslat faxem. V centrále hybridní pošty je dané informace zpracována (např. z datového souboru se vytisknou výpisy z účtu, adresné reklamní letáky) a následně doručena adresátovi.“ [5]

Dále ČP, s.p. poskytuje na svých pobočkách označených logem *Czech Point* následující služby :

- Výpis z rejstříku trestů,
- Výpis z katastru nemovitostí,
- Výpis z obchodního rejstříku,

- Výpis z insolventního rejstříku,
- Výpis ze živnostenského rejstříku,
- Přijetí podání podle živnostenského zákona,
- Žádost o výpis nebo opis z Rejstříku trestů podle zákona č.124/2008 Sb.,
- Výpis z bodového hodnocení řidiče,
- Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH,
- Datové schránky,
- Centrální úložiště ověřovacích doložek,
- Autorizovaní konverze dokumentů,
- Úschovna systému Czech Point,
- Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů
- CzechPoint@office,
- Czech Point E-SHOP – výpisy poštou,
- DONEZ – Docházka nezaměstnaných.

Obrázek č.2: Logo Czech Point



Zdroj: <http://www.czechpoint.cz/web/>

Na provozovnách ČP, s.p. si také můžeme nechat úředně ověřit podpis (legalizace) a úředně ověřit listiny (vidimace).

ČP, s.p. se stala dne 3.8.2005 poskytovatelem *Certifikační autority*. To znamená, že si můžeme nechat zřídit elektronický podpis a komunikovat tak např. s úřady státní správy.

ČP, s.p., je správcem *Centrální adresy*, která je v provozu od roku 2000. Centrální adresa je místo na internetu, kde se zveřejňují informace o veřejných zakázkách, veřejných dražbách a o převodech státního majetku. [5]

1.5 Postavení České pošty, s.p. na trhu poštovních služeb

ČP s.p., působí na poštovním trhu již několik let, který je částečně deregulován. Deregulace znamená, že na trhu působí i další subjekty poskytující služby v oblasti přepravy zásilek. ČP s.p., je držitelem tzv. poštovní výhrady (monopolní výhrada). Výhrada se týká poštovních zásilek ve vnitrostátním styku jejímž obsahem je písemnost. Podmínkou pro udělení výhrady je povinnost poskytovat základní poštovní služby na celém území. O vyhrazenou zásilku se jedná, jestliže je hmotnost poštovní zásilky nižší než 50g a zároveň cena nižší než 18 Kč dle nařízení vlády č.512/2005 Sb. [9]

Poštovní výhrada tak vymezuje ČP s.p., část trhu, na kterém může podnikat pouze ona.

ČP, s.p.. dominuje na trhu adresných listovních zásilek, ale na druhé straně velký podíl získala konkurence na trhu neadresných zásilek a balíků.

Na trhu adresné pošty působí Mediaservis a TNT, která se chce stát hlavním konkurentem ČP, s.p. Konkurence v neadresné poště v posledních letech vzrostla s růstem Mediaservisu a TNT a dalších distributorů.

Pro ČP, s.p. je jedním z největších konkurentů ve vnitrostátní balíkové přepravě Professional Parcel Logistic (dále jen PPL).

Tabulka č.3: ČP, s.p a její hlavní konkurenti

Tržní segment	Podíl České pošty 2007	Hlavní konkurenti
Expresní služby	soutěž	TNT, UPS, DHL
Balíky	45 %	DPD, PPL, TNT (doplňují ČP celkem do 95 %)
Neadresné zásilky	25 %	Mediaservis (8 %), TNT (52 %)
Mezinárodní pošta	90 %	TNT (doplňuje podíl ČP na 99 %)
Adresné zásilky (mimo výhradu)	5 % (15-20 % včetně novin a časopisů)	Mediaservis, TNT

Zdroj: Poštovní kurýr, Ročník 4, číslo 1-2, 2009

1.6 Poštovní regulační úřad

Funkci poštovního regulačního úřadu vykonává s účinností od 1.4.2005 ČTÚ.

Úkolem poštovního regulačního úřadu je zajištění všeobecné dostupnosti kvalitních základních služeb.

„Účelem regulace je pomoc zákazníkům ČP, s.p., a to ve třech oblastech:

- ČTÚ stanoví, jaké služby má ČP, s.p. ve veřejném zájmu povinna poskytovat. Tedy jaké služby jsou považovány za základní služby. ČTÚ také rozhoduje o podmínkách poskytování těchto základních služeb, a to včetně kvalitativních požadavků.
- Dále ČTÚ dohlíží na způsob, jakým ČP, s.p. své úkoly plní, a to formou různých kontrolních sankcí a šetření.
- Pomáhá zákazníkům při řešení jejich sporů s ČP, s.p. Tato činnost se v některých zemích označuje jako „poštovní ombudsman“. Jde zejména o případy, v nichž jednání zákazníků s ČP, s.p. nevede k uspokojivému vyřešení záležitosti, nebo o případy, v nichž zákazníkům zůstává pocit újmy na jejich právech. Podle zákona o poštovních službách ČTÚ zaujímá k takovým sporům své odborné stanovisko. Jestliže je nespokojenost zákazníků oprávněná, ČTÚ poskytuje vůči ČP, s.p. v rámci svých kompetencí, daných zákonem o poštovních službách.“

[7]

Mimo jiné ČTÚ uděluje poštovní licence a zvláštní poštovní licence, které jsou nutné k provozování poštovní služby, vydává poštovní věstník, kontroluje a reguluje ceny poštovních služeb do zahraničí, schvaluje pravidla navržená držitelem poštovní licence, zveřejňuje nejméně jednou ročně souhrnnou zprávu o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence atd.

1.7. Organizační struktura České Pošty, s.p.

„Organizační struktura držitele poštovní licence by měla respektovat tyto zásady:

- *Efektivní služba zákazníkům* zajišťující včasnou a účinnou reakci na potřeby a přání zákazníků. Nesplnění této zásady může znamenat ztrátu zákazníků ve prospěch konkurence schopné pružnější, uspokojivé reakce na zákaznickovy potřeby a přání. Ve struktuře držitele poštovní licence by tak měla být marketingová strategie a produktový vývoj v centru činnosti nejen nejvyšší úrovně

řízení, ale i úrovně nižších (s regionální působností). S nejdůležitějšími zákazníky jednájí manažeři nejvyšší úrovně v rámci centrálně definovaných pravidel, zatímco ostatní zákazníci jsou obsluhováni manažery z regionálních, nižších řídicích stupňů. Tímto způsobem je posilována marketingová a prodejní činnost.

- *Jasně vymezení kompetencí*, tj. odpovědností a pravomocí v rámci organizační struktury podniku. Z organizačního schématu držitele poštovní licence musí být zřejmé kompetenční oddělení jednotlivých manažerských postů a útvarů jim podléhajících.
- *Rozhodování na příslušných řídicích úrovních*, tj. musí být zajištěno, aby v rámci organizační struktury bylo rozhodováno těmi manažery, kteří zastávají pro danou činnost nejvhodnější posty z hlediska efektivity.
- *Minimální režie*, tzn. v podstatě zajistit efektivní poměr mezi výkonnými a administrativními zaměstnanci podniku.“ [5]

Vrcholovým vedením podniku ČP, s.p je pověřen generální ředitel, který je statutárním orgánem ČP, s.p. Generální ředitel řídí činnost podniku a jedná jeho jménem a rozhoduje o všech záležitostech. Na činnost generálního ředitele dohlíží dozorčí rada, která má dvanáct členů. Dozorčí rada dále zřizuje výbory dozorčí rady jako své pracovní orgány.

2 Analýza současného stavu procesů dodání pošty Pardubice 9

Tato kapitola je již přímo na dodací služby, na to s jakými nepravidelnostmi se při dodávání může doručovatel setkat a komu všemu lze jakou zásilku vydat. Dále zde bude zmíněno jak dodávání funguje na poště Pardubice 9, která slouží i jako vzorek k návrhu na zlepšení dodací služby.

2.1 Charakteristika dodací služby

„Dodací službou se rozumí doručování nebo vydávání zásilek. Dodací služba musí být organizována tak, aby bylo zajištěno dodávání zásilek adresovaných do poštovního obvodu příslušné dodávací služby.“ [10]

Doručování nebo vydávání zásilek vykonávají pracovníce přepážek a doručovatelé.

„Doručovatelé se rozlišují:

- dle druhu doručovaných zásilek na:
 - listovní,
 - balíkové,
 - ostatní,
- dle způsobu dopravy na:
 - pěší (mohou být případně vybaveni jízdním kole),
 - motorizované.“ [10]

Poštovní obvod je rozdělen na místa, kam pošta doručuje a která jsou rozdělena do doručovacích okrsků. Jednotlivé okrsky se označují pořadově arabskými číslicemi. Směr a trasa pochůzky, kam pošta doručuje se vyznačí na přehledná mapce, kterou má každý doručovatel na svém pracovišti. Dále do poštovního obvodu patří místa, do kterých pošta není povinna učinit standardní pokus o dodání (místa bez doručovací služby).

„Pošta není povinna provádět standardní pokus o dodání, jestliže:

- cesta do místa určeného v adrese nebo dodání v tomto místě jsou pro doručovatele nebezpečné,
- cesta do místa určeného v adrese nebo dodání v tomto místě jsou spojeny s rizikem škody na zásilkách, poukázaných peněžních částkách nebo na majetku,

- místo určené v adrese je odlehlé místo, k němuž je přístup spojen s vážnými problémy nebo neúměrně vysokými náklady ve srovnání s uhrazenou cenou,
- místo určené v adrese je dostupné pouze po veřejné cestě jejíž kvalita neodpovídá způsobu přepravy doručovatele. Tento předpoklad může být splněn i po omezenou dobu, zejména v zimním období (např. nesjízdnost vozovky kvůli sněhu).“ [10]

2.1.1 Členění dodávací služby

Dodávání zásilek můžeme rozdělit podle několika způsobů:

- „místa, kde se zásilky dodávají:
 - v bydlišti, v místě podnikání, v sídle, prostřednictvím dodávací schránky, prostřednictvím poštovní přihrádky (dále jen doručování),
 - na poště u přepážky (dále jen vydávání),
- charakteristiky adresáta:
 - fyzická osoba označená jménem a příjmením,
 - fyzická osoba podnikající, označená obchodním jménem, tj. jménem a příjmením, případně dodatkem, např. podnikatel,
 - právnická osoba označená názvem nebo osoba, které mají být zásilky dodávány jako právnické osobě, označená jménem a příjmením a příslušným dodatkem (dále jen právnická osoba),
- služby:
 - obyčejná zásilka (obyčejné psaní – standard, obyčejné psaní, obyčejná slepecká zásilka, obyčejný balík, všechny druhy obyčejných zásilek ze zahraničí), jejíž převzetí pošta nestvrzuje,
 - zapsaná zásilka (doporučená zásilka – standard, doporučená zásilka, doporučený balíček, doporučená slepecká zásilka, všechny druhy doporučených zásilek ze zahraničí, cenné psaní vnitrostátní i ze zahraničí, cenný balík vnitrostátní i ze zahraničí a standardní balík), jejíž převzetí příjemce stvrzuje,
- doplňkové služby:
 - dodejka,
 - dodání do vlastních rukou,

- dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta,
- dobírka,
- zkrácení úložní doby,
- prodloužení úložní doby,
- dispozice odesílatele k nakládání se zásilkou:
 - neukládat,
 - nedosílat,
 - neprodlužovat úložní dobu,
 - uložit, i když je adresát neznámý,
 - uložit, i když se adresát odstěhoval.“[10]

2.1.2 Omezení doručování

„Pošta není povinna učinit standardní pokus o dodání:

- u zapsaných zásilek (např. doporučené psaní), které mají udanou cenu vyšší než 150 000 Kč,
- u zapsaných zásilek, pokud úhrn dobírkových částek je vyšší než 200 000 Kč,
- u zapsaných zásilek, pokud v budově poblíž vchodu nejsou informace zajišťující doručovateli orientaci v budově,
- u zapsaných zásilek, pokud nemá v příslušné části budovy veřejnost volný pohyb,
- u zapsaných zásilek, pokud by se doručení mělo uskutečnit v místě, které je neodůvodněně daleko od vchodu,
- u zapsaných zásilek, pokud by se doručení mělo uskutečnit v 5. a vyšším nadzemním podlaží, přičemž není možno využít výtah,
- u zásilek, pokud je v době pokusu o doručení budova nepřístupná (budova nemá žádný zvonek nebo nebyl poště přenechán klíč od budovy),
- pokud se v místě určeném v adrese adresát v pracovních dnech nezdržuje, nebo se tam zdržuje jen nepravidelně a zřídka (např. chaty apod.), s výjimkou obyčejných zásilek, pokud má adresát zřízenou domovní schránku,
- pokud cesta do místa určeného v adrese nebo doručování v tomto místě jsou pro doručovatele dočasně nebezpečné (např. náledí, volně pobíhající pes, místní záplavy apod.).“ [10]

ČP, s.p., i v případě omezení doručování je povinna vždy doručit zásilky osobám zdravotně postiženým, které se nemohou pro zásilky na poštu sami dostavit.

2.1.3 Doručování zapsaných zásilek

Doručování zapsaných zásilek se liší podle druhu adresáta, kterým může být fyzická osoba, právnická osoba nebo fyzická osoba podnikající. U zapsaných zásilek se doručení zásilky vždy stvrzuje podpisem na vydávací lístek popřípadě podpisem na dodejku, pokud byla připojena k zásilce. U právnických osob se doručení zásilky ještě navíc stvrzuje razítkem adresáta, pokud razítko používají.

Adresátem je fyzická osoba

Zapsanou zásilku, která není určena do vlastních rukou ani do vlastních rukou výhradně jen adresáta, se pokusí doručovatel doručit v bytě adresáta. V bytě adresáta může tuto zásilku převzít jak adresát, tak osoba, která je momentálně přítomna v bytě, ale musí být starší 15-ti let.

Pokud není v bytě žádný příjemce zastižen, pokusí se doručovatel o náhradní doručení některých z adresátových sousedů, který souhlasí, že adresátovi zásilku předá. Jestliže souhlasí s převzetím zásilky pro adresáta, zanechá doručovatel v domovní schránce tzv. „Upozornění na náhradní dodání zásilky“.

V případě, že není adresát nebo náhradní příjemce zastižen v místě bydliště, musí se prokázat platným osobním dokladem. Jestliže se doručovateli nepodaří doručit zapsanou zásilku nikomu, vhodí do domovní schránky tzv. „Výzvu“.

„Doručit zásilku mimo byt adresáta není možné, jestliže adresát písemným prohlášením předaným na ČP, s.p. vyloučil souseda z okruhu náhradních příjemců, a dále v případě, že zásilka má udanou cenu vyšší než 10 000 Kč nebo je poukázána peněžní částka vyšší než 10 000 Kč.“ [10]

Pokud jsou zapsané zásilky určené do vlastních rukou výhradně jen adresáta, tak se tyto zásilky mohou doručit pouze adresátovi zásilky, který se musí prokázat platným osobním dokladem. Může tak být učiněno v místě bydliště, nebo mimo něj.

Zásilky určené do vlastních rukou, zmocněnci či zákonnému zástupci se mohou vydat adresátovi, který se prokáže platným osobním dokladem nebo zmocněnci i zákonnému zástupci. Zmocněnec je osoba, kterou adresát (zmocnitel) zmocní k přebírání zapsaných zásilek a má vydaný ČP, s.p. průkaz příjemce.

Průkazem lze zmocnit maximálně 6 osob na dobu maximálně 3 let. Průkaz příjemce si může adresát nechat vyhotovit na každé poště. Sazba za vystavení průkazu zmocnění se liší podle počtu osob. Vystavení průkazu příjemce pro jednu osobu je 50 Kč. Pro 2 – 3 osoby je to 70 Kč a s uvedením 4 – 6 osob 100 Kč. Doručovatel na průkaz zmocnění může vydat všechny zásilky, kromě zásilek určených do vlastních rukou výhradně jen adresáta.

Obrázek č.3: Průkaz příjemce

Adresát ▼ Průkaz příjemce		Číslo: A10100102109
Fyzická osoba, datum narození: ANDREA POLANDSKÁ, 25.06.1975 JUNGHANNOVA 10 110 00 PRAHA 1		Platný do: 14.04.2011
Právnícká osoba:		
Děti do 15 ti let: DANIEL POLANDSKÝ	dat.nar. 23.02.2005	
Infolinka 800 10 44 10 www.ceskaposta.cz		ČESKÁ POŠTA

Oprávnění příjemci, zmocněnci:	Datum narození ▼
PAVEL POLANDSKÝ-MANŽEL/KA	05.10.1970
MARTINA POLANDSKÁ	03.03.1972
VÁCLAV POLANDSKÝ	23.02.1946
VĚRA BÍLKOVÁ	05.05.1950
<input type="checkbox"/> Odnáška	Vydal: 101006 811 911
<input type="checkbox"/> Razítko nepoužívá	A10100102109 22699
	14.04.08 18 0
	100.00Kč

Průkaz opravňuje osoby uvedené na zadní straně průkazu k přijímání zásilek došlých na adresu výše uvedenému adresátovi. Průkaz platí pouze ve spojení s osobním dokladem. Pošta neodpovídá za škody vzniklé zneužitím tohoto průkazu. Blokáce využití (zrušení platnosti) je možná na všech poštách v ČR. Nalezený průkaz odevzdejte na nejbližší poštu.

11 024

Zdroj: www.ceskaposta.cz

Adresátem je právnícká osoba

„Zapsanou zásilku, která není určena do vlastních rukou adresáta vydá doručovatel fyzické osobě, která se zdržuje v podatelně, kanceláři, provozovně nebo jiném uzavřeném prostoru označeném názvem adresáta, a která převzetí zásilky v doručovací kartě i na dodejce, pokud je k zásilce připojena, stvrdí svým podpisem a razítkem adresáta, a také uhradí

případné váznoucí částky. Prohlásí-li však, že adresát razítko nepoužívá, zásilka se jí vydá pouze v případě, že se prokáže osobním dokladem.“ [10]

Je-li pokus o doručení neúspěšný v prostorách adresáta, je možno ji doručit i náhradnímu příjemci, který souhlasí s tím, že adresátovi zásilku předá. Pokud náhradní příjemce bude souhlasit s převzetím zásilky pro adresáta, tak zanechá doručovatel v domovní schránce adresáta „*Upozornění na náhradní dodání zásilky*“.

U adresáta, který je právnickou osobou se nerozlišuje dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta a dodání do vlastních rukou.

2.1.4 Doručování obyčejných zásilek

Obyčejné zásilky, jejichž dodání se nestvrzuje, doručovatel doručí do domovní schránky adresáta.

Adresátem je fyzická osoba

V případě, že je obyčejná zásilka větších rozměrů a nevejde-li se do domovní schránky, doručovatel učiní doručení v bytě adresáta. Pokud se nepodaří doručit zásilku v bytě adresáta, pokusí se doručovatel doručit zásilku některému ze sousedů.

Jestliže se nepodařilo doručit zásilku adresátovi nechá doručovatel ve schránce „*Výzvu k vyzvednutí obyčejné zásilky*“. V případě doručení zásilky sousedovi nechá doručovatel ve schránce adresátovi „*Upozornění na náhradní dodání zásilky*“.

Adresátem je právnická osoba

Také dodání obyčejných zásilek právnické osobě, je doručovatelem doručeno do domovní schránky adresáta.

„Adresát nemusí mít domovní schránku, pokud je vchod do kanceláře, provozovny nebo jiné uzavřené prostory označené názvem adresáta, umístěn poblíž vchodu do budovy a na tomtéž podlaží, nebo je tato prostora přístupná přímo z chodníku“ [10]

Jestliže je zásilka větších rozměrů a nevejde-li se do domovní schránky adresáta, pokusí se doručovatel doručit zásilku osobě, která se zdržuje v prostorách firmy.

„Nepodaří-li se zásilku doručit v prostorách adresáta, je možno ji doručit i náhradnímu příjemci, např. některému z adresátových sousedů. V tomto případě zanechá doručovatel v domovní schránce adresáta „*Upozornění na náhradní dodání zásilky*“. Pokud se náhradní příjemce nezdržuje v bytě, kanceláři, provozovně nebo jiném uzavřeném prostoru označeným

jeho příjmením, musí se prokázat osobním dokladem. Obyčejná zásilka se může vydat i fyzické osobě, která má k dispozici razítko adresáta, i když se nezdržuje v prostorách adresáta.“ [10]

Adresátem je fyzická osoba podnikající

Pro doručování zásilek, jejichž adresátem je fyzická osoba podnikající, ale z adresy to není zřejmé, se postupuje stejně, jako při doručování zásilek pro fyzické osoby.

Je-li uveden v adrese za příjmením a jménem např. dodatek „švadlena“ postupuje se při doručování zásilek stejným způsobem jako v případě adresáta coby právnické osoby.

2.1.5 Vydávání zásilek adresátovi

Vydávání zásilek se týká zásilek, které doručovatel nedoručil a vyúčtoval je jako oznámené. Tyto zásilky se vydávají u přepážky pošty.

U přepážky se dále vydávají zásilky, které jsou připravené k odnášce na žádost adresáta. Adresát se může dohodnout s ČP, s.p., aby mu byly všechny nebo jen některé druhy zásilek ukládány na poště s tím, že si je bude odnášet sám. Adresát musí podat písemně „*Žádost o odnášku zásilek*“. Tato služba je poskytována pro zákazníky zdarma.

Zásilky adresované „poste restante“ a zásilky uložené z důvodu překážek na straně adresáta jsou také vydávány u přepážky.

Druhým způsobem vydávání zásilky adresátovi je prostřednictvím poštovní přihrádky. O pronájem zamykatelné poštovní přihrádky může požádat fyzická osoba, právnická osoba na kterékoliv poště. Adresát může požádat o přidělení zamykatelné poštovní přihrádky na tiskopise: Dohoda o pronájmu zamykatelné poštovní přihrádky na poště (dále jen dohoda). Tato dohoda se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních. [10] Jedno vyhotovení obdrží adresát, který zároveň obdrží klíč od přihrádky. Adresát může uhradit poplatek za poštovní přihrádku v hotovosti, nebo převodem z účtu podle toho jak je to sjednáno v dohodě.

Poštovní přihrádka slouží adresátům k osobnímu vyzvedávání zásilek na poště. Za pronájem poštovní přihrádky se platí sazba podle počtu obyvatel viz tab. č. 4.

Tabulka č.4: Sazby za pronájem zamykatelné poštovní přihrádky za měsíc.

	Sazba (bez DPH)	Sazba (s DPH)
v místě do 10 000 obyvatel	100 Kč	120 Kč
v místě do 50 000 obyvatel	219,99 Kč	264 Kč
v místě nad 50 000 obyvatel	379,98 Kč	456 Kč

Zdroj: www.ceskaposta.cz

V další tabulce č.5 jsou uvedeny vzory adres zásilek, které jsou adresovány do poštovní přihrádky.

Tabulka č.5: Vzory adres

Pan	Pan
František Koucký	František Koucký
poštovní přihrádka 72	P. O. BOX 72
273 01 Kamenné Žebrovice	273 01 Kamenné Žebrovice

Zdroj: www.ceskaposta.cz

Na poště se zásilky vydávají pouze adresátovi nebo jeho zmocněnci. U obyčejných zásilek může pracovník vydat zásilku tomu, kdo předloží „*Výzvu k vyzvednutí obyčejné zásilky*“ nebo „*Opakovanou výzvu k vyzvednutí obyčejné zásilky*“.

Při vydávání zásilek u přepážky je adresát povinen se prokázat osobním dokladem.

Osobním dokladem pro občana ČR je občanský průkaz, cestovní doklad a také řidičský průkaz vydaný v ČR. Cizinci se mohou prokázat cestovním, diplomatickým, služebním nebo jinak nazývaným pasem vydaným cizím státem. Občané členských zemí EU se mohou prokazovat i osobním dokladem, který jim byl vydán na území příslušného státu. Cizincům, kteří pobývají na území ČR dlouhodobě nebo trvale, jsou orgány ČR vydávány průkazy o povolení k pobytu pro cizince. Tímto dokladem se může cizinec prokazovat při převzetí zásilek. V osobním dokladu pracovník pošty:

- zkontroluje, zda je osobní doklad platný,
- porovná, zdá příjmení a jméno, případně datum narození nebo rodné číslo souhlasí s údaji na zásilce,
- u cestovního pasu zkontroluje zda předložitel dosáhl věku alespoň 15 let,

- také porovná místo pobytu uvedené v dokladu s adresou na zásilce, pokud adresát nepředložil výzvu.

Adresát může zmocnit fyzickou osobu starší 15 let k přebírání zásilek, která bude za adresáta zásilky přebírat na základě zmocnění. Zmocnění se týká všech zásilek s výjimkou zásilek určených do vlastních rukou výhradně jen adresáta.

Zmocněním může být:

- jednorázová plná moc, která slouží k převzetí určité zásilky,
- dlouhodobá plná moc vztahující se na přijímání zásilek po stanovenou dobu,
- generální plná moc, která opravňuje zmocněnce, aby jednal jménem zmocnitele a také přebíral jemu adresované zásilky,
- průkaz příjemce vydaný poštou.

V případě vydávání zásilky na základě průkazu příjemce pošta ověřuje, zda je průkaz evidován jako platný v centrální databázi průkazů příjemce, zda neuplynula platnost tohoto průkazu, údaje o adresátovi zásilky (včetně jeho adresy) odpovídající údajům zmocnitele, a také údaje o zmocněnci, uvedené v průkazu zda odpovídají údajům uvedeným v osobním dokladu. [10]

2.1.6 Odchylné postupy při dodávání zásilek

Při doručování nebo vydávání zásilek může adresát nebo zmocněnec odmítnout převzetí zásilky. V případě odmítnutí převzetí zásilky vyznačí adresát na zásilce poznámku např. „*Odmítám převzetí*“ a stvrdí svým podpisem. Jestliže zmocněnec odmítl převzít zásilku za adresáta musí navíc ke svému podpisu uvést vztah, jaký má k adresátovi. Poznámku může uvést také doručovatel nebo vydávající pracovník, ale adresát nebo zmocněnec se musí podepsat. Odmítnout zásilku může např. z důvodu, kdy odmítl při dodání uhradit všechny částky váznoucí na zásilce.

„Dále sem patří zásilky, které nelze dodat adresátovi. Takové zásilky se vracejí zpět na adresu odesílatele. Zásilku, nelze dodat adresátovi jestliže:

- adresáta nelze na uvedené adrese zjistit,
- adresát změnil svůj pobyt a o doručení nepožádal,
- nebyla vyzvednuta v úložní době,
- adresát nebo zmocněnec odmítl její převzetí,

- adresát zemřel a jedná se o zapsanou zásilku,
- adresát zásilky určené do vlastních rukou výhradně jen adresáta je osoba mladší 15 let, tuto skutečnost je pošta povinna na zásilce vyznačit,
- údaje v osobním dokladu nesouhlasí s údaji uvedenými na zásilce.“ [10]

Na zásilkách, které se vracejí zpět odesílateli, musí být vždy uveden důvod, z jakého nemohli být dodány adresátovi. Jestliže zásilky nemohou být dodány adresátovi ani vráceny odesílateli, tak se považují za neodbytné. Neodbytné zásilky se předkládají poštovní úložně Brno 300.

2.1.7 Opatření adresáta související s dodáváním zásilek

ČP, s.p. se snaží svým zákazníkům zajistit co nejlepší služby a proto v rámci dodávání zásilek nabízí řadu opatření, o který si adresát může požádat na tiskopise „*Žádost – opatření adresáta*“. Žádost musí být podána písemně a adresát ji může podat na kterékoliv poště. Za tuto žádost se žádná sazba nevybírá.

Jedná se o tato opatření:

- *Vyloučení náhradního doručení zásilky*, což znamená, že adresát – fyzická osoba může vyloučit doručování zapsaných zásilek a obyčejných zásilek, (které se nevejdou do domovní schránky) osobám bydlícím ve stejném bytě, druhému z manželů a také doručování sousedům. V tomto případě se mohou zásilky doručovat pouze adresátovi. U právnických osob budou zásilky doručeny oprávněné osobě, která musí předložit osobní doklad a doklad opravňující k převzetí zásilek (např. plnou moc, průkaz příjemce, atd.).
- *Zmocnění jiné fyzické osoby v témže domě nebo v nejbližším sousedství k přijímání zásilek.*
- *Opatření v případě, že adresát bydlí v místě, kam pošta není povinna učinit standardní pokus o dodání – jestliže se adresát zdržuje v místech, kde není pošta povinna doručovat, oznámí to písemně fyzickým osobám a právnickým osobám, které si zvolí jiný způsob dodávání zásilek.*

„Adresát může požádat, aby mu pošta:

- dodávala zásilky a příslušné tiskopisy výzev na jinou adresu v obvodu téže dodávací pošty,

- dodávala zásilky a příslušné tiskopisy výzev jiné osobě v obvodu téže dodávací pošty,
 - doručovala zásilky do dodávací schránky,
 - připravila zásilky k odnášce na dodávací nebo jiné dohodnuté poště.“
- *Odmítnutí zásilek zatíženým doplatným* – adresát si může požádat aby mu obyčejné zásilky, které nebyly správně nebo jen částečně vyplaceny, nebyli doručovány a pošta je vrátila zpět odesílateli.
 - *Prodloužení úložní doby* - Úložní doba po kterou se zásilky nechávají uložené na poště po neúspěšném doručení je 15 kalendářních dnů, než je vrácena zpět odesílateli. Odesílatel si může zvolit doplňkovou službu „Uložit jen 3 dny“, „Uložit jen 7 dní“, Uložit na 10 dní“. To znamená, že se zkrátí úložní doba z 15 kalendářních dnů na 3, 7, nebo 10 dnů. Do úložní doby se nezapočítává den, kdy byla zásilka uložena na poště. Adresát zásilky může požádat o prodloužení úložní doby až na 1 měsíc. To se týká zásilek vnitrostátního i mezinárodního styku. „O prodloužení úložní doby u konkrétní zásilky může adresát požádat pouze poštu, na níž je zásilka uložena, a to i telefonicky, ústně nebo elektronicky. V případě, že ústní žádost uplatňuje jiná osoba než adresát, musí předložit výzvu nebo sdělit údaje o zásilce.“ Pokud je uvedena na zásilce doplňková služba „Neprodlužovat úložní dobu“ nebo pokud odesílatel požádal o zkrácení úložní doby, v tomto případě nelze prodloužit úložní dobu.
 - *Změna ukládací pošty* - pokud adresát požádal o změnu ukládací pošty je pošta povinna na požádání ukládat zásilky u pošty, kterou si zvolil adresát. Nejdříve se doručovatel pokusí zásilky doručit na adrese adresáta, pokud je tento pokus o doručení neúspěšný zanechá doručovatel výzvu a zásilka se došle na jinou ukládací poštu, kterou si zvolil adresát.
 - *Vrácení zásilek bez pokusu o dodání z důvodu nepřítomnosti na dané adrese* – adresát může požádat poštu aby vracela zásilky zpět odesílatelům z důvodu nepřítomnosti adresáta na dané adrese. Tuto službu si může zvolit pokud je adresát dlouhodobě v zahraničí apod.

2.1.8 Změna místa dodání (dosílka)

„Adresát může požádat, aby mu pošta dodávala zásilky v jiném místě než uvedeném v adrese (dosílka). O zřízení dosílky si adresát požádá tiskopisem „*Žádost o změnu místa*

dodání (dosílka) “. Žádost musí být podána písemně a může být uplatněna na kterékoliv poště. Pokud je na jedné žádosti uvedeno více členů domácnosti, musí se k žádosti připojit svými podpisy. Sazba se v tomto případě nenásobí.“ [10]

Pošta dosílá zásilky na jinou adresu po dobu, co si určil adresát v žádosti, nejdéle však po dobu šesti měsíců. Dosílku lze podávat opakovaně. Sazba za dosílku je 100 Kč/měsíc bez DPH a 120 Kč/měsíc s DPH.

„Pošta nedosílá zásilky:

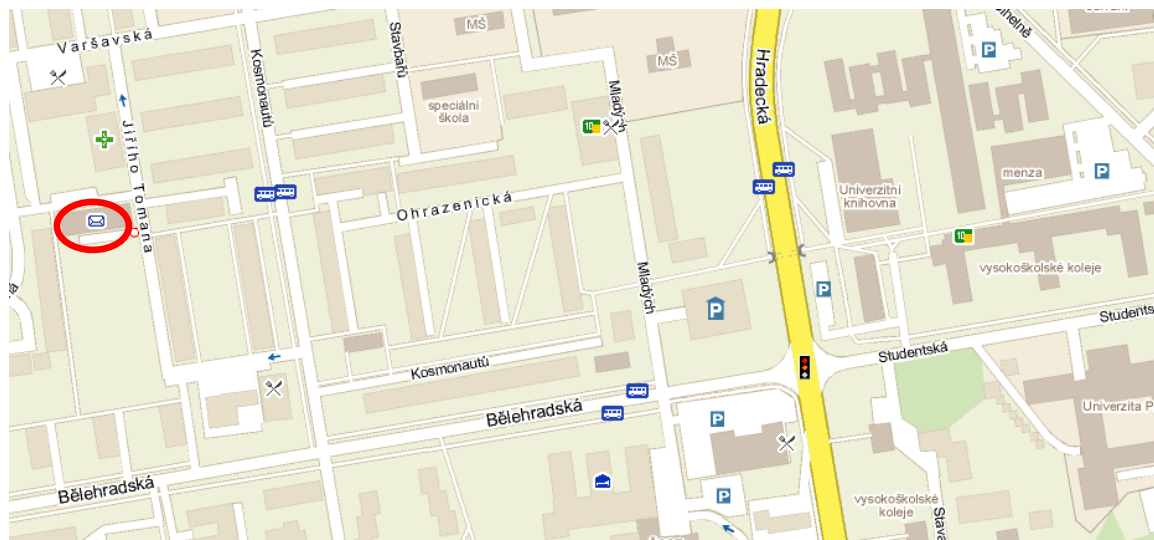
- zásilky, jejichž dosílku odesílatel vyloučil tím, že na nich uvedl poznámku „Nedosílat“, příp. poznámku obdobného významu,
- zásilky, které nelze jednoznačně identifikovat jako zásilky, jichž se dosílka týká (v místě poštovní adresy se zdržuje více adresátů stejného jména a příjmení, o stejnou dosílku nepožádali všichni a v adrese zásilky není vyznačeno rozlišení adresáta např. datem narození, titulem apod.),
- vnitrostátní zásilky do zahraničí,
- ze zahraničí, které odesílatel označil na adresní straně poznámkou „*Ne pas réexpédiér*“ („Nedosílat“).“ [10]

2.2 Charakteristika dodací služby na poště Pardubice 9

Dodací službu na poště Pardubice 9 vykonávají pracovnice přepážek a 11 listovních doručovatelů. Pod obvod pošty Pardubice 9, kam se doručují zásilky, patří částí obcí jako je Cihelna, Polabiny, Trnová a od roku 2010 i Rosice nad Labem. Nedoručené zásilky, které listovní doručovatelé nedoručí jsou ukládány na poště Pardubice 9 kromě zásilek, které se nedoručí v Rosicích nad Labem. Ty jsou ukládány na poště v Rosicích nad Labem. Pošta Pardubice 9 doručuje pouze listovní zásilky. Balíkové zásilky do obvodu pošty Pardubice 9 doručuje pošta Pardubice 2. Zásilky, které balíkový doručovatel nedoručí se ukládají na poště Pardubice 9.

Pošta se nachází v Polabinách, ulice Jiřího Tomana 275. Pracovní doba je každý všední den od 8:00 do 18:00, v sobotu od 8:00 do 12:00 hodin. Umístění pošty je znázorněno na následujícím obrázku.

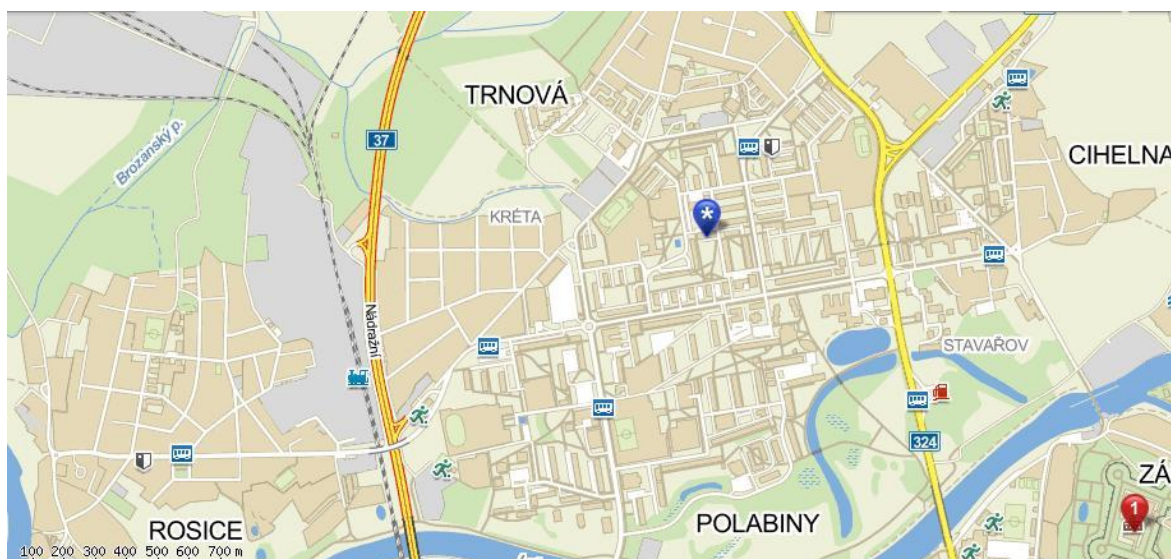
Obrázek č.4: Poloha pošty Pardubice 9



Zdroj: www.mapy.cz

Následující mapka nám ukazuje na jakém území doručují doručovatelé pošty Pardubice 9. Pro lepší názornost a orientaci je pošta Pardubice 9 označena hvězdičkou.

Obrázek č.5: Oblast dodávání poštou Pardubice 9



Zdroj: www.mapy.cz

2.2.1 Doručovací okrsky

Doručovací okrsky jsou číslovány arabskými číslicemi. Pošta je povinna zajistit doručování každý pracovní den v době mezi od 08:00 do 16:00. Nastane-li z jakéhokoliv důvodu neúspěšný pokus o doručení po 16:00 nebo před 08:00 hodinou, je považováno toto doručení za neplatné a musí se opakovat v následující pracovní den. Doručovatelé jsou

povinni dodržovat při doručování stanovenou trasu a směr pochůzky. Trasa a směr pochůzky se vyznačí na přehledné mapě okrsku, která je uložena na každém pracovišti doručovatele.

Na poště Pardubice 9 je 11 doručovacích okrsků. Každý doručovatel má přidělený jeden doručovací okrsek s určitým počtem domácností. V tabulce č.6 je uveden počet domácností u jednotlivých doručovacích okrsků na poště Pardubice 9 a v tabulce č.7 délka jednotlivých doručovacích okrsků. V některých případech nastane situace, kdy si doručovatelé rozdělí více doručovacích okrsků např. z důvodu absence. Doručovací okrsek je na 7,5 hodin/denně.

Tabulka č.6: Počet domácností jednotlivých doručovacích okrsků

číslo okrsku	počet domácností
1	1280
2	1295
3	1116
4	1101
5	1299
6	889
7	1144
8	1135
9	859
10	782
11	645
Celkem	11546

Zdroj: Interní materiály pošty Pardubice 9

Tabulka č.7: Délka jednotlivých doručovacích okrsků

číslo okrsku	typ zástavby	pochůzka pěšky v metrech	pochůzka na kole v metrech
1	1	8240	0
2	1	5172	0
3	3	10140	0
4	3	9659	0
5	1	7253	0
6	3	3500	7500
7	1	8820	0
8	1	9500	0
9	3	11200	0
10	3	3450	9450
11	3	2500	5500

Zdroj: Interní materiály pošty Pardubice

2.2.2 Doručovatelé

Po příjezdu ranního kurzu na poštu Pardubice 9 zpracovávají listovní doručovatelé došlou poštu. Od řidiče kurzu si převezmou poštu v uzávěrech, popřípadě letáky, které odvezou do doručovacího sálu. Letáky listovní doručovatelé zapíší *do „rozdělovacího archu – stvrzení převzetí a uskutečnění roznášky“*. Tyto věci dělá služba, která se střídá vždy po třech pracovnících každý týden. Služba dále roztřídí formátem velké kusy listovních zásilek podle jednotlivých doručovacích okrsků. Ostatní listovní doručovatelé zpracovávají formátem malé kusy listovních zásilek, které rozdělují také podle jednotlivých doručovacích okrsků. Po tomto základním roztřídění si každý listovní doručovatel třídí poštu podle své pochůzky, kde musí dodržovat směr a trasu. Listovní doručovatel si následně roztřídí poštu na obyčejné zásilky, zapsané zásilky a odnosné zásilky. Odnosné zásilky dávají listovní doručovatelé do koše. Tyto zásilky se také třídí na zapsané zásilky a obyčejné zásilky, kde si je následně přepážková pracovnice zpracuje. Od 1.9.2011 se zapsané zásilky připravují na dodávání v úloze APOST, kde každý doručovatel zapsané zásilky sejme do počítače a následně vytiskne výzvy k vyzvednutí zásilek, převzetí zásilek na pochůzku a úhrnné dodací lístky, jestliže je pro jednoho adresáta více zapsaných zásilek. Dříve doručovatelé museli zapsané zásilky zapisovat do ruční doručovací karty a výzvy k vyzvednutí zásilek si také museli psát ručně. Jestliže listovní doručovatelé mají vše připravenou mohou vyrazit na pochůzku.

2.2.3 Roznáška informačních, propagačních materiálů

„Jedná se o jednoduchou a spolehlivou službu neadresného rozesílání hromadně podávaných informačních a propagačních materiálů, které nejsou určeny konkrétním adresátům a jejichž obsah není v rozporu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obchodními zájmy ČP, s.p.“ [2]

Informační materiál může být např. zpravodaj obecního nebo krajského úřadu, informační leták ministerstva, informační leták o změně sídla. Mezi propagační materiál patří např. letáky fyzických osob, politických stran a hnutí, katalogy, reklamní tiskoviny nebo ukázky zboží.

Informační, propagační letáky se dodávají zpravidla do 5 pracovních dnů ode dne podání.

„Minimální počet zásilek určených k doručení v obvodu jedné dodávací pošty je 40 kusů pro domácnosti a 20 kusů pro firmy a poštovní přihrádky. Za splnění objednávky, případně smlouvy se považuje, pokud alespoň 90 % zásilek bylo v působnosti adresní pošty bezchybně doručeno.“ [2]

ČP, s.p. nedoručí letáky do domovních schránek, jestliže adresát dal zřetelným způsobem najevo, že nechce aby mu byli doručovány letáky. Může např. nalepit na domovní schránku poznámku „nevhazovat letáky“. Sazba za RIPM je stanovena podle hmotnosti materiálu a také podle pásma, které se rozděluje na pásmo A a pásmo B. V tabulce č. 8 jsem uvedla pouze pásmo A, podle kterého se vybírá na poště Pardubice 9 sazba za RIPM. Pokud zákazník chce roznést materiál v rámci obvodu pošty Pardubice 9.

Tabulka č.8: Sazby za RIPM

Hmotnost do	sazba v Kč bez DPH za kus	sazba v Kč s DPH za kus
2 g	0,22 Kč	0,26 Kč
4 g	0,24 Kč	0,29 Kč
6 g	0,25 Kč	0,30 Kč
8 g	0,26 Kč	0,31 Kč
10 g	0,29 Kč	0,35 Kč
14 g	0,32 Kč	0,38 Kč
18 g	0,40 Kč	0,48 Kč
20 g	0,43 Kč	0,52 Kč
25 g	0,47 Kč	0,56 Kč
30 g	0,52 Kč	0,62 Kč
35 g	0,58 Kč	0,70 Kč
40 g	0,65 Kč	0,78 Kč
45 g	0,72 Kč	0,86 Kč
50 g	0,78 Kč	0,94 Kč
55 g	0,86 Kč	1,03 Kč
60 g	0,92 Kč	1,10 Kč
65 g	1,00 Kč	1,20 Kč
70 g	1,09 Kč	1,31 Kč
75 g	1,19 Kč	1,43 Kč
80 g	1,31 Kč	1,57 Kč
90 g	1,53 Kč	1,84 Kč
100 g	1,79 Kč	2,15 Kč

Zdroj: www.ceskaposta.cz

V tabulce č.9 je zobrazena RIPM v roce 2010 na poště Pardubice 9 a v tabulce č. 10 za období leden – duben 2011.

Tabulka č.9 RIPM v roce 2010

	doručné v pracovní den	odnosné	alternativní síť
Leden	315076	862	89348
Únor	282796	410	65358
Březen	263159	700	57348
Duben	244157	430	65359
Květen	368914	230	73518
Červen	427141	428	65916
Červenec	232277	100	40400
Srpen	190816	120	17090
Září	281067	165	0
Říjen	218545	226	0
Listopad	407689	384	9350
Prosinec	352505	274	58831
Celkem	3 584 142	4 329	542 518

zdroj: Interní materiály ČP, s.p

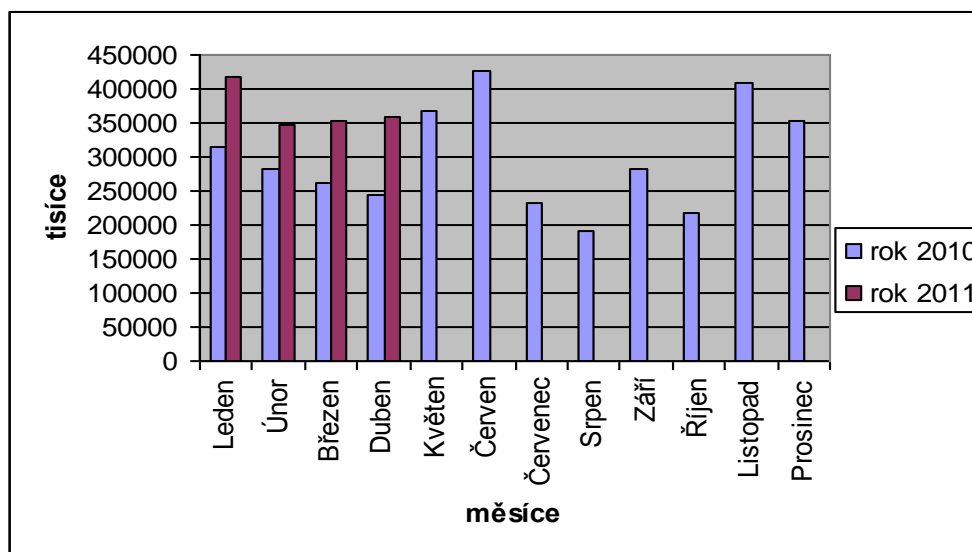
Tabulka č.10: RIPM leden – duben 2011

	doručné v pracovní den	odnosné	alternativní síť
Leden	417489	61	0
Únor	346694	224	0
Březen	352619	287	0
Duben	359417	264	0
Celkem	1476219	836	0

zdroj: Interní materiály ČP, s.p.

V těchto tabulkách je vidět kolik museli doručovatelé nést RIPM. V roce 2010 se využívala alternativní doručovací síť. Pro doručovatelé to znamenalo značné snížení RIPM, které museli sami roznést. Ovšem v roce 2011 za období leden-únor se nevyužívalo alternativní doručování vůbec, jak je vidět z tabulky č.10. Toto nevyužití alternativní doručovací sítě mohlo vést k velké vytíženosti pro doručovatele.

Obrázek č.6: Srovnání RIPM doručných v pracovní den.



Zdroj: Interní materiály pošty Pardubice 9

Na poště Pardubice 9 došlo k více než třetinovému nárůstu propagačních materiálů oproti roku 2010, jak je zřejmé z obrázku č.6. Do grafu jsem vložila hodnoty za rok 2010 a hodnoty od ledna do dubna 2011. Doručovatelé při RIPM vykonávají fyzicky náročnou práci. Na některých poštách je doručování RIPM řešeno tzv. alternativním doručováním, které bylo využito i na poště Pardubice 9 v nejvytíženějších obdobích. Každá pošta vede v evidenci počet domácností, do kterých se doručují letáky a které domácnosti si nepřejí, aby jim byli doručovány letáky, jak je vidět z tabulky č. 11.

Tabulka č.11: Počet domácností s RIPM a bez RIPM

číslo okrsku	počet domácností s RIPM	počet domácností bez RIPM
1	1096	184
2	1140	155
3	937	179
4	906	195
5	1011	288
6	713	176
7	914	230
8	1034	101
9	763	96
10	769	13
11	530	115
Celkem	9813	1732

Zdroj: Interní materiály pošty Pardubice 9

2.2.4 Zátěže doručovacích okrsků

Výpočet zátěže listovních doručovacích okrsků je prováděn na základě statistických údajů např. měsíční vážení obyčejných listovních zásilek, RIPM, počet doporučených zásilek.

„Zátěže vyjadřují poměr výkonu pošty (normočasu = KSN) k celkovému času z úvazků pracovníků na poště. Porovnává se tedy výkon pošty v hodinách (ks * norma) s pracovní kapacitou v hodinách (úvazky pracovníků).“ [2]

Zátěž zobrazuje vytíženost pošty, která se uvádí v procentech. Jednotlivé zátěže pošty Pardubice jsou uvedeny v tabulce č. 13. Nejnižší jednotkou, pro kterou lze vypočítat zátěž je proces. Lze tedy zjistit zátěže jednotlivých procesů. Zde je také důležité správné rozvržení úvazků jednotlivých pracovníků do procesů, jak můžeme vidět v tabulce č. 9.

„V systému CO3 existuje několik druhů zátěží. Liší se podle zahrnutí různých druhů procesů do výpočtu (podle zahrnutí produktivních, nehodnocených a neproduktivních procesů). Podle způsobu výpočtu určujeme 4 typy zátěží:

- produktivní = $KSN / \text{čas systemizovaných pracovníků na produktivních procesech} * 100$,
- celková = $KSN / \text{čas systemizovaných pracovníků na všech procesech} * 100$,

- úplná = KSN + čas na neproduktivních a nehodnocených procesech / celkový čas systemizovaných pracovníků na všech procesech *100,
- efektivní = KSN + čas na nehodnocených procesech / celkový čas systemizovaných pracovníků na všech procesech * 100.“ [2]

„Normočas (KSN) je vyjádřením výkonu pošty, který vyjadřuje množství času potřebného k daným úkonům. Potřebný čas je stanoven výpočtem kus * norma. Normočas je vyjádřen v normohodinách nebo normominutách. Např. počet doporučených zásilek přijatých na přepážkách se vynásobí stanovenou normou, kdy výsledkem je normočas potřebný na přijetí doporučených zásilek na přepážkách.“ [2]

„Norma je čas potřebný pro daný úkon a daný produkt, pro který je stanovena. Např. je stanoven čas potřebný k výběru hotovosti prostřednictvím platební karty Poštovní spořitelny na přepážce, nebo čas potřebný na doručení obyčejné listovní zásilky na pochůzce. Normy jsou průběžně aktualizovány v návaznosti na technologický vývoj.“ [2]

Tabulka č.12: Přehled procesů jednoho listovního doručovatele pošty Pardubice 9

Název procesu	Hodiny
Třídění na DO - OLZ, R vč. B	5,4
Předání, převzetí, zapsání	3
Příprava na doručení Pk s penězi	0,1
Zpracování zásilek pro odnos	0,33
Zpracování došlých závěrů a uzávěrů	0,66
Zakládání - OLZ	3,5
Příprava na doručení - neadresné zásilky	3
Předání, převzetí - důchodů na pochůzku	0,05
Pochůzka - Listovní pěší	17,46
Uzavření pracoviště - vyúčtování	1,5
Řízení a supervize v provozu	2,5
Pracovní úvazek	37,5

Zdroj: Interní materiály pošty Pardubice 9

Jak je uvedeno v tabulce č.12 musí čas rozvržený do procesů souhlasit s týdenním pracovním úvazkem listovního doručovatele což je 37,5/týdně. U každého pracovníka musí být uveden proces řízení a supervize v provozu. Do tohoto procesu spadá také činnost seznámení se s novými předpisy, jednání s vedoucím apod.

„Proces je souvislý úsek činnosti, který lze po stránce technologie a kusů vyčlenit a je prováděn pravidelně. Každý proces má svůj obsah – popis činnosti, která do něj spadá.

Základní skupiny procesů jsou:

- 1 - Podání
- 2 - Přeprava
- 3 - Třídění
- 4 - Elektronické zpracování
- 5 - Dodání
- 6 – Řízení a ostatní neproduktivní činnosti“ [2]

Pro účely srovnávacích analýz se procesy ještě člení na:

- Produktivní procesy – činnosti, u kterých je norma vztažena k jednomu kusu produktu, který tvoří podstatu měřitelného výkonu pošty v zátěžích,
 - Nehodnocené procesy – výkon zde nepřináší úměrné množství produkce, proto nejsou výkony těchto procesů v zátěžích hodnoceny,
 - Neproduktivní procesy – jsem patří např. řízení a supervize v provozu,
 - Povinné procesy – každý z těchto procesů by měla mít pošta nejméně u jednoho pracovníka,
 - Nepovinné procesy – uvádí se jen v případech, pokud pošta danou činnost provádí.
- [2]

Tabulka č.13: Zátěže listovních doručovacích okrsků

Okresek	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Pracovní úvazek (minuty)	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450	450
Směnový čas (minuty)	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Ostatní čas (minuty)	85	98	83	87	88	86	88	115	71	84	94
Normovaný čas (minuty)	520	484	584	686	499	448	440	484	478	362	481
Zátěž bez ostatního a směnového času (%)	116	108	130	152	111	99	98	107	106	81	107
Zátěž bez ostatního času (%)	122	114	136	159	118	106	105	114	113	87	113
Celková zátěž (%)	141	136	155	178	137	125	124	140	129	106	134
Čistá zátěž doručování (%)	143	137	159	189	138	123	122	144	126	99	135

Zdroj: Interní materiály pošty Pardubice 9

3 Návrh na zlepšení dodací služby pošty Pardubice 9

Z analýzy dodací služby pošty Pardubice 9 je zřejmé, že doručovací okrsky jsou přetížené a při stále větším růstu RIPM jsou navržena tyto opatření:

3.1 Návrh číslo 1:

Nejdříve se u listovních doručovacích okrsků provede přepočítání zátěže tak, aby zátěž listovních doručovatelů činila 100 %:

- DO1: 1280 domácností (počet je uveden v tabulce č.6) a vytíženost 141 % (vytíženosti jsou uvedeny v tabulce č.13) to znamená, že na zátěž 100 % by stačilo 907 domácností,
- DO2: 1295 domácností a 136 % = 952 domácností,
- DO3: 1116 domácností a 155 % = 720 domácností,
- DO4: 1101 domácností a 178 % = 619 domácností,
- DO5: 1299 domácností a 137 % = 948 domácností,
- DO6: 889 domácností a 125 % = 711 domácností,
- DO7: 1144 domácností a 124 % = 923 domácností,
- DO8: 1135 domácností a 140 % = 811 domácností,
- DO9: 859 domácností a 129 % = 666 domácností,
- DO10: 782 domácností a 106 % = 738 domácností,
- DO11: 645 domácností a 134 % = 481 domácností.

Tabulka č.14: Počet domácností při 100 % vytíženosti

doručovací okrsky	celkový počet domácností	počet domácností při 100 % vytíženosti	rozdíl
1	1280	907	373
2	1295	952	343
3	1116	720	396
4	1101	619	482
5	1299	948	351
6	889	711	178
7	1144	923	221
8	1135	811	324
9	859	666	193
10	782	738	44
11	645	481	164
Celkem	11545	8476	3069

Zdroj: Interní materiály pošty Pardubice 9

Pro přehled je zde uvedena tabulka č.14 kolik domácností má každý listovní doručovací okrsek nad 100 % vytíženosti. Podle výsledků je zřejmé, že 3069 domácností je nad 100 % vytíženosti všech listovních doručovatelů. Zde by se mohlo uvažovat o zřízení alespoň tří listovních doručovacích okrsků mezi které by se rozdělilo 3069 domácností. Musíme ovšem zde brát v úvahu, že počet došlých zásilek, RIPM apod. je každý měsíc jiný. Proto následně zde bude vypočítána vytíženost každého listovního doručovacího okrsku na 120 %.

DO1: 1280 domácností a vytíženost 141 % = 1089 domácností,

DO2: 1295 domácností a 136 % = 1143 domácností,

DO3: 1116 domácností a 155 % = 864 domácností,

DO4: 1101 domácností a 178 % = 742 domácností,

DO5: 1299 domácností a 137 % = 1138 domácností,

DO6: 889 domácností a 125 % = 853 domácností,

DO7: 1144 domácností a 124 % = 1107 domácností,

DO8: 1135 domácností a 140 % = 973 domácností,

DO9: 859 domácností a 129 % = 799 domácností,

DO10: 782 domácností a 106 % = 885 domácností,

DO11: 645 domácností a 134 % = 578 domácností.

Tabulka č.15: Počet domácností při 120 % vytíženosti

doručovací okrsky	celkový počet domácností	počet domácností při 120 % vytíženosti	rozdíl
1	1280	1089	191
2	1295	1143	152
3	1116	864	252
4	1101	742	359
5	1299	1138	161
6	889	853	36
7	1144	1107	37
8	1135	973	162
9	859	799	60
10	782	885	navýšit o 103 domácností
11	645	578	67
Celkem	11545	10171	1477

Zdroj: Interní materiály pošty Pardubice 9

Jak je zřejmé z tabulky č. 15, že při 120 % vytíženosti listovních doručovacích okrsků je nad limit 1477 domácností. Doručovací okrsek 10 je nejméně přetížený, tak jako jediný dostane přidáno 103 domácností, aby dosáhl vytíženosti 120 %. Ostatním doručovacím okrskům počet domácností, který jsou nad 120 % vytíženosti ubude a listovním doručovatelům se sníží práce. Při odečtení 103 domácností od počtu domácností, který je nad limit zůstane 1374 domácností.

Z tohoto počtu domácností je zřejmé, že je potřeba zřídit nový doručovací okrsek číslo 12 na plný úvazek 7,5 hodin/denně a doručovací okrsek číslo 13, který bude na zkrácený úvazek 5 hodin/denně aby se snížila zátěž u jednotlivých doručovacích okrsků a hlavně pro zlepšení dodávací služby na poště Pardubice 9.

3.2 Návrh číslo 2:

Alternativní doručování v poštovním obvodu pošty Pardubice 9.

Navrženo zde bude doručování RIPM alternativním doručovatelem, který by chodil v nejvytíženější dny v týdnu každý měsíc. Alternativní doručování by znamenalo snížení RIPM pro stále listovní doručovatele. Tím by se snížila vytíženost jednotlivých okrsků.

V roce 2010 bylo propagačních materiálů celkem 3 584 142 viz. tabulka č. 9, což znamená průměrně 298 679 na jeden měsíc. Dále v roce 2011 v období leden – duben celkem 1 476 219 viz tabulka č. 10, takže průměrně na jeden měsíc 369 055 letáků. V roce 2010 se využívalo alternativní doručování v některých měsících oproti roku 2011. Kdy od ledna do dubna se alternativní síť nevyužívala vůbec. Alternativní doručovací síť bylo za rok 2010 doručeno 542 518 letáků, což znamená cca na jeden měsíc 45 210. Dále se zde bude vycházet z roku 2011, kdy se v průměru neslo celkem 369 055 letáků za jeden měsíc, které doručovali pouze listovní doručovatelé. Pro snížení zátěže doručovatelů je možnost zavést doručování v alternativní síti aby ubylo doručovatelům alespoň část letáků v nejvytíženější dny v týdnu. Takže 369 055 letáků se vydělí třemi což je 123 018 a tato část bude roznášena v alternativní doručovací síti. Pro nedostatek informací a podkladů se nemůže udělat přepočítání o kolik by se snížila zátěž jednotlivých listovních doručovacích okresech. Odhadem je to kolem 10 % -15 %. Oproti roku 2010, kdy bylo roznášeno v průměru 45 210 letáků v alternativní síti by se tento počet v roce 2011 zvýšil 3krát.

4 Hodnocení ekonomické efektivity navrženého řešení

Tato poslední část bakalářské práce bude zaměřena na ekonomické zhodnocení navrženého řešení a zjištění jaký návrh bude pro poštu nákladově nejpříznivější.

4.1 Návrh číslo 1:

Zřízení nového doručovacího okrsku číslo 12 na plný úvazek 7,5 hodin/denně a zřízení doručovacího okrsku číslo 13 na snížený úvazek 5 hodin/denně.

Náklady na zřízení nového pracovního místa se skládají z tarifní mzdy. Tarifní mzda je podle tarifního stupně, který přísluší k typové pozici zaměstnance. Dále zaměstnancům náleží odměna za výkon a kvalitu. Tato složka činí 10 % ze tarifní mzdy. Zaměstnanec dostane tuto odměnu pokud plní všechny úkoly a povinnosti. Zaměstnavatel musí dále za svého zaměstnance odvádět na sociální zabezpečení celkem 25 %. Tato částka se skládá ze 2,3 % nemocenské pojištění, 21,5 % důchodové pojištění a 1,2 % příspěvku na státní politiku zaměstnanosti. Mimo jiné musí zaměstnavatel platit také za svého zaměstnance 9 % na zdravotní pojištění. A dále ostatní náklady které např. zahrnují pořízení stejnokroje pro doručovatele, školení doručovatelů, příspěvek zaměstnavatele na stravenkách určené ke stravování aj.

U doručovatelů činí tarifní mzda **14 300 Kč** při plném úvazku na 7,5 hodin/denně což znamená za týden úvazek 37,5 hodin. Na zkrácený úvazek 5 hodin/denně a 25 hodin týdně se provede přepočítání abychom získali přibližnou tarifní mzdu na zkrácený úvazek. Nejdříve se zjistí mzda na jeden den pro doručovatele tak, že 14 300 vydělíme počtem pracovních dnů což je při 20 pracovních dnech 715 Kč za jeden den. Dále se zjistí hodinová mzda, tak že 715 vydělíme 7,5 hodin/denně. Hodinová mzda činí cca 95 Kč. Poté co se vypočítala hodinová mzda uděláme přepočítání pro zkrácený úvazek 5 hodin/denně.

Výpočet bude vypadat následovně:

hodinová mzda x 5 = mzda doručovatele za jeden den (95 Kč x 5 = 475 Kč),

mzda doručovatele za jeden den x počet pracovních dnů (475 x 20 = 9500 Kč).

Tarifní mzda pro doručovatele na zkrácený úvazek bude cca **9500 Kč**.

Náklady na doručovatele při plném pracovním úvazku 7,5 hodin/denně za měsíc:

Tarifní mzda	14 300 Kč
Odměna za výkon a kvalitu 10 % z tarifní mzdy	1 430 Kč

Zdravotní pojištění placené zaměstnavatelem (9 % z 14 300)	1 289 Kč
Sociální zabezpečení (25 % z 14 300)	3 575 Kč
Ostatní náklady	cca 5 000 Kč
Celkem:	25 594 Kč
Celkem za rok: (celkem za měsíc x 12)	307 128 Kč

Náklady na doručovatele při zkráceném pracovním úvazku 5hodin/denně za měsíc:

Tarifní mzda	9 500 Kč
Odměna za výkon a kvalitu 10 % z tarifní mzdy	950 Kč
Zdravotní pojištění placené zaměstnavatelem (9 % z 9 500)	855 Kč
Sociální zabezpečení (25 % z 9 500)	2 375 Kč
Ostatní náklady	cca 3 000 Kč
Celkem:	16 680 Kč
Celkem za rok: (celkem za měsíc x 12)	200 160 Kč

K zřízení nových pracovních míst by bylo potřeba 307 128 Kč a 200 160 Kč tedy celkem **507 288 Kč** za rok.

Pokud by se uvažovala zátěž doručovacích okrsků na těch původních 100%, ke které by bylo potřeba zřídit tři nové pracovní síly na plný úvazek 7,5 hodin/denně ČP, s.p by to celkově vyšlo na **921 384 Kč** za rok (budeme brát v úvahu 200 160 Kč na jednu pracovní sílu za rok). Takže z důvodu finančního by nebylo pro firmu vhodné přijímat tři pracovní síly.

4.2 Návrh číslo 2:

Na sjednání pracovního poměru u alternativního doručování se využívá dohoda o pracovní činnosti, sjednaná na dobu neurčitou. Maximální rozsah stanovené pracovní doby je polovina stanovené pracovní doby což je 18,75 hodin/týdně. Typová pozice je doručovatel neadresných zásilek. Odměna za práci je na rozdíl od listovního doručovatele stanovena jinak. Podle kusů doručených letáků. Výpočet se provede následovně: počet letáků x 0,11 Kč za doručený ks letáku. Alternativní doručovatel zajišťuje roznášku propagačních materiálů v nejvytíženější dny v týdnu. Podle přepočtu za rok 2011 by alternativní doručovatel nesl zhruba 123 018 propagačních letáků. Mzda alternativního doručovatele by tak činila zhruba **13 532 Kč**.

Náklady na alternativního doručovatele za měsíc:

Mzda alternativního doručovatele	13 532 Kč
Zdravotní pojištění placené zaměstnavatelem (9 % z 13 532)	1 218 Kč
Sociální zabezpečení (25 % z 13 532)	3 383 Kč
Ostatní náklady	2 500 Kč
Celkem	20 633 Kč
Celkem za rok: (celkem za měsíc x 12)	247 596 Kč

Může se zde uvažovat, také o variantě, kdy se nechá listovním doručovatelům polovina z průměru letáků za měsíc což je $369\,055/2 = 184\,528$ letáků. Druhou polovinu převezme alternativní doručovatel. Tady by se snížila vytíženost doručovacích okrsků zhruba o 20 %. Mzda alternativního doručovatele by činila zhruba **20 298 Kč**.

Náklady na alternativního doručovatele za měsíc:

Mzda alternativního doručovatele	20 298 Kč
Zdravotní pojištění placené zaměstnavatelem (9 % z 20 298)	1 827 Kč
Sociální zabezpečení (25 % z 20 298)	5 075 Kč
Ostatní náklady	2 500 Kč
Celkem	29 700 Kč
Celkem za rok: (celkem za měsíc x 12)	356 400 Kč

K zřízení alternativního doručovatele by firmu stálo **247 596 Kč** pro snížení zhruba o 10 %-15 % zátěže listovních doručovacích okrsků. Pro větší snížení zátěže zhruba o 20 % by náklady za zaměstnance byli **356 400 Kč**.

Z ekonomického hlediska je pro firmu méně nákladný návrh č. 2 v obou možnostech se vyplatí více zřízení alternativní doručovací sítě.

Oba návrhy, které byly propočítány vedou k zlepšení dodávací služby na poště Pardubice 9.

Závěr

Hlavním úkolem práce byla analýza dodací služby pošty Pardubice 9. Na základě analýzy byl zhodnocen současný stav služby na zvolené poště a navržena řešení vedoucí ke zlepšení současného stavu tak, aby se předešlo výraznému přetížení listovních doručovatelů a zároveň, aby kvůli přetíženosti nedělali listovní doručovatelé chyby. Nastolené varianty byly i nákladově zhodnoceny a vzájemně porovnány.

První část bakalářské práce popisuje dlouholetou historii ČP, ve které má své kořeny i doručování. Jsou zde zmíněny právní předpisy a normy, dle kterých se všechny pošty musí řídit a dodržovat jejich pravidla. Doručování není jediná ani hlavní služba, kterou podnik poskytuje, a proto je zde nastíněno portfolio služeb poskytovaných ČP, s. p. V posledních letech je firma stále více ovlivňována konkurencí v doručovacích službách a proto se první část věnuje i hlavním konkurentům a jejich podílu na trhu. Poslední oblast kterou první kapitola řeší je organizační struktura, díky které jsou přidělovány pravomoce jednotlivým pracovníkům.

Druhá část této práce se zabývá tím, co to vlastně dodací služba je, jaké mohou nastat omezení či nepravidelnosti a jak tyto nestandardní stavy řešit. Dále je zde nastíněn rozdíl mezi doručováním obyčejných listovních zásilek a doporučených (neboli zapsaných) zásilek. Kapitola nastiňuje současný stav na poště Pardubice 9, nastiňuje jak to na dané pobočce funguje a vykazuje zátěže jednotlivých pracovních sil. Nejméně vytížený je rajon DO 10, který je přetížený o pouhých 6 %. Nejvíce práce má doručovací okrsek č. 4, který je přetížený o 78 %, což znamená, že jeho práci by měl vykonávat on sám a ještě někdo na zkrácený úvazek k tomu.

V předposlední části byly provedeny návrhy, které vycházejí z již zmiňované zátěže. Tyto řešení by měli vést k tomu, aby doručovatelé nebyly tak moc přetížení tím, že do současného systému bude zavedena alespoň jedna pracovní síla. Bylo navrženo snížit přetížení doručovatelů na 120 % a přibrat nového doručovatele na plný úvazek a jednoho na poloviční úvazek. Druhým řešením je pracovník na RIPM v nejvytíženější kdy. Tak by se docílilo většího pohodlí pro současné doručovatele.

Poslední část práce se zabývá kalkulací nákladů dvou navrhovaných řešení. Nákladové zhodnocení bere v úvahu omezené zdroje financí, tak aby podnik byl ochoten do jednoho z těchto návrhů investovat. Z finančního hlediska shledám výhodnější variantu se zavedením nového člena na RIPM.

Tím, že byla provedena analýza současného stavu, vytvořena návrhová opatření, která byla posléze ekonomicky zhodnocena byl cíl bakalářské práce naplněn.

POUŽITÁ LITERATURA:

- [1] *Česká Pošta* [online]. 2011 [cit. 2011-11-10]. Z historie v českých zemích. Dostupné z WWW: <<http://www.ceskaposta.cz/cz/muzeum/z-historie-posty-v-ceskych-zemich-id7106/>>.
- [2] Interní materiály České pošty, s.p
- [3] *Wikipedia* [online]. 2011 [cit. 2011-11-10]. Česká Pošta. Dostupné z WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/%C4%8Cesk%C3%A1_po%C5%A1ta>.
- [4] *Wikipedia* [online]. 2011 [cit. 2011-11-10]. Právní předpis. Dostupné z WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Pr%C3%A1vn%C3%AD_p%C5%99edpis>.
- [5] ŠVADLENKA, Libor. Management v poštovních službách. První vydání. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2006. 121 s. ISBN 80-7194-714-8.
- [6] *Wikipedia* [online]. 2011 [cit. 2011-11-10]. Světová poštovní unie. Dostupné z WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Sv%C4%9Btov%C3%A1_po%C5%A1tovn%C3%AD_unie>.
- [7] *Informace pro zákazníky České pošty* [online]. 2011 [cit. 2011-11-20]. Světová poštovní unie. Dostupné z WWW: <<http://www.ctu.cz/pusobnost-ctu/regulace-postovnich-sluzeb/informace-pro-zakazniky-ceske-posty.html>>.
- [8] VÁCLAVKOVÁ, Miluše . *Analýza bankopojišťovacích přepážek na provoznách České pošty, s.p.* [online]. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2009. 77 s. Diplomová práce. DFJP. Dostupný z WWW: <http://dspace.upce.cz/bitstream/10195/33522/1/VaclavkovaM_Analyza%20bankopjistovaci_LS_2009.pdf>.
- [9] Poštovní služby v České Republice. *Poštovní kurýr*. 2009, 1-2, s. 34-35.
- [10] *Poštovní Pravidla IV. – Dodací služba*. Aktualizováno 20. 11. 2011. Schváleno výnosem České pošty, s.p., č.j. SNP 412/2004 – P / 3 ze dne 12. února 2004.

SEZNAM TABULEK

TABULKA Č.1: PŘEHLED ROZLOŽENÍ KONCOVÝCH BODŮ POŠTOVNÍ SÍTĚ V ROCE 2010.....	10
TABULKA Č.2: ZÁKLADNÍ SLUŽBY POSKYTOVANÉ ČP, S.P. A SLEDOVANÉ ČTŮ V TISÍCÍCH KS (2005 – 2010) .	13
TABULKA Č.3: ČP, S.P A JEJÍ HLAVNÍ KONKURENTI	16
TABULKA Č.4: SAZBY ZA PRONÁJEM ZAMYKATELNÉ POŠTOVNÍ PŘIHRÁDKY ZA MĚSÍC.....	26
TABULKA Č.5: VZORY ADRES.....	26
TABULKA Č.6: POČET DOMÁCNOSTÍ JEDNOTLIVÝCH DORUČOVACÍCH OKRSKŮ	32
TABULKA Č.7: DÉLKA JEDNOTLIVÝCH DORUČOVACÍCH OKRSKŮ	33
TABULKA Č.8: SAZBY ZA RIPM	35
TABULKA Č.9 RIPM V ROCE 2010	36
TABULKA Č.10: RIPM LEDEN – DUBEN 2011	36
TABULKA Č.11: POČET DOMÁCNOSTÍ S RIPM A BEZ RIPM	38
TABULKA Č.12: PŘEHLED PROCESŮ JEDNOHO LISTOVNÍHO DORUČOVATELE POŠTY PARDUBICE 9.....	39
TABULKA Č.13: ZÁTĚŽE LISTOVNÍCH DORUČOVACÍCH OKRSKŮ.....	40
TABULKA Č.14: POČET DOMÁCNOSTÍ PŘI 100 % VYTÍŽENOSTI.....	42
TABULKA Č.15: POČET DOMÁCNOSTÍ PŘI 120 % VYTÍŽENOSTI.....	43

SEZNAM OBRÁZKŮ

OBRÁZEK Č.1: ZÁKLADNÍ SLUŽBY SROVNÁNÍ	14
OBRÁZEK Č.2: LOGO CZECH POINT	15
OBRÁZEK Č.3: PRŮKAZ PŘÍJEMCE	23
OBRÁZEK Č.4: POLOHA POŠTY PARDUBICE 9	31
OBRÁZEK Č.5: OBLAST DODÁVÁNÍ POŠTOU PARDUBICE 9	31
OBRÁZEK Č.6: SROVNÁNÍ RIPM DORUČNÝCH V PRACOVNÍ DEN.....	37

SEZNAM ZKRATEK

APOST	Softwarový systém ČP „automatizovaná pošta“
B	Cenný balík
Czech Point	Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál
ČP, s.p.	Česká pošta, s.p.
ČR	Česká republika
ČTÚ	Český telekomunikační úřad
ČSOB	Československá obchodní banka
DO	Doručovací okrsek
DONEZ	Docházka nezaměstnaných
DHL	Integrované expresní a logistické služby
DPD	Direct parcel distribution
DPH	Daň z přidané hodnoty
DPD	Direct Parcel Distribution
E – SHOP	Elektronický obchod
EU	Evropská unie
EMS	Express mail service
ISOH	Informační systém odpadového hospodářství
Ks	Jednotka – kusy
OLZ	Obyčejné listovní zásilky
PPL	Professional Parcel Logistic
Pk	Poštovní poukázka
R	Doporučené zásilky
RIPM	Roznáška propagačních, informačních letáků
SIPO	Soustředěné inkaso plateb obyvatelstva
TNT	Přeprava expresních zásilek
UPU	Světová poštovní unie